



Bundesnetzagentur

Endkundenkonsultation im SGV

Ergebnisse der Tiefenbefragung

BNetzA, Referat 702

Bonn, 31.10.2019



www.bundesnetzagentur.de



§ 67 Abs. 3 ERegG

„Die Regulierungsbehörde konsultiert regelmäßig, mindestens alle zwei Jahre, Vertreter der Nutzer von Dienstleistungen in den Bereichen Schienengütertransport und -personenverkehr und berücksichtigt ihre Ansichten zum Eisenbahnmarkt im Rahmen ihrer Ermessensausübung. Insbesondere sind anerkannte Verbraucherverbände im Sinne von § 66 Absatz 2 zu konsultieren.“

Teil 1 – Zeitmanagement

Pünktlichkeit

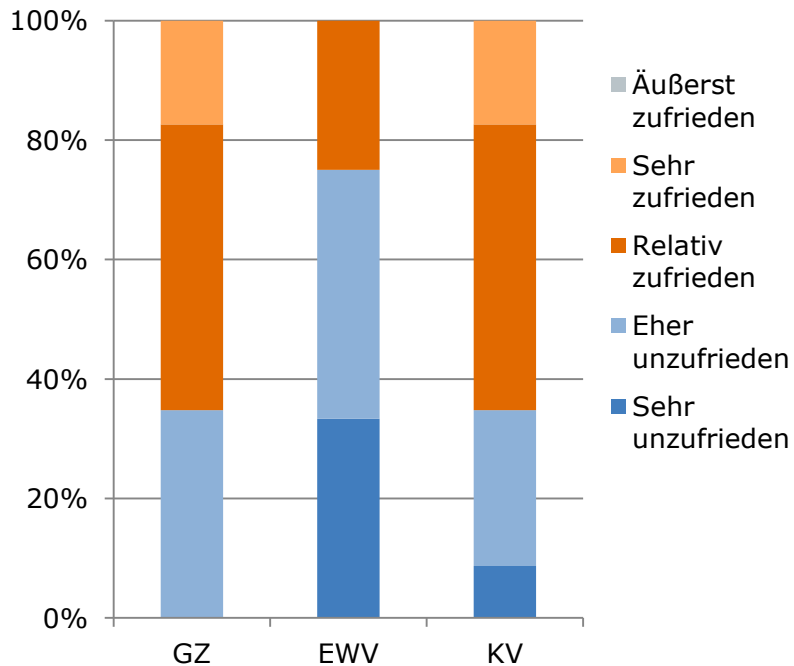
Planbarkeit

Zuverlässigkeit

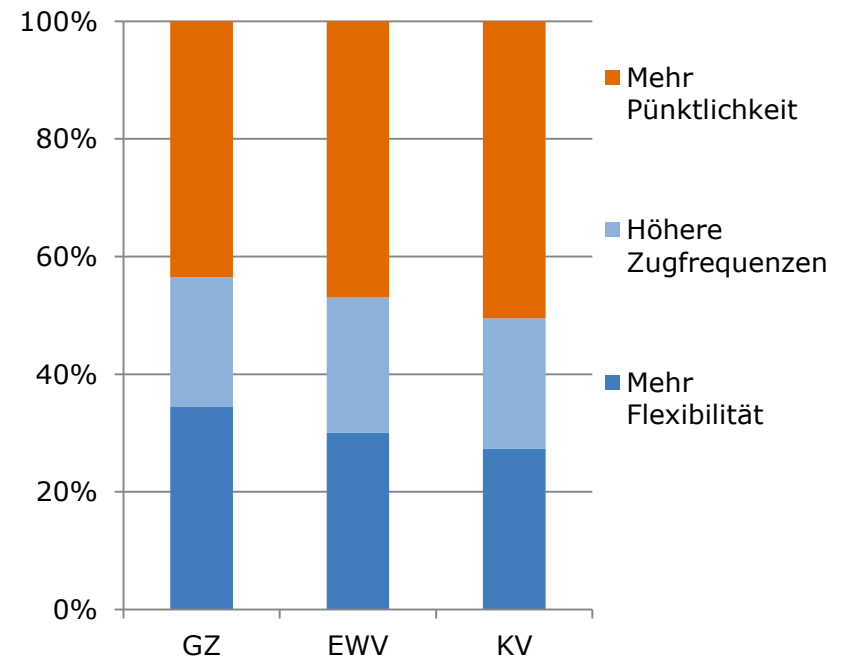


Im Einzelwagenverkehr sind die Befragten deutlich unzufriedener mit dem Zeitmanagement. Hierbei spielt neben der Flexibilität insbesondere die Pünktlichkeit eine wichtige Rolle.

