

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

Qualitätsbericht SPNV 2023



Die EVU im VRR in alphabetischer Reihenfolge

DB Regio AG, Region NRW
Eurobahn GmbH & Co. KG
National Express Rail GmbH
Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH
Train Rental GmbH
Transdev Rhein-Ruhr GmbH mit der Marke „RheinRuhrBahn“
VIAS Rail GmbH

Abkürzungsverzeichnis

DB	Deutsche Bahn
ERB	Eurobahn
ET	Elektrotriebwagen
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
NRW	Nordrhein-Westfalen
NX	National Express
QUMA	Name des VRR-eigenen Qualitätsmanagementsystems
RB	Regionalbahn
RE	Regionalexpress
RFG	Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
TDRR	Transdev Rhein-Ruhr
TRI	Train Rental
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VT	Verbrennungstriebwagen

Impressum

Herausgeber:

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR
Augustastr. 1 · 45879 Gelsenkirchen
Telefon: 0209/1584-0
E-Mail: info@vrr.de
www.vrr.de

Verantwortlich für den Inhalt:

Burkhard Dedy
(Fachgruppenleiter – Vertragsmanagement/Finanzierung/Vertrieb/Qualität)

Redaktion: Dominik Vaut, Wibke Hinz
Gestaltung: Sven Scholz

Fotos/Bildnachweis:

©VRR AöR

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	4
Einleitung.....	5
Pünktlichkeit.....	6
Zugausfälle.....	11
Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit.....	15
Zustand der Fahrzeuge.....	19
Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb.....	28
Fahrgastzufriedenheit.....	30
SPNV-Vertrieb.....	34
Zusammenfassung.....	39
Linienkurzbeschreibung.....	42
Betriebliche Änderungen.....	44
Anteil der Zugkilometer nach EVU.....	45
Fahrzeugtypen im VRR.....	46

Vorwort



Oliver Wittke
VRR-Vorstandssprecher

Liebe Leserinnen und Leser,

bereits zum 18. Mal dokumentiert der vorliegende Qualitätsbericht 2023 die Qualität des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) in unserem Verbundraum. Er zeigt auf, wie sich die Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn-Linien im Vergleich zum Vorjahr entwickelt haben und wo Handlungsbedarf besteht.

Zahlreiche Faktoren beeinflussten im Jahr 2023 die Betriebsqualität des Schienenpersonennahverkehrs im VRR. Vor allem die zahlreichen Baustellen an Bahnhöfen und im Eisenbahnnetz der Deutschen Bahn sowie eine Vielzahl von Infrastrukturstörungen führten zu zahlreichen Verspätungen und Zugausfällen. Dies ist ein Zustand, der seit einigen Jahren den Verkehr in unserem Verbundraum beeinträchtigt. Allerdings sind insbesondere die Baumaßnahmen wichtig, um das SPNV-Netz wieder „in Schuss zu bringen“. Der Mangel an qualifiziertem Personal wirkte sich ebenfalls negativ auf den Betrieb aus, weil immer wieder SPNV-Verbindungen wegen fehlender Triebfahrzeugführerinnen und -führer oder nicht besetzter Stellwerke ausfallen mussten. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) haben verschiedene Pläne entwickelt und neue Ausbildungskurse gestartet, um geeignetes Personal zu finden und entsprechend für die Arbeit im SPNV zu qualifizieren. Solche Kurse benötigen allerdings viel Zeit, sodass die Situation nicht von jetzt auf gleich verbessert werden kann. Aus diesem Grund arbeitet der VRR gemeinsam mit den EVU Ersatzfahrpläne aus, um den Reisenden einen verlässlichen Fahrplan zu bieten, wengleich auch mit weniger Fahrten oder Linien (wie beispielsweise der S 68) als regulär.

Auch die Einführung des DeutschlandTickets im Mai 2023 wirkte sich 2023 auf den SPNV in unserem Verbundraum aus. Merklich mehr Menschen benutzen die langlaufenden Linien der Regionalexpresse, um quer durch die Republik zu reisen. Insbesondere im Freizeitverkehr ist dies spürbar.

Liebe Leserinnen und Leser, wir wünschen Ihnen eine informative Lektüre und danken allen SPNV-Akteuren in der Region für ihr Engagement im Jahr 2023.

Ihr

Oliver Wittke

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 spätestens 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.

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 zu Anfang und Ende der Monate April bis Juni sowie Oktober bis Dezember 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 Aufgabenträger in Rheinland-Pfalz, im Saarland und im Großherzogtum Luxemburg das System.

Betriebliche Änderungen 2023

Seit dem Fahrplanwechsel 2022/2023 am 11. Dezember 2022 fahren zwei neue Linien im Bereich des VRR: Der RE 34 verkehrt als Dortmund-Siegerland-Express zwischen Dortmund und Siegen und wird von DB Regio mit FLIRT 3XL des S-Bahn-Teilnetzes B betrieben. Als zweite Linie kam der RE 47 hinzu. Der sogenannte Düssel-Wupper-Express verbindet Düsseldorf mit Solingen und Remscheid und wird von der Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mit Fahrzeugen des Typs Integral betrieben.

Eine Auflistung aller Linien im VRR befindet sich auf den Seiten 42 und 43. Diese beinhaltet neben der Liniennummer auch Linienamen, Verkehrsvertrag, Betreiber, gefahrenen Verlauf und die Zugkilometer im VRR pro Jahr.

Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der RE-, RB- und S-Bahn-Linien wird minutengenau gemessen. Die EVU melden jede verspätete Fahrt im Rahmen von monatlichen Liefernachweisen. Die Liefernachweisdaten werden in das Qualitätsmanagementsystem „QUMA SPNV“ eingespielt, dort auf ihre Richtigkeit und Plausibilität geprüft sowie mit den Erhebungen der VRR-Profitester*innen 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 oder ausgedehnte Unwetter entstanden sind, fließen in die nachfolgend dargestellten Pünktlichkeitsdaten nicht ein.

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

Ganz besonders deutlich verspätet waren die Linien RB 31, RB 34, RE 44 und RE 49. Alle vier Linien haben gemein, dass der Anteil der Fahrten, die weniger als vier Minuten verspätet waren, bei nur bis zu 65 % liegt. Dies heißt im Umkehrschluss, dass über 35 % der Fahrten signifikant zu spät verkehrten und Fahrgäste gegebenenfalls ihre Anschlusszüge verpassten. Ebenfalls deutlich verspätungsanfällig waren die Linien S 28, RB 27, RE 4, RE 1 (RRX), RE 2, RE 11 (RRX), S 9, RE 7, RE 10, RE 42 und RB 50, bei denen weniger als 30 % der Fahrten im Jahr 2023 pünktlich fuhren.



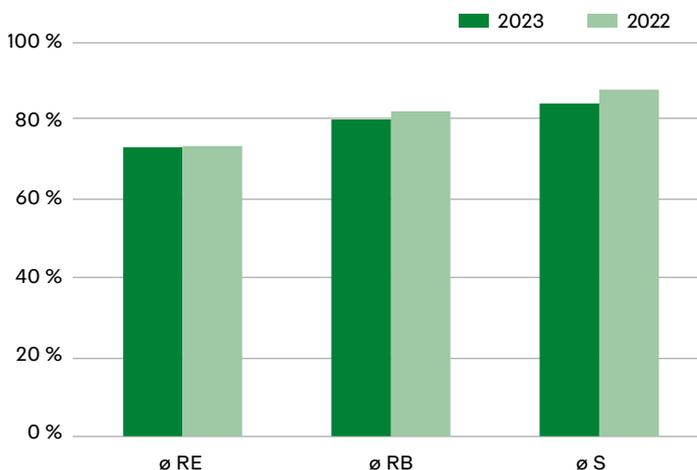
Alle Linien haben gemein, dass diese sich Trassen mit Güter- sowie Fernverkehren teilen, in hochbelasteten Korridoren verkehren und durch enge Knotenpunkte wie Köln, Düsseldorf, Essen oder über eingleisige Strecken fahren müssen. Sie alle sind alljährlich von den genannten Aspekten betroffen und somit auch von anderen Linien abhängig. Dadurch überträgt sich deren Unpünktlichkeit auf die genannten Linien, die ihrerseits wieder Verspätungen übertragen. Auch die schlechte Infrastruktur führte dazu, dass Züge weniger pünktlich waren.

Wie auch in den Vorjahren weisen wieder vier Linien hohe Pünktlichkeitsquoten auf, die bei knapp 95 % und mehr liegen. Sie verkehren nahezu allein auf ihren Strecken und sind somit keinen oder kaum externen Behinderungen ausgesetzt. S 4 und S 7, aber auch die RB 36 sind hier zu nennen, wobei alle sehr eng getaktete Fahrpläne besitzen, bei denen nur geringe Wendezeiten bestehen. Die vierte Linie ist im Jahr 2023 die RB 52.

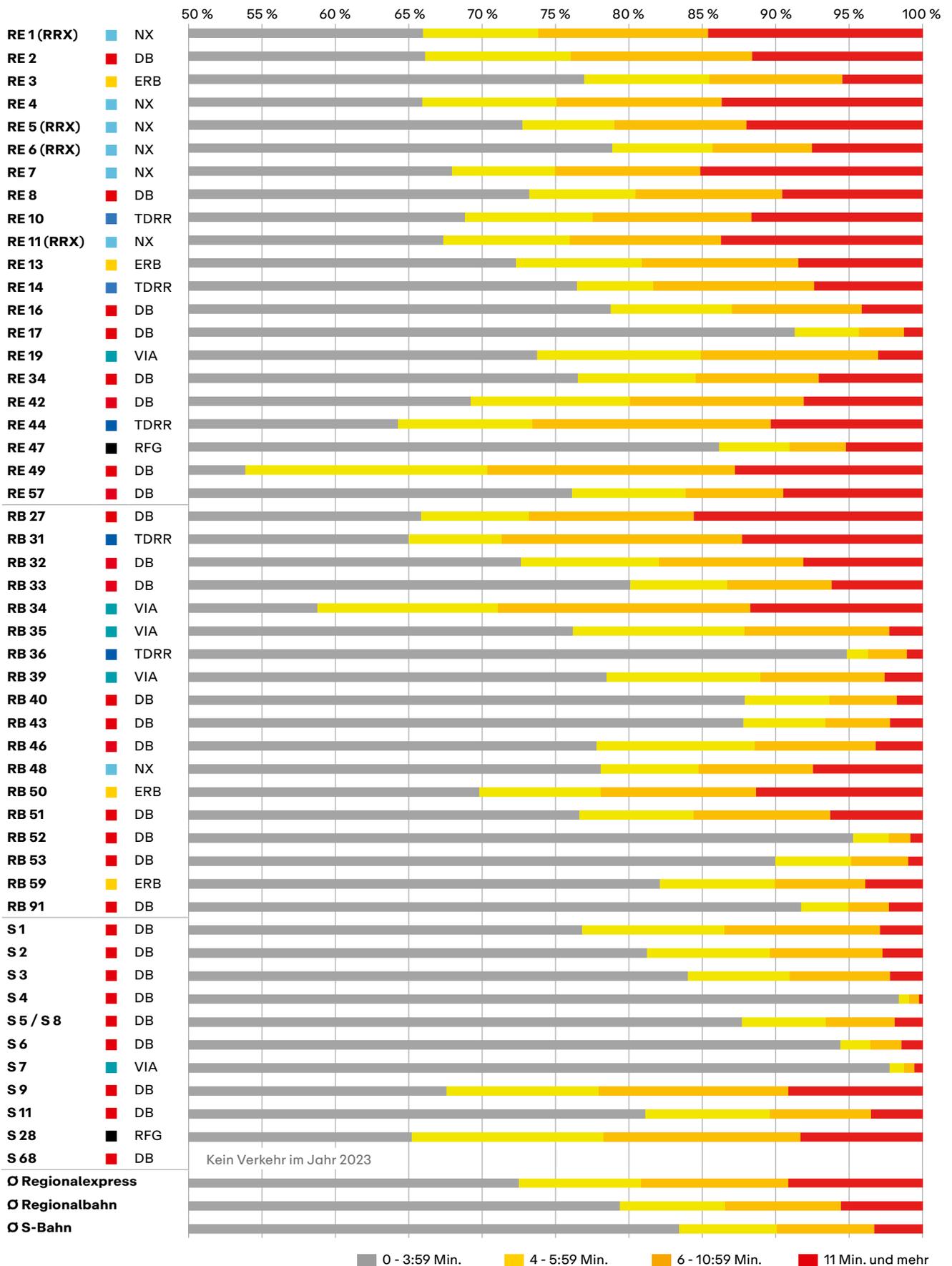
79,4 % aller Regionalbahn-Fahrten verliefen im Jahr 2023 gemäß dem NRW-weiten Standard planmäßig, was einer Verschlechterung um 1,9 Prozentpunkte entspricht. Die S-Bahn-Linien liegen wiederholt unterhalb des Vorjahreswertes (87,0 %): Für 2023 liegt die Quote bei 83,4 %. Generell waren die langlaufenden Regionalexpress-Linien zu 72,5 % pünktlich. Die Situation hat sich gegenüber dem Vorjahr nur wenig um 0,03 Prozentpunkte verschlechtert. Im Schnitt war fast jede zehnte Fahrt mit über elf Minuten sogar hochverspätet, bei den S-Bahnen war es hingegen nur jede 33. Fahrt (Quote von 3,3 %). Mit einem Hochverspätungsanteil von 5,6 % (eine Verschlechterung um 0,8 Prozentpunkte) liegen die Regionalbahnen dazwischen.

Für alle Produktgruppen gilt: Das Verspätungsniveau war im Jahr 2023 noch höher als im Jahr 2022, das bereits alle negativen Rekorde brach.

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



Pünktlichkeitsquote im VRR je Linie



Pünktlichkeit im Jahresverlauf

Wie auch in den Vorjahren, entwickelten sich alle drei Produktgruppen im Verlauf des Jahres 2023 im Grunde ähnlich: Stiegen die Verspätungen an, so waren alle Produktgruppen betroffen. Im Januar 2023 verspäteten sich die S-Bahnen und die Regionalbahnen durchschnittlich um etwa eine Minute und 25 Sekunden pro Fahrt, die Regionalexpresse um zwei Minuten und 24 Sekunden. Im November 2023 verkehrten die Linien VRR-weit am unpünktlichsten: Regionalexpresse verspäteten sich bei Herbstwetter und einem Schmierfilm aus Laub und Regen durchschnittlich um vier Minuten und eine Sekunde, Regionalbahnen um drei Minuten und sieben Sekunden und S-Bahnen um zwei Minuten und 42 Sekunden. Im Frühling waren die Züge im VRR am pünktlichsten, wobei dies bei den Regionalexpressen und S-Bahnen im April 2023 der Fall war (zwei Minuten und drei Sekunden bzw. eine Minute und fünf Sekunden Verspätung) und bei den Regionalbahnen im Februar (eine Minute und 26 Sekunden).

Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Auch die nachfolgend beschriebenen Ergebnisse beziehen sich auf die Verspätungen im Bereich des VRR. Wer der Versursacher einer Verspätung ist oder ob die Züge bereits mit Verspätung aus anderen Aufgabenträgerbereichen in den VRR hereinfahren, spielt in der Betrachtung keine Rolle. Die Gründe für unpünktliche Fahrten sind 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) sowie lokale Unwetter zu Verspätungen führen.

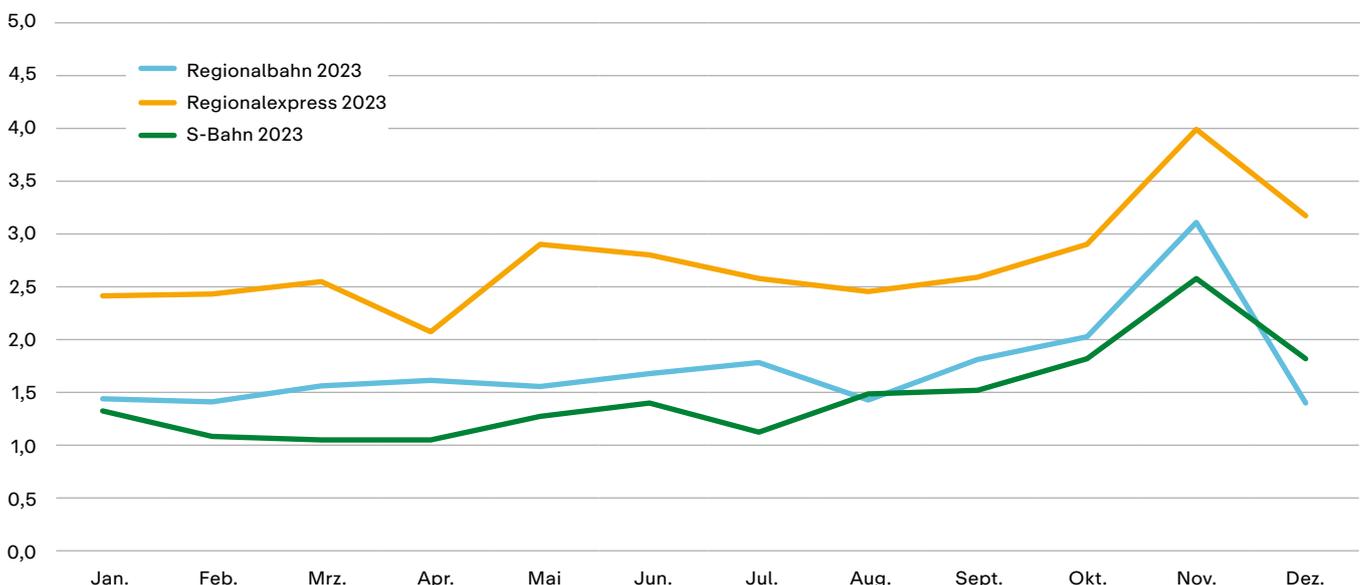
Über alle Linien hinweg verspäteten sich die Züge im Jahr 2023 durchschnittlich um zwei Minuten und sieben Sekunden. Im Vorjahr waren alle Züge im Jahresmittel etwa 29 Sekunden unpünktlicher. Die RE-Linien waren dabei durchschnittlich zwei Minuten und 42 Sekunden im VRR verspätet, im Jahr 2022 lag der Wert bei knapp unter vier Minuten. Regionalbahnen waren im Jahr 2023 im Durchschnitt eine Minute und 46 Sekunden verspätet. Damit verringerte sich die durchschnittliche Verspätung um 37 Sekunden. S-Bahnen verspäteten sich im Mittel um eine Minute und 30 Sekunden, was einer Verbesserung im Vergleich zum Jahr 2022 um zwölf Sekunden entspricht.

Obwohl die Quoten der drei Produktgruppen für Verspätungen ab vier Minuten im Jahr 2023 im Vergleich zum Vorjahr leicht stiegen (siehe oben), verringerten sich die durchschnittlichen Verspätungsminuten der Züge im VRR um etwa eine halbe Minute. Dies steht in keinem Widerspruch, denn die Fahrten waren deutlich seltener extrem hoch verspätet als im Vorjahr: Der VRR verzeichnet merklich weniger Fahrten, die über 15 Minuten verspätet waren, der Anteil fiel von 15 auf zehn Prozent.

Vias

Das pünktlichste Unternehmen ist Vias. Die Pünktlichkeitswerte der fünf Linien RB 34, RB 39, RB 35, RE 19 und S 7 unterscheiden sich für das Jahr 2023 teilweise sehr deutlich. Bei der S 7 lag die durchschnittliche Verspätung bei 21 Sekunden (eine Verbesserung um 4 Sekunden zum Vorjahr). Der Müngstener ist damit die drittpünktlichste Linie im VRR des Jahres 2023 gewesen. Auf der RB 34 mussten die Reisenden im Jahresvergleich hingegen deutlich länger warten, um ihr Ziel zu erreichen:

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten] im Jahresverlauf



Die Verspätung betrug durchschnittlich knapp zwei Minuten und 42 Sekunden – dennoch eine deutliche Verbesserung um eine Minute und 48 Sekunden. Im Schnitt über alle gefahrenen Kilometer (wobei baustellenbedingte Verspätungen wie auch bei den anderen EVU hier nicht betrachtet werden) mussten die Fahrgäste eine Minute und 18 Sekunden mehr Reisezeit einplanen, eine Verbesserung um 39 Sekunden.

