Bericht über die Dienstqualität des Vogtland-Express nach Verordnung 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr – für das Jahr 2011

1. Informationen und Fahrkartenvertrieb

Über das SPFV-Angebot Vogtland-Express (VX) wurde über unsere Homepage www.vogtlandbahn.de informiert, speziell über den VX-Fahrplan, den speziellen VX-Tarif, Möglichkeiten zum Ticketerwerb und die speziellen Serviceleistungen im VX.

Darüber hinaus war der VX-Fahrplan über die DB-Homepage www.bahn.de abrufbar. In den Orten bzw. Bahnhöfen, die vom VX bedient werden, wurden über ortsübliche Kommunikationswege Flyer mit allen erforderlichen Informationen zum Produkt VX angeboten.
An den Stationen informierte das Personal des von uns beauftragten Infrastrukturbetreibers DB Station&Service über das Angebot.

Zusätzlich stand das Team unseres Länderbahn-KundenCenters unter den Hotlines 0180-1231232 bzw. 089-548889726 für Kundenanfragen jeglicher Art zum VX zur Verfügung.
Der VX-Ticketerwerb war grundsätzlich nur im Zug beim Fahrgastbetreuer möglich, selbstverständlich ohne Aufpreis. Während der Zugfahrt informierte der VX-Fahrgastbetreuer alle Reisenden zum aktuellen Fahrplan, zu Anschlussbeziehungen und bei Fahrplanabweichungen zur aktuellen Betriebslage. Darüber hinaus stand der Fahrgastbetreuer jedem Reisenden für individuelle Anfragen zur Verfügung.

Reklamationsbearbeitung sowie Ausgleiche und Erstattungen aufgrund der Nicht-Konformität mit Qualitätsstandards
Unsere Kunden des VX wurden über die gesetzlich und tariflich fixierten Fahrgastrechte wie folgt informiert:

- Info-Aushang zu den Fahrgastrechten in den Bahnhöfen
- Info-Aushang zu den Fahrgastrechten in den VX-Zügen
- Bekanntgabe der Fahrgastrechte auf unserer Homepage www.vogtlandbahn.de

Unseren Kunden standen für Hinweise, Kritiken und Beschwerden folgende Kanäle zur Verfügung:

- Persönliches Gespräch mit dem Fahrgastbetreuer
- Telefonischer Kontakt
- Schriftliche Kontaktaufnahme (E-Mail / Brief / Fax)

Vogtlandbahn-GmbH
Sitz der Gesellschaft:
Ohmstraße 2,
08496 Neumark

Geschäftsführer:
Gerhard Knöbel
Vorsitzender des Aufsichtsrats:
Jost Knebel

Commerzbank Straubing
BLZ: 742 400 62
Konto: 6 690 002 IBAN DE09 7424 0062
0669 0002 00 – BIC COBADEFFXXX

Amtsgericht Chemnitz, HRB
15422
Ust-ID-Nr. DE812359121
Steuernummer 9/162/116/30292
DIN EN ISO 9001:2008

Sofern der Kunde den direkten Kontakt zum VX-Fahrgastbetreuer suchte, waren unsere VX-Fahrgastbetreuer angehalten, derartige Hinweise, Kritiken bzw. Beschwerden möglichst sofort und abschließend zu beantworten. War dies im Einzelfall nicht möglich, nahm unser Fahrgastbetreuer das Problem schriftlich auf und leitete dieses zusammen mit der Adresse des Kunden an das Länderbahn-KundenCenter weiter.

Wählte der Kunde den telefonischen Kontakt, so erreichte er direkt einen Mitarbeiter des KundenCenters. Auch hier war und ist es unser Anliegen, Beschwerden möglichst sofort abschließend zu beantworten. War dies analog wie im Fall des oben geschilderten persönlichen Gesprächs zwischen dem Kunden und unserem Fahrgastbetreuer nicht möglich, nahm der KundenCenter-Mitarbeiter den Fall schriftlich auf und führte im Nachgang eine Bearbeitung und Beantwortung herbei.

Sämtliche schriftlich per E-Mail, Brief bzw. Fax eingehende Hinweise, Kritiken und Beschwerden sowie die o.g. Fälle aus persönlicher bzw. telefonischer Kontaktaufnahme wurden in unserem KundenCenter in der Reihenfolge ihres Eingangs erfasst und bearbeitet. Sofern Zuarbeiten von den Fachabteilungen für die Beantwortung erforderlich waren, wurden diese umgehend eingeholt. Im Nachgang erfolgte die schriftliche Beantwortung an den Kunden.

