



## **Bericht über die Dienstqualität des Vogtland-Express nach Verordnung 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr – für das Jahr 2012**

### **1. Informationen und Fahrkartenvertrieb**

Über das SPFV-Angebot Vogtland-Express (VX) wurde über unsere Homepage [www.vogtlandbahn.de](http://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](http://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 der Hotline 0180-1231232 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](http://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)

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 01.01.2012 bis 30.09.2012:

	Pünktlichkeit in %	Anzahl Züge	planmäßig	planmäßig in %
Abfahrt	97,9	381	350	91,9
Ankunft	90,6	381	281	73,8
Halte	91,4	6056	4323	71,4

	1-5min.	6-15min.	16-20min.	21-30min.	31-90min.	ab 91min.
Abfahrt	23	5	3	2	0	0
Ankunft	64	23	8	3	9	0
Halte	1214	398	133	33	48	0

### Wesentliche Änderungen gegenüber dem Vorjahr (2011)

Abfahrtpünktlichkeit: + 1,2%  
Ankunftspünktlichkeit: + 9,1%

Seite 2 von 4



### **(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 2012 0% („Null“ Prozent).

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

Im Jahr 2012 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 ) Nachtstellorte 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 2012 ca. **98%**. Es wurden 1x täglich eine Frischwasser-Befüllung und 2x täglich eine WC-Entsorgung durchgeführt.

#### 4. Reklamationen

Anzahl der Reklamationen 2012 und Ergebnisse

- Beim EVU-KC eingegangene Reklamationen: 6
- Durch das EVU bearbeitete Reklamationen: 6
- Durchschnittliche Bearbeitungszeit: 2,5 Tage

Mögliche Verbesserungsmaßnahmen

- o Sitzplatzkapazität an Verkehrstagen mit überdurchschnittlich hoher Nachfrage
- o 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

#### 6. Besonderheiten

Seit 01.10.2012 verkehrt der Vogtland-Express (VX) nicht mehr schienengebunden. Vielmehr werden die Leistung mit entsprechenden Anpassungen vollständig durch Bus-Verkehre abgesichert (Stil: Bus-Fernverkehr).

Ihr Team Vogtlandbahn 2012,

i. A. Andreas Ellerbeck