
ÖPNV für Fahrgäste - oder besser mit den Fahrgästen?

Matthias Lieb

02.04.2025

Agenda

- Wer bin ich?
- Motivation
- Wieso Beteiligung - Unterschiede IV- ÖV
- Organisation des ÖV in Deutschland
- Fahrgastbeiräte in Deutschland
- Fahrgastbeiräte in Bayern
- Wie sollten FGBs organisiert sein?
- Aufgaben des Qualitätsanwalts für die Fahrgäste in Baden-Württemberg

Wer bin ich?

Matthias Lieb

Diplom-Wirtschaftsmathematiker

Aktuar, versicherungsmathematischer Sachverständiger für Altersversorgung (IVS, DAV)

ehem. VCD-Landesvorsitzender (2004-2023)

ehem. Vorsitzender Fahrgastbeirat Baden-Württemberg (2012-2023)

2021-2023: Mitglied im Orgateam des bundesweiten Netzwerks der Fahrgastbeiräte

Seit 1988 mit Fahrplanvorschlägen im Bahnbereich aktiv

seit 1993 im VCD ehrenamtlich aktiv

z.B. Reaktivierung Bahnlinie nach Maulbronn im Freizeitverkehr

Stellungnahmen zu Stuttgart 21 (Anhörungen Bundestags-Verkehrsausschuss), zur Rheintalbahn, Verkehrsverbänden

Teilnehmer Zukunftsbündnis Schiene der Bundesregierung und ÖPNV-Zukunftskommission des Landes-

Verkehrsministeriums BW

seit 1.10.23 Qualitätsanwalt für die Fahrgäste BW



Motivation Kundenzufriedenheit

Die Dresdner Verkehrsbetriebe AG (DVB) belegen 2024 den Spitzenplatz bei der Globalzufriedenheit unter den teilnehmenden Unternehmen des ÖPNV-Kundenbarometers. Auf Platz zwei folgt die Erfurter Verkehrsbetriebe AG (EVAG). Den dritten Platz teilen sich die ÜSTRA in Hannover und die Innsbrucker Verkehrsbetriebe (IVB), der einzige österreichische Teilnehmer am diesjährigen ÖPNV-Kundenbarometer.

Quelle: www.kantar.com

Was haben diese Unternehmen oder Regionen, was andere nicht haben (zumindest die Betriebe in Deutschland)?

Einen Fahrgastbeirat bzw. einen ÖPNV-Rat!

Wieso Beteiligung? Unterschiede IV - ÖV

	Individualverkehr	Öffentlicher Verkehr
Zielerreichung	direkt	Von Haltestelle zu Haltestelle, ggf. mit Umsteigen
Verkehrsmittel	eigenes	fremdes, ggf. mehrere
Verfügbarkeit	jederzeit	Nach Fahrplan

Für die Nutzung des Öffentlichen Verkehrs ist somit entscheidend, dass das Angebot den Nutzererwartungen entspricht. Somit ist naheliegend, dass der Anbieter des Verkehrsmittels sich darum kümmert, die Nutzererwartungen möglichst gut zu kennen und dafür seine Kunden einbezieht. Z.B. über einen (Fahrgast-)Beirat.

Was ist ein Fahrgastbeirat (FGB)?

Wikipedia sagt über den Kundenbeirat: [Kundenbeirat – Wikipedia](#)

Der Kundenbeirat ist ein Beirat (Unternehmensbeirat) ausgewählter Kunden, der dem Unternehmen Feedback gibt und es aus Kundensicht berät. Ein Kundenbeirat kann die bestehende Marktforschung und das Beschwerdemanagement ergänzen und erweitern. Ein Kundenbeirat kann konkrete Produkt- und Serviceverbesserungen anregen, oder auch Wandlungsprozesse im Unternehmen begleiten. Ist die Einrichtung des Kundenbeirats eine ernsthafte Maßnahme und nicht nur ein PR-Gag, kann dies auch die Kundenorientierung eines Unternehmens positiv beeinflussen.

Für den ÖV gibt es entsprechend den Fahrgastbeirat.

Dazu sagt Wikipedia: [Fahrgastbeirat – Wikipedia](#)

Ein Fahrgastbeirat (FGB) ist ein Gremium zur Zusammenarbeit und Kommunikation zwischen Verkehrsunternehmen (oder Aufgabenträgern bzw. Verkehrsverbänden) und Fahrgästen.

