



# Qualitätsbericht SPNV

Im Verkehrsverbund Rhein-Ruhr für 2007





# Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis .....	4
Allgemeines .....	5
<b>1. Pünktlichkeit.....</b>	<b>6</b>
<b>2. Zugausfälle.....</b>	<b>10</b>
<b>3. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Regelbetrieb .....</b>	<b>15</b>
<b>4. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Störfall .....</b>	<b>16</b>
<b>5. Zustand Fahrzeuge .....</b>	<b>18</b>
<b>6. Zugbegleitpersonal.....</b>	<b>20</b>
<b>7. Qualität der Bahnhöfe: Fahrgastinformation und Zustand .....</b>	<b>22</b>
<b>8. Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung .....</b>	<b>24</b>
<b>9. Fazit.....</b>	<b>26</b>

Erstellt im  
Geschäftsbereich Nahverkehrsmanagement  
Fachgruppe N3 „Kunde, Qualität, Vertragscontrolling“  
im Februar 2008

## Abkürzungsverzeichnis

Abellio	Abellio Rail NRW GmbH
DB Regio	DB Regio NRW GmbH
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FIS	Fahrgastinformationssystem
HA	Haard-Achse
KuZuMe	Kundenzufriedenheitsmessung
LN	Liefernachweis
MAZ	maximal zulässige Verspätungszeit
NWB	Nordwestbahn GmbH
PEG	Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH
PT	Profitester
QUMA	Qualitäts-Management-System
RE	Regional-Express
RB	Regional-Bahn
SPNV	Schienen-Personen-Nahverkehr
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr

## Allgemeines

In dem hiermit vorliegenden Qualitätsbericht wird die Qualität aller im VRR-Raum verkehrenden SPNV-Linien in den verschiedenen, durch das VRR-Qualitätscontrolling-System erfassten Qualitätsstandards für das Jahr 2007 dargestellt. Zwangsläufig erfolgt damit auch ein Vergleich aller im VRR-Raum verkehrender Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), zu denen seit dem Fahrplanwechsel 2006/2007 die Nordwestbahn als neuer Betreiber hinzugekommen ist.

Zur besseren Unterscheidung sind bei den im Qualitätsbericht enthaltenen Abbildungen die Linien der verschiedenen EVU in unterschiedlichen Farben dargestellt:

- ABELLIO Rail GmbH (Abellio): Linien RB 40 und RB 46 in „blau“
- DB Regio NRW GmbH: Linien in „rot“
- DB Regio NRW Haard-Achse (DB HA): Linien RE 2 und RB 42 in „rost“
- Nordwestbahn (NWB): Linien RE 14, RB 43, RB 45 in „gelbgrün“
- Prignitzer Eisenbahngesellschaft mbH (PEG): Linien RB 36, RB 44 und RB 51 in „petrol“
- Regiobahn GmbH (Regiobahn): Linie S 28 in „gelb“

In der Regel werden die Qualitätserreichungsgrade des Jahres 2007 mit denen des Jahres 2006 verglichen. Bei der Interpretation der Ergebnisse ist zu beachten, dass es sich immer um Jahresdurchschnittswerte handelt. Dass die tatsächlich vom Fahrgast erlebten Verspätungen oder Zugausfälle an „schlechten“ Tagen deutlich unter diesen Durchschnittswerten liegen können, zeigen Beispiele für die Linien S5/S8, S6 sowie RE1 in den Kapiteln 1 und 2.

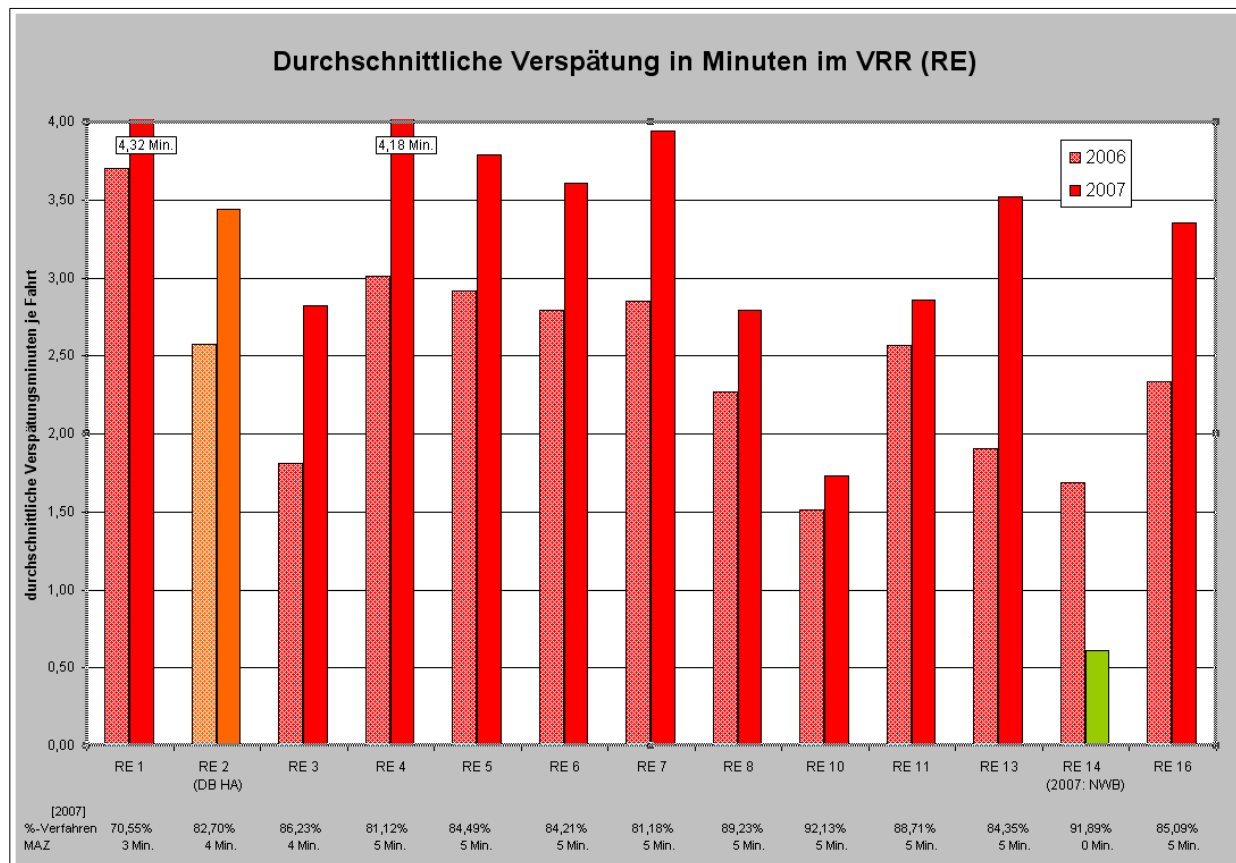
Neben den Liefernachweisen (LN) der EVU sind die Erhebungen der VRR-Profitester (PT) sowie die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessungen (KuZuMe) die Grundlage für die Ermittlung der Qualitätswerte im SPNV. Alle Informationen fließen in die Datenbank QUMA-SPNV ein und werden hier ausgewertet.

# 1. Pünktlichkeit

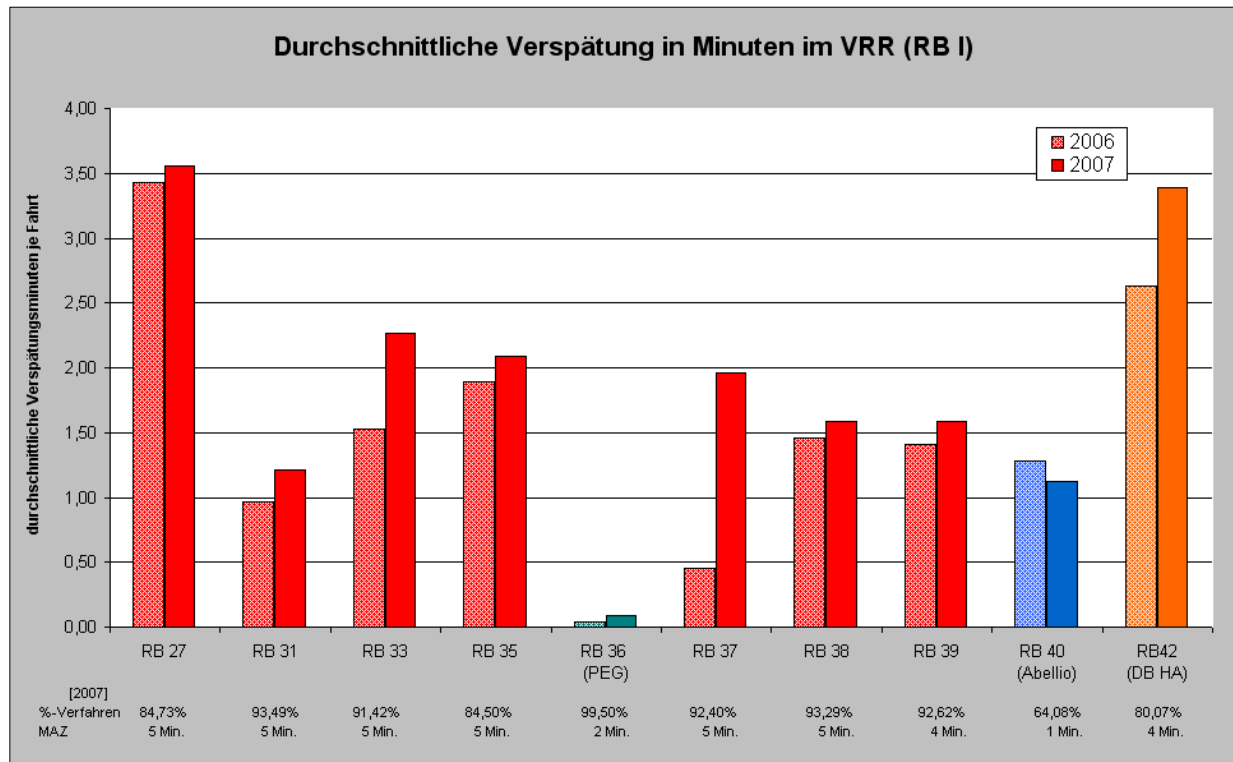
In den folgenden Diagrammen sind die durchschnittlichen Verspätungsminuten pro Fahrt für jede Linie auf Basis der Liefernachweise dargestellt.

