

Kundendialog 2024

Die zahlreichen Baumaßnahmen sowie der anhaltende Personalmangel bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) haben den Bahnverkehr im Jahr 2024 weiterhin enorm beeinflusst und bei den Fahrgästen zu viel Verärgerung geführt.

Streckensperrungen, Ausfälle und Verspätungen begleiteten die Reisenden und Pendler in ihrem beruflichen und privaten Alltag und führten wie bereits im Vorjahr immer wieder zu Kritik bei den Bahnkunden.

Im Vergleich zum letzten Jahr stieg die Anzahl der Kundenmeldungen um 15,02 % an.

Anregungen, Kritik und Hinweise der Fahrgäste tragen in hohem Maße dazu bei, Probleme und Schwachstellen im Bahnverkehr zu erkennen und das Fahrgastangebot gemeinsam mit den beteiligten Akteuren im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) zu verbessern. Der go.Rheinland-Kundendialog ist Ansprechpartner für sämtliche Themen, Fragen, Mängel und Defizite, die den SPNV betreffen.

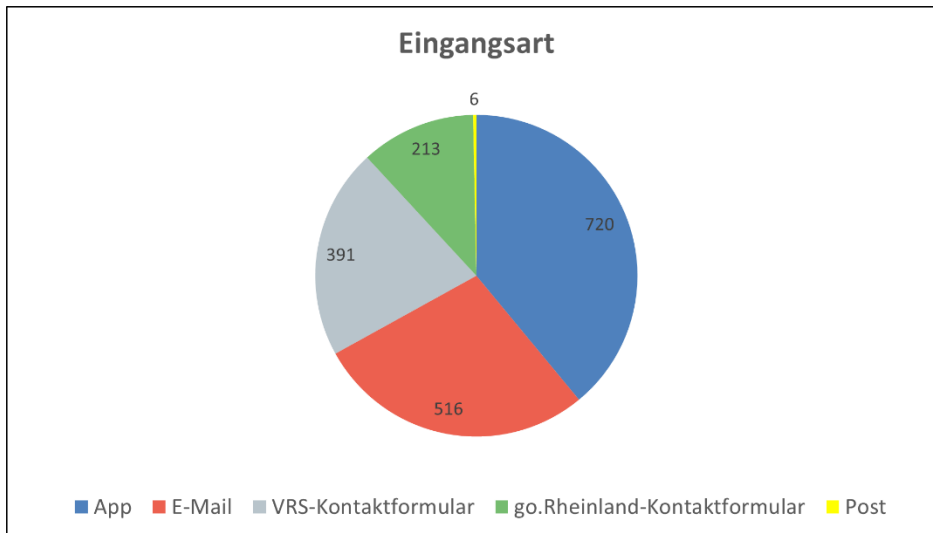
Beschwerdeanzahl im Jahr 2024 insgesamt: 1.846

- davon linienbezogen: 1.405
- davon allgemeine SPNV-Themen: 441

Anstieg der Kundeneingaben im Vergleich zum Vorjahr um 241 (+15,02 %).

Verteilung der Kundeneingaben auf die verschiedenen Eingangskanäle:

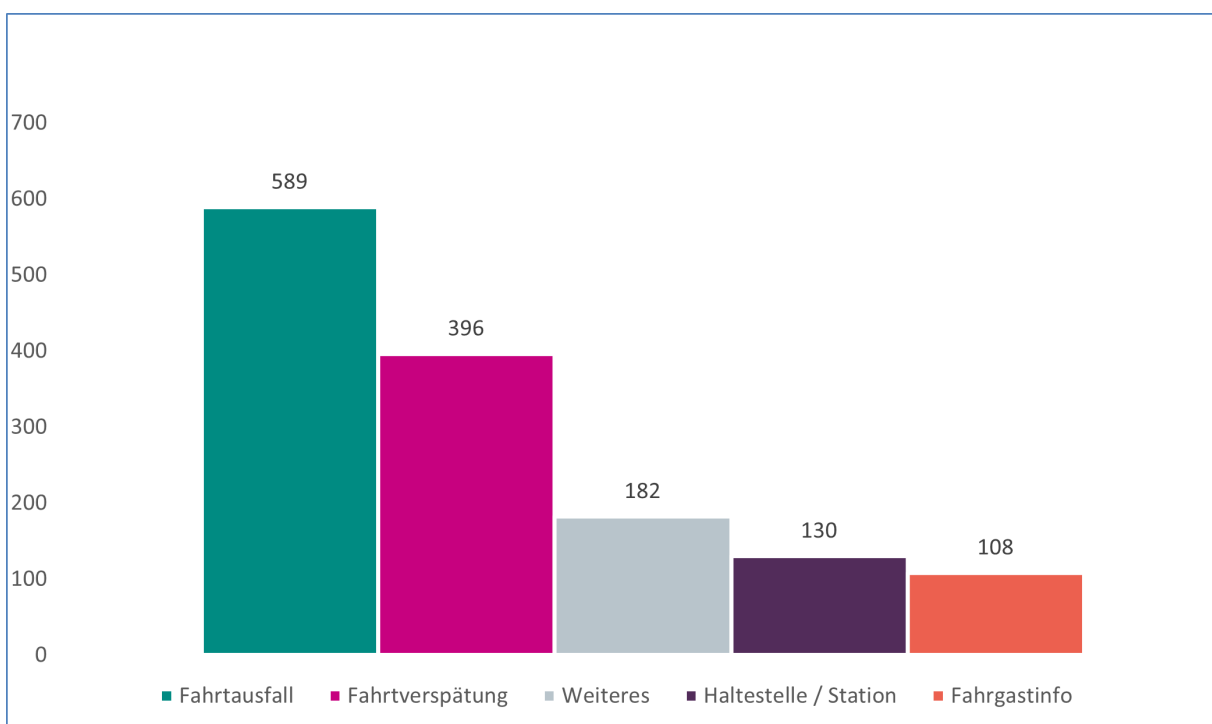
- go.Rheinland und AVV App (Feedback-Formular): 720 (39 %)
- E-Mail: 516 (27,95 %)
- VRS-Kontaktformular: 391 (21,18 %)
- go.Rheinland-Kontaktformular: 213 (11,54 %)
- Post: 6 (0,33 %)



Nach der gebietsweiten Bekanntmachung der neuen Marke go.Rheinland im Jahr 2023 wurde der Kundendialog überwiegend per E-Mail kontaktiert. Im Jahr 2024 erfolgte die Kommunikation zunehmend über das auf der Homepage eingerichtete go.Rheinland-Kontaktformular.

Die Kontaktaufnahme durch E-Mail verringerte sich hierdurch im Vergleich zum Vorjahr deutlich (46,36 % im Jahr 2023). Die Nutzung der App hingegen stieg von 37,44 % im Jahr 2023 auf 39 % im Jahr 2024 leicht an. Das VRS-Kontaktformular nutzten die Fahrgäste im Jahr 2024 in 21,18 % aller Fälle, gegenüber 16,2 % im Vorjahr.

Beschwerdeanlass



Die häufigsten Gründe, die zu Kundeneingaben führten:

- **Fahrtausfall:** 589 Eingaben
- **Fahrtverspätung:** 396 Eingaben
- **Weiteres:** 182 Eingaben
- **Haltestelle/Station:** 130 Eingaben
- **Fahrgastinfo:** 108 Eingaben

Wie bereits im Jahr 2023 bemängelten die Fahrgäste auch im Jahr 2024 hauptsächlich Fahrtausfälle und Fahrtverspätungen, gefolgt von weiteren Themen wie beispielsweise dem Verlust von Gegenständen, Lärmbelästigung von Anwohnern, Störung durch Mitreisende etc. Darüber hinaus äußerten die Reisenden weiterhin Kritik am Zustand der Haltestellen und Stationen sowie an der Fahrgastinformation.

Beschwerdeträchtigste Linien:

- **RE 5:** 197 Beschwerden (10,67 %)
- **S 11:** 135 Beschwerden (7,31 %)
- **RB 26:** 123 Beschwerden (6,66 %)
- **S 6:** 116 Beschwerden (6,28 %)
- **RB 48:** 105 Beschwerden (5,69 %)

Linie	Beschwerdegründe						Beschwerden gesamt
	Fahrtausfall	Verspätung	Fahrgastinfor- mation	Fehl- behängung	Überfüllung	Sonstige Gründe	
RE 5	58	95	5	7	4	28	197
S 11	69	43	4	4	1	14	135
RB 26	25	57	3	10	10	18	123
S 6	78	18	2	0	0	18	116
RB 48	70	18	3	4	1	9	105
RB 25	53	25	4	1	1	11	95
S 19	33	20	1	0	1	24	79
S 12	24	12	3	2	0	24	65
RB 30	38	2	6	0	3	3	52
RB 27	11	15	5	2	1	7	41
RE 9	7	15	2	2	1	10	37
RE 1	10	16	2	3	1	2	34
RB 28	2	21	0	0	1	2	26
Übrige Linien*	108	66	66	27	8	466	741
Gesamt	586	423	106	62	33	636	1846

Wie schon im vorangegangenen Jahr führten auch im Jahr 2024 am häufigsten Verspätungen und Ausfälle bei den Fahrgästen zur Beschwerde.