Transdev Rhein-Ruhr

Bei der Transdev-Linie RB 36 verkehrten die Fahrzeuge auch im Jahr 2023 fast immer pünktlich (durchschnittlich nur 16 Sekunden Verspätung): Sie ist damit die zweitpünktlichste Linie im VRR gewesen. Bei allen anderen Linien warteten die Fahrgäste unverkennbar länger auf den Zug. Obwohl alle übrigen Linien von Transdev Rhein-Ruhr durchschnittlich über eine Minute weniger verspätet waren als im Vorjahr, knackten die Linien RB 31 und RE 44 mit durchschnittlich zwei Minuten und 36 bzw. 24 Sekunden die Zwei-Minuten-Marke. Sowohl beim Fossa-Emscher-Express also auch beim Niers-Express ist als Hauptgrund die Infrastruktur zu nennen: Langsamfahrstellen, Signal- oder Weichenstörungen und auch unbesetzte Stellwerke aufgrund von Personalmangel beim Eisenbahninfrastrukturunternehmen DB Netz (heute: DB InfraGO). Das sogenannte Schnellläuferprogramm der DB zur Ertüchtigung der Strecke des Niers-Expresses (RE 10) im Jahr 2022 scheint Früchte zu tragen: Statt einer Verspätung von über vier Minuten im Jahr 2022, warteten die Fahrgäste im Jahr 2023 pro Fahrt im Schnitt zwei Minuten und zwölf Sekunden. Insgesamt benötigten die Transdev-Fahrgäste im Durchschnitt eine Minute und 50 Sekunden mehr für ihre Fahrten als ursprünglich geplant, eine Verbesserung um eine Minute und 16 Sekunden.

DB Regio

Bei DB Regio warteten die Reisenden im Schnitt eine Sekunde länger als bei Transdev: eine Minute und 51 Sekunden bedeuten eine Verringerung der Verspätung um 39 Sekunden im Vergleich zum Vorjahr 2022. 18 der 26 verkehrenden DB-Linien waren im Jahr 2022 pünktlicher unterwegs als der VRR-Mittelwert. Die S 4 belegt dabei den ersten Platz unter allen VRR-Linien. Die Verspätung fiel von 25 auf 11 Sekunden. Die Linie fährt – wie zu Beginn dieses Kapitels genannt – fast ausschließlich allein auf ihrer Trasse. Die unpünktlichste DB-Linie war im Jahr 2023 die RB 27: Pro Fahrt warteten die Fahrgäste im Schnitt vier Minuten und 27 Sekunden: Insbesondere Infrastrukturstörungen und der Knoten Köln Hbf sorgen Jahr für Jahr dafür, dass diese hohen Verspätungen bei der Rhein-Erft-Bahn entstehen.

Regiobahn

Für die Regiobahn-Linien RE 47 und S 28 verzeichnet der VRR für das Jahr 2023 eine durchschnittliche Verspätung von einer Minute und 54 Sekunden. Im Vorjahr waren es eine Minute und fünf Sekunden pro Fahrt mehr. Gründe für hohe Verspätungen waren vor allem Beeinträchtigungen in der Infrastruktur und Fahrzeugstörungen oder vorgelassene andere S-Bahnen rings um Düsseldorf: Durch eingeleisige Streckenabschnitte übertragen sich damit begründete Verspätungen auf die entgegenkommenden Züge. Die S 28 war dabei mit zwei Minuten und 36 Sekunden deutlich höher verspätet als die neue Linie RE 47 – der Düssel-Wupper-Express verspätete sich durchschnittlich nur um eine Minute und zwölf Sekunden.

Eurobahn

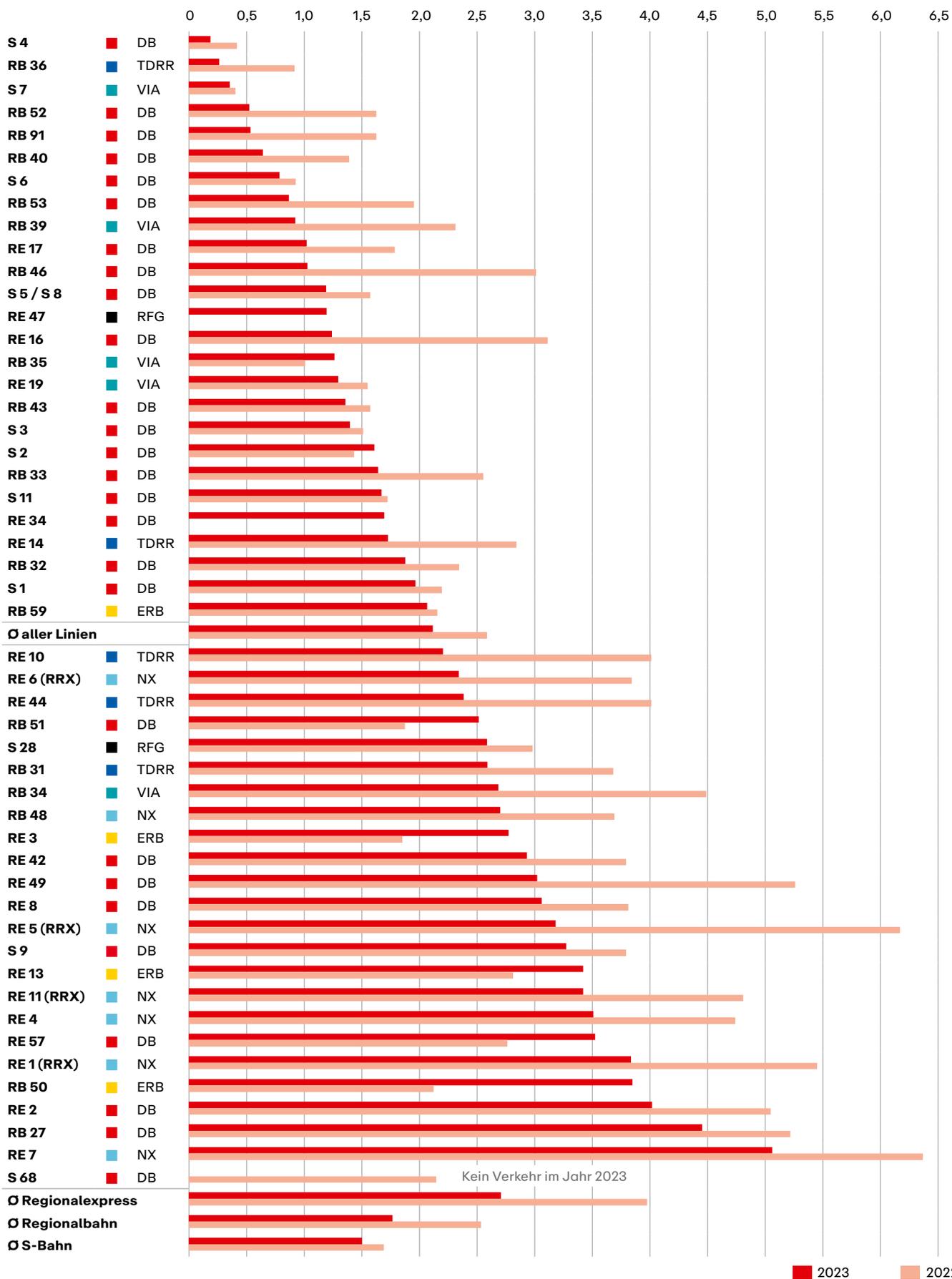
Die Fahrgäste warteten im Jahr 2023 durchschnittlich mit drei Minuten und sieben Sekunden 53 Sekunden länger auf einen Eurobahn-Zug. Alle Linien verschlechterten sich im Vergleich zum Vorjahr teils deutlich oder blieben auf einem hohen Verspätungsniveau, sodass der VRR für alle Linien eine Verspätung von durchschnittlich über zwei Minuten im Jahr 2023 verzeichnete. Die RB 50 verspätete sich im Vergleich zum Vorjahr um eine Minute und 44 Sekunden auf durchschnittlich drei Minuten und 51 Sekunden. Diese Linie liegt damit auf Rang vier der unzuverlässigsten Linien im VRR.

National Express

Die Linien von National Express sind weiterhin sehr verspätungsanfällig. Sie werden oft vom Fernverkehr überholt und müssen die überlasteten Knoten in Köln, Düsseldorf, Essen, Dortmund und Hamm passieren. Deswegen war der RE 7 wiederholt die unpünktlichste Linie im VRR, auch weil die Linie seit der Einführung des DeutschlandTickets sehr beliebt ist. Die Fahrgäste warteten durchschnittlich etwa fünf Minuten und vier Sekunden (eine Verbesserung um eine Minute und 19 Sekunden) auf den Rhein-Münsterland-Express. Die „pünktlichste“ Linie bei National Express ist wieder der Rhein-Weser-Express: Der RE 6 (RRX) hatte im Jahr 2023 eine Verspätung von zwei Minuten und 21 Sekunden (eine Verbesserung um anderthalb Minuten). Da auch die übrigen Linien Durchschnittsverspätungen zwischen den beiden genannten Beispielen aufwiesen, brachten die Fahrgäste im VRR bei National Express die meiste zusätzliche Zeit für ihre Fahrten auf. Alle Linien liegen also mit ihren gemittelten Verspätungsminuten pro Fahrt schlechter als der VRR-Durchschnitt von zwei Minuten und sieben Sekunden: Im Schnitt war jede Fahrt von National Express drei Minuten und drei Sekunden verspätet: eine deutliche Verbesserung um genau zwei Minuten im Vergleich zum Vorjahr und damit auf dem Niveau des Jahres 2021.

Pünktlichkeit

Durchschnittliche Verspätung je Fahrt [in Minuten]



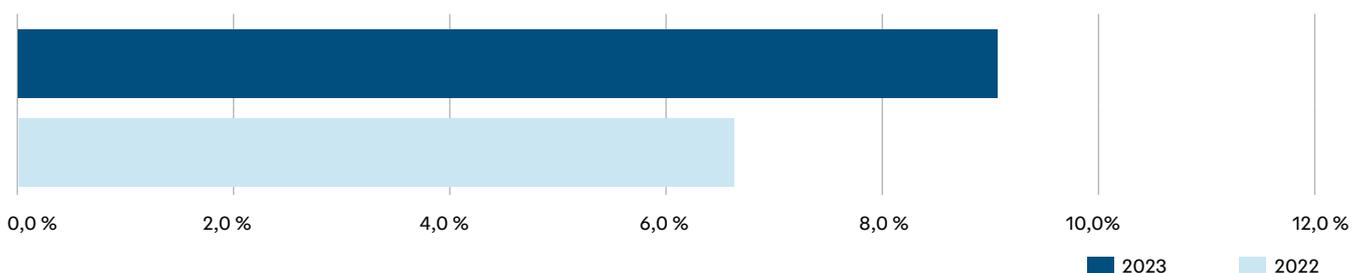
Zugausfälle

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*innen (sei es aufgrund eines generellen Personalmangels oder einem zu hohen Krankenstand) verursacht.

Vorhersehbare Ausfälle im Jahresvergleich



Ausfallquote durch Baumaßnahmen im Jahresvergleich (vorhersehbare Ausfälle)

Im Jahr 2023 gab es wieder zahlreiche kleinere und größere Bautätigkeiten auf vielen Strecken im VRR. Der Anteil an bestellten Zugkilometern, der aufgrund von vorhersehbaren Ausfällen entlang der Strecken im VRR ausfiel, stieg um 2,41 Prozentpunkte auf 9,12 %: Fast jeder zehnte Zug war betroffen.

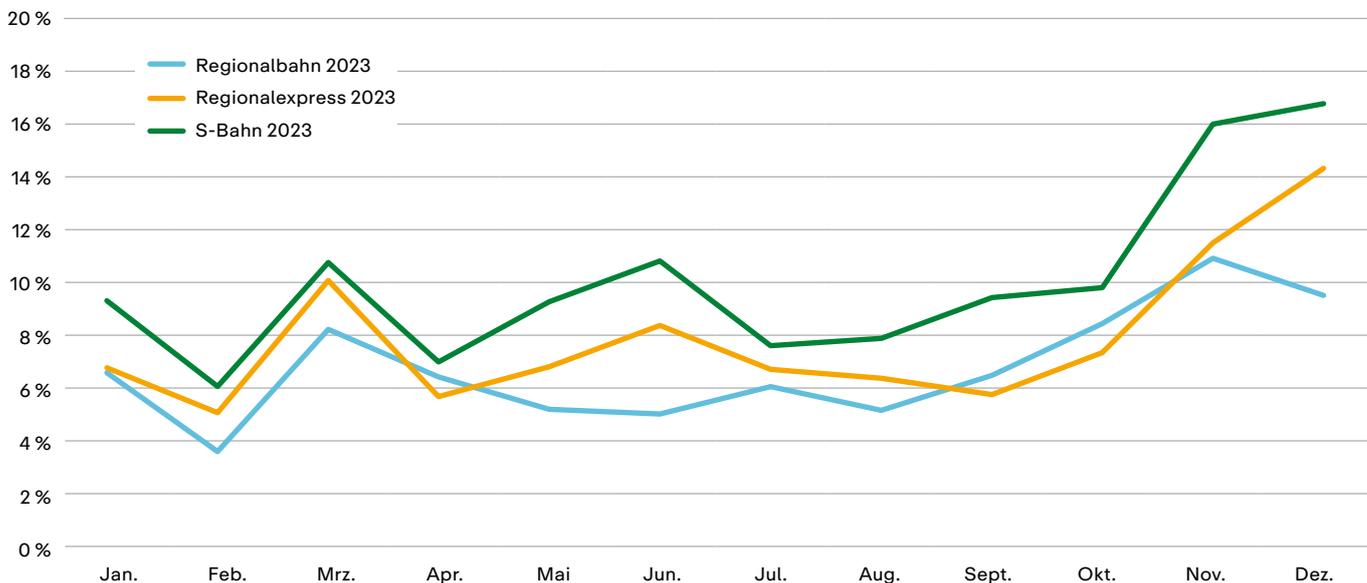
Unvorhersehbare Ausfälle

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 störanfällig. 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 Bombenentschärfungen, Personen, Tiere und Gegenstände im Gleis oder sogar Personunfälle. Auch die Streiktage der GDL sind hier aufzuführen.

Neben externen und infrastrukturellen Problemen sind häufig auch andere EVU 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.

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



Es gibt aber auch Gründe, die die EVU selbst verschulden. Hier sind beispielsweise kurzfristige Krankmeldungen unmittelbar vor Schichtbeginn ohne Ersatz 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 Klimaanlageanlagen und fehlende Ersatzteile sind häufig Gründe für Ausfälle.

Unvorhersehbare Ausfälle im Jahresverlauf

Bei den unvorhersehbaren Ausfällen zeigt sich leider ein ähnliches Bild wie bei den Ausfällen aufgrund von Bauarbeiten: Die Quote der Fahrten, die 2023 kurzfristig nicht stattfinden konnten, stieg um 1,68 Prozentpunkte auf 8,36 %. Rechnet man die vorhersehbaren Ausfälle dazu, sind insgesamt 16,99 % der bestellten Zugkilometer ausgefallen.

Alle drei Produktgruppen entwickelten sich im Jahr 2023 anfänglich ähnlich. Im Februar fielen bei allen Produktgruppen am wenigsten Züge unvorhersehbar aus: Die Quoten liegen bei 4,82 % für die RE-Züge, 3,24 % für die Regionalbahnen und 5,76 % für die S-Bahnen. Nach einer Spitze im Jahresverlauf im Juni für die S-Bahnen, als jeder zehnte Zug ausfiel, stiegen die Ausfallquoten ab September kontinuierlich an. Zum Jahresende konnten insbesondere wegen der Streiktage der Gewerkschaft GDL und einem Unwetter viele Fahrten nicht durchgeführt werden. Am häufigsten fielen Regionalbahnen im November aus (11,09 %), Regionalexpress (14,43 %) und S-Bahnen (16,87 %) im Dezember 2023.

Das Jahr 2023 war von einem hohen Fachkräftemangel geprägt. Um den Verkehr für die Reisenden planbarer zu machen, haben einige Eisenbahnverkehrsunternehmen ganze Linien außer Betrieb genommen, um Personal auf andere Linien zu disponieren. Neben der DB-Linie S 68, die das gesamte Jahr 2023 nicht verkehrte, sind hier auch die RB 36 von Transdev oder der RE 11 (RRX) von National Express zu nennen.

Blick auf die einzelnen Unternehmen und deren Linien

Auf alle bestellte Zugkilometer gesehen stieg die Ausfallquote im VRR von 6,68 auf 8,36 %: Auf zwölf von den 50 Linien kam es sogar noch deutlich öfter als im Vorjahr zu unvorhersehbaren Zugausfällen: Die Quote stieg bei diesen Linien um drei oder mehr Prozentpunkte. Bei 35 Linien lag der Anteil der ausgefallenen Fahrten über der Fünf-Prozent-Marke, im Vorjahr waren es 30 Linien, bei zehn lag die Quote im Jahr 2023 über 10 %.

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. Sofern auf den nachfolgenden Seiten keine anderen Begründungen für die Ausfälle genannt sind, sind viele Quotenanstiege auf die oben bereits genannten Gründe zurückzuführen, wobei die EVU unterschiedlich stark davon beeinflusst wurden.

Vias

Gemessen am Gesamtvolumen fielen bei Vias 4,18 % der bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus: eine Verschlechterung um 0,34 Prozentpunkte. Am seltensten fiel dabei der RE 19 aus. Die Quote des Rhein-IJssel-Expresses lag 2023 bei 3,89 % (2022: 3,93 %). Deutlich häufiger fällt die RB 34 aus: Die zwischen Dalheim und Mönchengladbach verkehrende Linie weist eine Ausfallquote für das Jahr 2023 von 7,20 % auf, eine Verschlechterung zum Vorjahr von 4,10 Prozentpunkte.

Eurobahn

Im Jahr 2023 fielen die Eurobahn-Fahrten weniger oft unerwartet aus als im Vorjahr. Der Anteil sank leicht von 7,16 auf 7,02 %: Weiterhin verkehrte jeder 14. Zug somit nicht. Der RE 3 fiel mit 5,67 % (2022: 6,97 %) verglichen mit allen Eurobahn-Linien am seltensten aus, der RE 13 hingegen am häufigsten: Der VRR verzeichnet hier eine Quote von 8,48 %, im Vorjahr lag der Anteil bei 6,90 %.

National Express

Bei National Express ist wiederholt auffällig, dass der Großteil der unerwartet ausgefallenen Zugkilometer eher selten die ganze Fahrt betraf. Bei allen Linien waren mehr Ausfallkilometer bei Teilausfällen, Umleitungen und den sogenannten Verspätungen über Takt zu verzeichnen. Das heißt, dass entweder viele Fahrgäste den Zug nicht erreichten, weil die Fahrt an einem anderen Bahnhof hielt oder weil ein anderer Zug, der in die gleiche Richtung fuhr, vorher kam. Insgesamt gesehen fielen 2023 bei National Express 7,10 % (2022: 5,92 %) aller bestellten Zugkilometer unvorhersehbar aus. Im unternehmensweiten Linienvergleich mussten die Fahrgäste auf der Rhein-Wupper-Achse (RB 48 und RE 7) am häufigsten spontan umplanen: Beim Rhein-Münsterland-Express lag die Quote der hier beschriebenen Ausfälle bei 8,17 %, bei der Rhein-Wupper-Bahn sogar bei 8,57 %. Beide Linien schnitten im VRR-weiten Vergleich als der VRR-Mittelwert ab. RE 1 (RRX), RE 11 (RRX) und RE 6 (RRX) rangieren mit Ausfallquoten von 5,91 bis 6,25 % auf den Plätzen 21 bis 23.

Transdev Rhein-Ruhr

Transdev Rhein-Ruhr schnitt im Jahr 2022 ähnlich ab wie im Vorjahr. Während 2022 3,13 % aller Zugleistungen ohne Baustellenbezug ausfielen, verzeichnet der VRR für das Jahr 2023 eine Quote von 7,71 %. Die RB 36 (6,80 %) liegt in der Rangfolge weit hinten. Beim RE 14 fielen mit 2,74 % die wenigsten Zugkilometer aus, was allerdings einer Verschlechterung um 2,15 Prozentpunkte entspricht.