Grundsätzliche Zufriedenheit mit dem Zeitmanagement



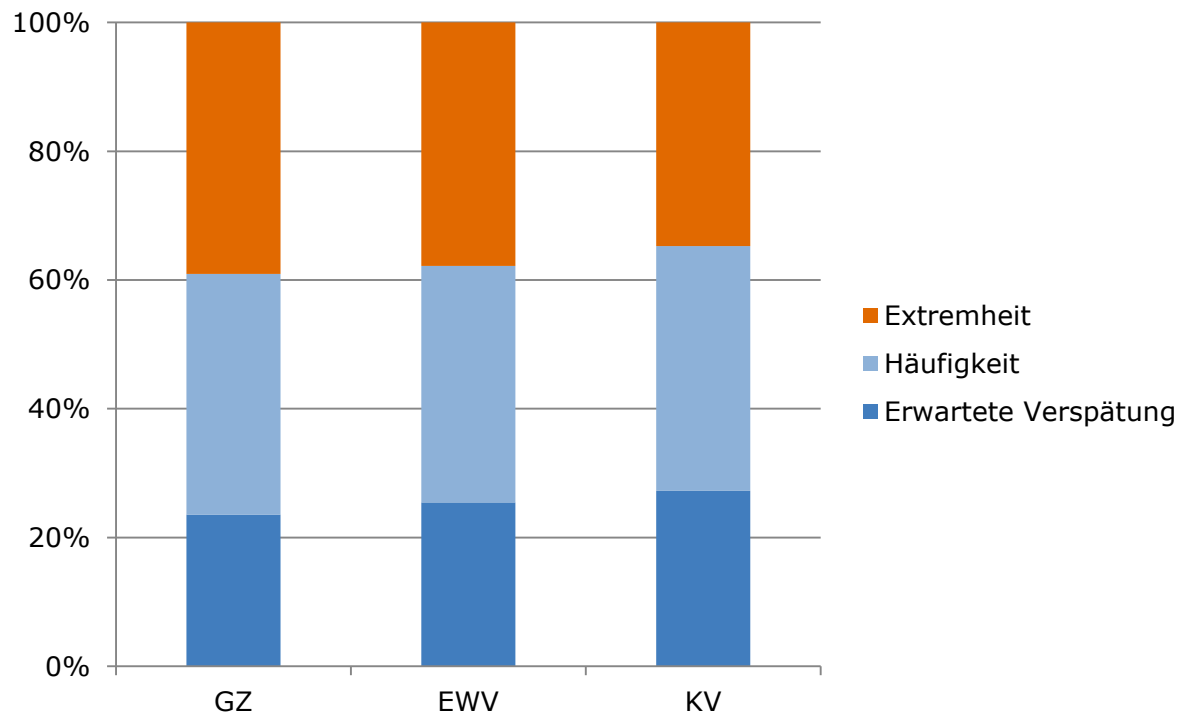
Wichtigkeit einzelner Faktoren bei der Planung von Verkehren



GZ: Ganzzugverkehr EWV: Einzelwagenverkehr KV: Kombiniertes Verkehr

Die Befragten bewerten die Relevanz der „Extremheit“ im Ganzzug- und Einzelwagenverkehr geringfügig stärker als die „Häufigkeit“, während die „erwartete Verspätung“ im KV im Verkehrsvergleich die größte Rolle spielt.