Unter jeder Linie ist zusätzlich die Verspätungsquote für 2007 in Prozent sowie die jeweils vereinbarten MAZ (maximal zulässige Verspätungszeiten) bzw. Toleranzzeiten aufgeführt, durch welche die Verspätungsquote definiert ist. Das heißt, bei einer MAZ von beispielsweise zwei Minuten gelten alle Fahrten über zwei Minuten verspätet, bei einer MAZ von fünf Minuten alle Fahrten über fünf Minuten.

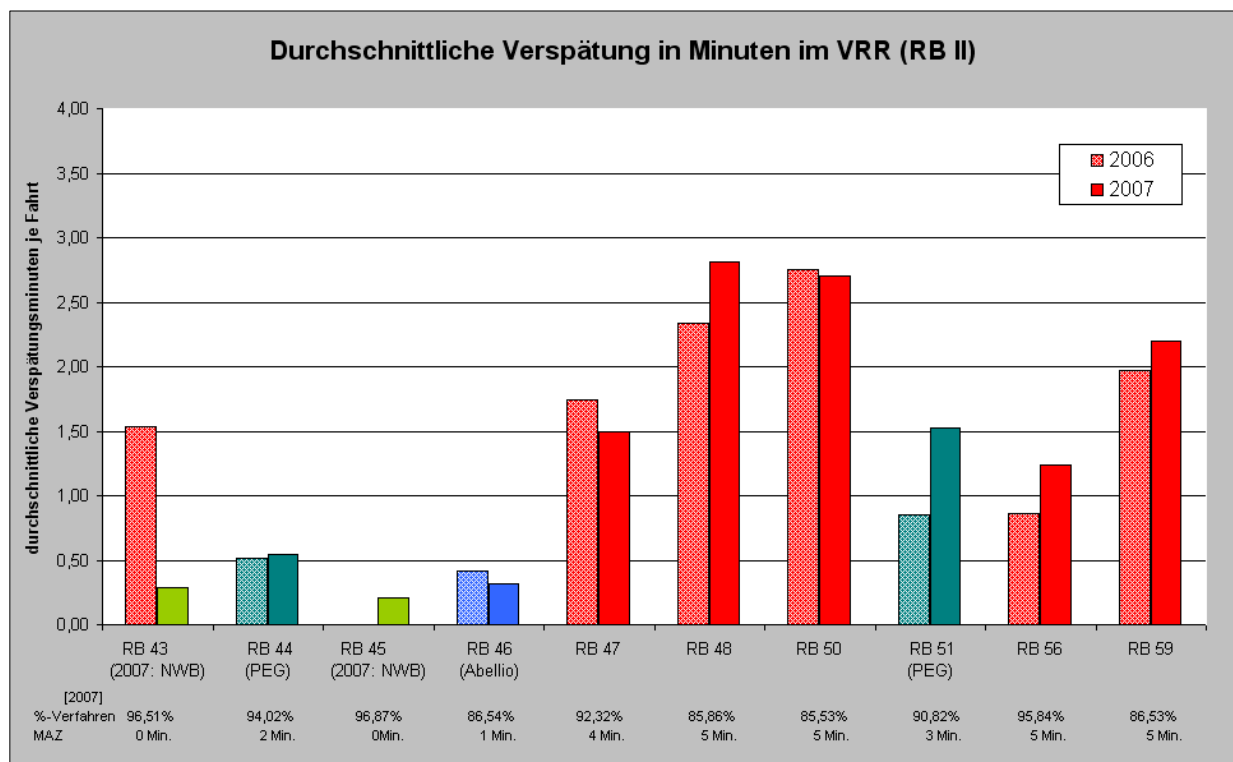
## RegionalExpress-Linien (RE)



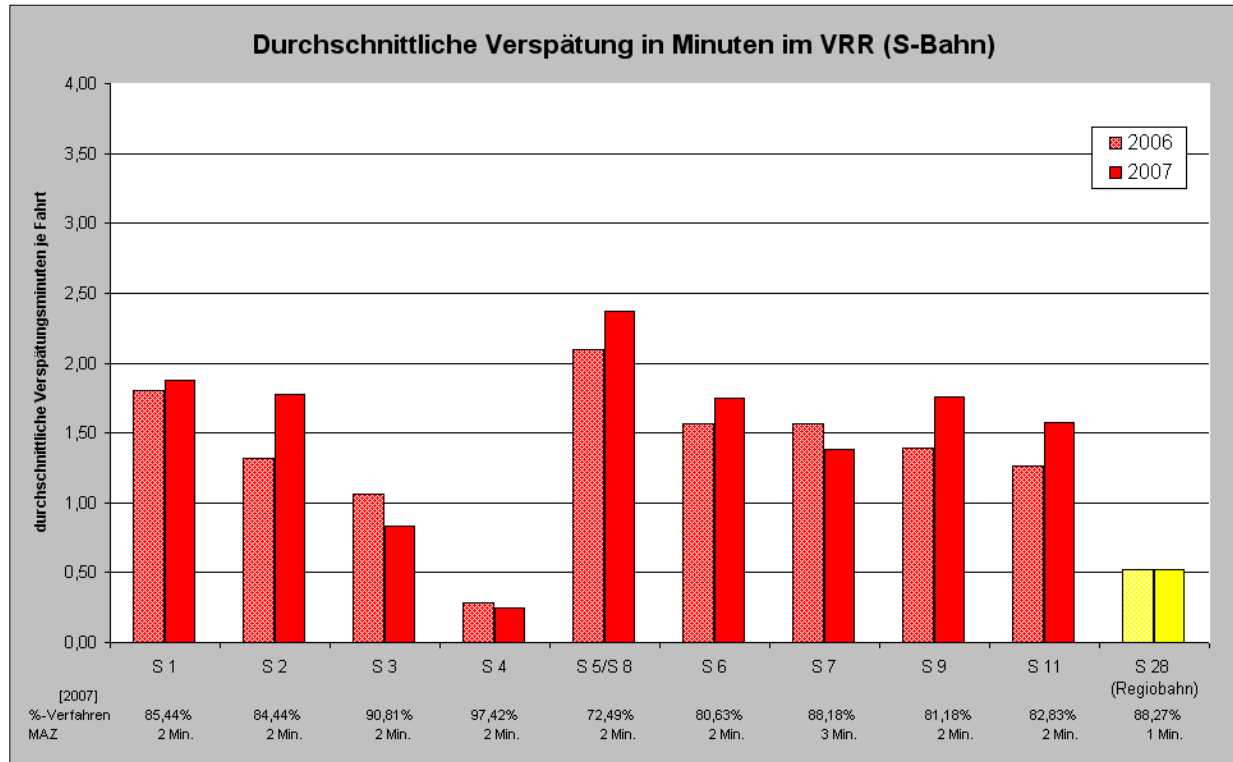
### RegionalBahn-Linien (RB, Teil 1)



### RegionalBahn-Linien (RB, Teil 2)



**S-Bahn**



Die Pünktlichkeitsquote der SPNV-Linien im VRR-Raum ist 2007 im Vergleich zum Vorjahr deutlich gesunken. Besonders auffallend ist dies bei den sehr verspätungsanfälligen RE-Linien, deren Pünktlichkeitsquote sich um 28,2% verschlechtert hat:

	durchschnittliche Verspätung je Fahrt [Min.] 2006	durchschnittliche Verspätung je Fahrt [Min.] 2007	Veränderung [%]
<b>RE</b>	2,46	3,15	28,0 %
<b>RB</b>	1,48	1,65	11,5 %
<b>S-Bahn</b>	1,29	1,41	9,3 %

Die Einzelbetrachtung zeigt, dass auf nur wenigen Linien die Pünktlichkeitsquoten angehoben werden konnten. Einen deutlichen Qualitätssprung konnte die Nordwestbahn erzielen, die zum Fahrplanwechsel Dezember 2006 die Linien RE 14, RB 43 und RB 45 von der DB Regio übernommen hat. Auch auf den von Abellio NRW betriebenen Linien RB 40 und RB 46 wurde eine leichte Verbesserung sichtbar.

Die DB Regio konnte die Pünktlichkeitsquote der Linien RB 47, RB 50 sowie der S3, S4 und S7 geringfügig anheben. Die Pünktlichkeitsquote der S-Bahn-Linien S5/S8 und S6, wegen deren schlechter Betriebsqualität der VRR seit April 2007 monatlich eine Million Euro einbehält, hat sich weiter verschlechtert. Besonders eklatant sind die deutlichen Verschlechterungen



bei den RE-Linien, die aus VRR-Sicht nicht akzeptabel sind und nicht allein durch die vom Fern- und Güterverkehr stark mitgenutzten Haupttrassen zu erklären sind.

Was die in den obigen Abbildungen aufgrund der besseren Vergleichbarkeit als Jahresdurchschnittswerte dargestellten Zahlen für Fahrgäste an einem Tag in einem „guten“ und einem „schlechten“ Monat bedeuten können, soll anhand der folgenden Beispiele aufgezeigt werden:

<b>Pünktlichkeit S5/S8 (20-Minuten-Takt)</b>	
2007 gesamt	2,37 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
im November 2007	3,83 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 7. November 2007	96 von insgesamt 97 Fahrten (= 99%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung 25 von insgesamt 97 (Fahrten (= 26%) mit mehr als 15 Minuten Verspätung
im Mai 2007	1,67 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 23. Mai 2007	21 von insgesamt 97 Fahrten (= 22%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung

<b>Pünktlichkeit S6 (20-Minuten -Takt)</b>	
2007 gesamt	1,75 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
im November 2007	3,21 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 9. November 2007	94 von insgesamt 106 Fahrten (=89%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung 15 von insgesamt 106 Fahrten (=14%) mit mehr als 15 Minuten Verspätung
im März 2007	2,91 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 14. März 2007	4 von insgesamt 106 Fahrten (=4%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung

<b>Pünktlichkeit RE1 (Stunden-Takt)</b>	
2007 gesamt	4,32 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
im November 2007	5,01 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 6. November 2007	41 von insgesamt 42 Fahrten (=98%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung 17 von insgesamt 42 Fahrten (= 40%) mit mehr als 15 Minuten Verspätung
im März 2007	3,58 Minuten durchschnittliche Verspätung je Fahrt
am 20. März 2007	10 von insgesamt 42 Fahrten (=24%) mit mehr als 5 Minuten Verspätung

## 2. Zugausfälle

In den folgenden drei Diagrammen werden auf Grundlage der Liefernachweise der EVU die vorhersehbaren (d.h. vor allem baustellenbedingte) und die nicht vorhersehbaren Zugausfälle je Linie als Ausfallquote für das Jahr 2006 dargestellt. Als Zugausfälle definiert sind Komplettausfall, Teilausfall, Umleitung sowie Verspätung über Takt. Wurden die ausgefallenen Züge durch Ersatzzüge ersetzt, sind diese gegengerechnet.