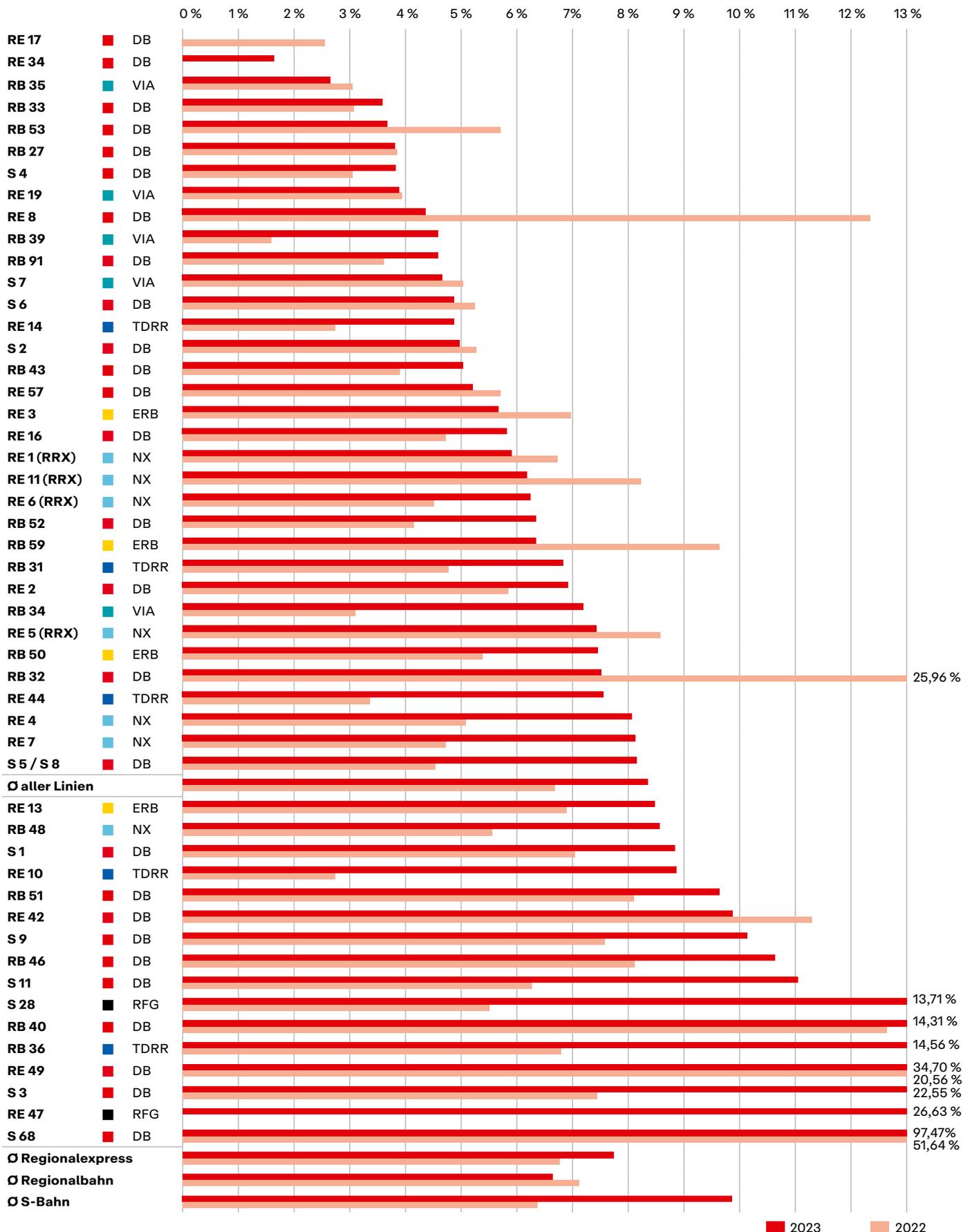
DB Regio

Die Reisenden von DB Regio warteten im Jahr 2023 deutlich häufiger vergebens auf ihren Zug als im Vorjahr. Die Quote stieg von 7,91 % auf 9,03 %. Mit einer Quote von 1,52 % und einer Verbesserung um 1,04 Prozentpunkte schnitt der RE 17 als beste VRR-Linie ab. Wieder deutlich häufiger als im Vorjahr fiel die S 68 aus. Die Quote stieg von 51,64 % auf 97,47 % an. Diese S-Bahn-Linie fuhr wegen Personalmangels und einer Baumaßnahme im Jahr 2023 (welche zu den vorhersehbaren Ausfällen zählt) gar nicht. Die Fahrgäste zwischen Langenfeld, Düsseldorf und Wuppertal-Vohwinkel sind es bereits gewohnt, dass die S 68 als erste ausfällt, falls es bei DB Regio zu Fahrzeug- oder Personalproblemen auf den anderen S-Bahn-Linien kommt. Das EVU versucht so, die Situation auf den anderen Linien zu entschärfen, da die S 68 ausschließlich in der Hauptverkehrszeit verkehrt und die Linien S 6 und S 8 zu einem 10-Minuten-Takt verstärkt. Deutlich seltener als im Vorjahr – aber weiterhin sehr häufig – fielen die Linien RB 32 und RE 49 aus: Bei der Rhein-Emscher-Bahn verzeichnet der VRR einen Abfall um 18,44 Prozentpunkte auf 7,52 % und beim Wupper-Lippe-Express um 14,13 Prozentpunkte auf einen Anteil von 20,56 %. Im Gegenzug fielen bei der S 3 15,10 Prozentpunkte mehr Fahrten aus als im Jahr 2022: Der Anteil der ausgefallenen Zugkilometer beträgt 22,55 % – mehr als jeder fünfte Zug fiel aus.

Regiobahn

Gemessen an allen Kilometern eines EVU belegte die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mit ihren beiden Linien den letzten Platz unter allen EVU, denn 16,94 % aller bestellten Zugkilometer fielen aus (ein Minus von 11,58 Prozentpunkten). Die S 28 rangiert auf Platz 44, der RE 49 auf Platz 49. Neben den Problemen, die eingangs benannt wurden und alle EVU betrafen, sind hier wie auch im Vorjahr die Fahrzeuge zu nennen, die erhebliche Probleme machten und den Verkehr störten. Die S 28 fiel zu 13,71 % (2022: 5,50 %) aus, der RE 49 zu 26,63 %.

Quote der unvorhersehbaren Ausfälle im VRR



Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Der VRR bestellte bei den EVU für jede Fahrt im Jahr 2023 eine bestimmte Anzahl von Sitzplätzen. Teilweise ist diese dabei auf einer Linie über die ganze Betriebszeit immer gleichbleibend, wie beispielsweise bei der S 6, die konstant mit zwei Fahrzeugen des Typs ET 422 bestellt wird. 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 einzelne Züge nur mit 130 Sitzplätzen unterwegs.

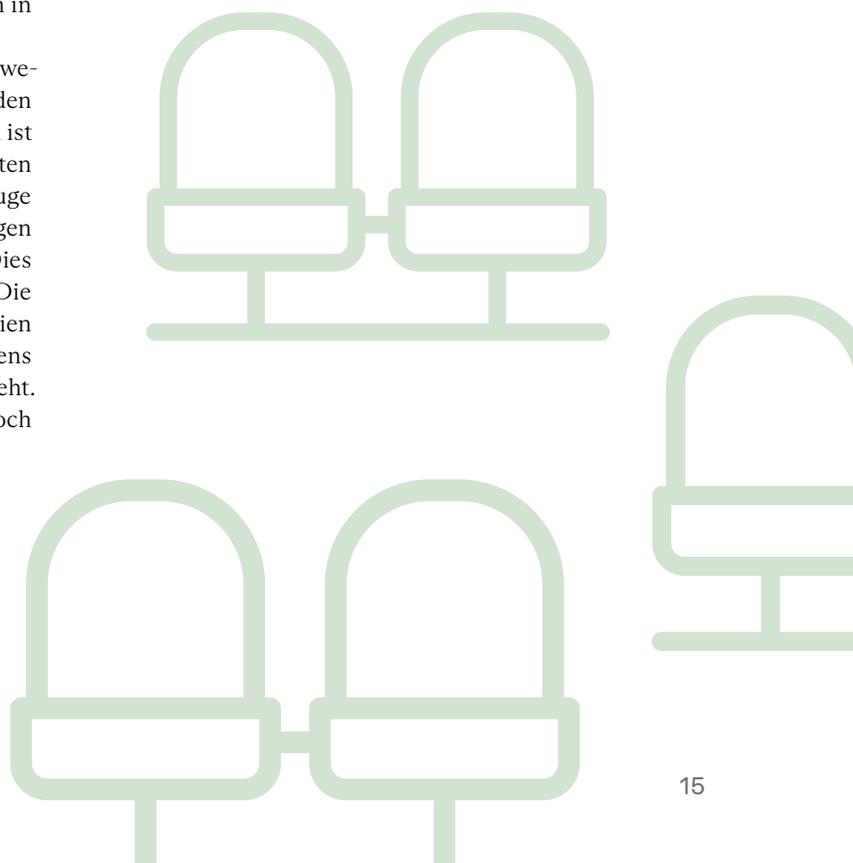
Die EVU melden in den monatlichen Liefernachweisen jeden abweichenden, tatsächlich eingesetzten Zug, der nicht den bestellten Anforderungen genügt. Dies kommt beispielsweise vor, wenn weniger Wagen oder ein anderer Fahrzeugtyp eingesetzt werden. Die Liefernachweise werden im Qualitätsmanagementsystem „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 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 ein ET 422 statt ein ET 1440 bei der S 5), fließen in die hier aufgeführten Daten nicht mit ein.

Die angegebenen Quoten ergeben sich aus den mit weniger Sitzplätzen erbrachten Zugkilometern gegenüber den insgesamt gefahrenen Kilometern. Nicht bei allen Linien ist es überhaupt möglich, weniger Sitzplätze als die bestellten zur Verfügung zu stellen. Denn das EVU beschafft im Zuge von Vergaben gezielt Fahrzeuge, die den Anforderungen der ausgeschriebenen Linien bzw. Netze entsprechen. Dies ist beispielsweise bei RE 34, RB 39 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 2023 verzeichnete der VRR mehr Kilometerleistungen, die nicht mit den geforderten Sitzplätzen geleistet wurden. Lag die Quote im Jahr 2022 noch bei 4,67 %, so liegt sie für das Jahr 2023 bei 5,06 % und damit noch immer besser als im Jahr 2019, in dem die Quote bei 5,27 % lag. Bei den RE-Leistungen ist der Anteil der mit weniger Sitzplätzen erbrachten Fahrten leicht gestiegen: von 6,66 % auf 7,73 %. Gleichzeitig fiel dieser Anteil aber bei den Regionalbahnen von 4,03 % auf 3,69 %. Auch bei den S-Bahnen verbesserte sich die Situation im Jahr 2023 gering um 0,22 Prozentpunkte: Die Abweichungen belaufen sich auf 2,56 %. Bei der Betrachtung der Rangfolge zeigt sich im Jahr 2023 wieder, dass die Linien, bei denen die Hersteller die Instandhaltung der Fahrzeuge übernehmen, sehr viel seltener mit Minderkapazitäten verkehrten. Die Linien aus dem Netz der S-Bahn Rhein-Ruhr, bei denen für die Instandhaltung Stadler zuständig ist, und auch bei den Desiro HC der Linien des RRX-Vorlaufbetriebs sind überdurchschnittlich gute Quoten zu erkennen.



Vias

Einen sehr guten Wert erreichte Vias: Bei nur 1,00 % aller Fahrten fanden die Reisenden weniger als die geforderten Sitzplätze vor: Dies ist zwar eine Verschlechterung von 0,59 Prozentpunkten, allerdings bot dieses EVU den Reisenden damit am zuverlässigsten die geforderten Sitzplätze an. Am schlechtesten schnitt mit 3,09 % aller gefahrenen Zugkilometer die Düssel-Erft-Bahn (RB 39) ab.

Transdev Rhein-Ruhr

im Vergleich zum Vorjahr stieg im Jahr 2023 die Anzahl an Fahrten, die mit weniger als den geforderten Kapazitäten gefahren wurden: Der Anteil erhöhte sich von 1,56 auf 4,39 %. Im Vergleich zum Vorjahr wurden alle Linien deutlich häufiger mit den geforderten Sitzplätzen gefahren. Die Situation beim Fossa-Emscher-Express war dabei die schlechteste: Für 2023 erfasst der VRR für den RE 44 einen Anteil von 8,97 %, 2022 lag der Anteil bei nur 2,09 %. Am zuverlässigsten betrieb Transdev den RE 10, bei dem der Anteil bei 3,47 % lag: eine Verschlechterung um 2,34 Prozentpunkte.

National Express

Im Jahr 2023 erbrachte National Express 5,01 % aller gefahrenen Zugkilometer abweichend. Dies entspricht einer Verschlechterung um 2,36 Prozentpunkte. Bei diesem EVU muss allerdings berücksichtigt werden, dass die Fahrzeuge auf fünf der sieben Linien vom Hersteller und Instandhalter Siemens bereitgestellt werden: RE 1 (RRX), RE 4, RE 5 (RRX), RE 6 (RRX) und RE 11 (RRX). Die Fahrzeuge

des Typs Desiro HC verkehren überwiegend in Doppeltraktion. Fehlt bei den bestellten Doppeltraktionen ein Fahrzeug, fehlen somit gleich 400 Sitzplätze. Bei nahezu all diesen Linien verbesserte sich die Situation, sodass bei fast 99 Prozent der durchgeführten Fahrten die Fahrgäste mit den geforderten Sitzplätzen rechnen konnten. Einzig beim Rhein-Weser-Express änderte sich die Situation im Vergleich zum Vorjahr gravierend: Für den RE 11 (RRX) verzeichnete der VRR eine Verschlechterung von 15,95 Prozentpunkten. Die Abweichung lag allerdings nicht an der mangelhaften Fahrzeugverfügbarkeit, sondern an einem abweichenden Betriebskonzept aufgrund von Personalmangel. Bei National Express kam es auch auf den Linien RB 48 und RE 7 im Vergleich zum Jahr 2022 häufiger zu Abweichungen: Insbesondere beim Rhein-Münsterland-Express stieg der Anteil auf 10,10 % (+6,05 Prozentpunkte).

DB Regio

Bei 22 von den 26 verkehrenden DB-Linien wurden für das Jahr 2023 Minderkapazitäten gemeldet, neun von diesen schneiden schlechter als der VRR-weite Durchschnitt von 5,06 % ab. Bei nur 0,11 % aller S 9-Fahrten fanden die Fahrgäste weniger als die geforderten Sitzplätze vor. Auch bei den übrigen Fahrten der S-Bahn Rhein-Ruhr, bei denen Stadler als Fahrzeughersteller und Instandhalter fungiert, ist der Anteil der minderkapazitiven Fahrten geringer als beim VRR-weiten Durchschnitt. Bei fünf Linien liegt die Quote über der 10-Prozent-Marke: RE 8 (11,07 %, -2,06 Prozentpunkte), RE 57 (12,85 %, -4,82 Prozentpunkte), RE 17 (14,88 %, -5,35 Prozentpunkte), RB 91 (35,28 %, -22,26 Prozentpunkte) und RE 16 (74,69 %, +7,61 Prozentpunkte).





Die letzten beiden Linien zählen zum sogenannten Ruhr-Sieg-Netz, das zuvor von Abellio betrieben wurde. Aufgrund unterschiedlicher langwieriger Mängel an den von Abellio übernommenen Fahrzeugen ist es beim RE 16 nur bei jeder vierten Fahrt möglich, die vom VRR bestellte Kapazität zu liefern. Insgesamt fuhr DB Regio im Jahr 2023 5,15 % aller geleisteten Zugkilometer mit weniger als den geforderten Sitzplätzen. Im Vorjahr lag die Quote bei 5,61 %

Regiobahn

Die Regiobahn-Linie S 28 lag 2023 zwar weiterhin auf einem überdurchschnittlich positiven Niveau. Der gute Wert des Vorjahres (0,70 %) verschlechterte sich allerdings deutlich: Im Jahr 2023 wiesen 4,58 % aller gefahrenen Kilometer zu geringe Kapazitäten auf. Deutlich schlechter lief es auf dem RE 47: Bei 15,69 % der Fahrten der neuen Linie wurden zu wenig Sitzplätze zur Verfügung gestellt. Obwohl der VRR nur Einzeltraktionen bestellte, fehlten bei jeder 6. Fahrt einige Sitzplätze, die in den Fahrzeugen für die Reisenden somit nicht zur Verfügung standen. Werden die Fahrten der S 28 und des RE 47 gemeinsam betrachtet, fehlten bei 6,65 % der Fahrten der Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft Sitzplätze.

Eurobahn

Deutlich häufiger als bei den anderen Eisenbahnverkehrsunternehmen fanden die Fahrgäste auf Eurobahn-Linien verringerte Kapazitäten vor: Bei 9,81 % aller Fahrten fehlten Sitzplätze, was einer Verbesserung um 4,14 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Als Gründe sind hierfür

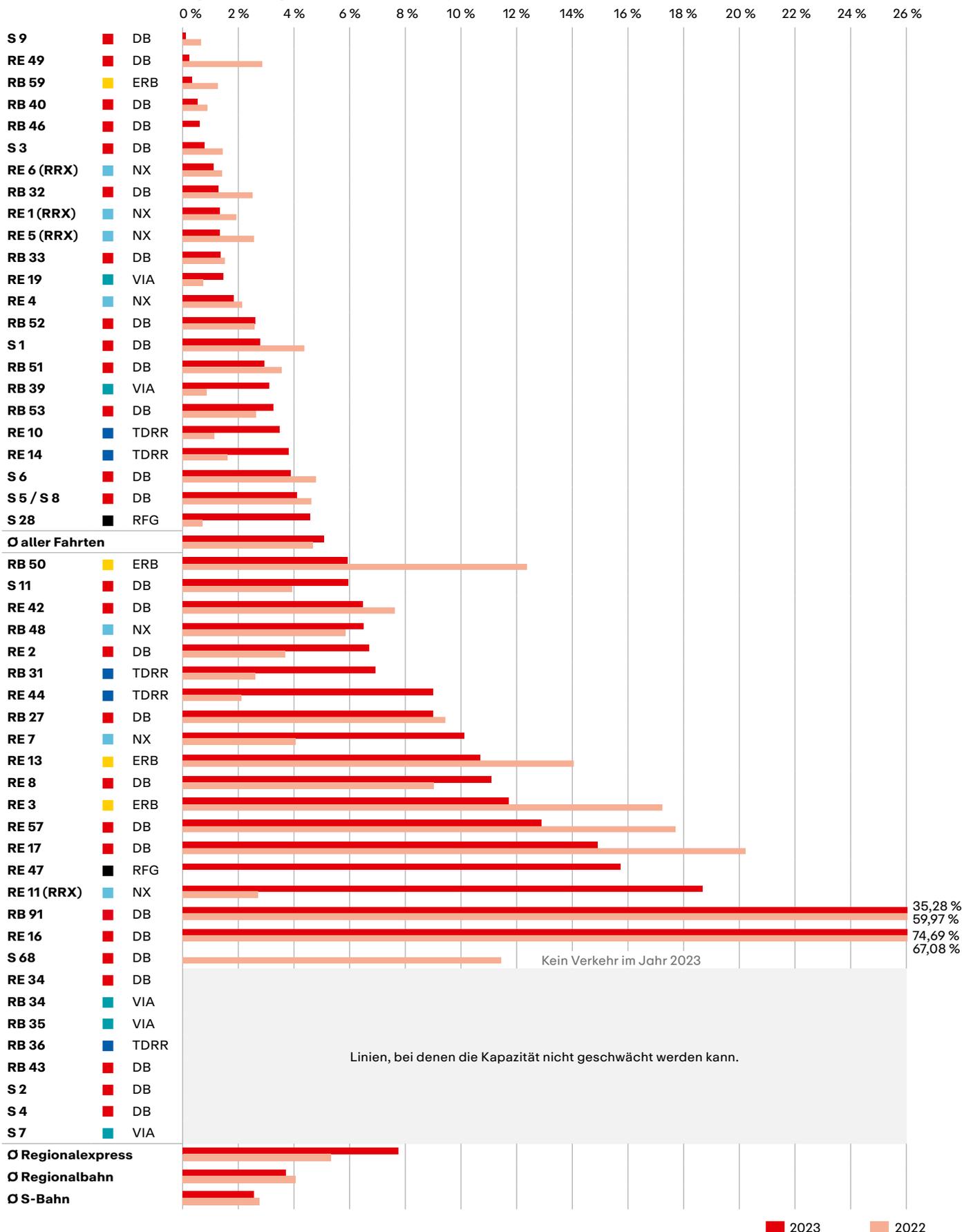
aber weiterhin hohe Krankenstände bei den Werkstattmitarbeitenden zu nennen. Auf allen Eurobahn-Linien verbesserte sich die Situation, wobei Unterschiede zwischen den beiden Netzen festzustellen sind: Im Maas-Rhein-Lippe-Netz wiesen RE 3 und RE 13 im Jahr 2023 Abweichungsquoten von 11,68 % (-5,52 Prozentpunkte) bzw. 10,68 % (-3,34 Prozentpunkte) auf, im Hellwegnetz lagen die Quoten mit 5,91 % für die RB 50 (-6,44 Prozentpunkte) und sogar nur 0,33 % (-0,93 Prozentpunkte) deutlich niedriger.