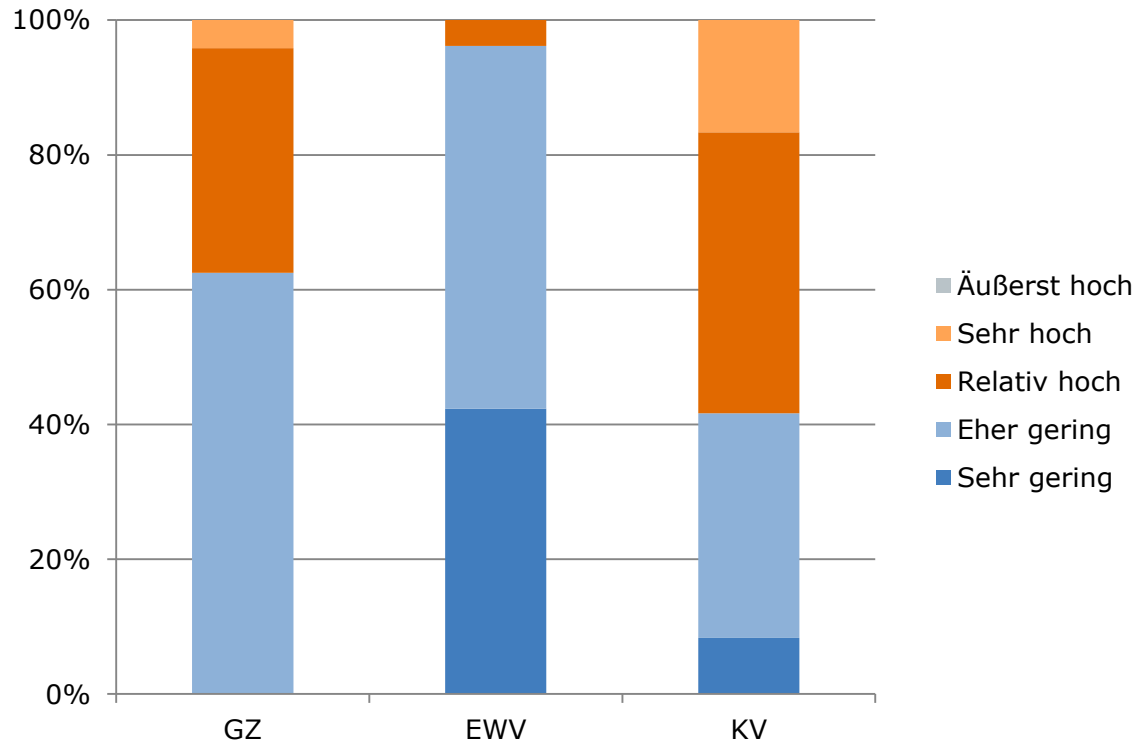
Wichtigkeit der Verspätungsdimensionen bei der Unpünktlichkeit von Zügen





