Nahverkehr Rheinland

Nahverkehr Rheinland GmbH · Glockengasse 37 - 39 · 50667 Köln

Stadt Erftstadt
Der Bürgermeister
z. H. Frau Raduner
Postfach 2565
50359 Erftstadt



Nahverkehr Rheinland GmbH
Glockengasse 37 - 39
50667 Köln

Telefon: (0221) 20 80 8 - 0
Fax: (0221) 20 80 8 - 6640

Internet: www.nahverkehr-rheinland.de
E-Mail: info@nahverkehr-rheinland.de

Unser Zeichen: La

Durchwahl: -742
E-Mail: birgitt.lamberz@nvr.de

28. Februar 2011

Beschwerden zur Fahrgastbeförderung auf der DB-Eifelstrecke

Sehr geehrte Frau Raduner,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 17.02.2011. Uns ist durchaus bewusst, dass das Leistungsangebot auf der genannten Strecke, besonders in den vergangenen Wochen, keinesfalls zufriedenstellend für unsere Fahrgäste war. Weder die DB Regio NRW GmbH (DB) – als das für die Leistungserbringung auf der Strecke zuständige Verkehrsunternehmen - noch die Nahverkehr Rheinland GmbH als Aufgabenträger sind mit dem geschilderten Zustand zufrieden. Selbstverständlich ist es weder in unserem noch im Interesse des Verkehrsunternehmens, wenn Fahrgäste nicht zufrieden stellend befördert werden.

Die von der DB zu erbringenden Leistungen sind einschließlich verbindlicher Pünktlichkeitsvorgaben und Qualitätsstandards in den Verkehrsdurchführungsverträgen festgeschrieben. Hierzu gehört zweifelsohne auch die Bereitstellung der erforderlichen Fahrzeugkapazitäten. Bei Verstoß und/oder unvollständiger Leistungserbringung kommen nicht unerhebliche Kürzungen der vereinbarten Zahlungen zum Ansatz. Selbstverständlich nutzen wir vonseiten des Auftragsgebers alle Möglichkeiten, die der Verkehrsvertrag zulässt, um zu gewährleisten, dass sich Schlechtleistung bzw. Nichterfüllung für das Verkehrsunternehmen nicht lohnt und so für die Fahrgäste ein gutes Angebot garantieren zu können. Insofern besteht für das Verkehrsunternehmen ein finanzieller Anreiz, die Qualität nachhaltig zu verbessern.

Allerdings war die Betriebsqualität auf der genannten Strecke wie auch auf anderen Dieselstrecken in den zurückliegenden Wochen von vielfältigen Unregelmäßigkeiten geprägt, die entweder unmittelbare oder mittelbare Folge der winterlichen Verhältnisse gewesen sind. Die Zwecksverbandsversammlung des NVR hat sich bereits in ihrer Sitzung am 04.02.2011 mit der Problematik beschäftigt und sofortige Maßnahmen von der DB eingefordert, um schnellstmöglich die vertraglich vereinbarte Qualität wieder zu erreichen. Diese Maßnahmen wurden vom

Verkehrsunternehmen zwischenzeitlich eingeleitet und eine deutliche Qualitätsverbesserung ist durchaus wahrnehmbar.

Im Hinblick auf die Bearbeitung zukünftiger Kundeneingaben wären wir Ihnen dankbar, wenn Sie diese direkt an unser SPNV - Beschwerdemanagement weiterleiten würden. Der Kunde erhält daraufhin von uns wie auch dem jeweiligen Verkehrsunternehmen, nach Überprüfung des Sachverhaltes, schnellstmöglich eine Antwort. Darüber hinaus finden die Hinweise und Angaben unserer Fahrgäste im Rahmen unseres Qualitätscontrollings Berücksichtigung und bieten uns wichtige Anhaltspunkte für zukünftige Ausschreibungs- und Entscheidungsprozesse sowie die Erfassung und Beseitigung von Problemlagen.

Mit freundlichen Grüßen
Nahverkehr Rheinland GmbH

Dr. Norbert Reinkober Hans Joachim Sistenich

Anlage

DB - Schreiben