Erfolgsbeispiele

Anhand des seit 2012 existierenden FGB-BW ein paar Beispiele für die Arbeit:

- 1) Erhalt des gedruckten Kursbuches in BW
- 2) Mitentscheidung über Landesdesign der Fahrzeuge
- 3) Einführung der Fahrgastbeteiligung bei der Fahrplanaufstellung
- 4) Ausstattung der Züge mit WLAN (erster Aufgabenträger im SPNV)
- 5) Veröffentlichung der netzbezogenen Pünktlichkeitswerte

Wo gibt es FGBs?

Heute gibt es nur vereinzelt Fahrgast- oder Kundenbeiräte

Eine Übersicht findet sich unter

[Beiräte | Netzwerk der Fahrgastbeiräte \(xn--fahrgastbeirte-hib.de\)](https://xn--fahrgastbeirte-hib.de)

So gibt es in Berlin bei der BVG und bei der S-Bahn jeweils einen Beirat

In anderen Bundesländern gibt es nur vereinzelt FGBs:

So liegen derzeit keine Meldungen für FGBs in Rheinland-Pfalz vor

FGBs gibt es sowohl bei Verkehrsunternehmen (S-Bahn Berlin), bei Verkehrsverbänden (z.B. VVS-Fahrgastbeirat Stuttgart) und bei Aufgabenträgern (z.B. FGB-Baden-Württemberg für den vom Land bestellten SPNV)

FGBs in Bayern

Bei der (königlich) bayerischen Staatseisenbahnverwaltung gab es schon vor 144 Jahren, genauer seit dem 16.03.1881 bis 1920 den bayerischen Landeseisenbahnrat, außerdem noch den Verkehrsausschuss für die Pfalz (zum Zwecke regelmäßiger Vertretung der Verkehrsinteressenten).

Die Eisenbahnräte der Länder gingen 1920 mit der Gründung auf die Reichsbahn über. 1922 wurde mit Reichsverordnung die Einrichtung von 13 Landeseisenbahnräten beschlossen, einer hatte seinen Sitz in München (Landeseisenbahnrat München). Aus diesen 13 Landeseisenbahnräten wurde dann noch ein Reichseisenbahnrat gewählt.

Aufgabe der Beiräte war: „beratende Mitwirkung in Fragen des Verkehrs und der Tarife der Reichseisenbahnen“. 50% der Sitze für Handelskammern, Handwerkskammern, Landwirtschaftskammer, 25% der Sitze für Arbeitnehmervertreter; 25% Vergabe durch das jeweilige Land an weitere Interessenvertreter.

Fazit nach 50 Jahren 1931: „Innerhalb seiner 50jährigen Tätigkeit hat der Eisenbahnrat auf verkehrspolitischem und kulturellem Gebiete sowie in Tarif- und Verkehrsfragen sachverständige, wertvolle Arbeit geleistet. Seiner Initiative ist eine Reihe von Verbesserungen und Änderungen im Personen- und Güterverkehr usw. zu verdanken.“ (ZdVDEV, 1931, S. 311)

FGBs in Bayern

Und heute?

Beim Aufgabenträger für den SPNV gibt es bei der BEG einen Beirat.

Ansonsten gibt es nur vereinzelt Fahrgast- oder Kundenbeiräte in Bayern (bekannt: Ingolstadt, Südostbayernbahn, Westfrankenbahn, Ulm/Neu-Ulm)

Organisation des ÖVs

Wie ist der ÖV in Deutschland organisiert?

Typ	Entscheidung	Finanzierung	Beispiel
Eigenwirtschaftliche Verkehre	Verkehrsunternehmen	Fahrgelderlöse	DB Fernverkehr, Flixtrain, Westbahn eigenwirtschaftliche Busverkehre
Gemeinwirtschaftliche Verkehre	Aufgabenträger	Fahrgelderlöse und Steuermittel	Schiene personennahverkehr der Bundesländer

Organisation des ÖVs

Wie ist der ÖV in Deutschland organisiert?

Ebene	Zuständigkeit	Entscheidet über	Beispiel
Aufgabenträger	Länder: SPNV Kreise: ÖPNV (Bus/Straßenbahn)	Grundlagen des Verkehrsangebotes	Stadt Stuttgart
Verkehrsverbünde	Auftritt gegenüber Fahrgast	Tarife, Marketing, Koordination	VVS
Verkehrsunternehmen	Erbringt Verkehrsleistungen	Personal, Umläufe, Fahrzeuge	Stuttgarter Straßenbahnen AG

Wo sollte es FGBs geben?