Auswirkungen auf die Kunden

Die zuvor genannten Werte beschreiben jeweils, welcher Anteil aller Fahrten einer Linie mit zu wenigen Sitzplätzen erbracht wurde. Dies wirkte sich jedoch höchst unterschiedlich auf die Fahrgäste aus. Zum einen spielte das Fahrgastaufkommen auf einer Linie eine entscheidende Rolle, zum anderen auch die Anzahl der letztlich ausfallenden Sitzplätze. Wie auch in den Vorjahren fehlten bei den genannten RE 17 und RE 47 sowie der S 28 nur wenige Sitzplätze. Beispielsweise beim RE 11 (RRX) war die Lage hingegen grundlegend anders. Hier fehlte bei einer abweichenden Zugbildung gleich die Hälfte der Sitzplätze, weil der Zug dann nur mit einem Fahrzeug unterwegs war, obwohl laut Verkehrsvertrag eine Doppeltraktion vorgesehen ist. Auf anderen Linien gibt es unterschiedlich große Fahrzeuge, sodass die EVU die Fahrzeuge mit größeren Kapazitäten durch Fahrzeuge desselben Typs mit geringeren Kapazitäten ersetzen konnten. Dies war beispielsweise beim RE 3, bei der RB 39 und der RB 48 möglich.

Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit

Quote der Fahrten mit weniger als den geforderten Sitzplätzen pro Linie



2023 2022

Zustand der Fahrzeuge



Beim RE 6 (RRX) gab es am wenigsten zu bemängeln.

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

Der gewichtete Mittelwert war über alle Erhebungen auf einem guten Stand. Er sinkt leicht um 0,46 auf 94,71 Punkte und die Spanne der Durchschnittsbewertungen wird leicht größer. Der schlechteste Punktwert fiel von 88,97 im Jahr 2022 auf 97,79 im Jahr 2023 und der beste Wert fiel marginal um 0,01 Punkte auf 98,96. Insgesamt war das Niveau weiterhin hoch, die verkehrenden Fahrzeuge waren auch im Jahr 2023 je nach Qualitätsstandard in einem sehr ordentlichen Zustand. Nicht berücksichtigt sind hier die Fahrzeuge, die aufgrund von Störungen von den EVU erst gar nicht in den Betrieb geschickt wurden.

National Express

An der Spitze aller Eisenbahnverkehrsunternehmen liegt erstmals National Express. Insgesamt attestierten die Profitester*innen National Express eine sehr gute Qualität und gaben 96,79 von 100 Punkten, eine leichte Verbesserung um 0,89 Punkte. Dennoch bemängelten die Profitester*innen insbesondere die Sauberkeit der Fensterscheiben und des Bodens. Auch Schmierereien, kleine Graffiti und die Toiletten waren wie bereits in den Vorjahren Gründe zur Abwertung des Zustandes der Fahrzeuge. Die Fahrzeuge der Rhein-Wupper-Bahn lagen mit 92,31 Punkten auf Platz 38. und damit deutlich hinter den Fahrzeugen des Vorlaufbetriebs zum Rhein-Ruhr-Express: Die Desiro HC belegen die Plätze 9, 8, 7, 4 und 1. Am besten von allen Linien im VRR schnitt der RE 6 (RRX) mit 98,96 Punkten ab.

Vias

Die Düssel-Erft-Bahn belegte mit 97,88 Punkten (2022: 98,97 Punkte) den fünften Platz unter allen SPNV-Linien im VRR, die RB 34 belegte mit 97,14 Punkten Platz 10 (2022: 98,82). Damit waren die dort eingesetzten Fahrzeuge des Typs LINT nicht mehr die besten im VRR, so wie sie es im Vorjahr noch waren. Am schlechtesten schnitt mit 94,42 Punkten (2022: 95,59) wieder die S 7 ab: Die Profitester*innen bemängelten insbesondere die Toiletten und die Sauberkeit von Scheiben und Sitzen. Über alle Erhebungen hinweg erhielt Vias 96,53 (2022: 97,36) Punkte für den Zustand der Fahrzeuge.

DB Regio

Bei DB Regio fiel das Ergebnis 2022 wie bereits in den Vorjahren differenzierter aus: Linien dieses EVU befanden sich weit oben und weit unten in der Rangfolge. Die Bewertungen fielen mit 95,14 (2021: 95,71) Punkten insgesamt gut aus, wengleich deutliche Unterschiede und dadurch auch Missstände erkennbar waren. Aufgrund der Anzahl an Linien, der vielen Akteur*innen in unterschiedlichen Betriebsstätten und der großen Altersunterschiede bei den Fahrzeugen ist die große Spanne zwischen 89,52 Punkten für die RB 46 auf dem vorletzten Platz und 98,62 Punkten der S 1 auf dem zweiten Platz in der Rangfolge aller VRR-Linien nicht verwunderlich.

Die DB-Linien der S-Bahn Rhein-Ruhr, die mit ET 422 im VRR-Design betrieben werden, sind wiederholt positiv hervorzuheben: Die Zustände der Fahrzeuge auf S 1 (98,62) und S 4 (97,84) war wie auch bei den Fahrzeugen der Linie RB 51 (97,99) weiterhin ausgezeichnet.

Zustand der Fahrzeuge

Deutlich schlechter als die übrigen DB-Linien schnitten hingegen die Fahrzeuge der S-Bahn-Linie S 5 / S 8 und des Ruhr-Sieg-Netzes (RE 16, RB 46 und RB 91) ab: Mit 92,87, 92,85, 91,25 und 89,52 Punkten waren sie die schlechtesten Linien von DB Regio im Jahr 2023. Kritisiert wurden verschmutzte und zerkratzte Fensterscheiben sowie verschmutzte Böden, Karosserien und die Toiletten. Graffiti waren insbesondere auf der S 5 / S 8 ein sichtbares Problem.



Bei der Regiobahn gab es häufiger Mängel...

Transdev Rhein-Ruhr

Nur eine der fünf Linien von Transdev Rhein-Ruhr erreichte im Jahr 2023 bessere Ergebnisse als der VRR-Mittelwert von 94,71 Punkten. Die Profitester*innen attestierten dem EVU mit 92,09 Punkten erneut, weniger gepflegte Fahrzeuge als andere Betreiber zu haben. Die Fahrzeuge des Emscher-Münsterland-Express schnitten mit 95,57 (-0,34 Punkte) besser ab als die der übrigen Linien, die mit einem anderen Fahrzeugtyp betrieben werden. Die Fahrzeuge des Typs LINT werden auf den Linien des Niers-Rhein-Emscher-Netzes eingesetzt und verkehren somit unter anderem auch auf der RB 36. Der sogenannte Ruhrorter erhielt wiederholt die wenigsten Punkte von den Profitester*innen, wobei die Linie sich im Vergleich zum Vorjahr sogar noch um 2,11 Punkte verschlechterte: 90,22 Punkte bedeuten Platz 46. Auf allen Linien von Transdev Rhein-Ruhr wurden die Sauberkeit der Außenhaut, der Scheiben, Böden und der Toiletten sowie Graffiti bemängelt.

Regiobahn

Beide Regiobahn-Linien schnitten im Jahr 2023 ähnlich schlecht ab. Bei den eingesetzten Fahrzeugen des Typs INTEGRAL kritisierten die VRR-Profitester*innen weiterhin insbesondere die Sauberkeit der Karosserie und den Zustand der Toiletten, aber auch die Sauberkeit des Innengerüsts, also der Wände und Innenscheiben. Die Linien belegten die Plätze 39 (für die S 28 mit 92,06 Punkten) und 40 (für den RE 47 mit 91,52 Punkten). Der Unternehmenswert fiel deutlich von 95,25 auf 91,83 Punkte.

Eurobahn

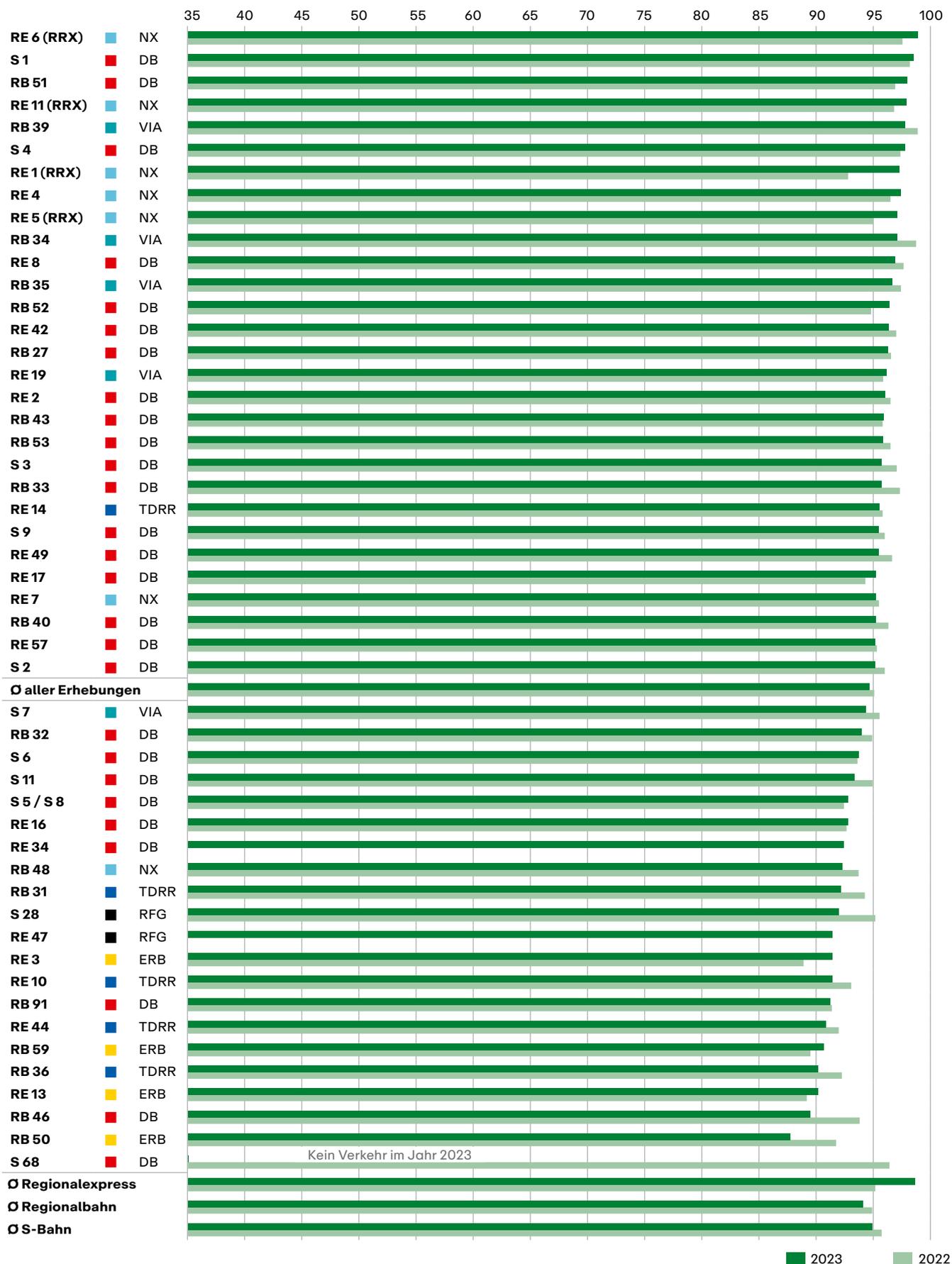
Bei den Profitester*innen-Erhebungen erhielten die Eurobahn-Linien Werte, die schlechter sind als der VRR-Durchschnitt. Die Linien belegten die Plätze 41, 45, 47 und 49. Die RB 50 hielt somit die rote Laterne der Tabelle. Der EVU-Wert stieg marginal um 0,10 Punkte auf 90,08 und war damit der schlechteste aller EVU. Neben der Sauberkeit der Scheiben wurden hier insbesondere die WC-Räume kritisiert. Letztere sind auffällig oft defekt verschlossen oder verschmutzt. Hierzu gibt es weitergehende Informationen am Ende des Kapitels.



...ebenso wie bei der Eurobahn.

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

Zustandswert der Fahrzeuge (Funktion und Sauberkeit)



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 mit in die Bewertung ein.

Im Durchschnitt über alle Linien hat sich die Sauberkeit der Karosserien im Jahresvergleich kaum verändert: Der Wert fiel um 1,51 Punkte auf 89,81. Auffällig ist, dass die EVU Eurobahn, Regiobahn und Transdev Rhein-Ruhr (mit Ausnahme von der Linie RE 14) allesamt schlechter als der VRR-Durchschnitt abschnitten. Viele Linien von DB Regio, alle von Vias und alle bis auf eine Linie von National Express waren überdurchschnittlich sauber. Im Vergleich der drei Produktgruppen waren die S-Bahnen die saubersten Züge im VRR (94,54 Punkte), gefolgt von den Regionalexpressen (89,02) und dahinter Regionalbahnen (87,88).

National Express

Die Sauberkeitsbewertungen auf der Linie RE 7 (94,03) fiel gegenüber dem Vorjahr erneut deutlich besser aus. Sie waren mit vier Punkten besser als im Jahr 2022 und schließen an die gute Entwicklung an, die seit 2020 anhält, als die Sauberkeitsbewertungen noch rund 14 Punkte niedriger ausfielen. Auch die Fahrzeuge, die nicht von National Express selbst, sondern vom Fahrzeughersteller Siemens gereinigt werden, schnitten gut ab – und zwar insbesondere der RE 6 (RRX) mit 96,46 Punkten. Im Durchschnitt erhielt National Express 94,11 Punkte für die Sauberkeit der Fahrzeuge, ein Plus von 1,13 Punkten im Vergleich zum Jahr 2022.

Vias

Den zweiten Platz unter allen EVU in puncto Außensauberkeit belegte im Jahr 2023 Vias. Insgesamt erzielte das Unternehmen einen gewichteten Mittelwert von 93,44 Punkten, ein Minus von 1,78 Punkten. Als beste Linie schnitt die RB 39 ab, die ihren Vorjahreswert von 99,41 zwar nicht halten konnte, aber mit 98,16 Punkten dennoch als sehr sauber galt. Sie ist damit wie im Vorjahr die drittsauberste Linie im VRR gewesen. Am schlechtesten aber dennoch 3,03 Punkte besser als der VRR-Mittelwert von 87,30 schnitten die Fahrzeuge des RE 19 ab (90,33 Punkte, 2022: 92,33).





DB Regio

Die DB-Linien waren, wie oben bereits erwähnt, wieder sehr stark in der oberen Hälfte der Rangfolge vertreten. Dabei war es irrelevant, wie alt die Fahrzeuge sind. Die Linie mit den vermeintlich ältesten Fahrzeugen im VRR wurden wiederholt sehr positiv bewertet: Die Fahrzeuge auf den DB-Linien der S-Bahn Rhein-Ruhr, S 4 und S 1, die mit den redesigneden, weiß-grünen ET 422 verkehren, belegten wie in den beiden Vorjahren wieder die ersten beiden Plätze der Rangfolge. Beide Linien haben gemein, dass von den Profitester*innen beinahe nie relevante Verschmutzungen festzustellen waren. Bei der S 4 lag die Bewertung bei 99,85 Punkten, bei der S 1 bei 98,99. Die Linie, die mit Fahrzeugen des Typs FLIRT der ersten Generation gefahren wird, war die von außen schmutzigste Linie von DB Regio und erhielt deutlich schlechtere Werte als im Jahr 2022. Die RB 91 bekam 70,99 (-7,08) Punkte und war damit die schmutzigste Linie im VRR. Im Unternehmensdurchschnitt erhielt DB Regio im Jahr 2023 92,19 Punkte pro Erhebung und bekam damit 0,99 Punkte weniger als im Vorjahr.

Transdev Rhein-Ruhr

Deutlich weniger zufriedenstellend als bei den anderen EVU waren die Ergebnisse bei den Transdev-Linien. Seit Jahren kritisieren die Profitester*innen deutlich die Sauberkeit der Karosserien der eingesetzten Fahrzeuge. Die Fahrzeuge auf der RB 31 werden am schlechtesten bewertet: Mit 73,93, und damit einem Minus von 4,37 Punkten, landet der sogenannte Niederrheiner auf dem vorletzten Platz. Die „sauberste“ Transdev-Linie war der Emscher-Münsterland-Express: Der RE 14 wurde mit 90,53 Punkten bewertet, was einem Plus von 5,68 Punkten entspricht.

Fast alle Linien von Transdev Rhein-Ruhr schnitten somit wiederholt schlechter als der VRR-Mittelwert (89,81 Punkte) ab. Die Profitester*innen vergaben im Schnitt nur 78,97 Punkte (2022: 82,44) für die Sauberkeit der Fahrzeuge.

Regiobahn

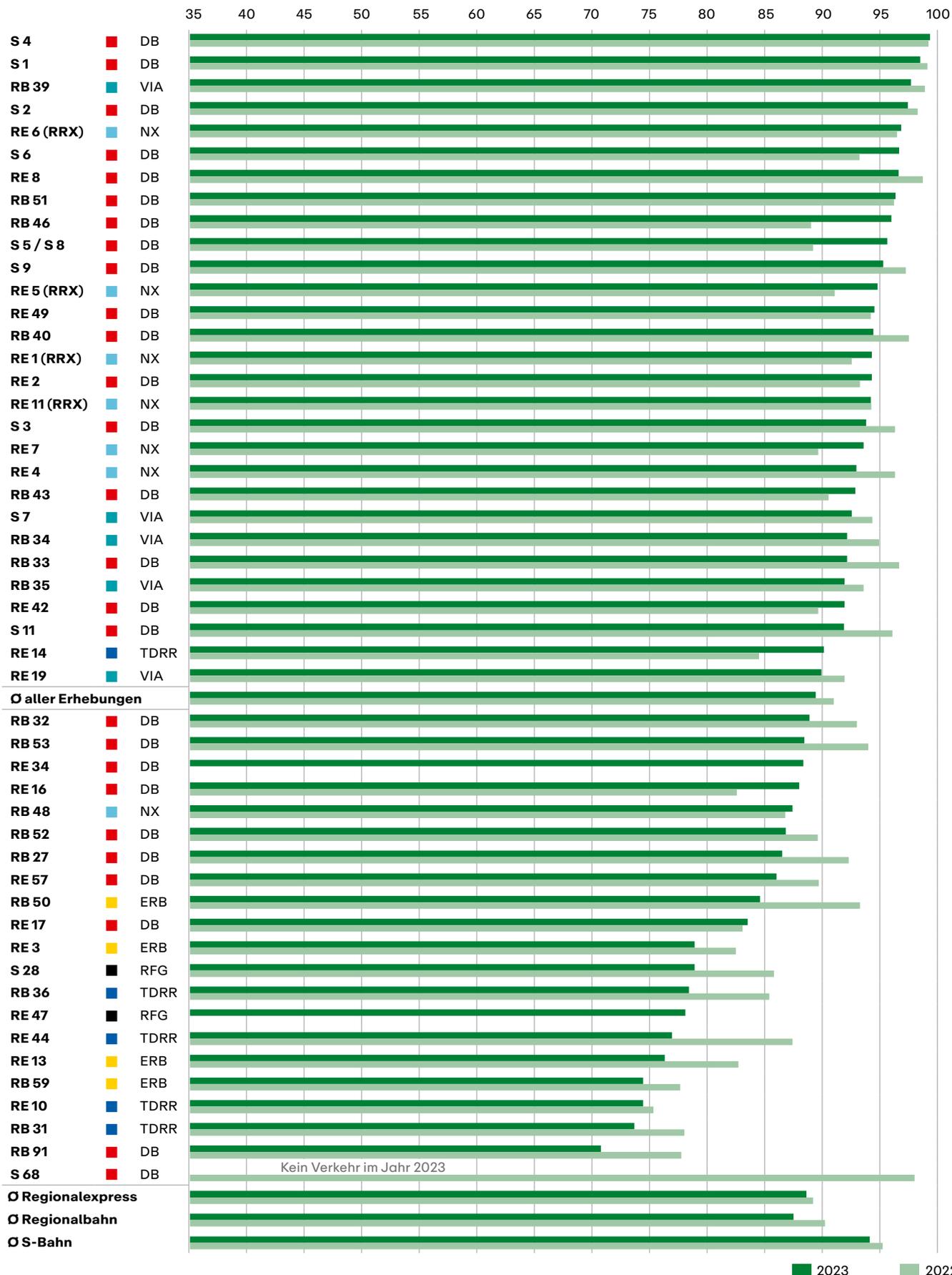
6,95 Punkte schlechter als im Vorjahr schloss die Regiobahn-Linie S 28 ab. Die Sauberkeit der Außenhaut bewerteten die VRR-Profitester*innen mit 79,21 Punkten. Das bedeutet Platz 41 von 49 Linien. Zwei Plätze niedriger rangierte die neue Linie RE 47, die mit denselben Fahrzeugen gefahren wurde wie die S 28: 78,41 Punkte bekam der Düssel-Wupper-Express, sodass die Regiobahn unternehmensweit 78,88 Punkte pro Erhebung von den Profitester*innen erhielt.

