



## **Bericht über die erreichte Dienstqualität des Geschäftsjahres 2022**

gemäß Art. 28 Abs. 2 der VO (EG) Nr. 1371/2007

## Inhalt

Einleitung	3
Informationen und Fahrkarten	3
Zuverlässigkeit der Verkehre	4
Pünktlichkeit und Zugausfälle	5
Bewältigung von Betriebsstörungen	5
Sauberkeit der Züge	5
Befragung zur Kundenzufriedenheit	6
Beschwerdemanagement	6
Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität	7

## Einleitung

Flix hat maßgebliche Fortschritte im Angebot des öffentlichen Fernverkehrs erzielt, indem es unter den Marken FlixBus und FlixTrain umweltfreundliche und erschwingliche Reisealternativen anbietet. Durch ein einzigartiges Geschäftsmodell und innovative Technologie konnte Flix in kurzer Zeit Europas größtes Fernbusnetzwerk aufbauen und weitet sein Netz global weiter aus. Flix hat im Jahr 2018 mit FlixTrain seine ersten Fernzüge in Betrieb genommen und seither sowohl in Deutschland ein flächendeckendes Netz aufgebaut sowie ebenfalls FlixTrain in Schweden gestartet.

Flix ist verantwortlich für die Technologieentwicklung, Netzplanung, Betriebssteuerung, Marketing und Vertrieb, Qualitätsmanagement sowie die kontinuierliche Erweiterung des Produktangebots. Gleichzeitig kümmern sich regional und branchenspezifische, erfahrene Flix Partner in Zusammenarbeit mit Flix um den täglichen Betrieb der Strecken. Diese einzigartige Kombination aus Technologie-Start-up, E-Commerce und etablierter regionaler Erfahrung ermöglicht es Flix einen nachhaltigen Wandel in der globalen Mobilitätslandschaft zu bewirken.

## Informationen und Fahrkarten

FlixTrain hat sich zum Ziel gesetzt den gesamten Buchungsprozess sowie die Reise selbst für Fahrgäste intuitiv und bequem zu gestalten. Die wichtigsten eigenen Kanäle für Kundeninformationen sind dabei die Webseiten [www.flixtrain.de](http://www.flixtrain.de) und [www.flix.com](http://www.flix.com). Hier finden Fahrgäste Informationen über das aktuelle Streckennetz, Fahrpläne, Serviceangebote im Zug sowie allgemeine Informationen zur Beförderung, wie beispielsweise die Mitnahme von Fahrrädern oder Zusatz- und Sondergepäckbestimmungen. FlixTrain nutzt auch weitere Kanäle für den Fahrkartenvertrieb und die Kommunikation mit den Fahrgästen:

- Da FlixTrain-Verbindungen bisher nicht bei der DB AG über die marktbeherrschenden Vertriebskanäle „bahn.de“ und „DB Navigator“ angezeigt werden, trotz eines intensiven Bestrebens von Flix, den Zugang und die Buchbarkeit von Umstieg-Tickets für Kunden zu erleichtern, sind die Hauptvertriebswege die eigenen Webseiten [www.flixtrain.de](http://www.flixtrain.de), [www.flixbus.de](http://www.flixbus.de) und [www.flix.com/de](http://www.flix.com/de).
- Zusätzlich bietet FlixTrain den mobilen Ticketverkauf über die Flix App an. Der Anteil der Verkäufe über die App wächst kontinuierlich. Die App verfügt über eine benutzerfreundliche Oberfläche, die den Fahrgast in nur vier Schritten zur Buchung führt. Eine Übersicht über gebuchte Tickets und Echtzeitinformationen erleichtern das Reisen mit der App.
- FlixTrain bietet auf der Website und in der Flix App verschiedene Zahlungsmöglichkeiten an, darunter gängige Kreditkarten, SEPA-Lastschrift, PayPal, Klarna, PostFinance, Google Pay und Apple Pay.
- Neben den Online-Verkaufsangeboten haben FlixTrain Fahrgäste die Möglichkeit, sich in einer der elf firmeneigenen Verkaufsstellen in Deutschland, den FlixShops, persönlich beraten zu lassen und Tickets zu erwerben. Darüber hinaus verfügt der Kölner Hauptbahnhof über einen dezidierten FlixTrainShop.

