

# Höhere Pünktlichkeit, hohe Ausfallquoten: SPNV-Qualitätsbericht 2020

**Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv**



Höhere Pünktlichkeit, hohe Ausfallquoten: Der SPNV-Qualitätsbericht für 2020 liegt vor. (© NVR GmbH / Smilla Dankert)

Einmal jährlich legt der Nahverkehr Rheinland (NVR) einen SPNV-Qualitätsbericht vor. Dieser hilft dabei, die Entwicklungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) nachzuvollziehen, Hintergründe zu erkennen und Handlungsansätze für die Zukunft zu skizzieren.

Im Jahr 2020 war dies jedoch schwierig. Bei den zentralen Kriterien der Angebotsqualität wie Pünktlichkeit, Zugausfällen und Kapazität hat es unterschiedliche Entwicklungen gegeben. Der Hauptgrund für die ungleiche Entwicklung sind die Auswirkungen durch die Corona-Pandemie.

Für NVR-Geschäftsführer Heiko Sedlaczek ist klar: „Die jetzt vorliegenden Ergebnisse sind mit denen der Vorjahre aufgrund der Lockdown-Phasen kaum zu vergleichen. Trotzdem lohnt sich ein Blick in den Bericht, denn es ist deutlich erkennbar, dass eine Erhöhung der Personalausstattung insbesondere im Bereich der Triebfahrzeugführer\*innen und der Werkstattpersonale bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen dringend erforderlich ist. Auch müssen wir weiterhin damit leben, dass es durch die zahlreichen Baustellen Einschränkungen geben wird. Diese sind jedoch zwingend notwendig, um unsere Strecken fit für die Zukunft zu machen.“

## **Verspätungen gehen deutlich zurück**

Weniger Fahrgäste und dadurch kürzere Fahrgastwechselzeiten, ein Sonderfahrplan während der ersten Corona-Welle und weniger Trassenkonflikte führten dazu, dass die durchschnittliche Verspätung stark gesunken ist. 2018 betrug sie noch 2:16 Minuten, 2019 waren es 2:01 Minuten und im Jahr 2020 fiel sie auf 1:41 Minuten. Dies entspricht einer Verbesserung bei der Pünktlichkeit im Vergleich zu 2018 um 25,8 Prozent.

In den drei Produktgruppen Regionalexpress (RE), Regionalbahn (RB) und S-Bahn ist die Verbesserung unterschiedlich ausgefallen. Während sich die Pünktlichkeit bei den RE-Linien deutlich verbessert hat, gab es bei den RB-Linien eine moderate Verbesserung und bei den S-Bahnen blieb sie auf einem konstanten Niveau. Die S-Bahnen sind zwar weiterhin die pünktlichste Produktgruppe, RE- und RB-Linien kamen 2020 jedoch deutlich näher. Bei den RE-Linien betrug die durchschnittliche Verspätung 1:57 Minuten, bei den RB-Linien waren es 1:43 Minuten und bei den S-Bahnen 1:24 Minuten.

## **Zahl der Zugausfälle steigt an**

Im vergangenen Jahr ist die Zahl der Zugausfälle stark angestiegen. Insgesamt lag die Ausfallquote bei etwa 11 Prozent. Dabei geht mehr als ein Drittel der Ausfälle auf den Corona-Sonderfahrplan im ersten Lockdown zurück. Doch selbst ohne diese durch den Sonderfahrplan bedingten Ausfälle gab es im Vergleich zum Vorjahr eine Verschlechterung. Wird der „Corona-Faktor“ abgezogen, bleibt ein Anstieg von 4,58 Prozent im Jahr 2019 auf 7,07 Prozent im Jahr 2020. Neben einem ausgeprägten Baugeschehen in unserer Region macht sich auch der Personalmangel im SPNV bemerkbar.

## **Leichte Zunahme bei den Kapazitätsausfällen**

Bei den Kapazitätsausfällen spielte die Corona-Pandemie hingegen nur eine kleine Rolle. Hier kam es zu einem leichten Anstieg von 2,05 Prozent im Jahr 2019 auf 2,14 Prozent im Jahr 2020. Zwar wurden die Komponenten wie Türen und WC nicht so stark beansprucht wie in den Vorjahren. Es gab jedoch eine geringere Personalverfügbarkeit bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen (Betrieb und Werkstatt).

## **Starker Einbruch bei den Fahrgastzahlen**

Erstmals seit vielen Jahren war 2020 ein Rückgang bei den Fahrgastzahlen zu verzeichnen. Aufgrund der Corona-Pandemie gab es bei der Zahl der täglichen Einsteiger an Wochentagen im Jahresmittel einen Einbruch von 442.000 Fahrgästen in 2019 auf 268.000 in 2020. Umgerechnet auf das gesamte Jahr wurden 104 Millionen Personen im SPNV auf dem Gebiet des NVR befördert. Dies entspricht einem Fahrgastrückgang von knapp 40 Prozent.

