

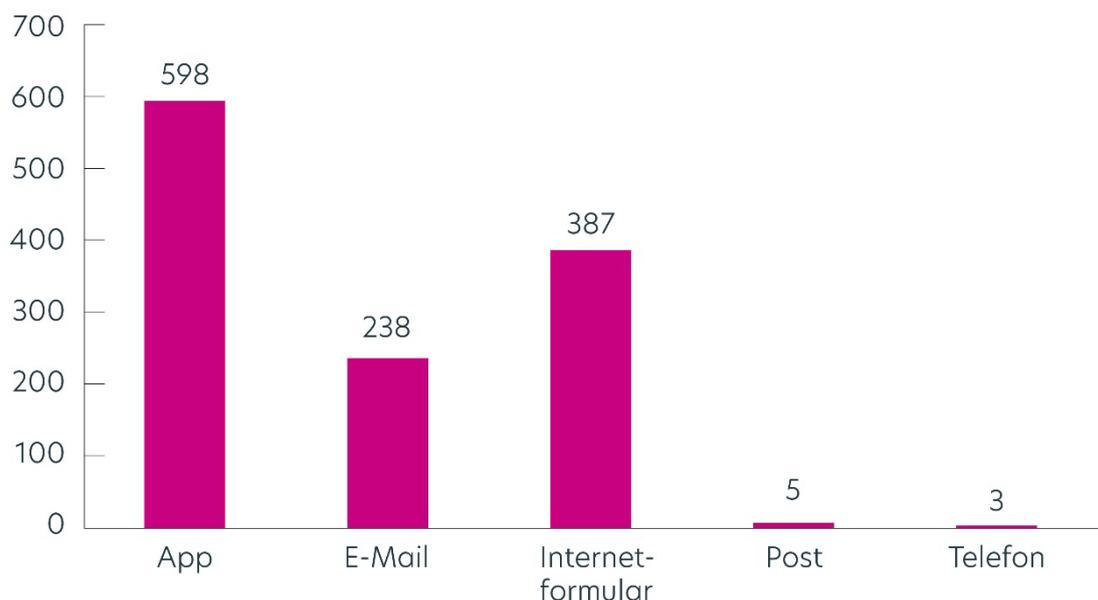
## Kundendialog 2021

### Die wichtigsten Rahmenkennzahlen der Kundeneingaben

Wie bereits im Jahr 2020 waren die Auswirkungen der Corona-Pandemie, durch Kontaktbeschränkungen, Hygienevorschriften, Homeoffice und Homeschooling, in allen Lebensbereichen drastisch zu spüren. **Die veränderten Lebensumstände der Menschen im Privat- wie im Berufsleben beeinflussten auch im Jahr 2021 den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) sowie das Nutzungsverhalten der Fahrgäste** in besonderem Maße.

Die Menschen nutzten den SPNV nach wie vor deutlich weniger als vor der Pandemie, wodurch auch der **Eingang an Kundenkritik im Vergleich zum Vorjahr gleichbleibend niedrig** blieb. Schon im Jahr 2020 hatte sich das Aufkommen an Fahrgastmeldungen gegenüber dem Jahr 2019 erheblich verringert (-46,09 %).

### Eingangskanal



**Im Folgejahr 2021 verminderte sich die Anzahl der eingegangenen Kundenbeschwerden** um weitere 4,57 %. Der beliebteste Kommunikationskanal der Fahrgäste blieb die go.Rheinland GmbH und AVV App (48,58 %), wobei der Nutzungsgrad ähnlich hoch wie im Vorjahr war (49,61 %). Lag die Kontaktaufnahme zum go.Rheinland-Kundendialog via E-Mail im Jahr 2020 noch gleichauf mit der per Kontaktformular (je 24,65 %), nahm im Jahr 2021 die Kontaktaufnahme via E-Mail um 5,32 % ab, während die per Kontaktformular um 6,79 % sichtlich anstieg.

Unabhängig vom Eingangskanal, gaben die Meldungen der go.Rheinland GmbH wesentliche Hinweise darauf, wo Missstände im SPNV bestehen und in welchen Bereichen die Dienstleistungsqualität optimiert werden muss. Insbesondere um Fahrgäste nach dem Überwinden der Pandemie für den ÖPNV zurückzugewinnen und vom Umstieg auf öffentliche Verkehrsmittel zu überzeugen, aber auch um Stammkunden weiterhin zu binden, braucht es einen attraktiven und leistungsfähigen ÖPNV.

Die beiden hauptsächlichen Gründe, die zu Kritik bei den Reisenden führten, waren wie schon im Jahr 2020, der **Zustand der Haltestellen und Stationen sowie Fahrverspätungen**. Zudem wurden häufig Fahrtausfälle bemängelt.