In der Regel wird dem Fahrgast bei vorhersehbaren Zugausfällen ein adäquater Ersatzverkehr in Form von Ersatzzügen oder -wenn das nicht möglich ist- von Bussen angeboten.

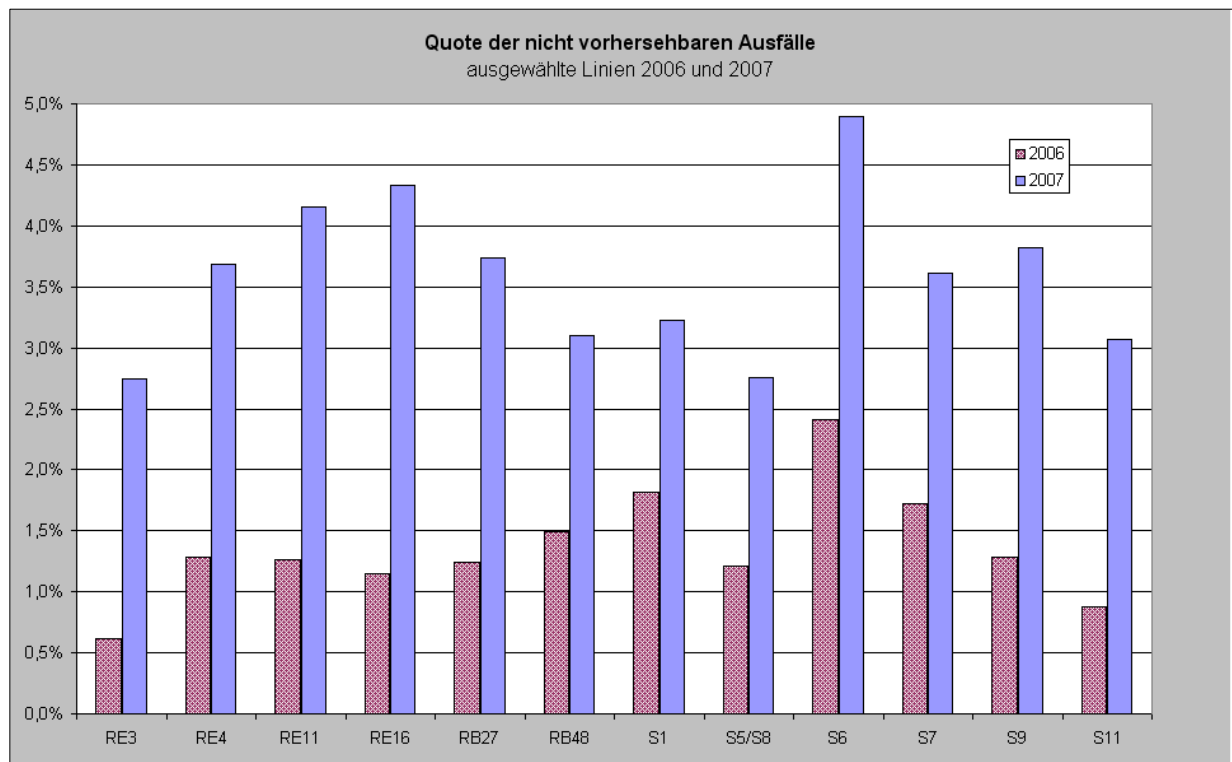
Die Zugausfälle haben 2007 im Vergleich zum Vorjahr deutlich zugenommen, wie der folgenden Tabelle (durchschnittliche Zugausfallquote je Produktgruppe in Prozent) zu entnehmen ist:

Produktgruppe	Vorhersehbare Ausfälle		Nicht vorhersehbare Ausfälle	
	2006	2007	2006	2007
<b>RE</b>	0,13 %	0,52 %	0,85 %	2,12 %
<b>RB</b>	0,33 %	0,61 %	0,81 %	1,92 %
<b>S-Bahn</b>	0,26 %	0,57 %	1,19 %	2,85 %

Die vorhersehbaren Ausfälle sind nicht durch die EVU zu verantworten. Ursachen sind Baustellen bzw. Arbeiten an Gleisen, Weichen, Stellwerken etc., die wie von DB Netz angekündigt, ab 2007 und in den Folgejahren in vermehrtem Umfang durchgeführt werden, um die Infrastruktur zu erhalten bzw. zu verbessern. Sie dienen langfristig der Stabilisierung des Fahrbetriebes.

Die nicht vorhersehbaren und deshalb für den Fahrgast besonders ärgerlichen - weil nicht planbaren - Ausfälle haben jedoch in noch stärkerem Ausmaß zugenommen. Dieser deutliche Anstieg ist nur zum Teil durch den Orkan „Kyrill“ im Januar 2007 sowie die insgesamt neun Streiktage in 2007 zu erklären.

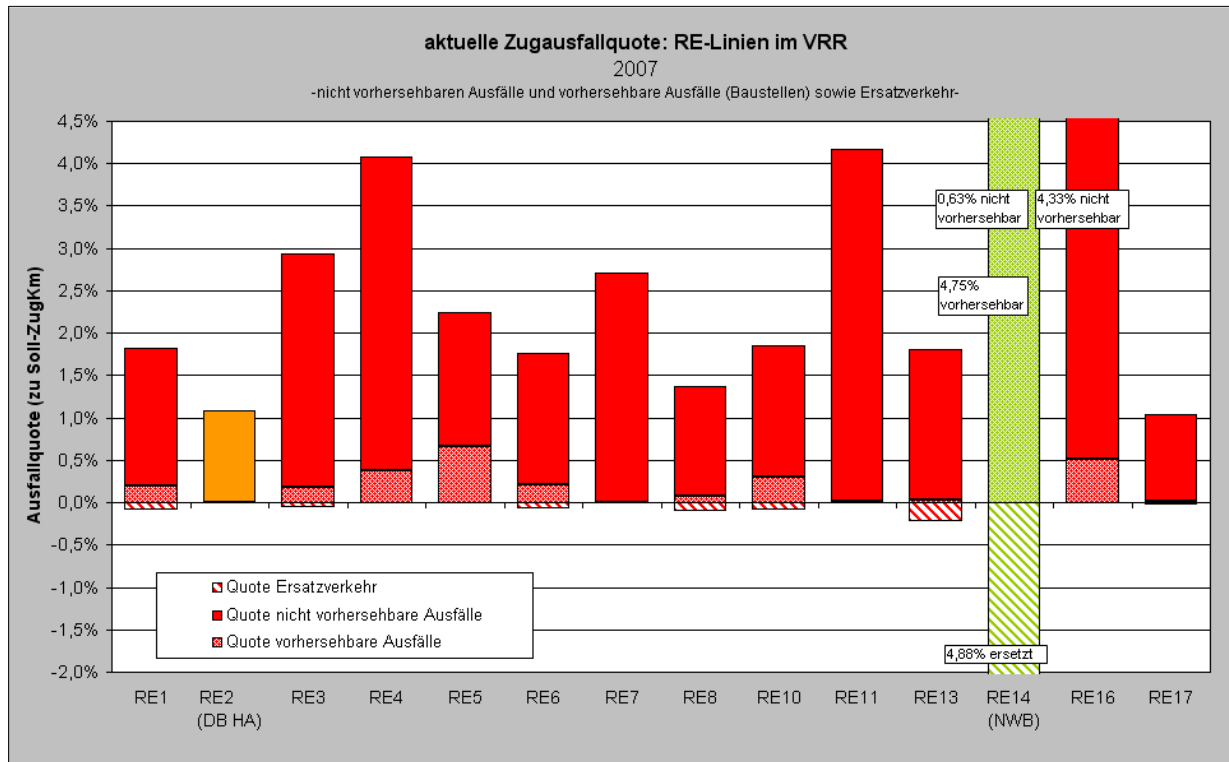
In der folgenden Grafik sind die Linien aufgeführt, bei denen besonders viele Fahrten unvorhergesehen ausgefallen sind, bzw. der Anstieg der Ausfallquote von 2006 auf 2007 besonders deutlich war:



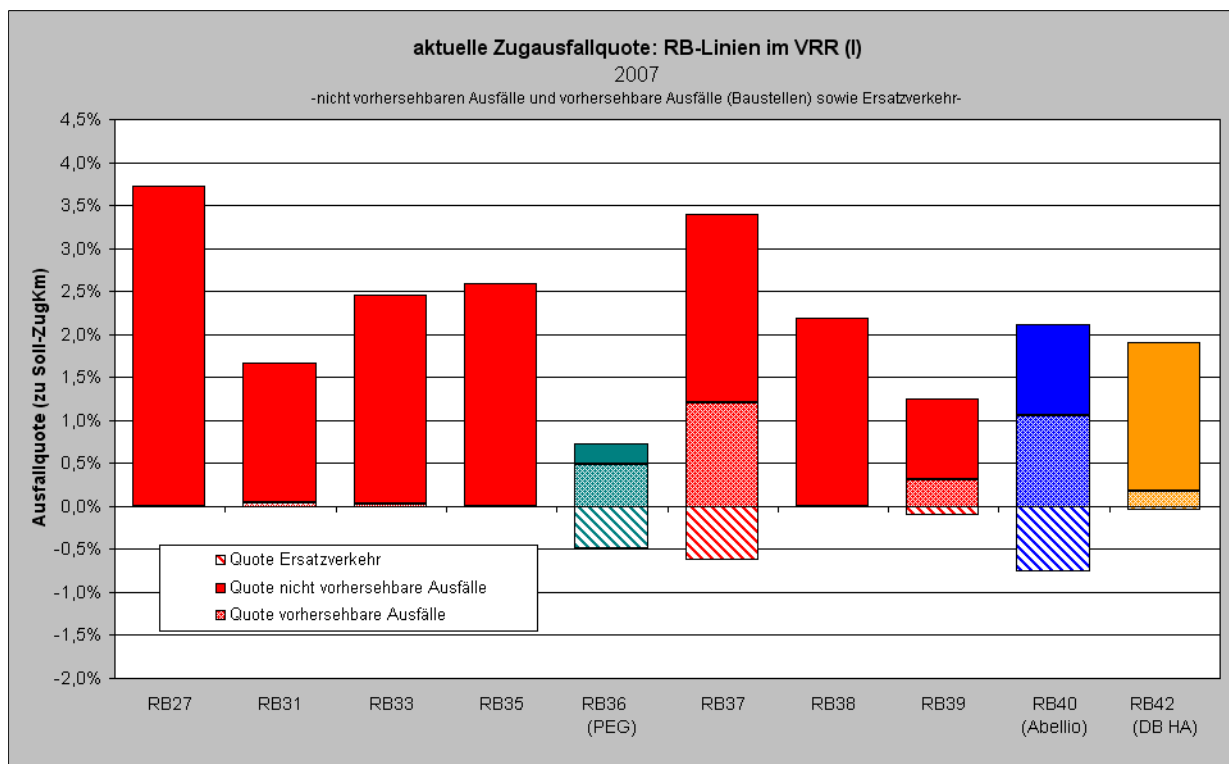
Die oben dargestellten Linien werden alle von der DB Regio betrieben. Dies verdeutlicht, dass die seitens des VRR seit Ende 2006 eingeforderte deutliche Verbesserung der Betriebsqualität (auch bezogen auf die Zugausfälle) nicht realisiert wurde. Im Gegenteil: die Ausfallquote ist weiter stark gestiegen.

Die folgenden Grafiken geben einen Überblick über die Zugausfallquoten und Ersatzverkehre im Jahr 2007 für jede Linie:

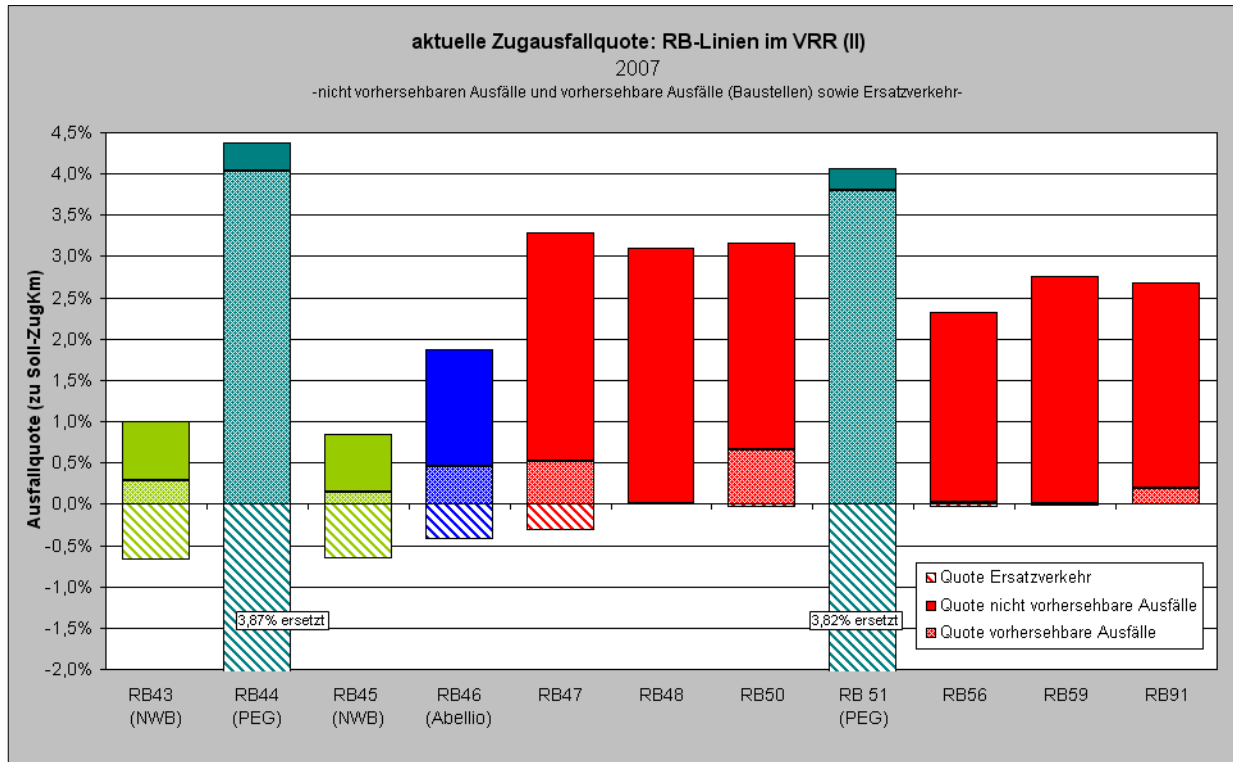
### RegionalExpress-Linien (RE)



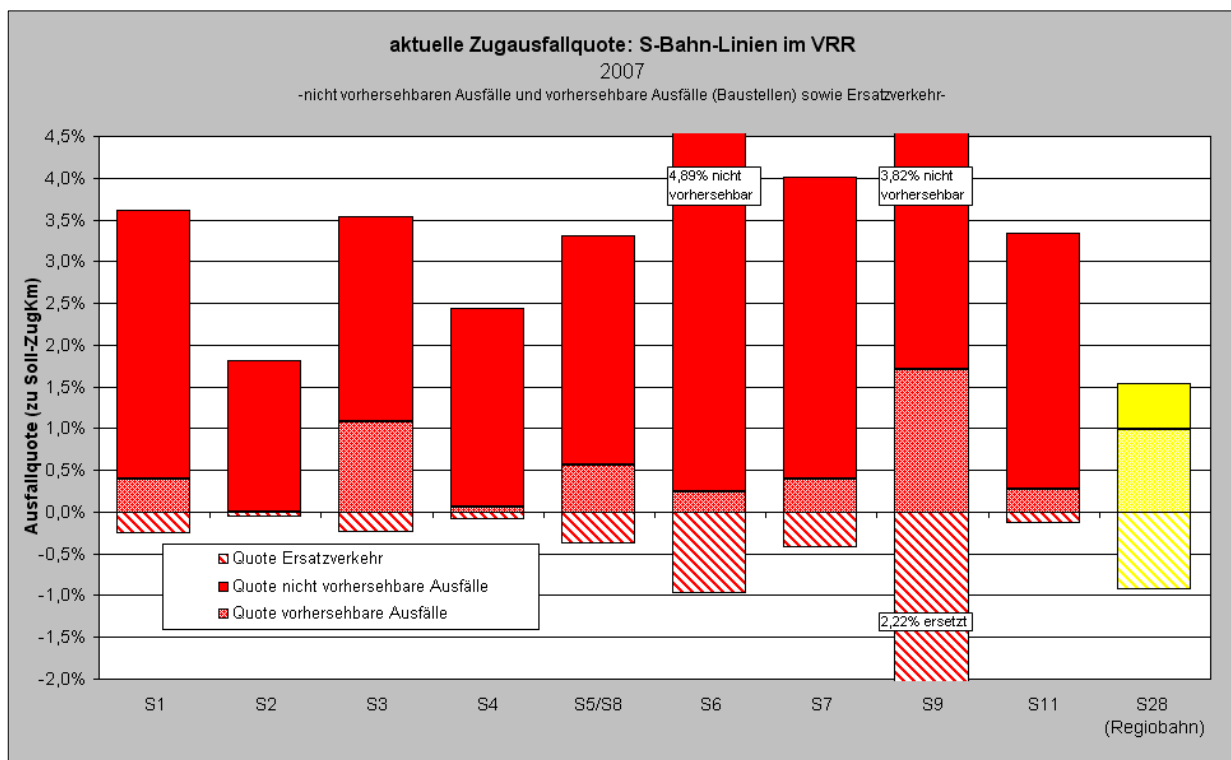
### RegionalBahn-Linien (RB, Teil 1)



### RegionalBahn-Linien (RB, Teil 2)



### S-Bahn



Was die in den obigen Abbildungen dargestellten Jahresdurchschnittswerte für Fahrgäste an einem Tag in einem „guten“ und einem „schlechten“ Monat bedeuten können, soll anhand der folgenden Beispiele aufgezeigt werden:

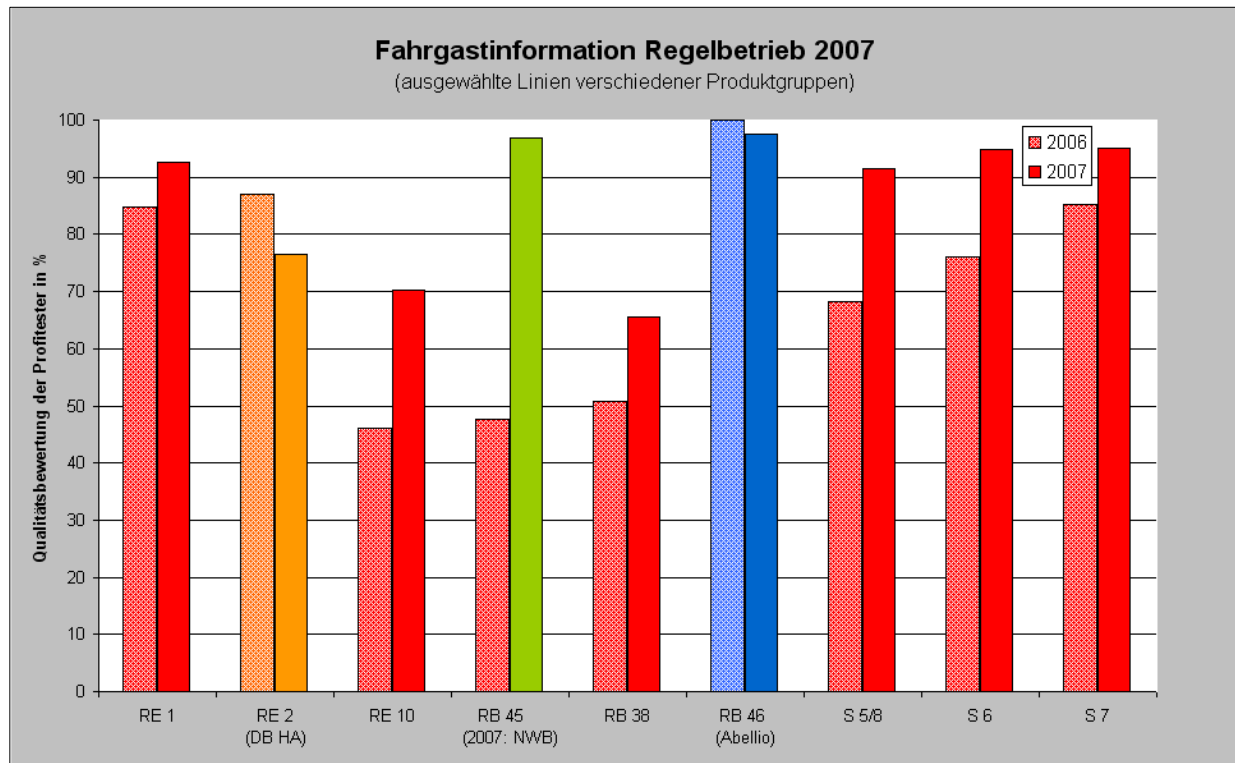
<b>Zugausfälle S5/S8</b>	
2007 gesamt	3,31% Ausfallquote
im November 2007	5,23% Ausfallquote
am 7. November 2007	18 von insgesamt 97 Fahrten (=19%) ausgefallen (9 Komplett-, 2 Teilausfälle, 7 Umleitungen)
im Mai 2007	0,97% Zugausfallquote
am 23. Mai 2007	1 von insgesamt 97 Fahrten (=1%) ausgefallen (1 Umleitung)

