

## **Kundendialog 2022**

### **Die wichtigsten Rahmenkennzahlen der Kundeneingaben**

Nach den Einschränkungen durch die Corona-Pandemie in den beiden Vorjahren normalisierten sich im Jahr 2022 die Lebensumstände der Menschen im Beruf wie auch in der Freizeit zunehmend. Der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) wurde wieder deutlich mehr genutzt, auch wenn im Januar und Februar noch die 2 G-Regelung in den Fahrzeugen galt und der ÖPNV das ganze Jahr über weiterhin einer FFP2-Maskenpflicht unterlag. Zudem endete im März die gesetzliche Verpflichtung der Arbeitgeber, den Beschäftigten bei entsprechender Tätigkeit Homeoffice zu ermöglichen.

Nicht nur die Fahrgastzahlen stiegen an, auch die Kundenkritik nahm im Vergleich zum Vorjahr um 12,1 % zu. Die go.Rheinland App und AVV App (41,09 %) blieben nach wie vor der beliebteste Kommunikationskanal der Reisenden, wenngleich der Nutzungsgrad niedriger als im Jahr 2021 (48,58 %) war. Die Kontaktaufnahme zum go.Rheinland-Kundendialog via E-Mail lag im Jahr 2022 bei 24,06 %, im Vorjahr bei 19,33 %.

Somit stieg die Kommunikation per E-Mail um 4,73 % an, die per App ging um 7,49 % zurück. Das VRS-Kontaktformular nutzten die Kundinnen und Kunden in 33,77 % aller Fälle, was einen Anstieg gegenüber dem Vorjahr um 2,33 % bedeutet.

Durch den Austausch mit den Fahrgästen erhielt der go.Rheinland-Kundendialog, als eine wichtige Säule des Qualitätsmanagements, wesentliche Hinweise darauf, wo Probleme und Schwächen im SPNV bestehen und wo die Dienstleistungsqualität im Bahnverkehr erhöht werden muss.

Die Reisenden bemängelten im Jahr 2022 hauptsächlich Fahrtverspätungen und Fahrtausfälle, ähnlich hoch war die Kritik am Zustand der Haltestellen und Stationen.

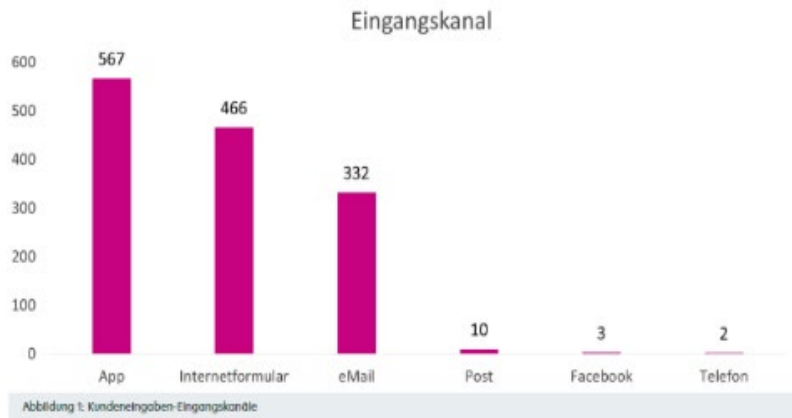
### **Beschwerdeanzahl im Jahr 2022 insgesamt: 1.380**

- davon linienbezogen: 945
- davon allgemeine SPNV-Themen: 435

Anstieg der Kundeneingaben im Vergleich zum Jahr 2021 um 149 (+12,1 %).

## Verteilung der Kundeneingaben auf die verschiedenen Eingangskanäle:

- go.Rheinland App und AVV App (Feedback-Formular): 567 (41,09 %)
- E-Mail: 332 (24,06 %)
- VRS-Homepage (Kontaktformular): 466 (33,77 %)



## Beschwerdeträchtigste Linien:

- RB 25: 85 Beschwerden (6,16 %)
- S 19: 81 Beschwerden (5,87 %)
- RE 5: 78 Beschwerden (5,65 %)
- RE 1: 67 Beschwerden (4,86 %)
- RB 26: 66 Beschwerden (4,78 %)

Linie	Beschwerdegründe						Beschwerden gesamt
	Verspätung	Überfüllung	Fahrplan	Fahr- betriebsaufg.	Fahrausfall	Sonstige Gründe	
RB 25	22	2	1	13	34	13	85
S 19	29	0	1	8	27	16	81
RE 5	32	8	1	0	15	22	78
RE 1	21	3	2	1	18	19	67
RB 26	32	1	3	1	6	21	66
S 11	6	1	0	1	39	16	62
RB 48	16	1	6	2	21	12	57
RE 9	21	2	2	10	13	8	56
S 12	4	1	3	1	19	26	54
S 23	20	0	0	3	2	15	40
S 0	6	0	3	0	22	12	43
Übrige Linien*	93	0	41	25	71	455	685
<b>Gesamt</b>	<b>306</b>	<b>19</b>	<b>63</b>	<b>71</b>	<b>286</b>	<b>635</b>	<b>1380</b>

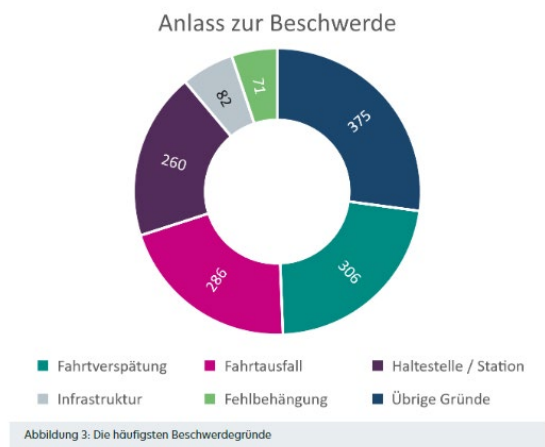
Abbildung 2: Beschwerdegründe mit Linienbezug (dargestellt sind alle Linien mit wenigstens 15 Beschwerden in mindestens einer Beschwerdekategorie)

\* Diese Rubrik enthält auch alle Beschwerden ohne Linienbezug.