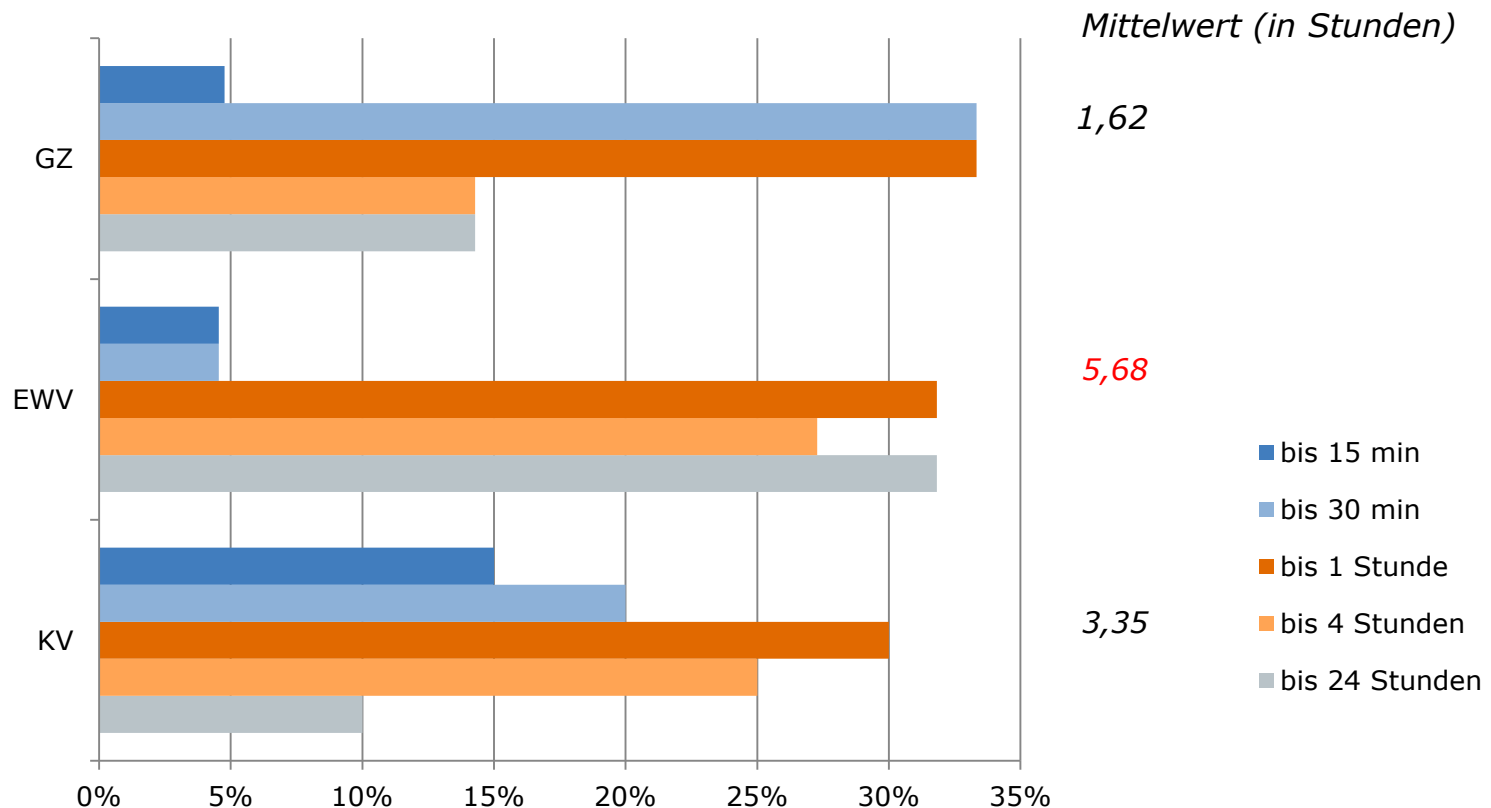
Die Qualität der bisherigen Lösungsansätze bei Verspätungen bewertet eine Mehrheit der Kunden im KV als relativ hoch, während diese im Einzelwagenverkehr gering ausfällt.

Wie hoch ist die Qualität der Lösungsansätze bei der Unpünktlichkeit der Fahrzeuge?