Aufgrund der Dreiteilung der Verantwortung des ÖVs in

- Aufgabenträger (politische Ebene)

(grundlegende Weichenstellungen: Fahrzeuge, Fahrplan-/Linienkonzepte)

- Verkehrsverbände (organisatorische Ebene)

(Tarife, Fahrgastinformation)

- Verkehrsunternehmen (ausführende Ebene)

(Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Sauberkeit, Personal, Anschlusssicherung)

sind FGBs auf allen 3 Ebenen gerechtfertigt.

In der Praxis werden FGBs meist nicht gleichzeitig auf allen Ebenen eingerichtet, manchmal übernimmt der Verkehrsverbund auch Aufgaben der politischen Ebene (Verkehrsverbund der Aufgabenträger, z.B. Karlsruher Verkehrsverbund), dann können dort Punkte der Ebene 1 und 2 behandelt werden. Dann sollte in der Geschäftsordnung die Regelung bestehen, dass Verkehrsunternehmen in die Sitzung des FGBs (Eines Verbundes/Aufgabenträgers) einbestellt werden können, so dass dann da der Bezug zw. FGB und Verkehrsunternehmen auch (indirekt) hergestellt ist.

Wie sollten FGBs organisiert sein?

Der Träger eines FGBs entscheidet über die Größe und Zusammensetzung des FGBs

- Verbandsvertreter (VCD, Pro Bahn, Behindertenverbände, Senioren, Jugend, Migranten)
- organisationsfreie Fahrgäste

Der Träger ruft Verbände zur Teilnahme auf und ruft organisationsfreie Fahrgäste über die Medien zur Teilnahme auf (Bewerbungsschreiben, Auswahl nach Proporz/Auslosung). Ggf. auch Nicht-Nutzer auswählen.

Dauer: Möglichst 3 Jahre – kürzer ist wg Einarbeitungszeit zu gering, Möglichkeit für Bewerbung für weitere Amtsperioden vorsehen.

FGB gibt sich Geschäftsordnung, bei Sitzungen sollte Geschäftsleitung des Trägers anwesend sein. Themen sollten vor den Sitzungen angemeldet werden, zu Beschlüssen sollten Vorlagen zur Verfügung gestellt werden.

Wie sollten FGBs organisiert sein?

Der FGB sollte vom Träger ernsthaft im Sinne eines Beirates genutzt werden

Ohne Ernsthaftigkeit beim Träger hinsichtlich der Einbeziehung gibt es viel Frust beim FGB.

Vor finalen Entscheidungen, die die Fahrgäste betreffen, sollte der FGB gehört werden

Für FGBs gelten Vertraulichkeitsregelungen

Öffentlichkeitsarbeit ist mit dem Träger abzustimmen – dennoch muss auch Kritik möglich sein

Ergebnisse der Sitzungen sollten veröffentlicht werden, wenn dem keine Vertraulichkeitsregeln entgegenstehen

Hinweise

Für ÖV-Engagierte sind FGBs eine gute Möglichkeit, Einfluss zu nehmen und den ÖV anzuschieben



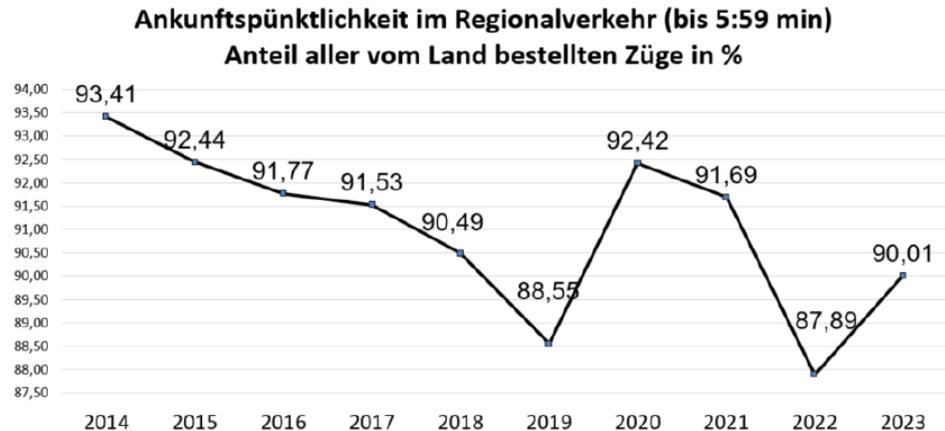
Mit dem bundesweiten Netzwerk der Fahrgastbeiräte www.fahrgastbeiräte.de gibt es eine Vernetzungsplattform mit jährlicher Präsenz-Tagung und zusätzlichen Online-Formaten (Vorträge etc.)
Dort gibt es auch „Empfehlungen für die Einrichtung von FGBs“

Wieso Qualitätsanwalt?