Eurobahn

Für die Fahrgäste enttäuschend war die Sauberkeit im Jahr 2023 auch auf den Eurobahn-Linien: Mit einer Gesamtbewertung von 78,72 Punkten lag die durchschnittliche Punktevergabe 0,16 Punkte unter der der Regiobahn. Die Fahrzeuge des Maas-Rhein-Lippe-Netzes bekamen von den Profitester*innen im Schnitt 79,24 (RE 3) und 76,62 (RE 13) Punkte. Bei den Linien des Hellweg-Netzes zeigt der Blick auf die Bewertungen, dass es im Jahr 2023 wieder ein deutliches Gefälle zwischen RB 50 und RB 59 gab: Bei der RB 50 liegt der Wert bei 84,97 Punkten (2022: 93,72). Gleichzeitig fiel auch die Bewertung der Sauberkeit bei der RB 59 deutlich von 77,95 auf 74,72 Punkte.

Zustand der Fahrzeuge

Sauberkeit der Außenhaut





Defekte WC verärgern die Reisende.

Zustand der Toilettenräume

Die Beurteilung der Toilettenräume bildet nicht nur die Funktionsfähigkeit der Toilette als solche ab, sondern setzt sich aus mehreren Parametern 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 den 49 im Jahr 2023 gefahrenen 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 waren, im selben Jahr erhielten andere Linien hingegen aber auch über 17 Punkte schlechtere Werte. Der VRR-weite Mittelwert fiel marginal von 77,66 auf 77,57 Punkte.

Vias

Für das Jahr 2023 hat Vias wie auch in den Vorjahren bei der Bewertung der Funktionalität der WC-Kabinen den ersten Platz unter allen EVU erreicht. In dieser Kategorie schnitten jedoch wiederholt nicht alle Linien überdurchschnittlich gut ab. Die S 7 verlor 8,07 Punkte im Vergleich zum Vorjahr und belegte mit 66,62 Punkten einen unterdurchschnittlichen 38. Platz. Mit Ausnahme der Toiletten beim RE 19 hatten die Profitester*innen des VRR auf allen anderen Vias-Linien deutlich mehr zu kritisieren als im Vorjahr, sodass Vias durchschnittlich nur noch 78,89 Punkte (2022: 85,75 Punkte) für jede Bewertung erhielt.

Transdev Rhein-Ruhr

Zum wiederholten Male hatten die Profitester*innen bei den Toiletten-Kabinen des RE 14 mehr zu bemängeln als im Vorjahr: So erhielt der Emscher-Münsterland-Express im Jahr 2021 noch 93,35 und rutschte innerhalb von zwei Jahren auf 79,50 Punkte. Am schlechtesten schnitt der RE 10 ab: Auch beim Niers-Express mussten die Profitester*innen deutliche Verschlechterungen feststellen, sodass die Linie nur noch mit 75,30 (-8,98) Punkten bewertet wurde. Bei 23,8 % aller Erhebungen war die Toilette defekt verschlossen, bei 3,5 % wurden kleinere Mängel festgestellt und bei den übrigen Erhebungen auf dem RE 10 war alles in Ordnung. Für jede Überprüfung der Zugtoiletten vergab der VRR im Berichtsjahr 2023 durchschnittlich 77,94 (2021: 81,37) Punkte für die Transdev-Linien.

National Express

Für jede Erhebung erhielt National Express im Jahr 2023 durchschnittlich 75,17 anstatt den vorjährigen 66,87 Punkte für die Funktionalität des Toilettenraumes. Deutliche Verbesserungen stellte der VRR bei den Desiro HC des sogenannten Rhein-Ruhr-Express-Vorlaufbetriebs fest: Die Verbesserungen betragen zwischen 15,01 bis 17,26 Punkte. Am zuverlässigsten unter allen Linien waren die Toiletten beim RE 6 (RRX).

Deutlich schlechter schnitt die RB 48 ab: Pro Bewertung erhielt die Linie durchschnittlich 75,00 Punkte und damit 9,25 Punkte weniger als im Vorjahr.

Eurobahn

Pro Toilettenbewertung erreichte das EVU Eurobahn 71,73 (2022: 65,20) Punkte im Mittel. Beim Rhein-Emscher-Express stellte der VRR eine deutliche Verbesserung fest, sodass der RE 3 um 18,65 Punkte besser als im Vorjahr abschnitt und 76,67 Punkte im Durchschnitt pro Bewertung der Toilettenräume erhielt. Gleichzeitig schnitt die RB 50 aber auch merklich schlechter ab: Ein Minus von 7,88 Punkten im Vergleich zum Vorjahr bedeutete im Jahr 2023 eine durchschnittliche Bewertung von 68,45 Punkten. Trotz der besseren Bewertungen ist hier noch sehr viel zu tun, um die Bedürfnisse der Reisenden zu befriedigen.

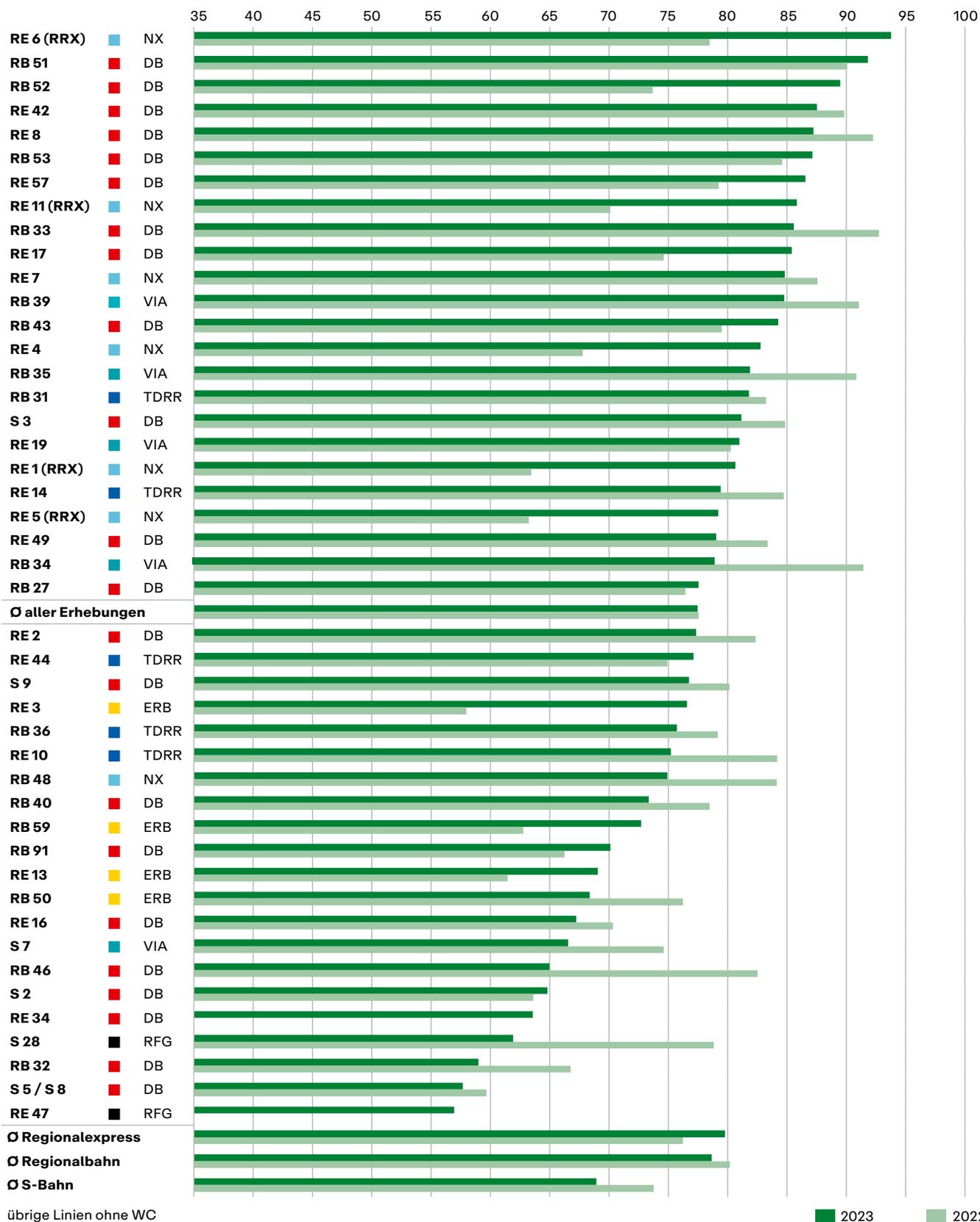
DB Regio

4,67 Punkte mehr als im Vorjahr erhielt DB Regio: Durchschnittlich gaben die Profitester*innen dem EVU 77,62 Punkte bei der Beurteilung der Toiletten. Auch bei DB Regio sind die Linien differenziert zu betrachten: Acht Linien erhielten Werte von 85 oder mehr Punkten, eine Linie schnitt um 17,55 Punkte schlechter ab als im Jahr 2022, eine andere hingegen um 15,83 Punkte besser. Bei der S 5 / S 8 vergaben die Profitester*innen des VRR nur 57,74 (-2,00) Bewertungspunkte: Bei 41,67 % der Kontrollen der WC-Kabine war diese defekt verschlossen. Auch die Bewertungen der Linien S 2 und RB 32 zeigen auf, dass hier die Toiletten den Fahrgästen vergleichsweise häufig nicht zur Verfügung standen. Die Punkte stiegen leicht von 63,69 auf 64,88 für die S 2 bzw. fielen deutlich von 66,83 auf 59,04 für die Rhein-Emscher-Bahn. Sehr gute Werte erzielten hingegen die Linien RB 51 mit 91,94 Punkten und die RB 52 mit 89,61 Punkten, was eine Verbesserung um die bereits benannten 15,83 Punkte bedeutet.

Regiobahn

Im Jahr 2022 stellte der VRR eine deutliche Verbesserung gegenüber dem Jahr 2021 fest, als die Fahrzeuge der S 28 nicht zu akzeptierende 55,92 Punkte für die Toiletten erhielten, der Wert verbesserte sich damals deutlich um 23,01 auf 78,93 Punkte. Im Jahr 2023 stürzte der Wert um 16,97 Punkte auf 61,96 Punkte ab. Auch die neue Linie RE 47 (57,01 Punkte) glänzte nicht bei der Toilettenbewertung: Beim Schlusslicht der VRR-weiten Rangliste waren bei 41,67 Prozent der Fahrten die Toiletten für Reisende verschlossen. Pro Erhebung erhielt die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft für beide Linien durchschnittlich nur 59,91 Punkte für die Toiletten und deren Kabinen und ist damit 17,71 Punkte schlechter als das zweitschlechteste EVU DB Regio.

Funktionalitätswert der Zugtoiletten



übrige Linien ohne WC

2023 2022

Fahrgastinformation in Fahrzeugen im Regelbetrieb

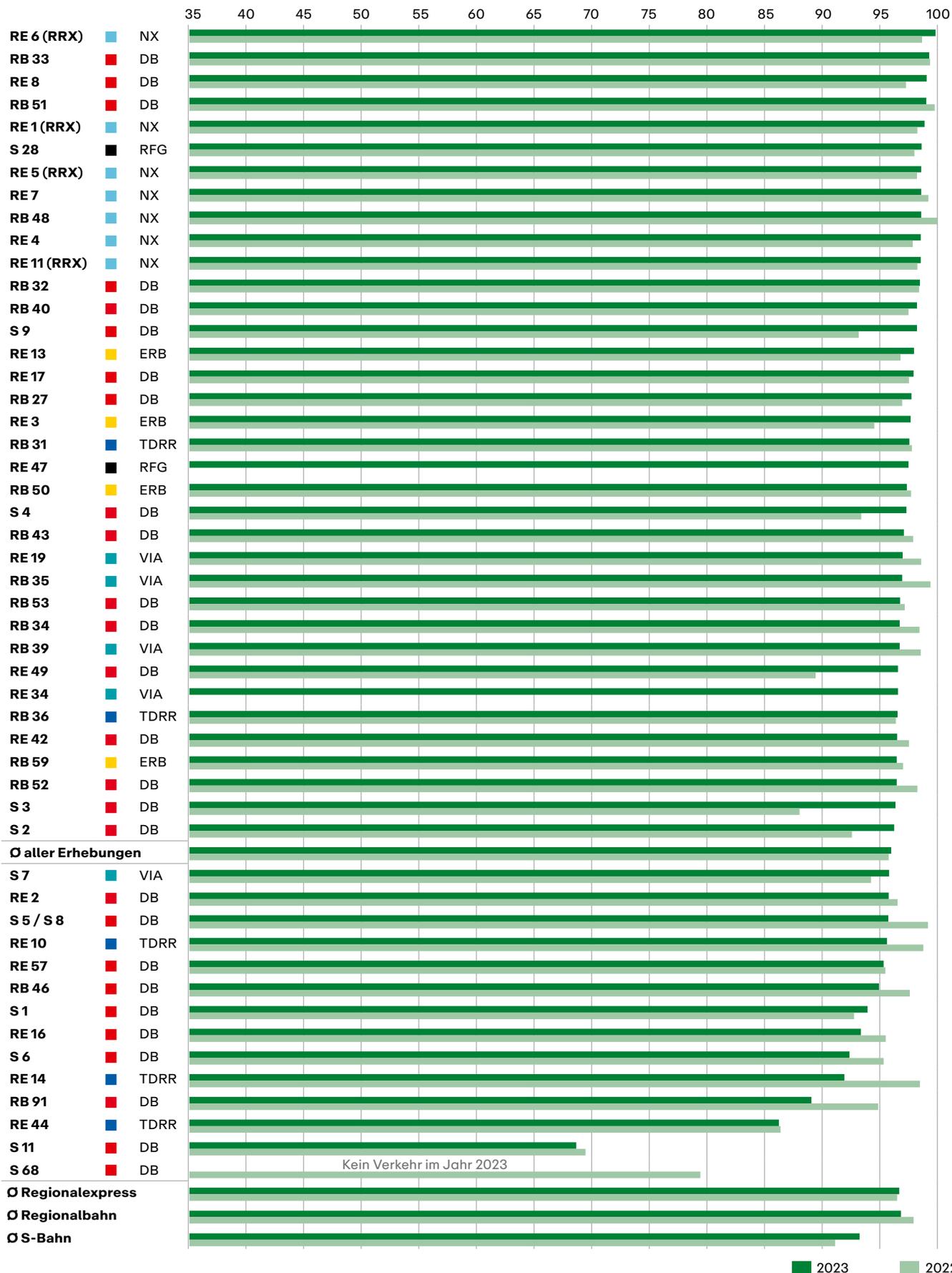


Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regelbetrieb wird von den VRR-Profitester*innen erfasst. Sie bewerten mit 100, 90, 75 und 0 Punkten verschiedene Qualitätsmerkmale: Sie prüfen die Anzeige von Liniennummer und Zugziel außen am Zug sowie im Inneren die Liniennetzpläne, die Lautsprecheransagen 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 weiterhin ausgezeichneter Wert von 96,01 Punkten (ein Plus von 0,21 Punkten) zeigt das sehr hohe Qualitätsniveau bei diesem Qualitätsstandard. Nur drei Linien lagen 2023 unter der 90-Punkte-Marke.

Die Profitester*innen bemängelten nur sehr selten, dass von außen nicht erkennbar war, wo die Züge hinfuhren. Falls es einen Grund zur Beanstandung gab, lag es eher daran, dass eine der Anzeigen gestört war. Dies galt in aller Regel auch für die Anzeigen in den Fahrzeugen. Negativ fiel hier ganz besonders die S 11 auf: Bei dieser S-Bahn-Linie, die noch nicht wettbewerbsfähig vergeben ist, gaben die Profitester*innen nur 12,16 von 100 Punkten für die Innenanzeigen in den Zügen und insgesamt für die Fahrgastinformation nur 68,70 Punkte. Hier war beim Einsatz einer Doppeltraktion der Fahrzeuge des Typs ET 423 immer im zweiten Wagen keine Anzeige des nächsten Halts möglich.

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 – bei DB Regio unterschieden nach Großvertrags- und Wettbewerbslinien. Die nachfolgende Tabelle zeigt die Zufriedenheit der Fahrgäste mit den einzelnen EVU im Jahr 2023, sortiert nach der Gesamtzufriedenheit der Reisenden mit allen Linien der jeweiligen Unternehmen. Die Fahrgastzufriedenheit wird in drei Wellen gemessen. Die erste Erhebung findet im Januar und Februar statt, die letzte im September. Die jüngsten Entwicklungen einzelner EVU sind in der Fahrgastzufriedenheitsmessung somit nicht berücksichtigt.

Blick auf die einzelnen Qualitätsstandards

Die Bewertungen sowohl der einzelnen EVU als auch der jeweiligen Linien haben sich 2023 im Vergleich zum Jahr 2022 in unterschiedlichem Ausmaß verändert. Erstmals seit dem Jahr 2004, als der VRR die Fahrgastzufriedenheitsmessung etablierte, erhielt keine der 49 Linien eine Eins-Bewertung. Gleichzeitig ist die Spanne zwischen der beliebtesten und der unbeliebtesten Linie kleiner geworden und beträgt für das Jahr 2023 nur noch 0,80 Notenpunkte (2022: 0,97 Notenpunkte)

Die Durchschnittsnote über alle Befragungen im Jahr 2023 von 2,38 zeigt weiterhin auf, dass die Fahrgäste nicht vollends mit dem SPNV in der Region zufrieden sind. Die Gesamtzufriedenheit ist zwar als „noch gut“ zu bewerten und sie ist um 0,02 Notenpunkte gestiegen, allerdings zeigen die Benotungen deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Eisenbahnverkehrsunternehmen und auch den einzelnen Qualitätsstandards.

Die Nahverkehrskund*innen bewerten die Pünktlichkeit merklich besser als im Vorjahr. Nur noch S 28 und RB 31 erhalten Bewertungen von 3,5 und schlechter: Im Vorjahr erhielten insgesamt sieben Linien ein „noch befriedigend“ von den Fahrgästen. Die RB 52 erhält als beste Linie von den Reisenden eine 2,24. Über alle Erhebungen hinweg stieg die Pünktlichkeit um 0,12 Notenpunkte auf eine 2,98.

Marginal zufriedener als im Vorjahr waren die Reisenden 2023 mit den Fahrgastinformationen im Störfall. Die Kund*innen erwarten hier, dass über Störungen, außerplanmäßiges Halten zwischen zwei Stationen und Langsamfahrstellen frühzeitiger informiert wird. Damit verbunden ist dann auch die Nachricht, ob Anschlüsse noch erreicht werden. Die Benotung ist mit einer 2,52 (2022: 2,54) als „noch gut“ zu bewerten. Auch die Fahrgastinformation im Regelfall, also wenn die Fahrten wie geplant stattfinden, werden von den Fahrgästen bewertet. Honoriert werden verständliche Ansagen sowie Anzeigen oder Monitore im Zug, die über Anschlüsse und Fahrterlauf informieren.



Fahrgastzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahn- verkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der techni- schen Fahrzeugein- richtungen	Qualität Zug- begleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
VIA	1,96	2,84	1,90	2,43	2,17	2,17	1,84	1,85	2,47	2,26
DB	2,08	2,88	2,09	2,57	2,32	2,39	1,89	1,89	2,45	2,37
TDRR	2,05	2,86	2,14	2,40	2,36	2,53	1,85	1,90	2,31	2,37
NX	2,13	3,15	1,99	2,56	2,30	2,30	1,92	1,87	2,46	2,42
ERB	2,22	2,88	2,07	2,56	2,36	2,54	1,88	1,92	2,49	2,45
RFG	2,13	3,64	2,15	2,75	2,50	2,75	1,91	1,86	2,52	2,82
Ø aller Befragungen	2,08	2,98	2,06	2,52	2,32	2,38	1,89	1,88	2,46	2,38

Der RE 57 schnitt mit einer 2,42 hier am schlechtesten ab. Über alle Erhebungen hinweg vergaben die Reisenden den VRR-Linien eine 2,06 (2022: 2,01).