<b>Zugausfälle S6</b>	
2007 gesamt	5,14 % Ausfallquote
im November 2007	5,69% Ausfallquote
am 9. November 2007	18 der insgesamt 106 Fahrten (=17%) ausgefallen (11 Komplett-, 7 Teilausfälle)
im März 2007	1,83 % Zugausfallquote
am 14. März 2007	keine Fahrt ausgefallen

<b>Zugausfälle RE 1</b>	
2007 gesamt	1,63% Ausfallquote
im November 2007	1,48% Ausfallquote
am 06. November 2007	4 von insgesamt 42 Fahrten (=10%) ausgefallen (2 Teilausfälle, 2 Umleitungen)
im März 2007	0,39% Zugausfallquote
am 20. März 2007	keine Fahrt ausgefallen

### 3. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Regelbetrieb

Dieser Qualitätsstandard wird über die Messkriterien Fahrtzielanzeiger, Lautsprecheransagen, Fahrgastinformationssystem (FIS) und Liniennetzplan durch Profitester ermittelt. In der folgenden Grafik sind die Erfüllungsgrade einiger ausgewählter Linien dargestellt.



Die Fahrgastinformation in den Fahrzeugen hat sich im Vergleich zum Vorjahr teilweise erheblich verbessert. Grundsätzlich kann für fast alle Linien festgehalten werden, dass das für den Fahrgast wichtigste Merkmal, die Lautsprecheransage im Zug, auch im Jahr 2007 fast immer den Erwartungen entsprach. Vor allem bei den Verkehrsverträgen, die kleinere Teilnetze betreffen, haben sich die erreichten Werte bei Fahrtzielanzeiger, Fahrgastinformationssystem und Liniennetzplänen verbessert. Bei der DB weisen oben genannte Qualitätskriterien noch erhebliche Mängel auf. Die Werte liegen hier zum Teil bis zu 20 Prozentpunkte unterhalb der Ergebnisse der kleineren EVU.

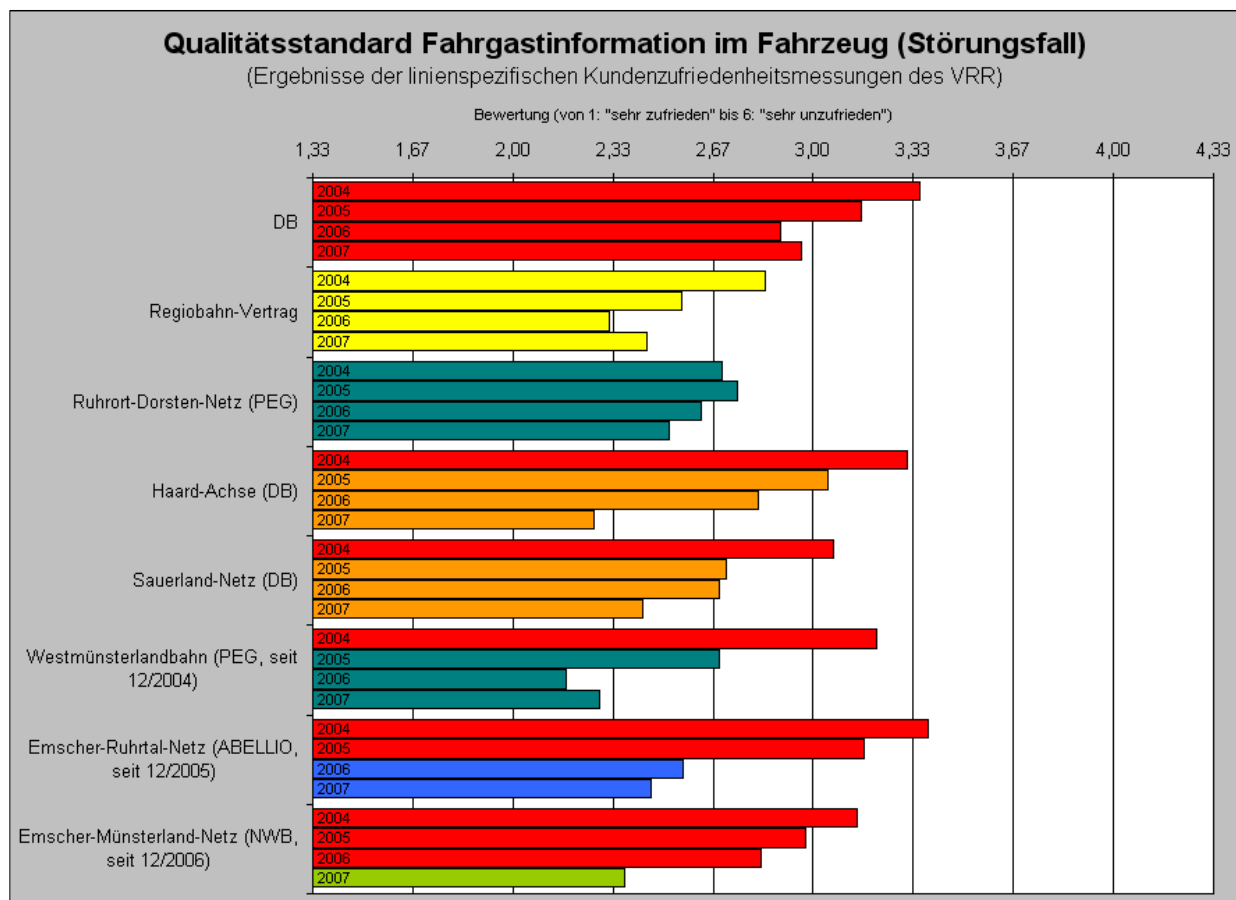
An der von der Nordwestbahn zum Fahrplanwechsel 2006/2007 mit Neufahrzeugen übernommenen Regional-Bahn-Linie RB 45 zeigt sich, wie auch bei der Linie RB 46 (Abellio), dass ein Erfüllungsgrad von nahezu 100% für diesen Qualitätsstandard durchaus möglich ist.

### 4. Fahrgastinformation Fahrzeuge im Störfall

Dieser Qualitätsstandard wird nur äußerst selten von Profitestern erfasst, weil Störungen im Betrieb unvorhergesehen eintreten und Profitester zu diesem Zeitpunkt nur per Zufall im Zug sind. Regelmäßig fahrende Kunden können hier bessere Aussagen treffen. Aus diesem Grund werden die Werte zu diesem Standard subjektiv durch die Kundenzufriedenheitsbefragung erhoben (Fragestellung: „Wie zufrieden sind Sie mit den Durchsagen im Zug im Störfall?“).

Im Folgenden sind einige Ergebnisse aus der dreimal jährlich durchgeführten Kundenzufriedenheitsmessung im Überblick dargestellt. Die Befragung erfolgt linienspezifisch und liefert repräsentative Ergebnisse. Die Zufriedenheit der Fahrgäste wird über eine Zufriedenheitsskala, mit Ausprägungen von 1 (sehr zufrieden) bis 6 (sehr unzufrieden) dargestellt.

Das Diagramm stellt die Entwicklung der Kundenzufriedenheit zwischen 2004 und 2007 anschaulich dar. Berücksichtigt wurden hierfür nur diejenigen Ausschreibungsnetze, bei denen der Betreiberwechsel spätestens im Dezember 2006 vollzogen wurde.





Bei diesem, für den Kunden sehr wichtigen Qualitätsaspekt haben sich die Zufriedenheitswerte im Jahr 2007 erfreulicherweise in fünf von acht ausgeschriebenen Netzen verbessert. Bei lediglich drei Ausschreibungsnetzen (DB, Regiobahn und Westmünsterlandbahn) ist im vergangenen Jahr eine (geringfügige) Verschlechterung der Kundenzufriedenheit eingetreten. Ein interessantes – wenn auch wenig überraschendes – Ergebnis der Kundenzufriedenheitsmessungen ist, dass diejenigen SPNV-Linien, die im Zuge einer Ausschreibung von einem neuen Betreiber übernommen werden, tendenziell besser abschneiden als zu den Vertragslaufzeiten mit der DB.

Besonders deutlich wird dies bei den Ausschreibungslinien des Emscher-Ruhrtal-Netzes, des Emscher-Münsterland-Netzes und der Westmünsterlandbahn, bei denen sich eine Verbesserung der Kundenzufriedenheit zwischen 2004 und 2007 von rund 0,6 bis 0,9 Zufriedenheitspunkten ergibt. Beeindruckend ist in diesem Zusammenhang allerdings die Tatsache, dass selbst Ausschreibungsnetze, die von der DB Regio gewonnen wurden, deutlich besser abschneiden als die Linien der DB. So stieg die Kundenzufriedenheit bei diesem Qualitätsstandard bei der Haard-Achse von 3,3 um eine ganze Zufriedenheitsstufe auf 2,3 und beim Sauerland-Netz von 3,1 auf 2,4 - also im gleichen Umfang wie bei den privaten Bahnen.

