



Pressemitteilung

26. Mai 2011

Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH
Boschetsrieder Straße 69
81379 München
Tel.: +49 (89) 748825-0
www.bahnland-bayern.de
www.bahnland-bayern.de/beg

Studie der Bayerischen Eisenbahngesellschaft Berchtesgadener Land Bahn kommt gut an

Wettbewerb lohnt sich: Seit der Betriebsaufnahme der Berchtesgadener Land Bahn (BLB) im Dezember 2009 hat sich die Zufriedenheit der Fahrgäste auf der Strecke Freilassing – Berchtesgaden verbessert. Das zeigt eine Studie der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG). Die BEG plant, finanziert und kontrolliert im Auftrag des Freistaats den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Bayern und hat die Verkehrsleistungen auf der Strecke Freilassing – Berchtesgaden im Wettbewerb vergeben.

Zufriedenheit mit dem Betreiber vor und nach dem Wechsel

Neue Fahrzeuge, bessere Qualität, ein erweitertes Fahrplankonzept: Die BEG gab in ihrer Ausschreibung vor, was der neue Betreiber, der während der Vertragslaufzeit bis Ende 2021 die Strecke befährt, mindestens erfüllen muss. Die Ergebnisse der BEG-Studie zeigen, wie gut das neue Konzept bei den Fahrgästen ankommt. Insgesamt wurden über 1.100 Fahrgäste vor und nach dem Betreiberwechsel von DB Regio auf die Berchtesgadener Land Bahn befragt. Bei fast allen Kriterien wie z.B. Fahrgastinformation, Fahrplanangebot, Sauberkeit, Präsenz von Zugbegleitern, Ticketerwerb, Kundenorientierung sind die Befragten mit dem neuen Angebot zufriedener. Die deutlichsten Verbesserungen gab es bei den Zugbegleitern. Die Freundlichkeit und Kompetenz sowie die Präsenz der Zugbegleiter der Berchtesgadener Land Bahn kommen bei den Fahrgästen gut an. Aber auch die Zufriedenheit mit den Kaufmöglichkeiten von Fahrscheinen und der Sauberkeit der Züge sowie der Sanitäreinrichtungen schneiden in der Befragung nach Betreiberwechsel besser ab. Kaum Veränderungen gab es bei der Kundenorientierung bei Beschwerden und bei der Fahrgastinformation im Zug bei Unregelmäßigkeiten. Die Verständlichkeit der Tarifinformationen und das persönliche Sicherheitsempfinden haben die Befragten beim vorherigen Betreiber DB Regio allerdings besser eingestuft.

Entwicklung des Angebots auf der Strecke nach Betreiberwechsel

Bei der Frage, wie sich das Angebot im Vergleich zum Vorjahr entwickelte,



wurden die stärksten Verbesserungen bei den Zugbegleitern und bei den Fahrzeugen wahrgenommen. Im Vergleich zum Vorjahr empfinden rund zwei Drittel der Befragten*, dass sich die Qualität der eingesetzten Fahrzeuge sowie das Erscheinungsbild und der Service der Zugbegleiter verbessert haben. Knapp die Hälfte der Befragten* sehen eine Verbesserung in der Entwicklung der Pünktlichkeit/Anschlusssicherung sowie im Fahrplanangebot.

Qualitätsmesssystem der BEG

Die Ergebnisse der aktuellen BEG-Studie spiegeln sich auch im Qualitätsmesssystem der Bayerischen Eisenbahngesellschaft wider. Hier werden Kriterien wie Sauberkeit, Service, Fahrgastinformation kontinuierlich überprüft. Im Vergleich zu den übrigen Wettbewerbsnetzen erreichte die Berchtesgadener Land Bahn in 2010 sehr gute Werte und nimmt im Gesamtranking unter 13 Netzen derzeit den ersten Platz ein.

* Nur Befragte, die Angaben zur Entwicklung des Angebots gemacht haben

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH (BEG)

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft ist ein Unternehmen des Freistaats Bayern. Im Auftrag des Staatsministeriums für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie plant, finanziert und kontrolliert die BEG den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Bayern. Zu den wesentlichen Aufgaben der BEG gehört dabei die Konzeption und Verbesserung von Fahrplänen sowie die Qualitätssicherung im bayerischen SPNV. Die Aufträge für Verkehrsleistungen werden in Wettbewerbsverfahren vergeben. Den Auftrag erhält das Verkehrsunternehmen, welches das beste Angebot im Hinblick auf Qualität und Preis abgibt. Dadurch konnte die BEG in den letzten Jahren nicht nur das Fahrplanangebot, sondern auch Qualitätsmerkmale wie Pünktlichkeit, Komfort und Fahrgastinformation ständig verbessern. Große Erfolge waren unter anderem die Einführung des Bayern-Takts – ein Stundentakt für fast ganz Bayern – sowie des Bayern-Tickets mit dem Markenzeichen: Ein Ticket – ein Tag – fünf Personen – ganz Bayern.

Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH (BEG):

Wolfgang Oeser
Leiter Qualitätsmanagement, Marketing, Presse
Tel.: +49 (89) 748825 - 17
E-Mail: wolfgang.oeser@bahnland-bayern.de