Die Fahrgäste bewerteten die Zugbegleitungen im Jahr 2023 mit einer guten Note: 1,89. Die Qualität des Zugbegleitpersonals hat einen signifikanten Einfluss auf das Sicherheitsempfinden, sowohl tagsüber als auch nachts. Die Reisenden fühlen sich deswegen in den Zügen des VRR sicher (abends und nachts, Note: 2,46; tagsüber, Note: 1,88).

Über alle Erhebungen hinweg bewerteten die Reisenden das Sitzplatzangebot mit einer 2,08, das ist eine kleine Verschlechterung um 0,03 Notenpunkte. Die Linien, die häufig im Jahr 2023 kapazitative Minderleistungen aufwiesen (siehe Kapitel „Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit“), schnitten auch bei den Fahrgästen schlecht ab. Zu nennen sind hier insbesondere der RE 16 (Note 2,62) und der RE 57 (Note 2,46), die das Schlusslicht bei diesem abgefragten Qualitätsstandard bilden.

Die Reisenden im VRR gaben für die Sauberkeit der Züge im Durchschnitt eine 2,32 (2022: 2,23). Besonders schlecht schnitt die Linie S 11 (2,62) ab, die bereits in der vorherigen Erhebung eine ähnliche Benotung erhielt. Besonders positiv bewerteten die Reisenden die Fahrzeuge der Linie RB 34: Sie vergaben für die Sauberkeit die Note 1,92.

Blick auf die einzelnen EVU und deren Linien

Das beliebteste Eisenbahnverkehrsunternehmen war 2023 wieder Vias: Es erhielt eine 2,26 von den Reisenden. DB Regio belegte mit einer 2,37 Platz 2 und hielt beinahe das Zufriedenheitsniveau des Jahres 2022. Transdev Rhein-Ruhr erhielt ebenfalls eine 2,37 und National Express eine 2,42. Die Eurobahn-Fahrgäste bewerteten ihr EVU mit einer 2,45, was Platz 5 in der Rangliste aller EVU bedeutet. Das Schlusslicht des Jahres 2022 belegte im Jahr 2023 ebenfalls den letzten Rang: Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft erhielt nur eine 2,82. Im Jahr 2019 war es mit einer 1,91 noch das beliebteste Unternehmen im VRR.

Vias

Die Reisenden gaben dem EVU eine um 0,02 Notenpunkte bessere Bewertung als bei der letzten Befragung: Damit erzielte das Unternehmen eine 2,26 als Endnote. Beim Sitzplatzangebot, der Pünktlichkeit, der Fahrgastinformation im Regelfall, der Sauberkeit, dem Zustand der Fahrzeuge, der Zugbegleitungen und dem Sicherheitsempfinden konnte das Unternehmen bei den VRR-Fahrgästen punkten. Die beliebteste Linie des Unternehmens ist die RB 39: Für die Erft-Düssel-Bahn erhielt Vias eine 2,15. Auf Platz 32 lag im Jahr 2023 die unbeliebteste Vias-Linie: Die S 7 ist bei den Fahrgästen aufgrund der Verspätungen unbeliebt und erreichte eine 2,47 (eine Verbesserung gegenüber der 2,65 im Jahr 2022).

DB Regio

Im VRR-weiten Vergleich aller EVU belegte DB Regio Platz 2. Die Fahrgäste gaben dem EVU im Jahr 2023 eine 2,37, was eine marginale Verschlechterung um 0,01 Notenpunkte bedeutet. Bei allen abgefragten Qualitätsstandards sehen die Reisenden das EVU im Mittelfeld, wobei die Linien dennoch differenziert betrachtet werden müssen. RB 52, S 2 und S 4 belegten die Plätze 3, 4 und 5 von 49 Linien und wurden weiterhin mit einem „gut“ beurteilt. Die unbeliebteste DB-Linie war im Jahr 2023 der RE 57: Dem Dortmund-Sauerland-Express gaben die Fahrgäste eine 2,72. Er rangierte auf Platz 48, was einer Verschlechterung um 35 Plätze gegenüber dem Vorjahr entspricht.

Transdev Rhein-Ruhr

Auch die Reisenden von Transdev Rhein-Ruhr gaben grundsätzlich durchschnittliche Benotungen (Gesamtzufriedenheit von 2,37), wobei die Fahrgastinformation im Störfall im Fahrzeug bei Transdev im Jahr 2023 sogar die Bestnote von 2,40 erhielt. Allerdings zeigen sich auch hier deutliche Unterschiede zwischen einzelnen Linien. Die Fahrgäste waren mit den Linien RB 36, RE 14 und RE 44 deutlich zufriedener als mit den beiden anderen Linien RE 10 und RB 31. Die erstgenannten Linien erreichten Benotungen, die besser als der VRR-Mittelwert von 2,38 waren. Die RB 36 war im Jahr 2023 sogar die beliebteste Linie im gesamten Verbundraum.

Der RE 10 und die RB 31 waren aus Fahrgastsicht weiterhin unbeliebt und belegten die Plätze 44 und 46 von 49 Linien. Die Fahrgäste kritisierten auf dem Niers-Express und dem sogenannten Niederrheiner unter anderem die Pünktlichkeit (Noten: 3,23 bzw. 3,56) und den Zustand der Fahrzeuge, sowohl bei der Sauberkeit (2,55 bzw. 2,53) als auch beim Zustand der technischen Einrichtungen (2,58 bzw. 2,70).

National Express

Die beliebteste Linie von National Express belegte im Jahr 2023 den 17. Platz: Der RE 11 (RRX) erhielt die Note 2,30. Im Jahr 2022 belegte der sogenannte Rhein-Hellweg-Express mit einer Note von 2,19 noch den zehnten Platz. Minimal schlechter schnitten RE 6 (RRX) und RE 4 ab: Sie erhielten nur 0,02 bzw. 0,03 Notenpunkte mehr und lagen damit auf den Plätzen 20 und 21. Die unbeliebteste Linie bei National Express ist der RE 7: Der sogenannte Rhein-Münsterland-Express belegte mit der Note 2,60 den 45. Platz, was einer Verschlechterung um 0,20 Notenpunkte und vier Rängen entspricht. Die Reisenden kritisierten am deutlichsten die Verspätungen (Note 3,20).

Über alle Befragungen hinweg attestierten die Fahrgäste National Express keine guten, aber auch nicht die schlechtesten Leistungen. Das Zugbegleitpersonal wurde gut beschrieben und mit einer 1,92 bewertet.



Vias ist das beliebteste EVU.

Eurobahn

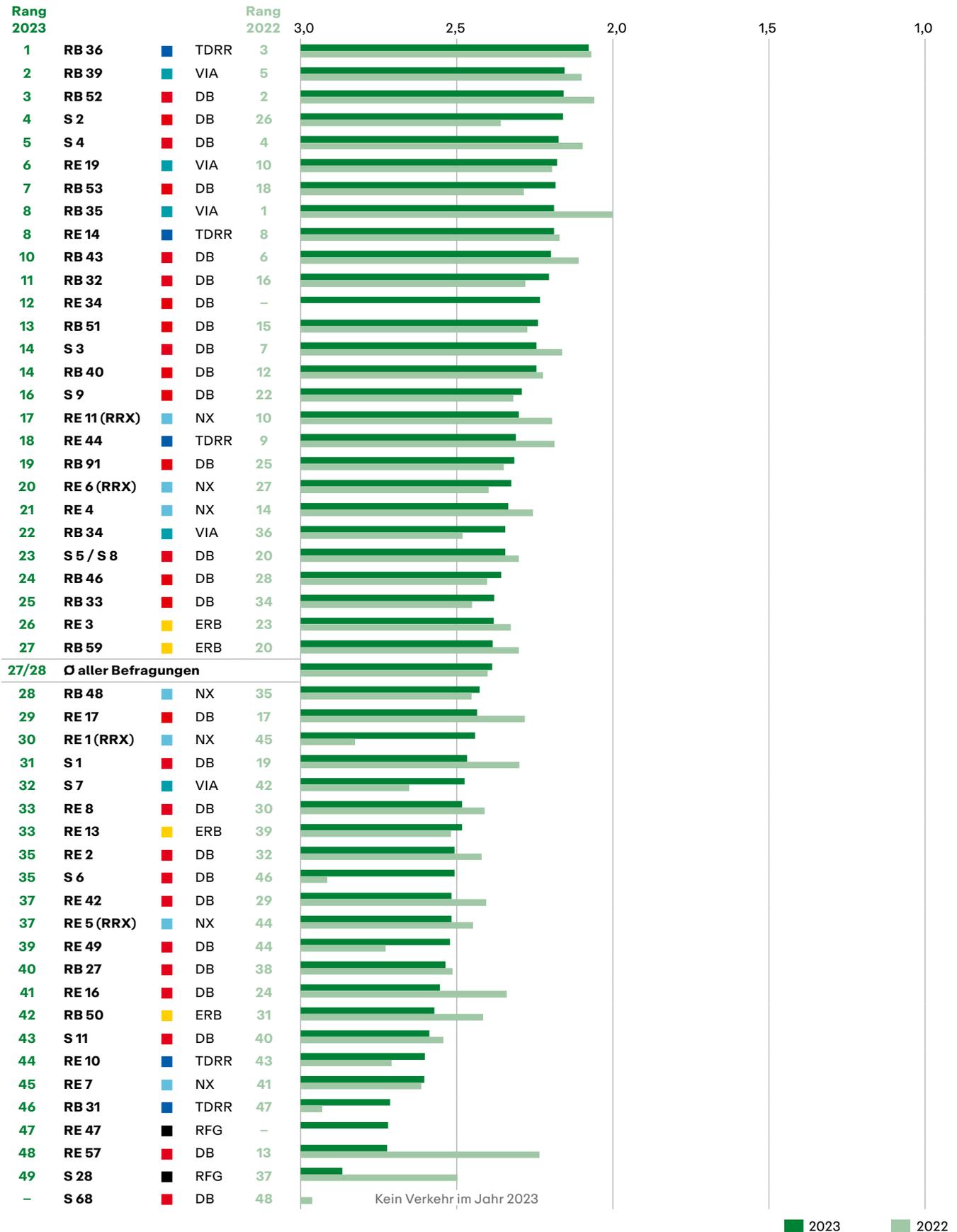
Das EVU Eurobahn wurde oft durchschnittlich bewertet: Das Unternehmen erhielt über alle Befragungen gesehen eine Note von 2,45. Dies entspricht einer Verschlechterung um 0,06 Notenpunkte. Bei der Bewertung von Pünktlichkeit und Zugbegleitung erhält das EVU überdurchschnittlich gute Bewertungen.

Einzig der RE 13 erhielt im Vergleich zum Vorjahr eine bessere Bewertung: Die Note 2,48 bedeutete im Jahr 2023 Rang 33, eine Verbesserung um sechs Plätze. Am besten schnitt der RE 3 ab: Der Rhein-Emscher-Express erreichte Platz 26 und erhielt eine 2,38 als Gesamtbewertung. Die Fahrgäste bemängelten insbesondere die Anzahl der Sitzplätze, was insbesondere bei RE 3 und RE 13 nicht verwundert, da der VRR auf diesen beiden Linien für das Jahr 2023 feststellte, dass jede zehnte Fahrt nicht den geforderten Kapazitäten entsprach (siehe auch Kapitel „Zugbildung und Sitzplatzverfügbarkeit“).

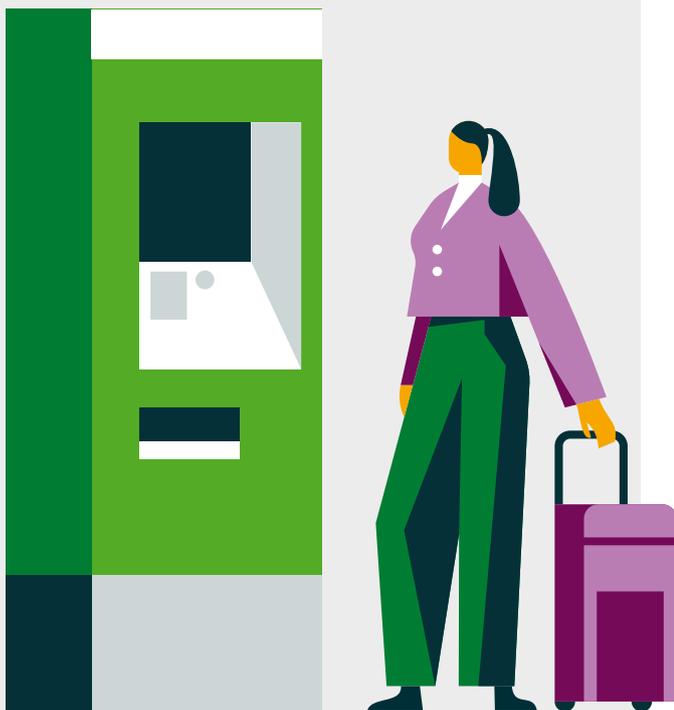
Regiobahn

Die Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft war aus Fahrgastsicht das schlechteste Unternehmen. Das liegt daran, dass das EVU mit beiden Linien ganz weit unten in der Rangliste lag: Der RE 47, der erst zum Fahrplanjahr 2023 in Betrieb genommen wurde, lag mit einer 2,72 auf dem drittletzten Platz und die S 28 sogar auf dem letzten Platz (Note 2,87). Die Fahrgäste monierten neben der Pünktlichkeit auch den technischen Zustand der Fahrzeuge sowie die Sauberkeit und die Fahrgastinformationen im Regel- sowie im Störfall. Von zehn abgefragten Qualitätsstandards erzielte das EVU in sieben die schlechteste Durchschnittsbewertung aller Betreiber. Die eingesetzten Fahrzeuge waren technisch und optisch in einem schlechten Zustand. Obwohl die Fahrgäste in der Kategorie „Sicherheitsempfinden abends/nachts“ der Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft im Jahr 2022 noch die beste Durchschnittsnote aller EVU gaben, erreichte sie im Jahr 2023 nur die schlechteste Bewertung: Mit einer 2,52 fühlten sich die Reisenden aber grundsätzlich sicher.

Rangfolge aller Linien aufgrund des Notendurchschnitts im VRR



SPNV-Vertrieb



Seit dem 15. Dezember 2019 übernimmt die Transdev Vertrieb GmbH den Verkauf von Nahverkehrstickets an den Bahnhöfen und SPNV-Haltestellen im gesamten Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR). Dabei betreibt Transdev Vertrieb 454 Ticketautomaten, 12 Videoautomaten und 459 Entwerter im VRR-Gebiet.

Zu den Aufgaben von Transdev Vertrieb gehört neben dem Verkauf von Tickets und Abonnements auch die Wartung, Reinigung und die Reparatur der Automaten. Seit dem Start von Transdev als Vertriebsdienstleister fordert der VRR an einigen Standorten im Verbundgebiet auch Videoautomaten. Dabei handelt es sich um Automaten, die dieselbe technische Ausstattung wie die regulären Ticketautomaten haben, aber zusätzlich auf Wunsch eine Video-Verbindung zu Mitarbeitenden in einem Call-Center herstellen. Die Servicemitarbeiter*innen beraten dann die Fahrgäste in Tariffragen und unterstützen bei der Bedienung des Geräts. Insgesamt betreibt Transdev Vertrieb zwölf Videoautomaten, neun Videoautomaten befinden sich im Selbstbedienungsbereich der personenbedienten Vertriebsstellen der Kategorie A, um hohes Kund*innen-aufkommen zu entzerren und Wartezeiten zu reduzieren. Außerdem findet hier zum Teil auch eine Beratung außer-

halb der Öffnungszeiten der Verkaufsstellen statt. Weitere Videoautomaten befinden sich am Bahnhof Haltern am See, in Mülheim an der Ruhr Hbf und in Xanten.

Neben den Ticketautomaten betreibt Transdev noch 34 personenbediente Verkaufsstellen. Dort können sich Fahrgäste persönlich an Servicemitarbeiter*innen wenden, bekommen Fahrplanauskünfte und werden bei der Wahl des richtigen Tickets beraten. Die personenbedienten Vertriebsstellen werden je nach Größe in die drei Kategorien A, B und C eingeteilt.

Bei denen der Kategorie A handelt es sich um Reisezentren in besonders großen und verkehrsreichen Bahnhöfen im VRR. Insgesamt sind sechs Standorte als Kategorie A definiert: Düsseldorf Hbf, Düsseldorf Flughafen, Duisburg Hbf, Essen Hbf, Bochum Hbf und Dortmund Hbf. Mit Ausnahme von Düsseldorf Flughafen sind die Anlaufstellen der Reisenden an den Bahnhöfen in bestehende Buchhandlungen integriert, verfügen dort aber über separate Verkaufsbereiche im VRR-Design. Am Flughafenbahnhof in Düsseldorf ist die Verkaufsstelle separat in einem Ladenlokal untergebracht. Alle Reisezentren bieten Komfortmerkmale wie z. B. kostenfreies WLAN und einen kostenfrei nutzbaren Wasserspender.

Die insgesamt 15 personenbedienten Anlaufstellen 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 Hagen, Oberhausen, Recklinghausen und Neuss. Die kleineren Agenturen der Kategorie C sind meist Lottoannahmestellen oder Kioske und verkaufen nur ein eingeschränktes Ticket-Sortiment.

Abgerundet wird die Serviceleistung von Transdev Vertrieb durch den Betrieb einer telefonischen Hotline. Die Service-Mitarbeiter*innen an der Hotline geben Tarifinformationen, vertreiben Ticketabonnements und nehmen Beschwerden sowie Störungsmeldungen von Ticket- und Videoautomaten auf.

Testkund*innenuntersuchung

Um die Qualität der Services vor Ort zu untersuchen und stetig zu verbessern, findet jährlich eine Testkund*innenuntersuchung in den personenbedienten Verkaufsstellen statt.

Methodik

Die Untersuchung findet jedes Jahr in zwei Erhebungszeiträumen statt, damit saisonale Effekte möglichst minimiert werden können. Im Jahr 2023 wurden die Erhebungen in den Zeiträumen Ende April bis Anfang Juni und Ende Oktober bis Anfang Dezember durchgeführt.

Die Testkunden*innen besuchen im Rahmen ihrer Erhebungen die personenbedienten Verkaufsstellen, lassen sich vor Ort beraten und führen verdeckte Testkäufe durch. Auch die Telefonhotline und die Beratung am Videoautomaten von Transdev wird untersucht. Nicht untersucht wurde die telefonische Tarif- und Fahrplanauskunft, da die Transdev-Hotline auftragsgemäß an die „Schlaue-Nummer für Bus und Bahn“ weiterleitet.

Insgesamt fanden 1.949 Testbesuche und 50 Anrufe bei der Hotline statt. Die Stichprobe der Testbesuche wurde dabei so gewählt, dass die Erheber*innen am häufigsten die personenbedienten Kundenanlaufstellen der Kategorie A besuchten, seltener hingegen die kleineren Vertriebsstellen der Kategorie C. 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 und die Mitgabe von Informationsmaterialien für die Kund*innen,
- die Wartezeit,
- das Auftreten und das Verhalten der Mitarbeitenden und
- die Fachkompetenz der Kundenberater*innen.

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 % sowie die Erkennbarkeit, die Verfügbarkeit der Broschüren, das Auftreten der Mitarbeiter*innen und die Mitgabe von Informationen mit jeweils 5 %. Die Ergebnisse jedes Testbesuchs werden anschließend zu einem Mittelwert zusammen-

geführt, sodass sich eine Gesamtbewertung aller Vertriebsstelle in Punkten ergibt. Bei allen Qualitätsmerkmalen und bei der Gesamtbeurteilung werden bis zu 100 Punkte vergeben.

Ergebnisse 2023

Die Gesamtqualität im Jahr 2023 über alle untersuchten Kriterien der Anlaufstellen der Kategorien A und B beträgt 87 Punkte. Im Vergleich zum Vorjahr (88 Punkte) ist hier eine minimale Verschlechterung der Qualität festzustellen.

Erkennbarkeit als VRR-Vertriebsstelle (Außendarstellung)

Die Außendarstellung von VRR-Vertriebsstellen wurde in den personenbedienten Agenturen der Kategorien A, B und C untersucht. Die Verkaufsorte waren bei allen Testbesuche eindeutig als VRR-Vertriebsstellen zu erkennen, daher wird das Kriterium der Erkennbarkeit mit 99 Punkten nahezu komplett erfüllt.

