

# Pressemeldung

06. März 2014

## VRR stellt Qualitätsbericht 2013 vor Regiobahn bei den Fahrgästen sehr beliebt

Wie zufrieden sind Sie mit der Pünktlichkeit? Wie freundlich sind die Servicemitarbeiter? Wie oft ist der Fahrkartenautomat defekt? Solche und ähnliche Fragen werden bei rund 300 Befragungen im Rahmen der Kundenzufriedenheitsmessung durch geschultes Personal des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr AÖR gestellt und von den Fahrgästen im Schienenpersonennahverkehr beantwortet. Darüber hinaus wird jedes Eisenbahnverkehrsunternehmen im VRR von Profi-Testern des Verkehrsverbundes mindestens 140 Mal pro Jahr kontrolliert. Nun hat der VRR den Qualitätsbericht 2013 vorgelegt und die Regiobahn S28 steht laut diesem Bericht glänzend da und erzielte dabei wie auch bereits in den Vorjahren ein hervorragendes Ergebnis.

Die Regiobahn bekam fast nur Bestnoten und liegt bei der Gesamtbeurteilung, die nicht als Mittelwert aller Einzelwerte, sondern als gesonderte Fragestellung zu verstehen ist, gemeinsam mit Abellio Rail auf dem Spitzenplatz. Weitere Details entnehmen Sie bitte der beigefügten Grafik auf Seite 2.

Gerade die Bestnoten in den Bereichen „Sauberkeit der Züge“ und „Funktionieren der technischen Wageneinrichtung“ sind ein Beleg für das intensive und sorgfältige Reinigungs- und Instandsetzungskonzept der Regiobahn S28. Darüber hinaus wurde bereits 2011 und 2012 bei der Regiobahn mit der Umsetzung eines weitreichenden Modernisierungsprogramms begonnen. So wurden z.B. alle 12 Triebwagen der Regiobahn von Innen und Außen grundgereinigt, Piktogramme ausgetauscht und durch Scratching beschädigte Scheiben erneuert. In den Sommermonaten 2013 wurde dann damit begonnen bei rund 1.200 Sitzen die Kopf- Rücken- und Sitzpolster zu erneuern, so dass sich den Fahrgästen ein neues Erscheinungsbild im Fahrzeuginnenraum bietet.



Quelle: VRR-Qualitätsbericht 2013

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH • An der Regiobahn 15 • 40822 Mettmann • Internet : [www.regio-bahn.de](http://www.regio-bahn.de)

Marcel Winter  
Leiter Marketing, Tarif & Vertrieb  
Pressesprecher  
Telefon: 02104 305-401  
Fax: 02104 305-403  
E-Mail: [marcel.winter@regio-bahn.de](mailto:marcel.winter@regio-bahn.de)

**REGIO**BAHN  
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn

# Pressemeldung

06. März 2014

„Für die Mitarbeiter der Regiobahn ist das positive Ergebnis großer Ansporn und gleichzeitig Motivation, den Kunden auch weiterhin den gewohnten Service und Qualitätsstandard zu bieten“, so Jürgen Hambuch, Geschäftsführer der Regiobahn Fahrbetriebs GmbH. „Daher möchte ich mich im Namen aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei unseren Fahrgästen für diese Bewertung bedanken“.

Auf der Homepage des Verkehrsverbundes Rhein-Ruhr ([www.vrr.de](http://www.vrr.de)) können Sie in Kürze den gesamten Qualitätsbericht 2013 herunterladen. Der Bericht enthält detaillierte Auswertungen zu den einzelnen Regionalexpress-, Regionalbahn- und S-Bahn-Linien im Gebiet des VRR. Dokumentiert sind beispielsweise Zahlen zur Pünktlichkeit, zu Zugausfällen und zur Fahrgastinformation.

## Kundenzufriedenheit im Jahresmittel (nach Schulnotenprinzip)

	Pünktlichkeit	Fahrgast- information im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgast- information im Fahrzeug (Störungsfall)	Sauberkeit der Züge	Funktionieren der techn. Wagen- einrichtung	Qualität des Zugbegleit personals	Gesamt zufriedenheit
DB (Großvertrag)	2,6	2,1	2,6	2,7	2,4	2,1	2,3
DB (Wettbewerbslinien)	2,1	2,1	2,4	2,6	2,3	2,0	2,0
Regiobahn	1,9	1,9	2,2	1,9	1,7	1,9	1,9
Abellio Rail	1,8	1,8	2,3	2,1	2,2	1,7	1,9
NordWestBahn	2,4	1,8	2,8	2,2	2,2	1,8	2,2
eurobahn	2,3	1,8	2,4	2,4	2,4	1,9	2,1
Mittelwert (alle Linien)	2,4	2,0	2,6	2,5	2,3	2,0	2,2

Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in rot, der beste in grün markiert.  
Bei manchen Standards kommt es vor, dass sich mehrere EVU den Platz teilen.

Quelle: VRR-Qualitätsbericht 2013

Regiobahn Fahrbetriebsgesellschaft mbH • An der Regiobahn 15 • 40822 Mettmann • Internet : [www.regio-bahn.de](http://www.regio-bahn.de)

Marcel Winter  
Leiter Marketing, Tarif & Vertrieb  
Pressesprecher  
Telefon: 02104 305-401  
Fax: 02104 305-403  
E-Mail: [marcel.winter@regio-bahn.de](mailto:marcel.winter@regio-bahn.de)

**REGIO**BAHN  
FAHRBETRIEB

...mehr als eine Bahn