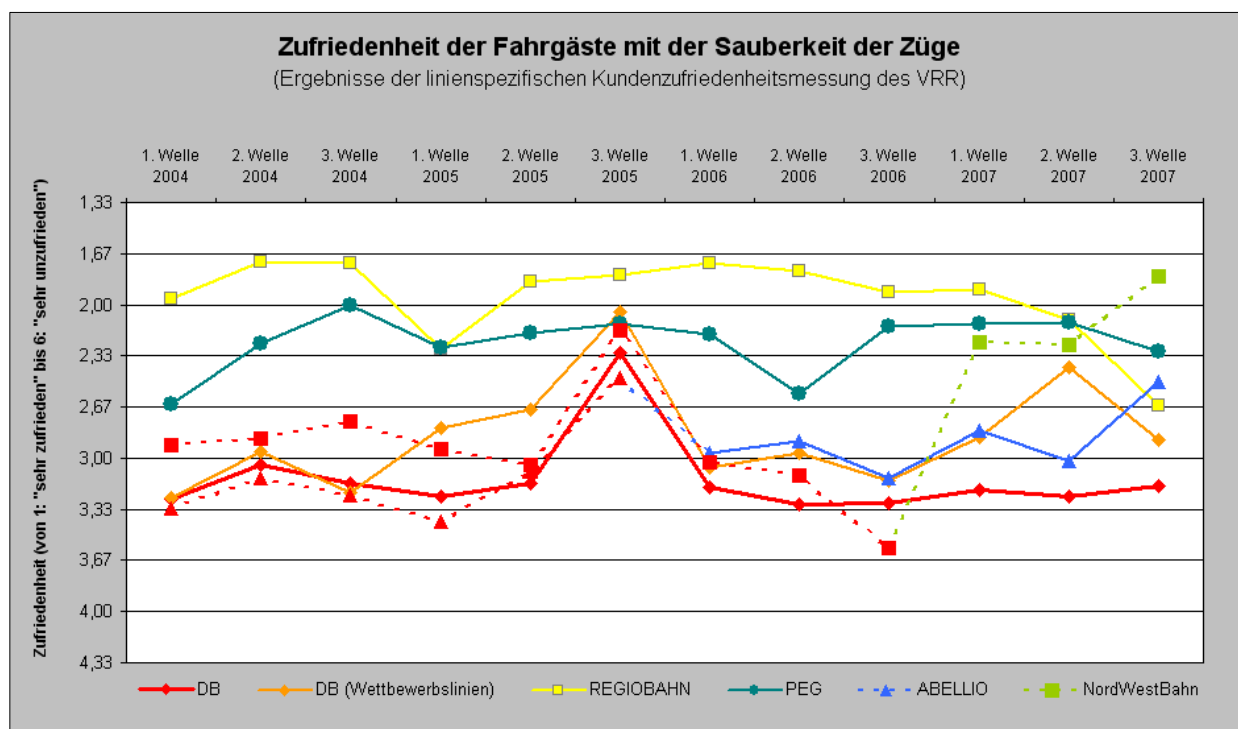
## 5. Zustand Fahrzeuge

Die Qualität der Fahrzeuge wird objektiv von Profitestern überprüft und beinhaltet die Messkriterien „Sauberkeit“, „Funktion und Beschaffenheit der Einrichtungen im Zug“ sowie „Graffiti“.

Die erreichten Werte im RE- und RB-Bereich sind generell zufriedenstellend und liegen bei den DB-Linien bei etwa 90% und bei den Linien der anderen EVU etwa bei 95%.

Die Werte im S-Bahn-Bereich bewegen sich durchschnittlich um die 85% und haben sich damit im Vergleich zum Vorjahr verbessert. Häufig führen defekte Toiletten, verschmutzte Böden sowie zerkratzte Scheiben zu einer Abwertung.

Weiterhin wird in der KuZuMe das Urteil der Fahrgäste erfragt. Die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Sauberkeit der Züge stellt sich folgendermaßen dar:



Die Grafik zeigt die Entwicklung der Kundenzufriedenheit zwischen 2004 und 2007 für den Qualitätsstandard „Sauberkeit der Züge“ - differenziert nach EVU. Die durchgezogene Linie besagt, dass das jeweilige EVU den Fahrbetrieb bereits aufgenommen hat, die in gleicher Farbe gestrichelte Linie stellt die Kundenzufriedenheit vor Betreiberwechsel (also im Rahmen des Altvertrages, in der Regel der DB) dar.

Es wird deutlich, dass die Zufriedenheit der Kunden bzgl. der Sauberkeit in den Zügen der privaten Bahnen (teilweise deutlich) besser ist als bei den Linien der DB. Letztere liegen (mit

einer Ausnahme 3. Welle 2005) konstant zwischen 3,00 und 3,33, wobei die Kundenzufriedenheit beispielweise mit der Regiobahn (mit Ausnahme der 3. Welle 2007) zwischen 1,67 und 2,00 und die mit den PEG-Linien zwischen 2,00 und 2,67 liegt. Wettbewerb lohnt sich demnach bei diesem Qualitätsstandard auch langfristig.

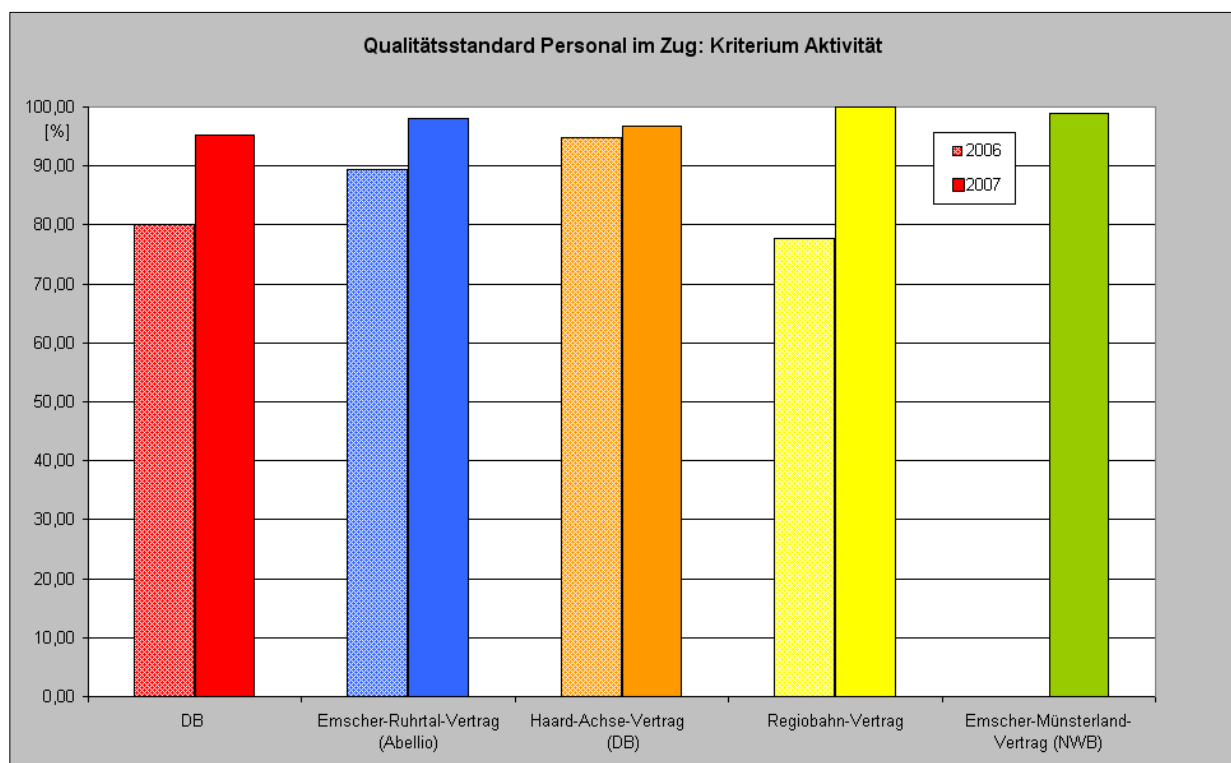
Selbst die von der DB im Wettbewerb gewonnenen Linien (Haard-Achse und Sauerland-Netz) schneiden signifikant besser ab, als die übrigen DB-Linien. Die Zufriedenheit liegt hier beim Standard „Sauberkeit“ zwischen 2,33 und 3,00. Dies ist auch bei anderen Standards, insbesondere „Fahrgastinformation im Störfall“ zu beobachten.

Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung wird die Sauberkeit und Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge teilweise schlechter bewertet als in den Profitester-Messungen. Die Unterschiede liegen darin begründet, dass die Fahrgäste hauptsächlich die kundennahen Elemente wie Sauberkeit der Sitze und Fußböden oder Funktionsfähigkeit von Toiletten und Türen bewerten. Die Profitester erheben zusätzlich noch Elemente wie z.B. Funktionsfähigkeit/Beschaffenheit der Beleuchtung oder der Innen-/Außenwände, die oft nur wenig oder gar keine Mängel aufweisen und dementsprechend die erreichten Werte erhöhen.

## 6. Zugbegleitpersonal

Der Qualitätsstandard „Personal im Zug“ wird mit den Messkriterien „Aktivität des Personals“, „Erscheinungsbild“ sowie „Auftreten und Verhalten“ durch die Profitester erhoben.