Hinweise zum schlechten Zustand von Haltestellen und Stationen, allgemeine Kritik am SPNV etc., die keiner bestimmten Linie zugeordnet werden können bzw.

Kundeneingaben, die sich nicht den aufgeführten Beschwerdegründen oder einem konkreten Anlass zuweisen lassen, sind in der Tabelle unter „übrige Linien/sonstige Gründe“ zusammengefasst.

Baumaßnahmen und Personalengpässe bleiben weiterhin die überwiegenden Ursachen für Verspätungen und Ausfälle

Baumaßnahmen und Personalengpässe stellten die EVU wie schon in den beiden Vorjahren im täglichen Betrieb vor immense Herausforderungen, wodurch eine zufriedenstellende Qualität im Bahnverkehr nicht beständig erreicht werden konnte. Auf den meisten Strecken verzeichnete go.Rheinland auch im Jahr 2024 viele Zugausfälle und Verspätungen.

Herausforderung Baustellen



Ausbauarbeiten für die S 13, hier: neuer Haltepunkt Vilich und Schultheißstraße (© Vössing, Frank Klein)

Im deutschen Schienennetz wurde im Jahr 2024 so viel gebaut wie selten zuvor. Das hohe Volumen an Baumaßnahmen wird auch zukünftig anhalten, um das marode Schienennetz auszubauen und zu modernisieren sowie die Verkehrswende zu ermöglichen.

Die Liste der Bauarbeiten bleibt demzufolge lang: Brückenarbeiten, Gleis- oder Bahnsteigerneuerungen, Gleiserweiterungen, Oberleitungs- und Instandhaltungsarbeiten oder Erneuerungen von Stellwerkstechnik. Hinzukommen diverse Infrastrukturprojekte zum Ausbau der Kapazitäten und des Angebots auf der Schiene. Diese Baumaßnahmen sind bedauerlicherweise oft mit Streckensperrungen, Umleitungen oder Schienenersatzverkehr (SEV) verbunden, welche bei den Reisenden oft zu Unverständnis und Ärger führen.

Sämtliche Beteiligte, die verschiedenen Infrastrukturbetreiber, Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger und weitere Träger öffentlicher Belange, tun ihr Bestes, um zuverlässige Reisealternativen anbieten zu können und die Fahrgäste gut zu informieren. Dennoch lässt sich entgegen den Bemühungen auf den stark frequentierten Strecken ein reibungsloser Betrieb oft nicht aufrechterhalten.

Herausforderung Personalengpässe



überfüllter Bahnsteig Köln Hbf

Trotz intensiver Personalgewinnungs- und Ausbildungsaktivitäten konnte die Personalknappheit bei den EVU nicht ausreichend behoben werden. Der SPNV wurde hierdurch massiv belastet und es kam zu Ausfällen und zum Einsatz von Kurzzügen. Die Fahrgäste machten vermehrt die Erfahrung, dass da, wo kein Personal zur Verfügung steht, keine Verkehrsleistungen angeboten werden können. Wie viele Branchen sind auch die EVU vom Fachkräftemangel betroffen. Bei den Triebfahrzeugführenden, den

Mitarbeitenden der Leitzentrale, der Werkstätten usw. war die Lage im Jahr 2024 bei der Personalverfügbarkeit nach wie vor außerordentlich angespannt. Die laufenden umfangreichen Schulungs- und Rekrutierungsprogramme zielen auf eine nachhaltige Verbesserung ab. Die Ausbildung von Fachkräften benötigt jedoch Zeit.

Seit Januar 2025 haben die NRW-Aufgabenträger weitere Aktivitäten mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen vereinbart. Mit dem Aktionsprogramm „Personal für mehr Zuverlässigkeit im Betrieb“ wollen die Aufgabenträger und Nahverkehrsbahnen im SPNV NRW in diesem Jahr bis zu 700 Kursplätze für die Qualifizierung neuer Lokführerinnen und Lokführer schaffen und somit die Ausfallquoten durch Personalmangel minimieren.