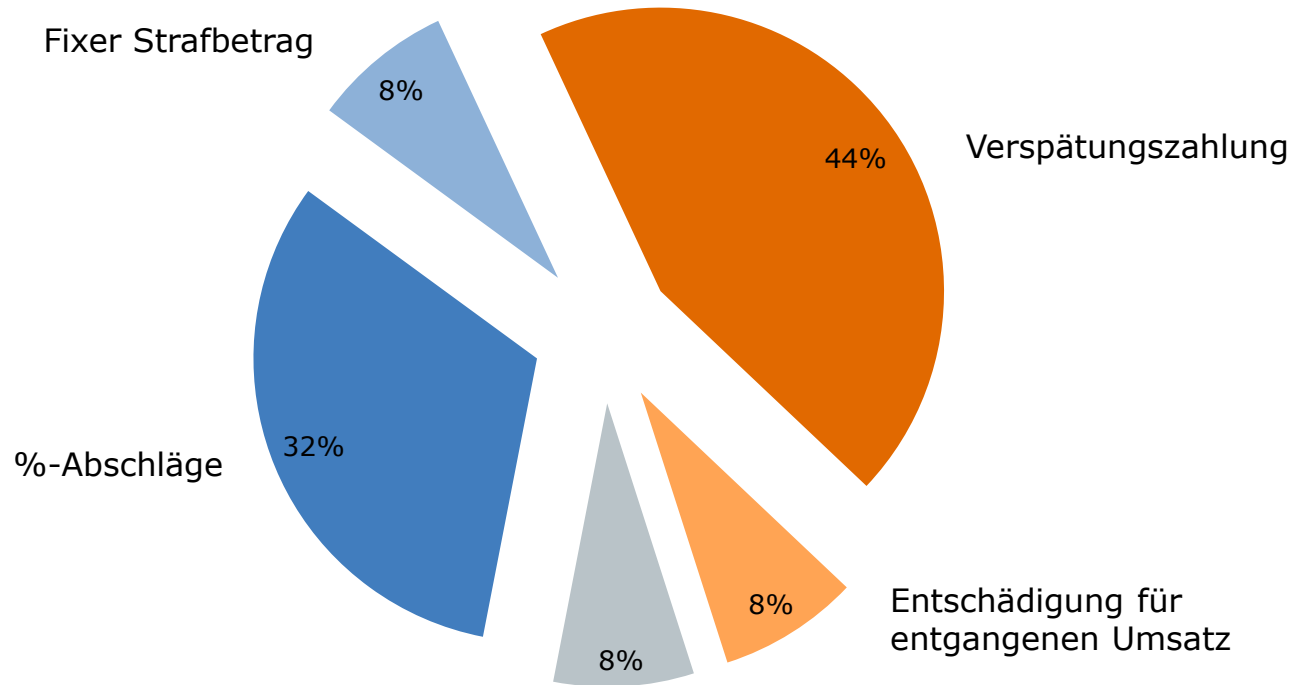




Ca. $\frac{2}{3}$ der Befragten bewerten im Ganzzugverkehr und KV Fahrzeuge mit einer Verspätung bis zu einer Stunde als unpünktlich, während dies für fast $\frac{2}{3}$ im Einzelwagenverkehr erst über 1 Stunde gilt.