Entwicklung der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit im Bahnverkehr bundesweit seit Jahren rückläufig, auch in Baden-Württemberg:

MINISTERIUM FÜR VERKEHR

**Nachfrage steigt an,
Betriebsqualität im Netz fällt ab!**



- Trassen immer dichter belegt
- Fahrgastwechselzeiten bei vollen Zügen kritisch
- Störungen wirken sich stärker aus
- mehr Fahrgäste betroffen

→ **Infrastrukturausbau erforderlich!**

Qualitätsanwalt Teil der Qualitätsoffensive

Am 25.9.2023 Auftakt der Qualitätsoffensive mit Vorstellung Aktionsplan durch Verkehrsminister Hermann
[Verkehrsministerium startet Qualitätsoffensive: Ministerium für Verkehr Baden-Württemberg \(baden-wuerttemberg.de\)](https://www.baden-wuerttemberg.de/Verkehrsministerium-startet-Qualitaetsoffensive)

MINISTERIUM FÜR VERKEHR

Aktionsplan Qualität 10 Maßnahmen für bessere Qualität

1. Weiterentwicklung Bestandsverträge
2. Robuste statt fahrzeitoptimierte Fahrpläne
3. Qualitätssicherung durch den Aufgabenträger
4. Leitstellen für Anschlussicherung und Fahrgastinformation
5. Personalgewinnungsoffensive
6. "Qualitätsanwalt" im Schienenpersonennahverkehr



Zusätzlich Maßnahmen für robuste und qualitätsorientierte Schieneninfrastruktur:

1. Robustes Schienennetz mit Redundanzen
2. Digitale Schiene: DSD-Rollout vorantreiben
3. Vorausschauende Instandhaltung
4. Nutzerfreundliche und gepflegte Stationen

Was macht der Qualitätsanwalt?

Aufgabenstellung:

- Beratung der NVBW bei der Entwicklung und Umsetzung einer Strategie zur Steigerung von Zuverlässigkeit und Qualität im SPNV-Angebot
- konsequente Nutzerperspektive
- Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten
- Test- und Erkundungsfahrten
- Auswertung Kundenbeschwerden

- **Auf drei Jahre angelegt**
- **Beratervertrag, nicht angestellt (Unabhängigkeit)**

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

- „Toilettengipfel“ mit allen EVUs zur Identifikation der Probleme bei der Ver-/Entsorgung der Toilettenanlagen

Erkenntnisse: EVUs nutzen Anlagen von DB InfraGO zur Ver-/Entsorgung; diese Anlagen sind veraltet und fallen häufig aus

Erfolge:

Zusammenstellung der Handlungsfelder (kurz-/langfristig) für eine bessere Anlagenverfügbarkeit mit Vorschlägen, wird von NVBW weiterverfolgt

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

- Identifikation problematischer Anschlüsse mit niedrigen Anchlusserreichungsquoten

Erfolge:

Umgesetzt: Warnhinweis bei Fahrplanauskunft für bestimmte Verbindungen.

Ziel: Historische Anchlusserreichungsquoten für die Fahrplanauskunft verwenden, um Fahrgästen Hinweise für die Routenwahl zu geben

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

- unbefriedigende Pünktlichkeit/Zuverlässigkeit/Kapazität MEX12/18
 - Erarbeitung eines Vorschlags zur Vereinfachung des Betriebs.
Ziel: Stabilisierung des Fahrplans, höhere Sitzplatzkapazitäten auf stark nachgefragten Abschnitten
- => Wird derzeit von Angebotsplanung/EVU geprüft

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Beantwortung Fahrgastanfragen:

- bunter Strauß von Anfragen: Kapazitäten, Toiletten, Anschlüsse, Pünktlichkeit, Informationen im Störfall
- oftmals enttäuscht über Standardantworten der Verkehrsunternehmen;
- beantwortet werden von mir Anfragen zu grundsätzlichen Problemen;
- individuelle Antworten, keine Standardtexte

Erfolge:

- überwiegend zufriedene Antworten:

ich werde mich – falls ich wieder einmal ein Anliegen habe – gerne erneut an Sie wenden! Ihnen weiterhin eine erfolgreiche Arbeit.

ganz herzlichen Dank für Ihre schnelle, sachliche und sehr informative Rückmeldung.