Verfügbarkeit der Informationsmaterialien

Die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien wurden in den Anlaufstellen der Kategorien A, B und C von den Testpersonen geprüft. Im Jahr 2023 bestand die Besonderheit, dass aufgrund von Lieferschwierigkeiten von Papier, viele Informationsbroschüren nicht in üblicher Anzahl hergestellt wurden und somit nur ein eingeschränktes Angebot an Informationsmaterialien bereitgestellt werden konnte. Im Durchschnitt erreichten die Vertriebsstellen der Kategorien A mit 98 und B mit 96 von jeweils 100 Punkten zufriedenstellende Ergebnisse. Die Vertriebsstellen der Kategorie C mit 82 von 100 Punkten waren leider deutlich schlechter als im Vorjahr (97 Punkte). Die Verfügbarkeit an Informationsmaterialien war in Düsseldorf-Bilk (Kat. C) mit 63, Castrop-Rauxel (Kat. C) mit 72 und in Essen-Altenessen (Kat. C) mit 80 Punkten am schlechtesten von allen untersuchten Kundenanlaufstellen. Insgesamt ergibt sich eine Bewertung von 92 Punkten über alle Vertriebsstandorte von Transdev. Im Jahr 2022 bewerteten die Erheber*innen die Verfügbarkeit der Informationsmaterialien noch mit 97 Punkten.

Wartezeiten

Die Wartezeiten werden bei den Erhebungen in den Vertriebsstellen der Kategorien A und B sowie bei den Videoautomaten und der Hotline gemessen. Durch die Einführung des DeutschlandTickets, welches genau in den Zeitraum der ersten Erhebungswelle fiel, sind die Ergebnisse der ersten Welle nicht aussagekräftig und somit nicht repräsentativ, da die Kundennachfrage für das neue Produkt signifikant höher war als sonst. Daher werden hier in dem vorliegenden Bericht nur die Ergebnisse der zweiten Welle betrachtet.



Die durchschnittliche Wartezeit in den Verkaufsräumen der Kategorie A lag bei zwei Minuten. Dabei schnitt der Standort Bochum Hbf mit einer durchschnittlichen Wartezeit von 40 Sekunden am besten von den sechs Beratungsstellen der Kategorie A ab. Am längsten mussten die Erheber*innen mit durchschnittlich vier Minuten und 37 Sekunden am Düsseldorfer Hauptbahnhof warten.

Deutlich kürzer warteten die Reisenden in den Vertriebsstellen der Kategorie B: Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit nur eine Minute und 17 Sekunden. Die niedrigste durchschnittliche Wartezeit wurde in Recklinghausen gemessen (20 Sekunden), den höchsten durchschnittlichen Wert wies die Verkaufsstelle in Krefeld Hbf auf (fünf Minuten und 40 Sekunden).

Bei den Videoautomaten wird die Wartezeit ab der Auswahl der Schaltfläche „Videoberatung“ bis zur erfolgreichen visuellen Verbindung mit Mitarbeiter*innen über den gesonderten Bildschirm gemessen. Hier betrug die durchschnittliche Wartezeit eine Minute und elf Sekunden. Dies stellt eine minimale Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr dar, als die Reisenden noch durchschnittlich 20 Sekunden länger auf eine Beratung warten mussten.

Ebenfalls wurde die Wartezeit bei der Telefonhotline von Transdev untersucht. Als Messzeitraum wurde die Zeit zwischen erfolgter Telefonmenü-Auswahl und Zuweisung zu einem/einer Kundenberater*in definiert. Die Anrufer*innen haben hier durchschnittlich 31 Sekunden gewartet. Dies ist eine Verbesserung zum Vorjahr (durchschnittlich 56 Sekunden) von 25 Sekunden.

Auftreten der Mitarbeitenden in den Anlaufstellen

Bei der Untersuchung wird auch das Auftreten der Transdev-Mitarbeitenden in drei Merkmalen geprüft. Hierzu gehören das Tragen der Dienstkleidung inklusive des Namensschildes sowie die aktive und freundliche Begrüßung und Verabschiedung zum Beginn bzw. zum Ende eines

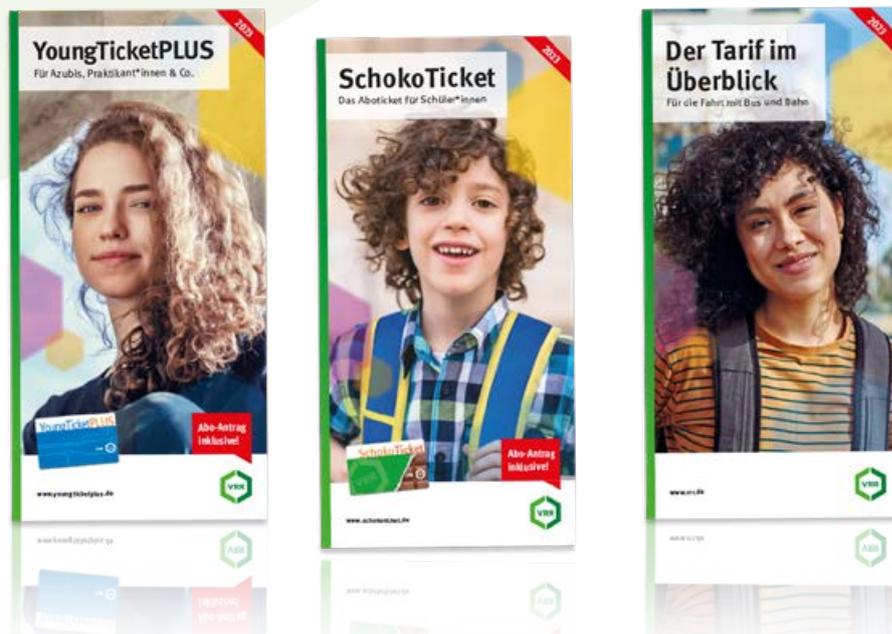
Beratungsgespräches. Die Ergebnisse werden anschließend zusammengetragen, sodass eine Gesamtbeurteilung für diesen Qualitätsstandard entsteht.

Im Jahr 2023 erreichten die Mitarbeiter*innen in den Transdev-Beratungsstellen im Durchschnitt 94 von 100 Punkten. Dies stellt eine leichte Verbesserung zum Jahr 2022 (92 Punkte) dar. Mit den höchsten Punktzahlen lag im Jahr 2023 die Vertriebsstelle am Düsseldorfer Flughafen ganz vorne. Hier wurden die Testkund*innen fast immer von korrekt gekleideten und stets freundlichen Mitarbeitenden begrüßt und verabschiedet. Auch die Beratung an den Videoautomaten gestaltete sich immer freundlich: Für das Jahr 2023 wurden 97 von 100 Punkten vergeben.

Während in den Vertriebsstellen der Kategorie A die Bewertungen im Durchschnitt mit 94 Punkten immer einen hohen Wert erhielten, kritisierten die Erheber*innen bei den Mitarbeitenden in den Anlaufstellen der Kategorie B etwas häufiger das Verhalten der Mitarbeitenden: Sie erhalten durchschnittlich 90 Punkte. Die schlechteste Verkaufsstelle Neuss (Kategorie B) erreicht hier nur 78 von 100 Punkten.

Fachkompetenz

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 fachliche 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 Verkaufsstellen der Kategorien A bis C, an den Videoautomaten sowie an der Telefonhotline überprüft.



Im Jahr 2023 erreichten die geprüften Mitarbeitenden in den Kundenanlaufstellen im Hinblick auf ihre Fachkompetenz einen durchschnittlichen Wert von 87 Punkten. Dieses Ergebnis wurde auch schon im Jahr 2022 erreicht.

Von den sieben überprüften Szenarien, mit denen die Fachkompetenz der Mitarbeitenden überprüft wird, schnitt das Reklamationszenario mit nur 59 Punkten im Durchschnitt am schlechtesten ab. Da Reklamationen und der Umtausch von Tickets, neben der Beratung und dem Verkauf, eine Hauptaufgabe im personenbedienten Service ist, werden mit dem Ergebnis die Erwartungen des VRR nicht erfüllt.

Bei den Vertriebsstellen der Kategorie A zeigten die Berater*innen in Düsseldorf Flughafen die höchste Fachkompetenz (98 Punkte). Am schlechtesten hat in derselben Kategorie mit 85 Punkten die Anlaufstelle in Dortmund Hbf abgeschnitten.

Die Ergebnisse der Mitarbeitenden der Kategorie B sind stark unterschiedlich: Die Beste Anlaufstelle in der Kategorie B in Mülheim Hbf hat mit 100 von 100 Punkten ein perfektes Ergebnis erzielt. Mit 71 Punkten liegt Neuss Hbf leider weit hinter dem Ergebnis der besten Vertriebsstelle in derselben Kategorie. Hier besteht Nachschulungsbedarf, um den Reisenden den vom VRR geforderten Service bieten zu können.

Deutliche Ergebnisunterschiede sind auch in der Fachkompetenz bei den Agenturen der Kategorie C festzustellen, obwohl hier nur drei Testszenarien abgefragt werden. In Castrop-Rauxel (95 Punkte) wurden die Kund*innen im vergangenen Jahr so gut wie immer korrekt beraten. Die Agentur in Essen-Steele Ost stellt in der Kategorie C mit nur 54 Punkten das Schlusslicht.

Die fachliche Kompetenz der Telefonhotline und der Videoautomaten wurde in nur sechs von den sieben Testszenarien überprüft, da das Reklamationszenario über diese Informationswegen keine Relevanz hat. Die Fachkompetenz wurde im Mittel mit 86 Punkten bewertet und erreicht einen annähernd zufriedenstellenden Wert, ist jedoch sieben Punkte schlechter als im Vorjahr.

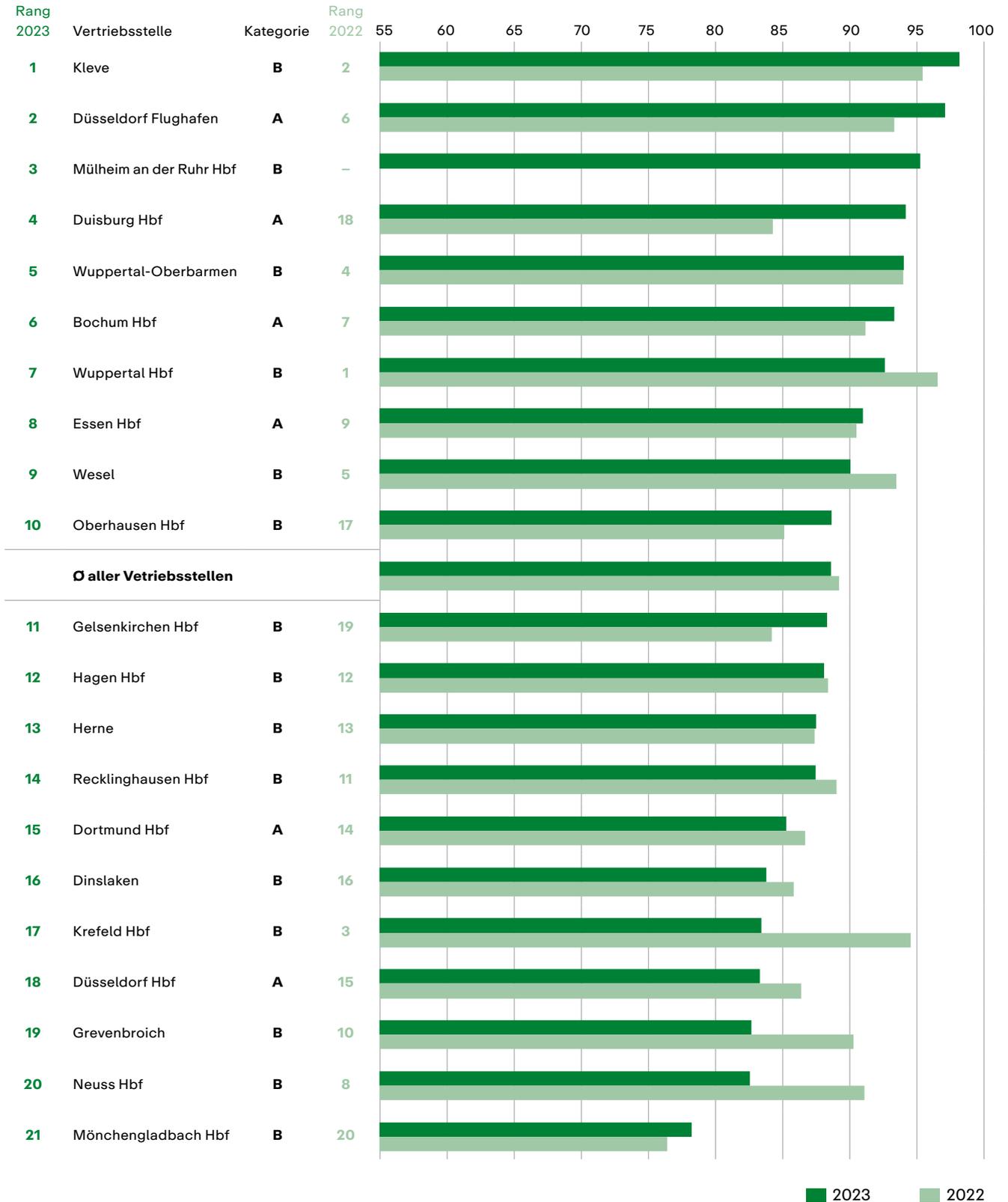
Vergleich der Vertriebsstellen in der Gesamtqualität

In der nachfolgenden Tabelle wird die Gesamtqualität der einzelnen Vertriebsstellen der Kategorien A und B dargestellt. Da die Agenturen der Kategorie C nicht alle Qualitätskriterien erfüllen müssen, ist eine Vergleichbarkeit zu den Verkaufsstellen der Kategorien A und B daher nicht sinnvoll: Sie werden deswegen in diesem Vergleich nicht aufgeführt. Der Jahresvergleich zeigt, dass sich die Ergebnisse des Jahres 2023 im Vergleich zum Vorjahr geringfügig verschlechtert haben. Wurde im Jahr 2022 die Gesamtqualität der Kundenanlaufstellen der Kategorien A und B noch mit 88 Punkten bewertet, so erreichten dieselben Vertriebsstellen im Jahr 2023 einen leicht schlechteren Wert von 87 Punkten. Die Vertriebsstelle der Kategorie B in Kleve konnte ihr Ergebnis, im Vergleich zur Leistung des Jahres 2022, nochmals verbessern und war nach Platz 2 im Jahr 2023 zurecht, mit einem Gesamtergebnis von 97 Punkten, der Spitzenreiter aller Vertriebsstellen der Kategorien A und B.

Die Beratungsstellen in Düsseldorf Flughafen (2. Platz) und Mülheim Hbf (3. Platz) komplettieren das „Podium“. Das Schlusslicht bildete im Jahr 2023 die Kund*innenanlaufstelle der Kategorie B in Mönchengladbach Hbf. Die Vertriebsstelle hat sich zwar im Vergleich zum Ergebnis aus dem Jahr 2022 um 2 Punkte verbessert, der insgesamt niedrigste Gesamtwert von 75 Punkten ist hier aber maßgeblich auf das schlechte Abschneiden in der Bewertung der Fachkompetenz zurückzuführen.

Düsseldorf Flughafen schnitt wiederholt als beste Vertriebsstelle der Kategorie A ab und erreichte ein Gesamtergebnis von 96 Punkten. Hingegen erreichte Düsseldorf Hbf in der Kategorie A die geringste Punktezahl (81 Punkte) und erreichte so nur den 18. Platz in der Gesamttabelle.

Gesamtqualität der Vertriebsstellen im VRR



Zusammenfassung

Die durchschnittliche Verspätung fiel im Jahr 2023 im Vergleich zum Vorjahr 2022 um 29 Sekunden: Sie betrug im Berichtsjahr zwei Minuten und sieben Sekunden. Im Herbst verkehrten die Linien VRR-weit am unpünktlichsten. S-Bahnen waren weiterhin die pünktlichste Produktgruppe: deren Quote der bis unter vier Minuten verspäteten Fahrten lag bei 83,4 %. Bei den RE-Linien waren 72,5 % und bei den Regionalbahnen 79,4 % aller Züge gar nicht oder nur leicht verspätet, wobei baustellenbedingte Verspätungen außen vor blieben.

Der Anteil der sogenannten vorhersehbaren Ausfälle stieg im Jahr 2023. Viele Bautätigkeiten an der Eisenbahninfrastruktur beeinträchtigten den SPNV an Rhein, Ruhr, Wupper und Lippe. Dies führte dazu, dass theoretisch fast jede 10. Fahrt geplant nicht stattfand. Zu den baustellenbedingten Ausfällen kamen noch diverse unvorhersehbare Störungen: Einige EVU hatten mit kurzfristigen Personalausfällen bei Triebfahrzeugführer*innen und Werkstattmitarbeitenden zu kämpfen, andere waren vermehrt aufgrund von Streckensperrungen aus unterschiedlichen Gründen (Infrastrukturstörungen, Bombenentschärfungen, Personen im Gleis oder Ähnliches) betroffen. Auch hierdurch fielen im Jahr 2023 8,36 % der Fahrten aus. Am seltensten von allen VRR-Linien fiel der RE 17, am häufigsten und zum wiederholten Mal die S 68 aus. Beide Linien werden von DB Regio betrieben.

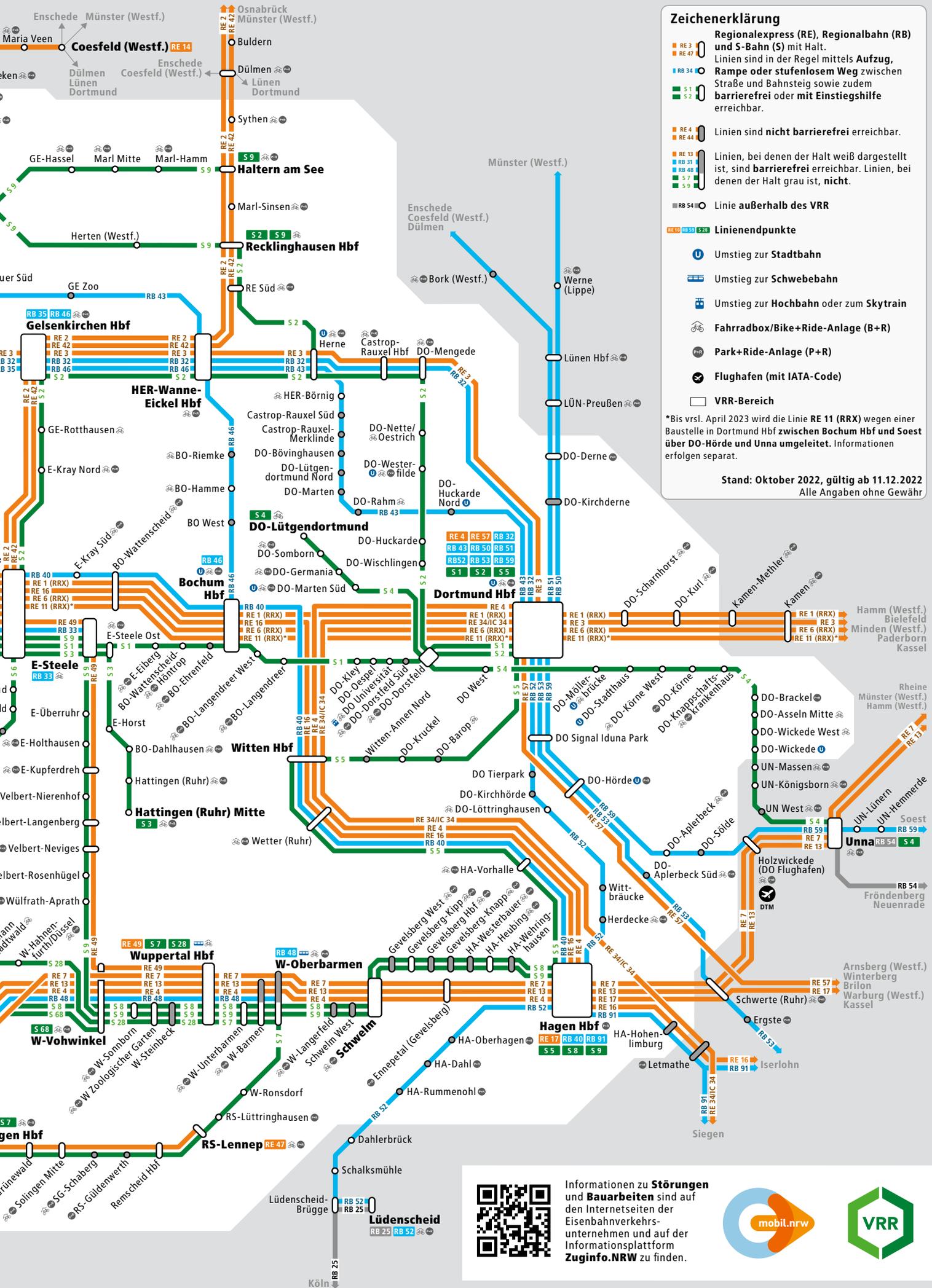
Schlechter als im Vergleich zum Vorjahr stellte sich die Situation bei der sogenannten Zugbildung dar: Die Anzahl an nicht wie bestellt verkehrenden Zügen stieg im Jahr 2023 vor allem bei den RE-Linien deutlich. Besonders negativ fiel in diesem Zusammenhang die Linie RE 16 auf, bei der die Fahrgäste bei gerade einmal jeder vierten Fahrt die geforderte Sitzplatzanzahl vorfanden.