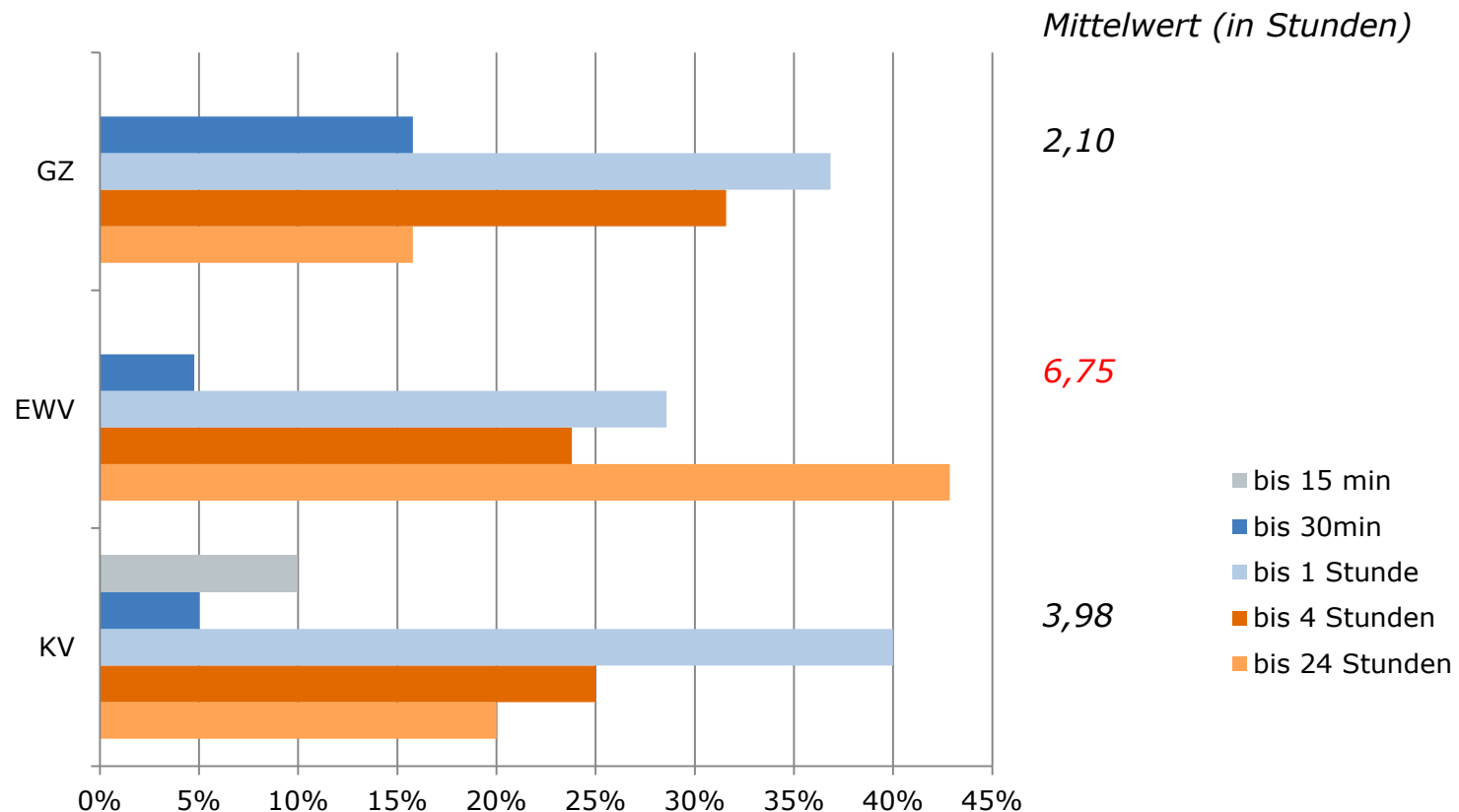
Als Entschädigung erwarten 44 % der Befragten
Verspätungszahlungen, dicht gefolgt von %-Abschlägen.



Andere: Kündigung des Kontraktes, Übernahme der Folgekosten für Personal, Übernahme der Hafener-/Reedereikosten