## Beschwerdeanzahl im Jahr 2021 insgesamt: 1.231

- davon linienbezogen: 811
- davon allgemeine SPNV-Themen: 420

Rückgang der Kundeneingaben im Vergleich zum Jahr 2020 um 59 (- 4,57 %)

## Verteilung der Kundeneingaben auf die verschiedenen Eingangskanäle:

- go.Rheinland und AVV App (Feedback-Formular): 598 (48,58 %)
- E-Mail: 238 (19,33 %)
- VRS-Homepage (Kontaktformular): 318 (31,44 %)

## Beschwerdeträchtigste Linien:

- **RB 25:** 74 Beschwerden (6,01 %)
- **S 12:** 73 Beschwerden (5,93 %)
- **RE 5:** 72 Beschwerden (5,85 %)
- **S 19:** 62 Beschwerden (5,04 %)
- **RB 48:** 61 Beschwerden (4,96 %)

## Häufigster Beschwerdeanlass:

- **Haltestelle:** 313 Beschwerden (25,43 %)
- **Verspätung:** 304 Beschwerden (24,70 %)
- **Fahrtausfall:** 184 Beschwerden (14,95 %)
- **Fahrgastinfo:** 77 Beschwerden (6,26 %)
- **Fahrplan:** 58 Beschwerden (4,71 %)

Linie	Beschwerdegründe						Beschwerden gesamt
	Verspätung	Überfüllung	Fahrplan	Fehl- behängung	Fahrtausfall	Sonstige Gründe	
RB 25	20	0	1	0	35	18	74
S 12	23	0	1	13	24	12	73
RE 5	44	0	3	2	7	16	72
S 19	24	0	2	3	16	17	62
RB 48	26	0	2	6	6	21	61
RE 1	21	1	3	0	7	23	55
S 11	9	0	4	1	16	15	45
RB 27	27	0	5	6	3	3	44
RE 8	20	1	1	3	10	6	41
Übrige Linien	90	5	36	20	60	493	704
<b>Gesamt</b>	<b>304</b>	<b>7</b>	<b>58</b>	<b>54</b>	<b>184</b>	<b>624</b>	<b>1231</b>

*Erläuterung: In der Tabelle dargestellt sind alle alle Linien mit wenigstens 15 Beschwerden in mindestens einer Beschwerdekategorie.*

*\*Diese Rubrik enthält auch alle Beschwerden ohne Linienbezug.*

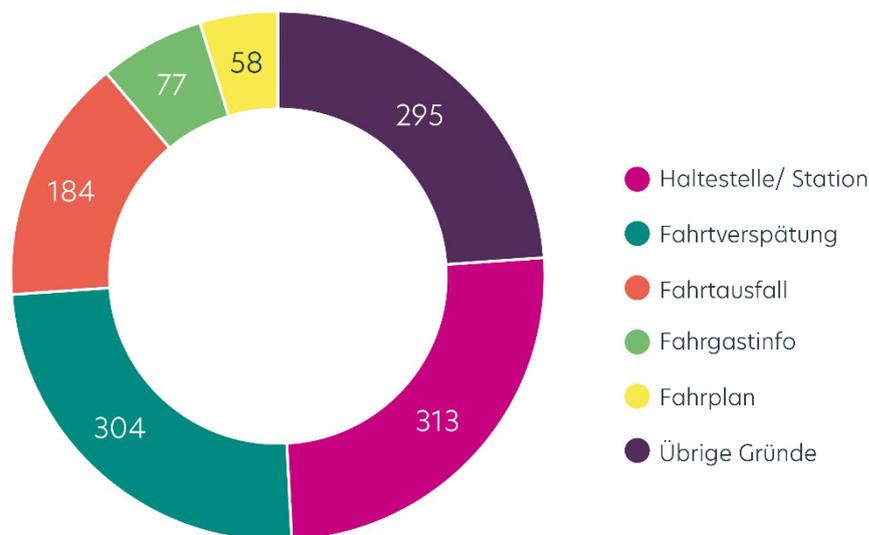
## Die häufigsten Beschwerdegründe

Den häufigsten Grund zur Kritik boten wie schon im Jahr 2020 die Stationen und Haltestellen, die sich keiner konkreten Linie zuordnen lassen und dementsprechend in der Tabelle (Abb. 2) unter „übrige Linien/sonstige Gründe“ zusammengefasst sind. Wie im Vorjahr wurden an den Bahnhöfen und Haltepunkten **deutlich mehr Vandalismusschäden und Sauberkeitsprobleme** gemeldet als in der Zeit vor der Corona-Pandemie. Auch im zweiten Corona-Jahr dürfte der Anstieg hierfür in der fehlenden sozialen Kontrolle an den Haltestellen infolge der eingeschränkten Anzahl an Reisenden zu erklären sein.