## **Störungen an den Außentüren sind das größte Problem beim Fahrzeugzustand**

Das konsequente Qualitätscontrolling des NVR beim Fahrzeugzustand hat zur Folge, dass sich die Mängel in fast allen Kategorien auf einem guten (niedrigen) Niveau befinden. Dies gilt sowohl bei Störungen der Klimatisierung als auch bei Störungen der Fahrgastinformationssysteme und den Vandalismusschäden.

Fast alle gemessenen Linien befinden sich auch bei den Störungen der Toiletten in einem niedrigen Bereich. Einziger Ausreißer ist hier wieder einmal der RE 9, bei dem der Wert von 5,0 Prozent auf

6,9 Prozent angestiegen ist. Allerdings gibt es beim RE 9 durch die zumeist eingesetzten Doppelstockzüge eine überdurchschnittliche Anzahl von Toiletten. Auch bei der insgesamt häufigsten Funktionseinschränkung, den Störungen der Außentür, belegt der RE 9 mit 9,2 Prozent den schlechtesten Platz. Die Türen der Doppelstockzüge sind vergleichsweise anfällig.

## **Personalbesetzung wichtig fürs Sicherheitsempfinden**

Ob Zugpersonal mitfährt, hat hohen Einfluss auf das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste. Abends und nachts ist für alle Linien eine Besetzung mit Personal vorgesehen. In kritischen Lagen oder an Wochenenden sind oft zwei Zugbegleiter oder Sicherheitspersonale im Einsatz. Werden die vertraglichen Vorgaben nicht erfüllt, verhängt der NVR wie auch bei anderen Vertragsverstößen finanzielle Sanktionen. Die inzwischen weitverbreiteten Videoanlagen in den SPNV-Fahrzeugen ermöglichen die Strafverfolgung von bereits erfolgten Taten und dienen der Abschreckung. In NRW sind nach der Betriebsaufnahme des Rhein-Ruhr-Express (RRX) etwa 90 Prozent aller Fahrzeuge mit Videokameras ausgestattet. Ziel ist es, diese Quote perspektivisch auf 100 Prozent zu steigern.

Zum Einsatz von Bodycams (Körperkameras) bei den Sicherheitskräften und dem Zugbegleitpersonal hat ein Pilotprojekt stattgefunden. Auf der Grundlage der Praxiserfahrungen hat der NVR Empfehlungen für den regelmäßigen Einsatz von Bodycams sowie Unterlagen zur Personalschulung entwickelt. Ein weiterer wichtiger Baustein im Sicherheitskonzept ist die „Sicherheitsdatenbank NRW“, die Anfang 2020 eingeführt wurde. In dieser werden alle Straftaten und Ordnungswidrigkeiten, die vom Zugpersonal in allen Linien in NRW festgestellt werden, aufgenommen und später ausgewertet.

## **Kundendialog: Zahl der Fahrgastbeschwerden gefallen**

Mit dem NVR-Kundendialog gibt es ein wichtiges Instrument, um den Fahrgästen die Möglichkeit zu geben, auf Mängel und Probleme im Schienenpersonennahverkehr hinzuweisen. Analog zum Fahrgastrückgang aufgrund der Corona-Pandemie sind auch die Beschwerdezahlen im Kundendialog im vergangenen Jahr auf 1.290 gesunken (2019: 2.393, minus 46,09 Prozent). Der Großteil der Eingaben erfolgte über die Apps vom Verkehrsverbund Rhein-Sieg und vom Aachener Verkehrsverbund (Feedback-Formular). Allerdings verringerte sich die Nutzung der Apps im Vergleich zum Vorjahr (2019: 63,77 Prozent, 2020: 49,61 Prozent). Die Anzahl der Kontaktaufnahmen zum NVR-Kundendialog per E-Mail (+5,09 Prozent) und mittels Kontaktformular auf der Homepage (+8,98 Prozent) ist hingegen gestiegen. Während 2019 die meistgenannten Beschwerdegründe Verspätungen, überfüllte Züge und Fahrtausfälle waren, wurde im Jahr 2020 vor allem am Zustand der Haltestellen (20,08 Prozent, 259 Eingaben), an Verspätungen (17,98 Prozent, 232 Eingaben) und Fehlbehängungen (12,40 Prozent, 160 Eingaben) Kritik geübt.

Den vollständigen diesjährigen Qualitätsbericht finden Sie im Internet auf [nvr.de](http://nvr.de).