Wowhh, vielen Dank für Ihre schnelle Rückmeldung. Ein Service, den man bei den Öffentlichen wahrlich nicht gewohnt ist. Zudem tolle Auskünfte, genau das, was ich immer vermutete. Ganz herzlichen Dank.

Es freut mich, dass Sie sich die Zeit nehmen, auf die Anliegen der Bahnkunden in Baden-Württemberg einzugehen und dass Sie die Emails tatsächlich auch lesen.

Besten Dank für Ihre ausführlichen Antworten und Erklärungen.

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Test- und Erkundungsfahrten:

- **nach Hinweisen von Fahrgästen oder aufgrund von Fahrplanänderungen**
u.a. Fahrten mit dem Schienenersatzverkehr und Identifikation von Problemen (Beauskunftung, Ausschilderung Wege Bus-Zug, Anschlüsse). Auslastung
Weitergabe Vorschlagsliste an EVU und Diskussion der Vorschläge

Erfolge:

Anpassung SEV-Fahrplan Titisee-Seebrugg, damit Bus nach St. Blasien erreicht wird

Herstellung Anschlüsse Zug/Bus Bad Griesbach - Kniebis

Problemidentifikation, wieso SEV-Fahrpläne auf Anzeigetafel nicht angezeigt wurden

Vorschläge zur Verbesserung zukünftiger Ersatzverkehre

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Test- und Erkundungsfahrten:

- Fahrgastzählungen und Befragungen nach Start/Ziel, um Effekte geplanter Fahrplankonzepte abschätzen zu können

Erfolge:

Zurückstellung und Überarbeitung des geplanten Fahrplankonzeptes aufgrund zu großer negativer Auswirkungen für Umsteiger

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

laufend:

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:
- Urverspätungsanalyse: Was sind die originären Gründe für Verspätungen?

Beispiele:

Schülerzug 7:19 Uhr ab Breisach Richtung Freiburg mit Minderkapazität, pünktliche Abfahrt, im Verlauf 7 Minuten Verspätung wegen Haltezeitüberschreitungen an den Folgebahnhöfen; auf eingleisiger Strecke bekommen damit 5 weitere Züge Folgeverspätungen; Auswirkungen bis 8:44 Uhr

Pendlerzug 16:18 Uhr ab Ulm nach Lindau mit Minderkapazität, pünktliche Abfahrt, im Verlauf 13 Min Verspätung wegen Haltezeitüberschreitungen an den Folgebahnhöfen; 9 weitere Züge mit Folgeverspätungen bis 20:53 Uhr

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Allgemeine Erkenntnisse:

- Fahrgastinformation im Störfall ist weiter verbesserungsbedürftig
- hohe Fahrgastnachfrage stößt auf begrenzte Kapazitäten
- Kapazitätsausweitung aus Fahrgastsicht dringend erforderlich
- Folgen zu geringer Kapazitäten (neben sinkender Fahrgastzufriedenheit):
Haltezeitüberschreitungen, Folgeverspätungen

=> Priorität auf Verbesserung Fahrgastinformation und Kapazitäten legen

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Fazit:

Jeden Tag neue Überraschungen

Kleine Erfolge sichtbar

Größere Projekte dauern länger

Qualität und Pünktlichkeit ist Gemeinschaftsaufgabe

Fazit

Die Einbringung der Fahrgastinteressen bei der Planung und Durchführung des ÖPNVs ist wichtig

Fahrgastbeiräte sind ein sinnvolles Bindeglied zwischen Fahrgästen und ÖPNV-Entscheidungsträgern

In Bayern gab es ein langjähriges und erfolgreiches Wirken des Eisenbahnrates – zur Wiederauflage empfohlen

Kontakt:

Matthias Lieb

Qualitätsanwalt für die Fahrgäste BW

qualitaet@nvbw.de

Gute Fahrt!