Neben dieser Thematik wurden in fast 40 Prozent (39,64 %) der Kundenmeldungen, **Verspätungen und Fahrtausfälle** beanstandet. In diesem Zusammenhang wurden häufig Schwierigkeiten bei der Fahrgastinformation genannt, die zunehmend zu Unmut wegen fehlender und falscher Auskünfte auf den verschiedenen Informationskanälen führten.

## Kundendialog

Die häufigsten Beschwerdegründe



## Unwetterkatastrophen und Baustellen im Jahr 2021 als häufigste Ursachen für Verspätungen und Ausfälle

Trotz der anhaltend niedrigen Fahrgastzahlen durch die Corona-Pandemie und ihre Folgen, blieben die Herausforderungen für die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU), eine zufriedenstellende Qualität im SPNV zur Verfügung zu stellen, hoch.

### Herausforderung Unwetter

**Das Jahr 2021 war durch eine Vielzahl von Unwettern mit zum Teil katastrophalen Auswirkungen geprägt.** Eis und Schnee, Starkregen, Überschwemmungen, Sturm und Gewitter sorgten für massive Probleme im Bahnverkehr.

**Im Februar startete das Jahr mit dem Wintereinbruch „Tristan“**, infolgedessen es zu massiven Ausfällen und Verspätungen auf einzelnen Strecken kam. **Im März folgte das Orkantief „Klaus“**, das in einigen NRW-Städten zu Störungen und Stromausfällen führte. Auf den Bahnstrecken fielen Züge aus oder verspäteten sich, da teils entwurzelte Bäume auf die Schienen gestürzt waren.



Copyright: DB AG

**Die Flutkatastrophe durch das Unwetter „Bernd“ im Juli 2021** stellte die EVU vor eine ihrer größten Aufgaben in der „Geschichte der Bahn“. Angesichts der dramatischen Naturereignisse kam es zu massiven Schäden an Gleisen, Weichen, Signaltechnik, Stellwerken, Brücken und Bahnhöfen. Das gesamte Ausmaß der Infrastrukturschäden wurde erst im Laufe der ersten Wochen und Monate sichtbar. Viele Strecken konnten nicht mehr befahren werden, andere wurden durch einen Schienenersatzverkehr (SEV) bedient. Noch immer arbeiten die SPNV-Akteure an der Beseitigung der Schäden sowie am Wiederaufbau der Bahnstrecken, wobei die aus dieser Katastrophe erwachsenden Möglichkeiten für einen zukunftsfähigen Ausbau der betroffenen Strecken genutzt werden und nicht nur der Zustand vor der Flut wiederhergestellt werden soll.

Schließlich sorgte ein weiteres **Sturmtief im Oktober des Jahres, das Tief „Ignatz“**, für Unregelmäßigkeiten im Zugverkehr, zumal hier der Betrieb auf den Bahnstrecken teilweise eingestellt werden musste.

## Herausforderung Baustellen

**Auch im Jahr 2021 wurde der Bahnverkehr durch zahlreiche Baumaßnahmen**, besonders im Großraum Köln, in seinen Abläufen empfindlich gestört und die Pendler stark belastet. Das Schienennetz ist an seiner Kapazitätsgrenze angelangt und nur eine Verbesserung der Infrastruktur führt gleichzeitig zu einer Verbesserung des gesamten SPNV. Zu den Baumaßnahmen im Jahr 2021 gehörten unter anderem Brückenarbeiten, Gleis- oder Bahnsteigerneuerungen, Gleiserweiterungen, Oberleitungs- und Instandhaltungsarbeiten oder Erneuerungen von Stellwerkstechniken.



Diese Maßnahmen gingen oftmals mit diversen Streckensperrungen und Umleitungen sowie einem SEV einher. Sämtlichen Beteiligten war bewusst, dass diese Baumaßnahmen große Belastungen für die Reisenden mit sich bringen, und waren bemüht, Baumaßnahmen zu bündeln und die Bauzeiten so kurz wie möglich zu halten.

## Herausforderung Personalengpässe

Auch im zweiten Corona-Jahr verzeichneten die EVU eine **beträchtliche Zahl an Krankheitsfällen** und Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in Quarantäne. Durch Personalengpässe bei Triebfahrzeugführern und Stellwerkpersonal entstanden Zugausfälle, Verspätungen und Fehlbehängungen. Darüber hinaus wurde während der Bauphasen zeitweise mehr Personal aufgrund des Einsatzes zusätzlicher Fahrzeuge benötigt.

Überdies legten im August und September des Jahres 2021 die Mitglieder der Gewerkschaft GDL im Personen- und Güterverkehr drei Mal für mehrere Tage die Arbeit nieder, demzufolge viele Pendler trotz des Inkrafttretens eines Notfahrplans von Zugausfällen und hohen Verspätungen betroffen waren.