- Zusätzlich zu den FlixShops haben etwa 9.000 Verkaufsstellen im Jahr 2022 FlixTrain Tickets als offizielle Vertriebspartner angeboten und sorgten so für einen flächendeckenden offline Zugang zu FlixTrain Fahrkarten.
- Des Weiteren wurden testweise Ticketautomaten für den Verkauf von FlixBus und FlixTrain Tickets an verschiedenen großen Bahnhöfen in Deutschland aufgestellt, an denen Fahrgäste ihre physischen Fahrkarten ausgedruckt erhalten.
- Über den Google Assistant können Fahrgäste per Sprachbefehl Informationen zu FlixTrain Fahrten erhalten und direkt Tickets erwerben.

Neben dem umfangreichen Angebot ist die Kommunikation nach dem Ticketkauf von erheblicher Bedeutung für unsere Fahrgäste. Daher bietet FlixTrain Reiseauskünfte und informiert über Änderungen von gebuchten Fahrten digital, per E-Mail, SMS und bei installierter App auch über Push-Benachrichtigungen. Informationen zu Verspätungen oder anderen betrieblichen Änderungen werden in der Regel an jedem Bahnhof durch digitale Anzeigen sowie Durchsagen im Zug bereitgestellt. FlixTrain ist bemüht den Fahrgästen über alle zur Verfügung stehenden Mittel zuverlässige Informationen bereitzustellen.

## Zuverlässigkeit der Verkehre

Die Zuverlässigkeit der Verkehre hat einen direkten Einfluss auf die Qualität von FlixTrain, insbesondere in Bezug auf die Pünktlichkeit der Züge und die Bewältigung von Betriebsstörungen. Nachdem der Verkehr in den Jahren 2020 und 2021 aufgrund von pandemiebedingten Maßnahmen stark beeinträchtigt und eingeschränkt war, konnte FlixTrain im Jahr 2022 die Verkehre ohne größere, pandemiebedingte Einschränkungen durchführen.



### Pünktlichkeit und Zugausfälle

Die Reisenden-Pünktlichkeit berücksichtigt die Ankunft der Reisenden an ihrem Reiseziel. Im Jahr 2022 erreichten 78,1% der FlixTrain Fahrgäste ihr Reiseziel mit maximal oder weniger als 15 Minuten Verspätung. Dieser Wert verbesserte sich dementsprechend um 2,9 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr.

Im Jahr 2022 haben 94,6% der FlixTrain Reisenden mit gebuchter Anschlussverbindung ihre geplanten Anschlüsse auf andere FlixTrains erreicht. Durch das erweiterte Streckennetz standen den Fahrgästen zudem mehr Verbindungen und somit mehr Wechsel von FlixTrain zu FlixTrain oder FlixBus (Intermodalverkehr) zur Verfügung. Gründe für Ausfälle waren Infrastruktursperrungen, höhere Gewalt oder operative Herausforderungen. FlixTrain versucht dabei so früh wie möglich an die Fahrgäste zu kommunizieren, dies gelang für den Großteil der Fahrten im Jahr 2022.

Die Pünktlichkeit der Züge hängt oft von externen Faktoren ab, darunter insbesondere Infrastrukturstörungen, die aufgrund eines unzureichend instandgehaltenen Netzwerks und der daraus resultierenden Notwendigkeit von vielen Baumaßnahmen, auftreten. FlixTrain hat im Jahr 2022 mehrere unternehmensweite Initiativen zur Verbesserung der Pünktlichkeit vorangetrieben, insbesondere um interne Einflussfaktoren zu verbessern. Hierzu zählen unter anderem Qualitätsverbesserungskonzepte sowie strukturelle Analysen zu technischen Störungen und die Erstellung entsprechender Lösungskonzepte.

### **Bewältigung von Betriebsstörungen**

FlixTrain legt großen Wert darauf, bei Betriebsstörungen schnell zu reagieren und den Fahrgästen angemessene Alternativen anzubieten. Eine Möglichkeit zur Bewältigung solcher Störungen besteht in der Bereitstellung von Ersatzverkehren. FlixTrain greift dabei auf unabhängige Ersatzzüge und das umfassende Angebot von FlixBus zurück. Das "Get-Home-Konzept" ist dabei die Leitlinie, um jedem Fahrgast, sofern möglich, eine Fahrt anzubieten. Falls trotz aller Bemühungen keine Beförderung möglich ist, werden die Fahrgäste gemäß der geltenden Fahrgastrechten entschädigt. FlixTrain hat einen entsprechenden internen Notfallplan, um sicherzustellen, dass die Fahrgäste entweder an ihrem Zielort ankommen oder, falls erforderlich, ihnen eine angemessene Unterkunft bereitgestellt wird.