Bezogen auf die Messkriterien „Erscheinungsbild“ sowie „Auftreten und Verhalten“ liegen die Ergebnisse bei allen EVU zwischen 99% und 100%. Bei der Frage, ob das Zugbegleitpersonal seine Tätigkeit aktiv ausführt oder sich eher nicht präsent beim Lokführer oder in der ersten Klasse aufhält („Aktivität des Personals“), hat sich im Vergleich zum Vorjahr eine erfreuliche Entwicklung ergeben:



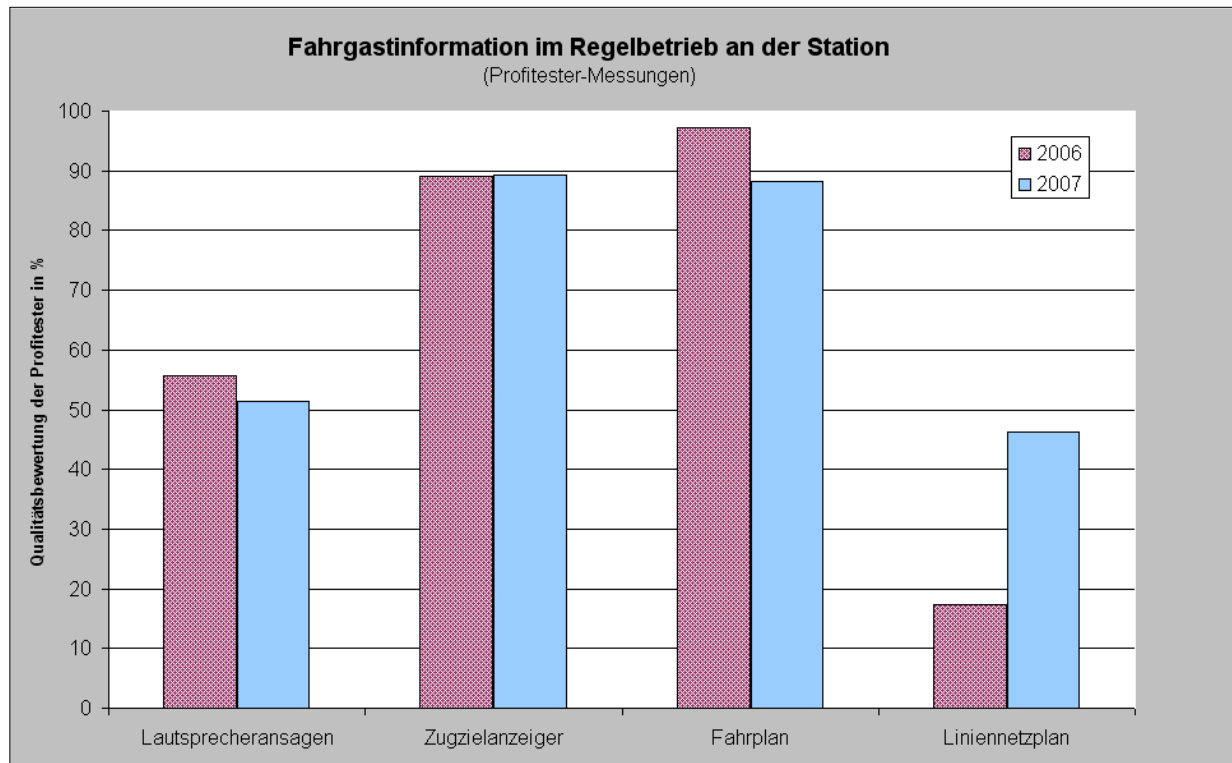
Die deutliche Verbesserung bei den Linien der DB sowie bei der Regiobahn ist vermutlich darauf zurückzuführen, dass der VRR den EVU regelmäßig und zeitnah die Ergebnisse der Profitester-Erhebungen zu diesem Punkt zukommen lässt und die EVU dann entsprechend schnell reagieren und geeignete Maßnahmen ergreifen können.

Die Aktivitätssteigerung wird auch von den Kunden bestätigt. Im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung fällt das Urteil sehr positiv aus; bezogen auf Durchschnittswerte je EVU werden Noten zwischen 1,7 und 2,25 vergeben.

Es gibt allenfalls Hinweise von Kunden, die sich beschweren, dass bestimmte Züge nicht mit Personal begleitet werden. Dies resultiert aus dem Umstand, dass nur auf wenigen Linien eine 100%-Quote von Zugbegleitern bzw. Service- und Sicherheitskräfte vertraglich geregelt ist. Aufgrund der begrenzten finanziellen Mittel weisen die meisten Züge eine vereinbarte Zugbegleitquote von 25 bis 30 Prozent auf.

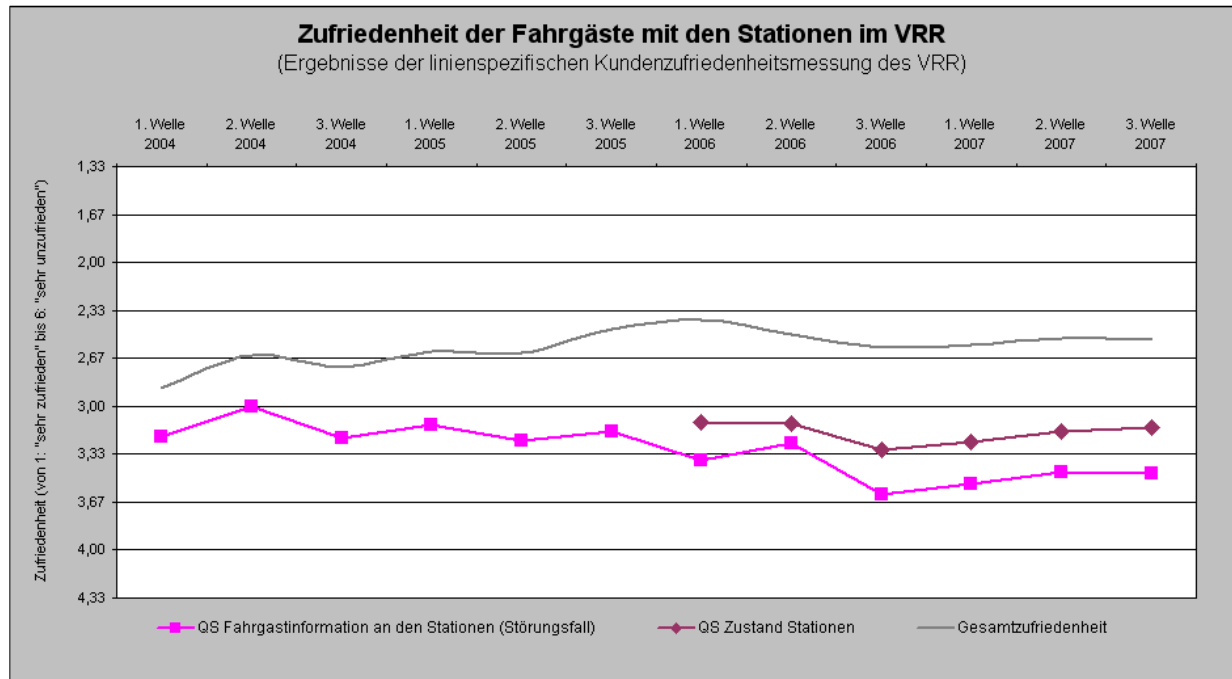
## 7. Qualität der Bahnhöfe: Fahrgastinformation und Zustand

Die in diesem Kapitel dargestellten Ergebnisse sind Durchschnittswerte über alle ca. 270 Stationen.



Die Qualität der Fahrgastinformation an den Stationen im Regelfall wird im Wesentlichen durch die fehlenden Durchsagen an den kleineren Stationen und das Fehlen von aktuellen Liniennetzplänen negativ beeinflusst. Bei den Liniennetzplänen hat sich 2007 im Vergleich zum Vorjahr eine Verbesserung ergeben, die Verfügbarkeit bzw. Lesbarkeit von Fahrplänen hat sich dagegen leicht verschlechtert.

Die Fahrgastinformation an Bahnhöfen im Störfall über Zugzielanzeiger und Lautsprecherdurchsagen wird von Profitestern nur dann erfasst, wenn bei der regulären Erfassung zufällig ein Störfall eintritt und wird auch im Jahr 2007 mit Qualitätserreichungsgraden von um die 50% bewertet. Diese negative Bewertung wird von den Fahrgästen im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung bestätigt. Die Qualität der Lautsprecherdurchsagen im Störfall an Bahnhöfen erhält von den Kunden den schlechtesten Wert aller befragten Qualitätsstandards, hat sich jedoch im Vergleich zu 2006 leicht verbessert (vgl. auch die folgende Abbildung).

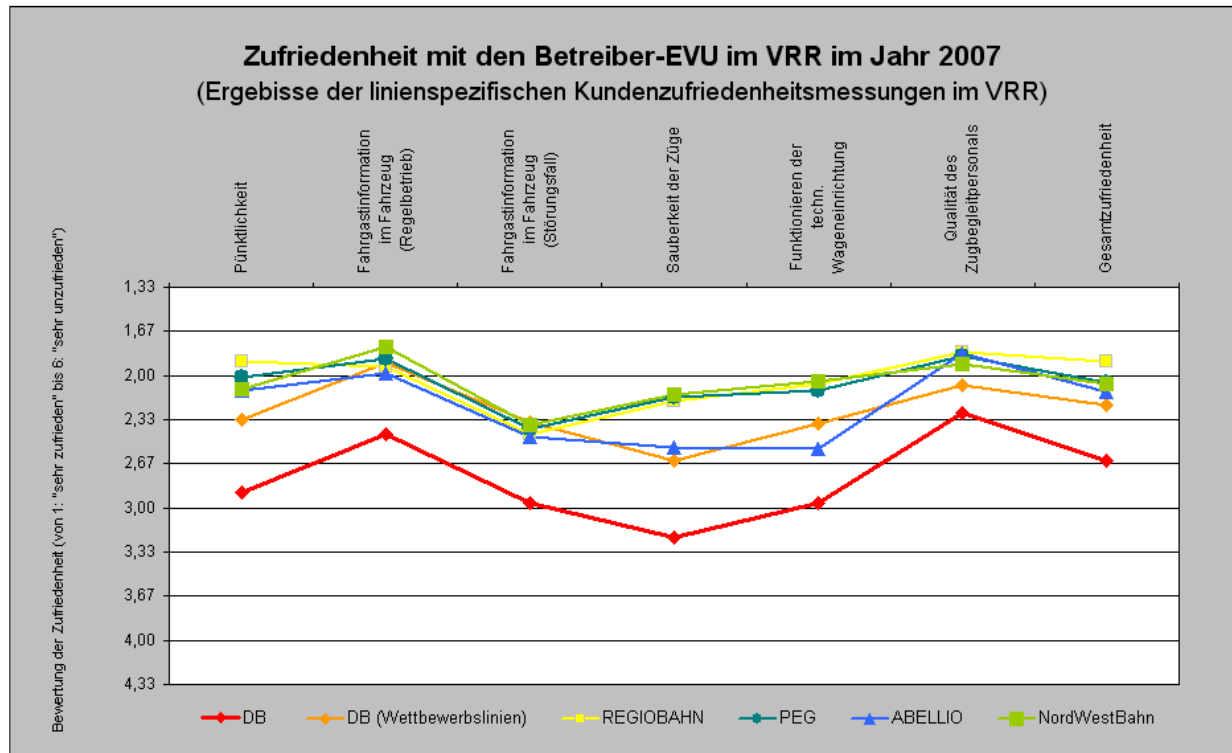


Die Grafik verdeutlicht, dass die Fahrgäste mit der Qualität der Bahnhöfe („Fahrgastinformation im Störfall“, „Sauberkeit und Funktionsfähigkeit/Graffiti“) sehr unzufrieden sind. Im Gegensatz zur Gesamtzufriedenheit der Kunden sind Abweichungen von bis zu einem Notenpunkt festzustellen. Im Zeitverlauf von Januar 2004 bis Oktober 2006 hat die Zufriedenheit kontinuierlich abgenommen, bei den letzten drei Messungen im Jahr 2007 ist eine leicht Verbesserung der Kundenzufriedenheit festzustellen.