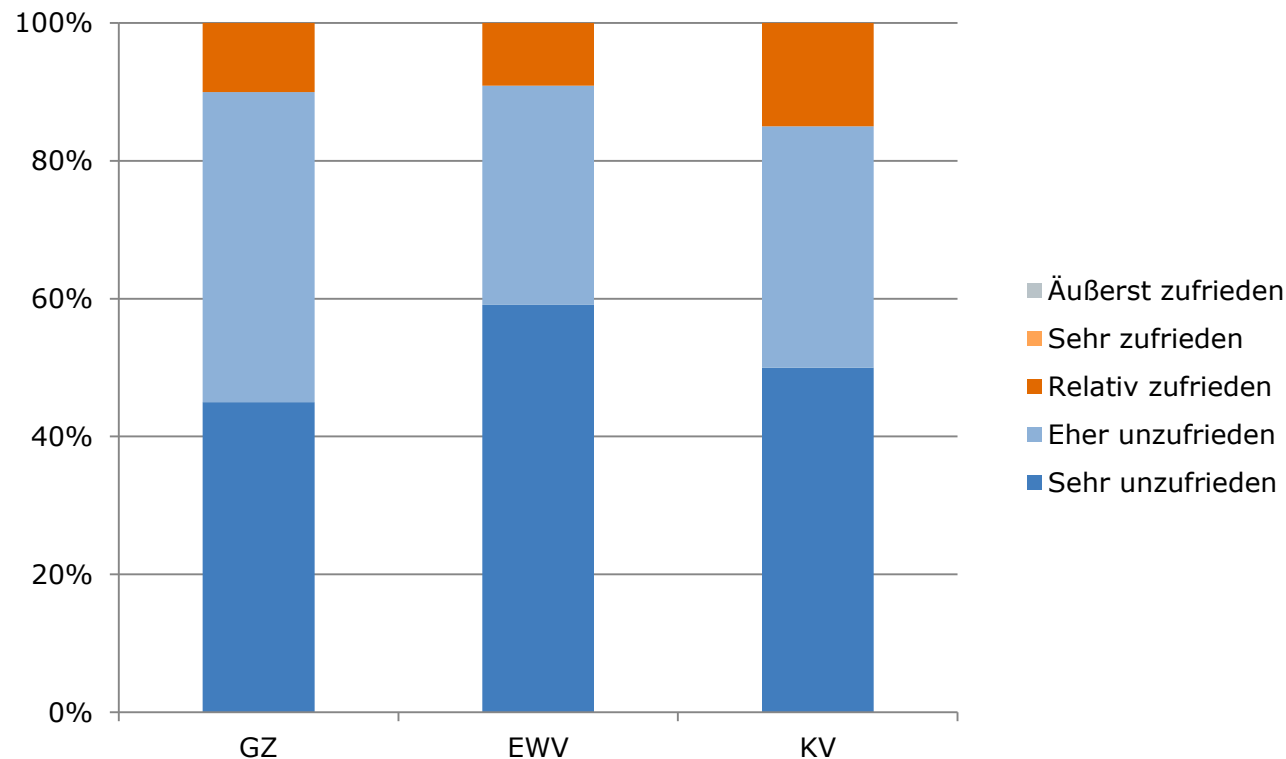


Der Großteil der Befragten fordert bereits Entschädigungen ab unter 1 Stunde Verspätung. Über 40 % fordern im Einzelwagenverkehr Entschädigungen erst bei Verspätungen ab 4 Stunden.



Über alle Schienenverkehre hinweg, sind die Befragten mit den bisher geleisteten Entschädigungen eher unzufrieden und im Einzelwagenverkehr sogar sehr unzufrieden.

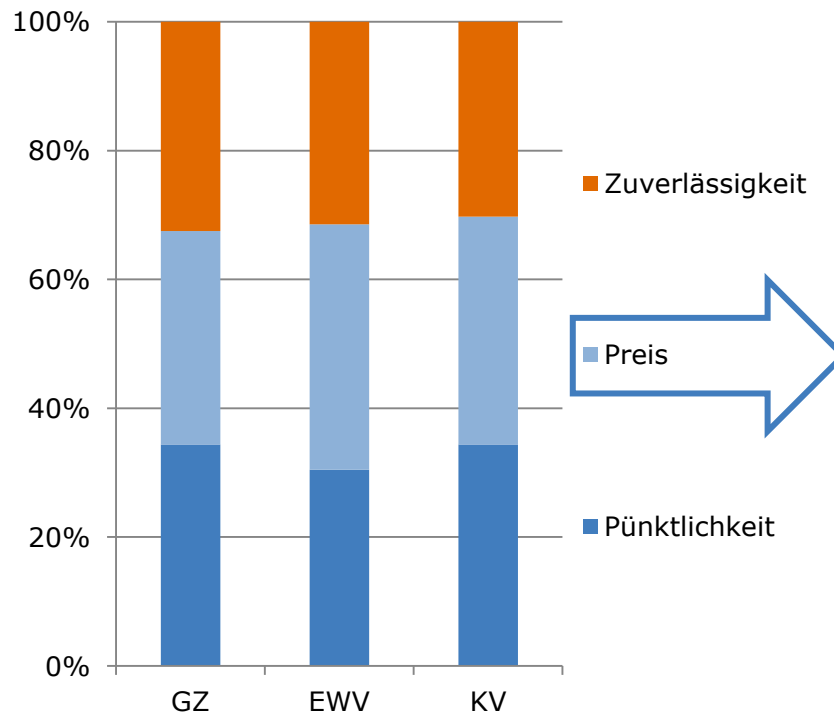
Zufriedenheit mit den geleisteten Entschädigungen bei der Unpünktlichkeit der Fahrzeuge