FlixTrain informiert durch alle verfügbaren Kommunikationskanäle unverzüglich über Änderungen im Betriebsablauf. Hierzu stehen rund um die Uhr besetzte örtliche Leitstellen in Kontakt mit einer zentralen Betreuungseinheit, die sich mit großem Engagement um alle FlixTrain Fahrgäste kümmert. Die zentrale Betriebssteuerung erarbeitet im Bedarfsfall alternative Betriebskonzepte, damit so schnell wie möglich Kontakt mit den Fahrgästen aufgenommen werden kann. Viele Prozessschritte wurden im Jahr 2022 weiter automatisiert, um eine noch schnellere und effektivere Fahrgastinformation zu gewährleisten. Die Fahrgäste werden über E-Mail-Benachrichtigungen, Push-Benachrichtigungen, SMS sowie Durchsagen und Einblendungen an den digitalen Informationstafeln am Bahnsteig und im Zug informiert.

### **Sauberkeit der Züge**

Um die Sauberkeit der Züge zu gewährleisten, hat FlixTrain ein umfassendes Reinigungskonzept etabliert. Die Züge werden täglich gereinigt, eine Tiefenreinigung findet zusätzlich in regelmäßigen Intervallen statt. Bei erhöhtem Fahrgastaufkommen erfolgen zusätzlich sorgfältige Unterwegs- und Wendereinigungen. Zudem wird auf eine regelmäßige Frischluftzirkulation geachtet.

Die Intensivreinigung findet ebenfalls in regelmäßigen Intervallen statt und umfasst die intensive Grundreinigung von Böden, Sitzpolstern, Fenster- und Glasflächen sowie anderen Oberflächen. Dies beinhaltet auch regelmäßige desinfizierende Maßnahmen.

Darüber hinaus wird die Außenreinigung nach Möglichkeit ebenfalls in regelmäßigen Abständen durchgeführt. Aufgrund der begrenzten Kapazitäten der Außenreinigungsanlagen, insbesondere während der Wintermonate, setzt FlixTrain vermehrt auf manuelle Reinigungsmethoden, um den angestrebten Reinigungsstandard zu gewährleisten und ein ansprechendes Erscheinungsbild der Züge zu erreichen. Auch die Ver- und Entsorgung der Züge, mit Wechsel des Grundwassertanks wird mitberücksichtigt.

FlixTrain legt großen Wert auf die kontinuierliche Analyse und Verbesserung der Sauberkeit. Aus diesem Grund wird nach jeder Fahrt die Kundenzufriedenheit hinsichtlich der Sauberkeit aller Bereiche abgefragt. Diese Feedback-Mechanismen dienen dazu, mögliche Optimierungspotenziale zu identifizieren und das Ergebnis stetig weiter zu verbessern. Weitere Informationen zur Kundenzufriedenheit finden sich im nachfolgenden Abschnitt.

## Befragung zur Kundenzufriedenheit

Um sicherzustellen, dass die Fahrgäste zufrieden sind, führt FlixTrain kontinuierlich Qualitätskontrollen durch. FlixTrain hat eine Vielzahl von Instrumenten etabliert, um die Produkt- und Servicequalität stetig zu verbessern. Ein Hilfsmittel ist die standardisierte Kundenzufriedenheitsumfrage, die regelmäßig wertvolle Einblicke in das Kundenfeedback und die Kundenbindung ermöglicht.