Der Zustand der Fahrzeuge wird beim VRR von speziell geschulten Profitester*innen gemessen. Sie attestierten insbesondere den Fahrzeugen von National Express einen guten Zustand. Bei anderen EVU kritisierten sie aber häufig die Sauberkeit der Fahrzeuge und die Toilettenkabinen. Hier gaben die EVU Eurobahn und Regiobahn kein durchweg gutes Bild ab, auch DB Regio ist differenziert zu betrachten.

Im Jahr 2023 war die beliebteste Linie die RB 36 von Transdev. Am wenigsten zufrieden waren die Fahrgäste im Jahr 2023 mit der S 28 der Regiobahn. Über alle Befragungen hinweg vergaben die Fahrgäste die Note 2,38.

Speziell geschulte Testkund*innen beurteilten die Vertriebsstellen des Vertriebsdienstleisters Transdev. Die Qualität wurde in unterschiedlichen Standards gemessen. Die für die Fahrgäste sehr wichtige Fachkompetenz der Vertriebsmitarbeiter*innen war dabei ebenso ein Bestandteil wie die Wartezeit an den Serviceschaltern. Die Fahrgäste warteten im Berichtsjahr 2023 in den jeweiligen Vertriebsstellenkategorien unterschiedlich lang, durchschnittlich in den Anlaufstellen der besonders großen und bedeutsamen Bahnhöfe im VRR (der sogenannten Kategorie A) zwei Minuten und 37 Sekunden. Bei den kleineren Vertriebsstellen (der sogenannten Kategorie B) betrug die durchschnittliche Wartezeit eine Minute und 17 Sekunden und bei den Videoautomaten eine Minute und elf Sekunden. Die fachliche Beratung wies wie auch im Vorjahr insbesondere bei der Reklamation Mängel auf. Die Qualität der Vertriebsdienstleistungen war in Kleve am besten, in Mönchengladbach dafür wiederholt am schlechtesten.





Zeichenerklärung

Regionalexpress (RE), Regionalbahn (RB) und S-Bahn (S) mit Halt.
 Linien sind in der Regel mittels **Aufzug, Rampe oder stufenlosem Weg** zwischen Straße und Bahnsteig sowie zudem **barrierefrei oder mit Einstiegshilfe** erreichbar.

RE 4, RE 44 Linien sind **nicht barrierefrei** erreichbar.

RE 13, RB 31, RB 32, RB 33, RB 34, RB 35, RB 46, RB 48, RB 49, S 1, S 2, S 3, S 4, S 5, S 6, S 7, S 8, S 9 Linien, bei denen der Halt weiß dargestellt ist, sind **barrierefrei** erreichbar. Linien, bei denen der Halt grau ist, **nicht**.

RB 54, S 40 Linie **außerhalb des VRR**

RE 10, RE 39, S 20 **Linienendpunkte**

- Umstieg zur **Stadtbahn**
- Umstieg zur **Schwebebahn**
- Umstieg zur **Hochbahn** oder zum **Skytrain**
- Fahrradbox/Bike+Ride-Anlage (B+R)**
- Park+Ride-Anlage (P+R)**
- Flughafen (mit IATA-Code)**
- VRR-Bereich**

*Bis vsrl. April 2023 wird die Linie **RE 11 (RRX)** wegen einer Baustelle in Dortmund Hbf zwischen **Bochum Hbf** und **Soest über DO-Hörde** und **Unna** umgeleitet. Informationen erfolgen separat.

Stand: Oktober 2022, gültig ab 11.12.2022
 Alle Angaben ohne Gewähr

Informationen zu **Störungen** und **Bauarbeiten** sind auf den Internetseiten der Eisenbahnverkehrsunternehmen und auf der Informationsplattform **Zuginfo.NRW** zu finden.





Linienkurzbeschreibung

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR	
Regionalexpress						
RE 1 (RRX)	NRW-Express	RRX-Vorlaufbetrieb, Teilnetz 1 (Notmaßnahme)	 NX	Desiro HC	Aachen – Hamm (Westf)	1,84
RE 2	Rhein-Haard-Express	Haard-Achse	 DB	Dosto	Düsseldorf – Osnabrück	1,37
RE 3	Rhein-Emscher-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	 ERB	FLIRT	Düsseldorf – Hamm (Westf)	1,36
RE 4	Wupper-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 3	 NX	Desiro HC	Aachen – Dortmund	1,75
RE 5 (RRX)	Rhein-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	 NX	Desiro HC	Wesel – Koblenz	1,00
RE 6 (RRX)	Rhein-Weser-Express	RRX-Vorlaufbetrieb Los 2	 NX	Desiro HC	Köln/Bonn Flughafen – Minden (Westf)	1,74
RE 7	Rhein-Münsterland-Express	Rhein-Wupper-Achse	 NX	TALENT 2	Krefeld – Rheine	1,28
RE 8	Rhein-Erft-Express	RE8/RB33-Vertrag Los 1	 DB	ET 1440	Mönchengladbach – Koblenz	0,38
RE 10	Niers-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 TDRR	LINT 41	Kleve – Düsseldorf	2,02
RE 11 (RRX)	Rhein-Hellweg-Express	RRX-Vorlaufbetrieb, Teilnetz 1 (Notmaßnahme)	 NX	Desiro HC	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,08
RE 13	Maas-Wupper-Express	Maas-Rhein-Lippe-Netz	 ERB	FLIRT	Venlo (NL) – Hamm (Westf)	1,37
RE 14	Emscher-Münsterland-Express	Emscher-Münsterland-Netz 2021	 TDRR	TALENT	Borken (Westf) / Coesfeld (Westf) – Essen-Steele	1,08
RE 16	Ruhr-Lenne-Express	Ruhr-Sieg-Netz 2 (Notmaßnahme)	 DB	FLIRT	Essen – Iserlohn	0,66
RE 17	Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	 DB	LINK	Hagen – Kassel-Wilhelmshöhe	0,11
RE 19	Rhein-IJssel-Express	Niederrhein-Netz (Notmaßnahme)	 VIA	FLIRT 3	Arnhem (NL) / Bocholt – Düsseldorf	1,85
RE 34	Dortmund-Siegerland-Express	Ruhr-Sieg-Netz 2 (Notmaßnahme)	 DB	FLIRT 3 XL	Dortmund – Siegen	0,29
RE 42	Niers-Haard-Express	Haard-Achse-Vertrag	 DB	FLIRT 3	Mönchengladbach – Münster (Westf)	2,20
RE 44	Fossa-Emscher-Express	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 TDRR	LINT 41	Moers - Bottrop	0,36
RE 47	Düssel-Wupper-Express	RE47-Vertrag	 RFG	INTEGRAL	Düsseldorf – Remscheid-Lennep	0,53
RE 49	Wupper-Lippe-Express	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	 DB	FLIRT 3XL	Wesel – Wuppertal	0,62
RE 57	Dortmund-Sauerland-Express	Sauerland-Netz 2	 DB	LINK	Dortmund – Brilon Stadt / Winterberg	0,15
Regionalbahn						
RB 27	Rhein-Erft-Bahn	RB27-Vertrag	 DB	ET 425	Mönchengladbach – Koblenz	0,51
RB 31	Der Niederrheiner	Niers-Rhein-Emscher-Netz	 TDRR	LINT 41	Xanten – Duisburg	0,79
RB 32	Rhein-Emscher-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	 DB	FLIRT 3XL	Duisburg – Dortmund	0,90
RB 33	Rhein-Niers-Bahn	RE8/RB33-Vertrag Los 2	 DB	ET 1440	Aachen – Heinsberg (Rheinl) / Essen-Steele	1,19

alle Angaben in Mio. pro Jahr

Linie		Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR
RB 34	Schwalm-Nette-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	■ VIA	LINT 41	Dalheim – Mönchengladbach	0,12
RB 35	Emscher-Niederrhein-Bahn	Niederrhein-Netz (Notmaßnahme)	■ VIA	FLIRT 3	Mönchengladbach – Gelsenkirchen	0,53
RB 36	Ruhrort-Bahn	Niers-Rhein-Emscher-Netz	■ TDRR	LINT 41	Duisburg-Ruhrort – Oberhausen	0,20
RB 39	Düssel-Erft-Bahn	Erft-Schwalm-Netz	■ VIA	LINT 41 LINT 54	Bedburg (Erft) – Düsseldorf	0,59
RB 40	Ruhr-Lenne-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	■ DB	FLIRT 3XL	Essen – Hagen	0,69
RB 43	Emschertal-Bahn	Sauerland-Netz 2	■ DB	LINK	Dorsten – Dortmund	0,65
RB 46	Glückauf-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 2 (Notmaßnahme)	■ DB	Ersatzkon- zept ET 426	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 48	Rhein-Wupper-Bahn	Rhein-Wupper-Achse	■ NX	TALENT 2	Bonn-Mehlem – Wuppertal-Oberbarmen	0,72
RB 50	Der Lüner	Hellweg-Netz 2	■ ERB	FLIRT FLIRT 3	Dortmund – Münster (Westf)	0,14
RB 51	Westmünsterland-Bahn	Netz Westliches Münsterland	■ DB	TALENT	Enschede (NL) – Dortmund	0,20
RB 52	Volmetal-Bahn	Sauerland-Netz 2	■ DB	LINK	Dortmund – Lüdenscheid	0,58
RB 53	Ardey-Bahn	Sauerland-Netz 2	■ DB	LINK	Dortmund – Iserlohn	0,30
RB 59	Hellweg-Bahn	Hellweg-Netz 2	■ ERB	FLIRT	Dortmund – Soest	0,35
RB 91	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 2 (Notmaßnahme)	■ DB	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,24
S-Bahn						
S 1	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz A	■ DB	ET 422	Solingen – Dortmund	3,84
S 2	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	■ DB	FLIRT 3XL	Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,25
S 3	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	■ DB	FLIRT 3XL	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	0,95
S 4	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz A	■ DB	ET 422	Dortmund-Lütgendortmund – Unna	0,82
S 5 / S 8	–	S5/S8-Vertrag	■ DB	ET 1440 ET 422	Mönchengladbach – Dortmund	3,32
S 6	–	DB-Großvertrag	■ DB	ET 422 ET 423	Köln-Worringen – Essen	2,25
S 7	Der Müngstener	S7-Vertrag (Notmaßnahme)	■ VIA	LINT 41	Solingen – Wuppertal	1,47
S 9	–	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B (Notmaßnahme)	■ DB	FLIRT 3XL	Haltern am See/Recklinghausen – Wuppertal/Hagen	2,76
S 11	–	DB-Großvertrag	■ DB	ET 423	D Flughafen Terminal – Bergisch Gladbach	1,39
S 28	Regiobahn	S28-Interimsvertrag	■ RFG	INTEGRAL	Kaarst – Wuppertal	1,61
S 68	–	DB-Großvertrag	■ DB	ET 420	Langenfeld (Rheinl) – Wuppertal-Vohwinkel	0,22
diverse	Sonderverkehre	–	■ TRI	n-Wagen	diverse	0,01

alle Angaben in Mio. pro Jahr

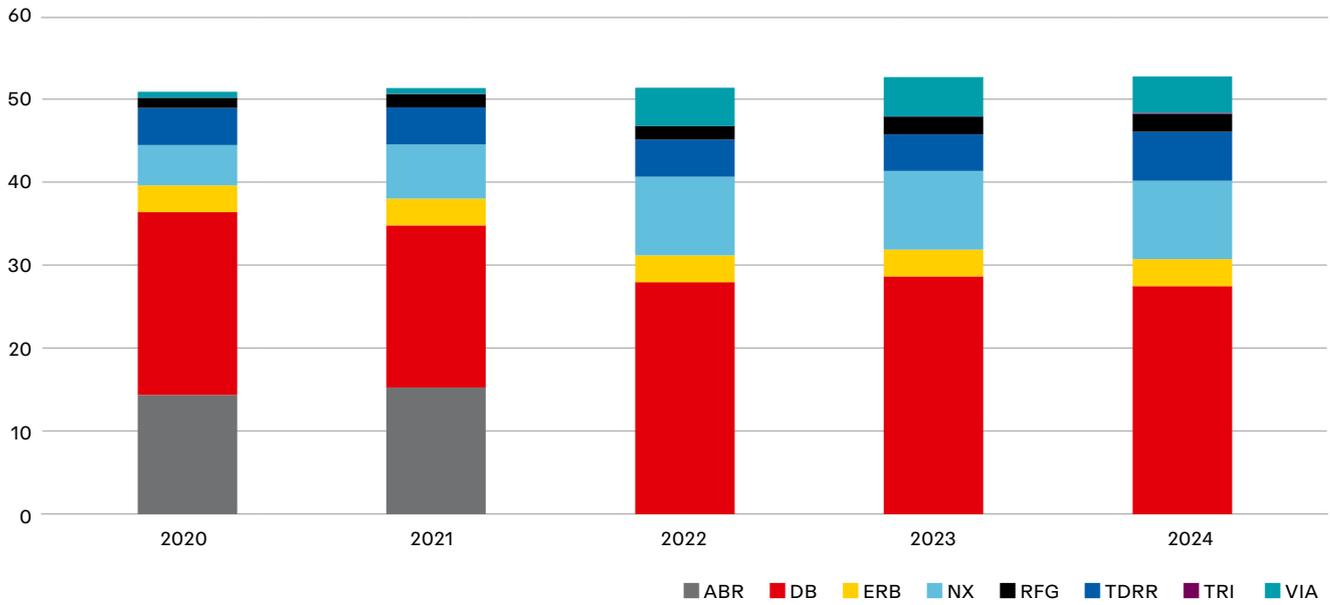
Betriebliche Änderungen

Linie	Teilnetz	Betreiber	Fahrzeuge	Start-/Ziel-Bahnhof	Zugkm VRR	
Betriebliche Änderungen ab Dezember 2023						
RE 1 (RRX)	NRW-Express	RRX-Vorlaufbetrieb, Teilnetz 1	 NX	Desiro HC	Aachen – Hamm (Westf)	1,84
RE 11 (RRX)	Rhein-Hellweg-Express	RRX-Vorlaufbetrieb, Teilnetz 1	 NX	Desiro HC	Düsseldorf – Kassel-Wilhelmshöhe	1,08
RE 16	Ruhr-Lenne-Express	Ruhr-Sieg-Netz 3	 VIA	FLIRT	Essen – Iserlohn	0,66
RE 19	Rhein-IJssel-Express	Niederrheinnetz (2. Notmaßnahme)	 VIA	FLIRT 3	Arnhem (NL) / Bocholt – Düsseldorf	1,85
RE 34	Dortmund-Siegerland-Express	RE34-Vertrag	 DB	FLIRT 3XL	Dortmund – Siegen	0,29
RE 41	Vest-Ruhr-Express	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	 DB	FLIRT 3XL	Haltern am See – Bochum	0,43
RE 49	Wupper-Lippe-Express	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	 DB	FLIRT 3XL	Wesel – Wuppertal	0,62
RB 32	Rhein-Emscher-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	 DB	FLIRT 3XL	Duisburg – Dortmund	0,90
RB 35	Emscher-Niederrhein-Bahn	Niederrheinnetz (2. Notmaßnahme)	 VIA	FLIRT 3	Mönchengladbach – Gelsenkirchen	0,53
RB 37	Niers-Erft-Bahn	RB37-Vertrag	 TRI	n-Wagen	Krefeld – Neuss	0,14
RB 40	Ruhr-Lenne-Bahn	S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	 DB	FLIRT 3XL	Essen – Hagen	0,69
RB 46	Glückauf-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 3	 VIA	FLIRT	Gelsenkirchen – Bochum	0,35
RB 91	Ruhr-Sieg-Bahn	Ruhr-Sieg-Netz 3	 VIA	FLIRT	Hagen – Siegen / Iserlohn	0,24
S 2		S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	 DB	FLIRT 3XL	Essen / Recklinghausen – Dortmund	1,25
S 3		S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	 DB	FLIRT 3XL	Oberhausen – Hattingen (Ruhr)	0,95
S 6		DB-Großvertrag	 DB	ET 422 ET 423	Köln-Worringen – Essen	2,25
S 7	Der Müngstener	S7-Vertrag	 TDRR	LINT 41	Solingen – Wuppertal	1,45
S 9		S-Bahn Rhein-Ruhr, Teilnetz B	 DB	FLIRT 3XL	Haltern am See/Recklinghausen – Wuppertal/Hagen	2,76
S 11		DB-Großvertrag	 DB	ET 423	D Flughafen Terminal – Bergisch Gladbach	1,39
S 68		DB-Großvertrag	 DB	ET 420	Langenfeld (Rheinl) – Wuppertal-Vohwinkel	0,22

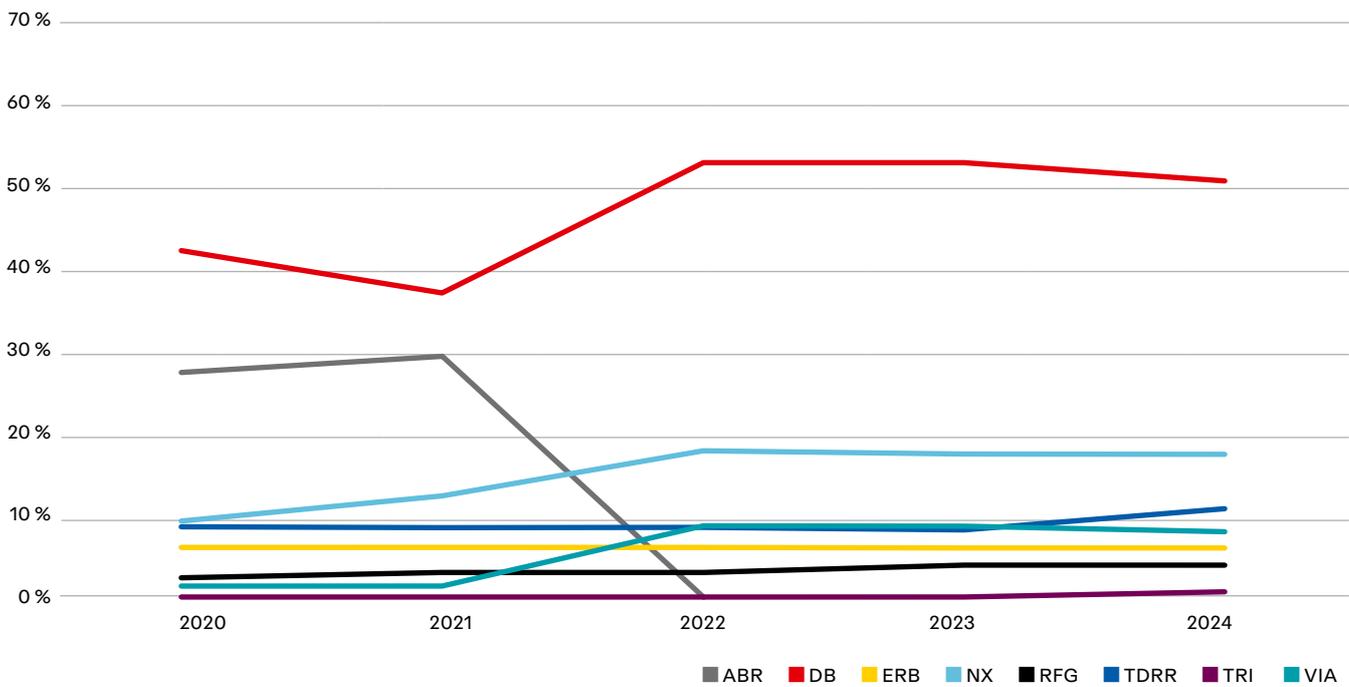
alle Angaben in Mio. pro Jahr

Anteil der Zugkilometer nach EVU

Anteil nach Zugkilometern in Mio.



Prozentualer Anteil



Fahrzeugtypen im VRR



FLIRT



Doppelstockwagen



FLIRT 3



Desiro HC



FLIRT 3XL



ET 420



ET 422



ET 423



ET 425



ET 1440



TALENT



TALENT 2



LINT 41



LINK



LINT 54



INTEGRAL

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