Die Bewertung des Zustands der Stationen ist aus Profitester-Sicht etwas besser. Dies liegt u.a. an den umfangreicheren Messkriterien innerhalb der Profitester-Erhebungen, in denen auch kundenfernere, relativ gut bewertete Elemente enthalten sind. Ferner muss bedacht werden, dass die großen und teilweise mittleren Bahnhöfe oft in einem zufriedenstellenden bzw. passablen Zustand sind, während die Mehrzahl der kleineren Stationen mehr oder weniger deutliche Mängel in der Sauberkeit oder Funktionsfähigkeit (auch Graffiti) aufweisen.

## 8. Allgemeine Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsmessung

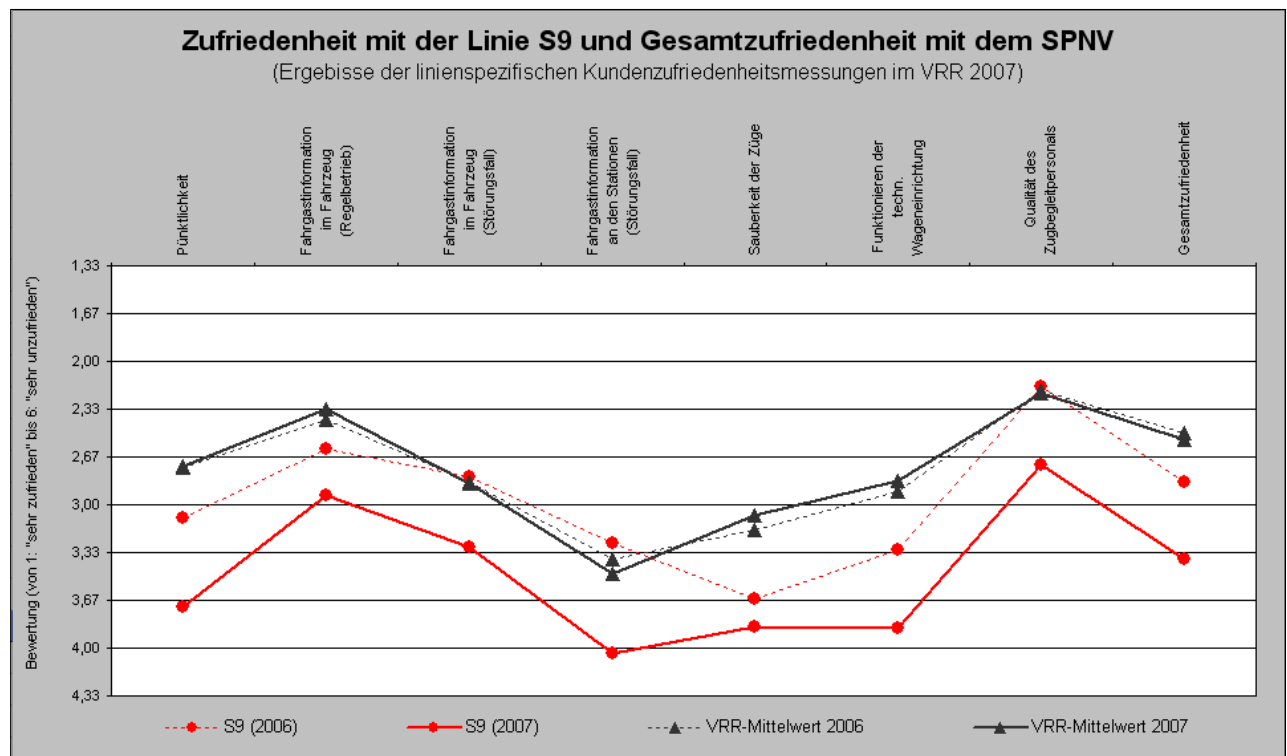
Die folgende Abbildung zeigt die Ergebnisse der linienspezifischen Kundenzufriedenheitsmessung des VRR für das Jahr 2007. Es ist hier die Zufriedenheit der Fahrgäste mit allen befragten Kriterien wiedergegeben. Die Ergebnisse sind differenziert nach EVU dargestellt:



Die Grafik verdeutlicht, dass die DB Regio bei diesem Vergleich bei allen Qualitätsstandards deutlich schlechter abschneidet als die privaten Bahnen. Die jeweiligen Rahmenbedingungen der Leistungserbringung bei einem kleinen EVU sind in der Regel andere als bei einem großen EVU (Netzgröße, Misch-/ Parallelverkehr). Ein Vergleich zwischen diesen Unternehmen ist daher üblicherweise nur bedingt aussagefähig. Die Linien der DB schneiden jedoch auch bei den Kriterien, die unabhängig von der Größe des EVU mit einfachen Mitteln zu beeinflussen sind (beispielsweise. „Fahrgastinformation im Fahrzeug“ und „Sauberkeit der Züge“), schlecht ab. Die von der DB Regio im Wettbewerb gewonnenen Netze schneiden deutlich besser ab und liegen mit den Werten der übrigen privaten Bahnen gleich auf.



Die folgende Grafik gibt beispielhaft für eine Auswertung auf Linienebene (hier: die S9) die Zufriedenheit der Fahrgäste im Vergleich zum Durchschnittswert über alle SPNV-Linien im VRR wieder:



Die Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit dem SPNV im VRR (VRR-Mittelwert) hat sich im Jahr 2007 im Vergleich zu 2006 kaum geändert; zu erkennen ist dies an den beiden schwarzen Linien, die sich annähernd decken. Demgegenüber ist die Zufriedenheit der Fahrgäste mit der S-Bahn-Linie S9 deutlich schlechter als der VRR-Mittelwert. Im Vergleich zum Vorjahr liegt der erreichte Wert sogar noch deutlich unterhalb des Wertes von 2006.

## 9. Fazit

Der vorliegende Qualitätsbericht 2007 weist für die so genannten „harten“ Qualitätsfaktoren „Pünktlichkeit“ und „Zugausfälle“ im Vergleich zum Jahr 2006 deutliche Verschlechterungen aus. Die durchschnittlichen Verspätungen je Fahrt haben bei den RegionalBahn- und S-Bahn-Linien um 11,7 % bzw. 9,6 %, bei den RegionalExpress-Linien sogar um 28,2 % zugenommen. Auch die Zugausfälle haben sich im Jahr 2007 in allen drei Produktgruppen deutlich erhöht. Von den Verschlechterungen in beiden Standards sind vor allem die Linien der DB Regio NRW betroffen. Die Werte der anderen EVU haben sich teilweise nur leicht verschlechtert, teilweise aber auch verbessert.

Diese negative Entwicklung bei den Linien der DB Regio ist für den VRR nicht akzeptabel, weshalb er sich im Verlaufe des Jahres 2007 entschlossen hat, Geldbeträge im größeren Umfang von der DB Regio wegen der schlechten Qualität gerade in den beiden oben genannten für den Fahrgast besonders wichtigen Qualitätsstandards einzubehalten. Trotz dieser Maßnahmen zeigt sich, dass es der DB offensichtlich nicht gelungen ist, in diesen beiden Kernbereichen die Leistung sukzessive zu verbessern, sondern es im Gegenteil zu deutlichen Verschlechterungen gekommen ist.

Bei den übrigen „weichen“ Qualitätsstandards sind die Ergebnisse unterschiedlich, teilweise gibt es auch positive Entwicklungen zu vermelden: Der „Zustand der Fahrzeuge“ (Sauberkeit und Funktionsfähigkeit) sowie die „Fahrgastinformation in den Fahrzeugen im Regel- und im Störfall“ hat sich generell verbessert, auch bei den Linien der DB. Nichtsdestotrotz liegen die NE-Bahnen auch bei diesen Standards auf einem höheren und sehr guten Niveau. Die Qualität des „Personals im Zug“ ist bei allen EVU sehr hoch, besonders das Kriterium „Aktivität des Personals“ hat sich 2007 im Vergleich zum Vorjahr sehr positiv entwickelt. Die Qualität der Fahrgastinformation an den Bahnhöfen im Regel- und im Störfall ist nach wie vor äußerst unbefriedigend. Ursache ist zum einen, dass viele kleinere Bahnhöfe gar nicht mit der entsprechenden Infrastruktur wie Lautsprechern oder elektronischen Displays ausgestattet sind. Zum anderen erfolgen dort, wo es Lautsprecher gibt, des öfteren keine oder nur unzureichende Durchsagen.

Der Vergleich der im VRR-Raum tätigen EVU zeigt wie im letzten Qualitätsbericht 2006 deutlich, dass der vom VRR eingeschlagene Weg, zunehmend Linien und Teilnetze in den Wettbewerb zu bringen, richtig ist und deshalb konsequent fortgesetzt wird. Die Zahlen belegen einerseits, dass sich die Qualität der im Wettbewerb vergebenen Linien eindeutig verbessert hat. Andererseits wird deutlich, welche Qualität in einzelnen Bereichen erzielt werden kann, was gegebenenfalls Konkurrenzdruck erzeugt und auch Verbesserungen in noch nicht ausgeschriebenen Linien hervorrufen kann.

Stand: 6. Mai 2008