Diese Umfrage deckt alle wichtigen Aspekte und Leistungen ab, mit denen die Fahrgäste im FlixTrain in Berührung kommen. Sie wird elektronisch nach jeder Fahrt durchgeführt und ermöglicht, gezielte Maßnahmen zur Produktverbesserung abzuleiten. Die Ergebnisse dieser Umfrage dienen als Grundlage, den Service und das Angebot zu optimieren und den Bedürfnissen unserer Fahrgäste gerecht zu werden. Bei der Untersuchung der Kundenzufriedenheit konzentriert sich FlixTrain auf relevante Kennzahlen. Unsere Fahrgäste beurteilen die verschiedenen Leistungsaspekte auf einer 5-Sterne-Skala, wobei 1 Stern den schlechtesten Wert abbildet und 5 Sterne den besten. Die Zufriedenheit wird dabei in den Bereichen Zugpersonal, Zugzustand, Toiletten, Internet und Pünktlichkeit gemessen. Bei einem Vergleich zum Vorjahr zeigt sich keine wesentliche Abweichung.

## Beschwerdemanagement

FlixTrain stellt eine Anlaufstelle für Fahrgäste bereit, die während der Betriebszeiten telefonisch erreichbar ist. Das Kontaktformular unter [www.flixtrain.de](http://www.flixtrain.de) steht jedem Fahrgast stets zur Verfügung. So stellen wir sicher, dass unsere Fahrgäste zu jeder Zeit Kontakt zu uns aufnehmen können. Die Bearbeitung der gesetzlichen Ansprüche aus der gültigen Fahrgastrechteverordnung wird ebenfalls durch den Kundenservice vorgenommen und kann durch den Fahrgast online eingereicht werden. Beschwerdegründe waren im Berichtsjahr vor allem Betriebsstörungen, die vorwiegend durch externe Faktoren zustande kamen. Ein Großteil der entstandenen Verzögerungen resultierte aus Einschränkungen in der genutzten Infrastruktur.

Im abgeschlossenen Berichtsjahr 2022 wurden insgesamt ca. 42.100 Beschwerdefälle und Erstattungsanträge entsprechend der gesetzlichen EU-Fahrgastrechteverordnung bearbeitet (2021: ca. 9.500). Diese größere Anzahl ergibt sich durch das signifikant höhere Passagieraufkommen und das erweiterte Streckennetz im Vergleich zum Pandemiejahr 2021. Hierbei erfolgte der Kontakt in fast allen Fällen, nämlich in 97%, online, was einer Steigerung von 10 Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr entspricht. Die Entschädigungsquote aller Erstattungsanträge lag bei ca. 68%. Alle Anträge werden dabei durch den Kundenservice sorgfältig geprüft und Fahrpreise in begründeten Fällen erstattet.

## Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität

Die umfassende Teilhabe und Gleichstellung mobilitätseingeschränkter Reisender ist ein wichtiges Anliegen für Flix. Um dies bei FlixTrain zu ermöglichen, wurde ein dezidiertes Prozess entwickelt, der die Verfügbarkeit von Rollstuhlplätzen und Hilfeleistung durch die Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn AG sicherstellen soll. Hierbei kommuniziert der Fahrgast zunächst seine Wünsche (z.B. Datum oder Abfahrtsort) sowie weitere relevante Informationen (z.B. Rollstuhlbreite) an FlixTrain und die DB-Mobilitätsservice-Zentrale. Die gewünschte Buchung wird intern koordiniert und die Anforderungen geprüft.

FlixTrain strebt mit der Modernisierung der gesamten Flotte an, das Reisen für Personen mit eingeschränkter Mobilität angenehmer zu machen. Beim Umbau des Wagenmaterials hat FlixTrain die geltenden gesetzlichen Regularien befolgt, insbesondere die Technische Spezifikation für Interoperabilität für Reisende mit eingeschränkter Mobilität (TSI PRM). Die modernisierten Wagen weisen verschiedene Verbesserungen auf, die das Reisen der mobilitätseingeschränkten Fahrgäste begünstigen. FlixTrain bietet mit mindestens vier Rollstuhlplätzen pro Zug mehr als das, was von der TSI PRM vorgeschrieben ist. Auch wurde die Sichtbarkeit notwendiger und sicherheitsrelevanter Informationen im Fahrgastbereich durch Piktogramme und Hinweisschilder erhöht.

Das Mitführen eines Assistenzhundes ist kostenfrei möglich, ebenso darf eine Begleitperson bei erwiesenem Bedarf kostenlos mitreisen. Beides muss vorab beim Kundenservice angemeldet sowie alle notwendigen Unterlagen während der Reise mitgeführt werden.