Vornehmlich führten bei den Fahrgästen erlebte Verspätungen und Ausfälle zur Beanstandung. Auch Defizite am Zustand von Haltestellen und Stationen wurden, wie schon im Vorjahr, wiederholt an den go.Rheinland-Kundendialog herangetragen. Diese Meldungen lassen sich keiner konkreten Linie zuordnen und sind demnach in der Tabelle (Abb. 2) unter „übrige Linien/sonstige Gründe“ zusammengefasst.

## Häufigster Beschwerdeanlass:

- Fahrtverspätung: 306 Beschwerden (22,17 %)
- Fahrtausfall: 286 Beschwerden (20,72 %)
- Haltestelle: 260 Beschwerden (18,84 %)
- Infrastruktur: 82 Beschwerden (5,94 %)
- Fehlbehängung: 71 Beschwerden (5,14 %)



## Baumaßnahmen und Personalengpässe als überwiegende Ursachen für Verspätungen und Ausfälle

Wie bereits im Vorjahr war es für die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) aufgrund von Baumaßnahmen und Personalengpässen schwierig, eine anhaltend zufriedenstellende Qualität im SPNV zu erreichen.

### Herausforderung Baustellen

Massive Bautätigkeiten, oftmals begleitet von Streckensperrungen und Umleitungen, Busnot- und Schienenersatzverkehren, beeinträchtigen den Bahnbetrieb in besonderem Maße. Allen SPNV-Akteuren ist bewusst, dass Baumaßnahmen große Belastungen für die Pendlerinnen und Pendler zur Folge haben.



Diese sind jedoch zwingend notwendig zur Ertüchtigung der hochbelasteten Infrastruktur, um die Verkehrswende zu erreichen und das SPNV-Angebot sowie die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit zu verbessern.

## Herausforderung Personalengpässe



Durch eine stark angespannte Personallage bei Triebfahrzeugführenden, Zugbegleitpersonal und Mitarbeitenden in Stellwerkwerken und Werkstätten kam es zu Zugausfällen, Verspätungen sowie verminderten Fahrzeugkapazitäten.

So musste die S-Bahnlinie 6 beispielsweise aufgrund eines außerordentlich hohen Krankenstands über einen längeren Zeitraum vollständig ausfallen.

Die EVU unternehmen seit einiger Zeit große Anstrengungen, um Personal zu rekrutieren und auszubilden. Eine Entspannung der Lage ist aber nur mittelfristig erreichbar. Derartige Schwierigkeiten bei der Personalverfügbarkeit stellen inzwischen ein branchenübergreifendes Problem dar und betreffen den SPNV ebenso wie das Handwerk, das Gesundheitswesen, Kindergärten und Schulen, die Gastronomie, die Justiz, den Einzelhandel etc.

## Herausforderung Unwetter

Im Februar 2022 kam es durch das Sturmtief Ylenia, gefolgt vom Sturmtief Zeynep, in weiten Teilen des Landes NRW zu zahlreichen Ausfällen und Beeinträchtigungen im Zugverkehr. Bei besonders gefährdeten Linien, deren Strecken und Oberleitungen durch entwurzelte Bäume blockiert oder beschädigt waren, musste der Bahnverkehr sukzessive eingestellt werden.



Sturmwarnung © stock.adobe.com / gguy

Darüber hinaus waren weiterhin die Nachwirkungen und Schäden der Hochwasserkatastrophe im Juli 2021 im Bahnbetrieb spürbar. Strecken und Teilabschnitte waren noch immer nicht befahrbar und mussten durch Schienenersatzverkehre (SEV) kompensiert werden, beschädigte Fahrzeuge standen weiterhin nicht zur Verfügung.

## Herausforderung 9-Euro-Ticket



Die Zeit von Juni bis August 2022 stand für den gesamten Nahverkehr in Deutschland im Zeichen des 9-Euro-Tickets. Aufgrund nicht vorhandener Kapazitäten bei den Fahrzeugen und beim Personal war es nicht möglich, das Angebot auszuweiten. Vonseiten der EVU wurden allerdings mit Beginn des 9-Euro-Tickets alle verfügbaren Ressourcen mobilisiert.

Dennoch hat sich gezeigt, dass es in den Zügen zeitweise zu einem sehr hohen Fahrgastaufkommen kam, infolgedessen es durch die verlängerten Ein- und Aussteigezeiten zu teils massiven

Verspätungen kam. Die größte Nachfragespitze zeigte sich an den Freitagnachmittagen in der Kombination aus Pendelnden und Wochenendreisenden.

Deutlich wurde in der 9-Euro-Ticket-Zeit zudem, dass die deutliche Erhöhung der Fahrgäste nicht automatisch zu einem analogen Anstieg der Beschwerden geführt hat. Dies liegt zum einen am Preis-Leistungsverhältnis, welches bei lediglich 9 Euro pro Monat als enorm positiv bewertet wurde und zum anderen an einem wahrscheinlich zu geringen Bekanntheitsgrad der Beschwerdewege für die Neukunden.