2. Pünktlichkeit der Verkehrsdienste, allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen

(a) Pünktlichkeit und Verspätungen

Zugnummern 81142, 81144, 81146 und 81147 vom 01.01.2011 bis 31.12.2011:

	Pünktlichkeit in %	Anzahl Züge	planmäßig	planmäßig in %
Abfahrt	96,5	346	277	80,1
Ankunft	81,5	346	203	58,7
Halte	86,0	4867	2673	54,9

	1-5min.	6-15min.	16-20min.	21-30min.	31-90min.	ab 91min.
Abfahrt	57	6	3	1	1	1
Ankunft	79	42	8	7	5	1
Halte	1513	388	133	66	53	38

Vogtlandbahn-GmbH
Sitz der Gesellschaft:
Ohmstraße 2,
08496 Neumark

Geschäftsführer:
Gerhard Knöbel
Vorsitzender des Aufsichtsrats:
Jost Knebel

Commerzbank Straubing
BLZ: 742 400 62
Konto: 6 690 002 IBAN DE09 7424 0062
0669 0002 00 – BIC COBADEFFXXX

Amtsgericht Chemnitz, HRB
15422
Ust-ID-Nr. DE812359121
Steuernummer 9/162/116/30292
DIN EN ISO 9001:2008

(b) Betriebsstörungen

Kurzbeschreibung der Notfallmaßnahmen bei Betriebsstörungen:

- Information der Fahrgäste auf Anfrage durch die TVZ und Kundencenter München
- Information der Fahrgäste auf Unterwegs-Bahnhöfen bei Betriebsstörungen durch Durchsagen DB Station und Service
- Große Betriebsstörungen im Rahmen des EVU Notfallmanagements

(c) Zugausfälle

Der Anteil der Zugausfälle betrug 2011 0% („Null“ Prozent).

3. Sauberkeit der Fahrzeuge und Stationen (Luftqualität und Hygiene der Einrichtungen)

Im Jahr 2011 wurde eine statistische Sauberkeit der Züge von **95%** errechnet. Folgende Reinigungsintervalle trugen zu diesem guten Ergebnis bei:

- tägliche UR (Unterwegsreinigung) am Wendebahnhof Berlin – Grunewald sowie (Bedarfsreinigung im Zug)
- täglich R1 (Tagreinigung) Nachtabstellorte Adorf/Neumarkt
- nach 7 Wochen Grundreinigung R3 nach 6 Monaten Hauptgrundreinigung R5
- AR (Außenreinigung) nach 10 Einsatztagen
- starke Verschmutzung und Graffitis werden sofort entfernt

Die Sauberkeit der Stationen fällt in den Servicebereich von DB Station&Service. Werden Mängel erkannt, wird DB Station&Service umgehend davon unterrichtet.

Die **Verfügbarkeit der Toiletten** betrug 2011 ca. **98%**. Es wurden 1x täglich eine Frischwasser-Befüllung und 2x täglich eine WC-Entsorgung durchgeführt.

Vogtlandbahn-GmbH
Sitz der Gesellschaft:
Ohmstraße 2,
08496 Neumark

Geschäftsführer:
Gerhard Knöbel
Vorsitzender des Aufsichtsrats:
Jost Knebel

Commerzbank Straubing
BLZ: 742 400 62
Konto: 6 690 002 IBAN DE09 7424 0062
0669 0002 00 – BIC COBADEFFXXX

Amtsgericht Chemnitz, HRB
15422
Ust-ID-Nr. DE812359121
Steuernummer 9/162/116/30292
DIN EN ISO 9001:2008

4. Reklamationen

Anzahl der Reklamationen 2011 und Ergebnisse

- Verspätungen bis 60 min: 2
- Verspätungen von 61-119 min: 2
- Verspätungen ab 120 min.: 9
- Eingegangene Reklamationen: 53
- Bearbeitete Reklamationen: 53
- Durchschnittliche Bearbeitungszeit: 5 Tage

Mögliche Verbesserungsmaßnahmen

- Sitzplatzkapazität an Verkehrstagen mit überdurchschnittlich hoher Nachfrage
- bessere Verfügbarkeit technischer Fahrzeugkomponenten (Heizung, Toilette)

5. Hilfeleistungen für behinderte und mobilitätseingeschränkte Personen

Ablauf der Hilfeleistung:

1. Vormeldung erfolgt über Reservierung VVV oder über unser Länderbahn KC
2. Information unserer Fahrgastbetreuer VX
3. Unterstützung bei Ein und Aussteigen – auf allen VX Fahrzeugen sind spezielle Auffahrschienen für Rollstuhlfahrer hinterlegt

Über die Anzahl der Hilfeleistungen für mobilitätseingeschränkte Personen kann aufgrund der erst kurzfristigen Zusammenarbeit mit der Mobilitätsservicezentrale erst ab 2012 gesichert berichtet werden. Für das Jahr 2011 liegen keine gesicherten Zahlen vor, wenngleich es sich nach internen Recherchen um weniger als 1% der beförderten Fahrgäste handelt.

Ihr Team Vogtlandbahn 2011,

i. A. Andreas Ellerbeck

Vogtlandbahn-GmbH
Sitz der Gesellschaft:
Ohmstraße 2,
08496 Neumark

Geschäftsführer:
Gerhard Knöbel
Vorsitzender des Aufsichtsrats:
Jost Knebel

Commerzbank Straubing
BLZ: 742 400 62
Konto: 6 690 002 IBAN DE09 7424 0062
0669 0002 00 – BIC COBADEFFXXX

Amtsgericht Chemnitz, HRB
15422
Ust-ID-Nr. DE812359121
Steuernummer 9/162/116/30292
DIN EN ISO 9001:2008