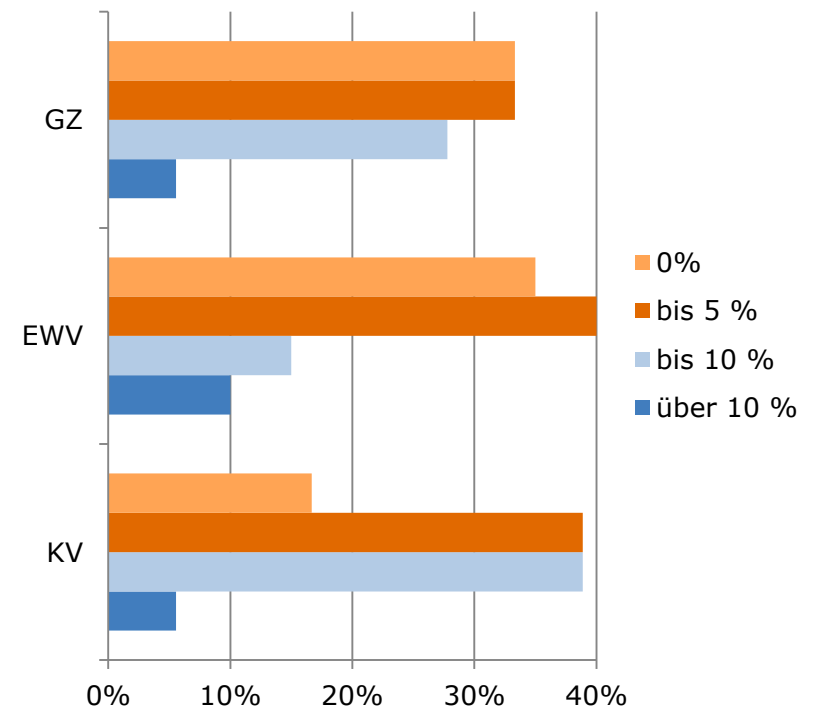


Für die Befragten stellen die Preise einen ebenso wichtigen Faktor dar wie die Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit. Etwa $\frac{2}{3}$ der Befragten sind bereit Kostensteigerungen (\sim Preissteigerungen) für garantierte Pünktlichkeiten in Kauf zu nehmen.

Wichtigkeit einzelner Faktoren



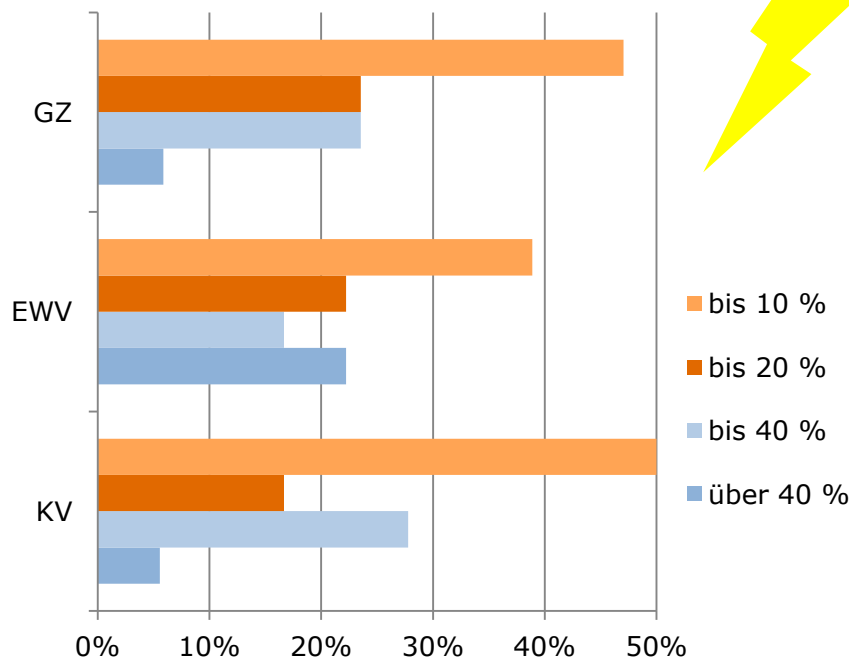
Tolerierte Kostensteigerungen, damit pünktliche Ankunftszeiten garantiert werden können



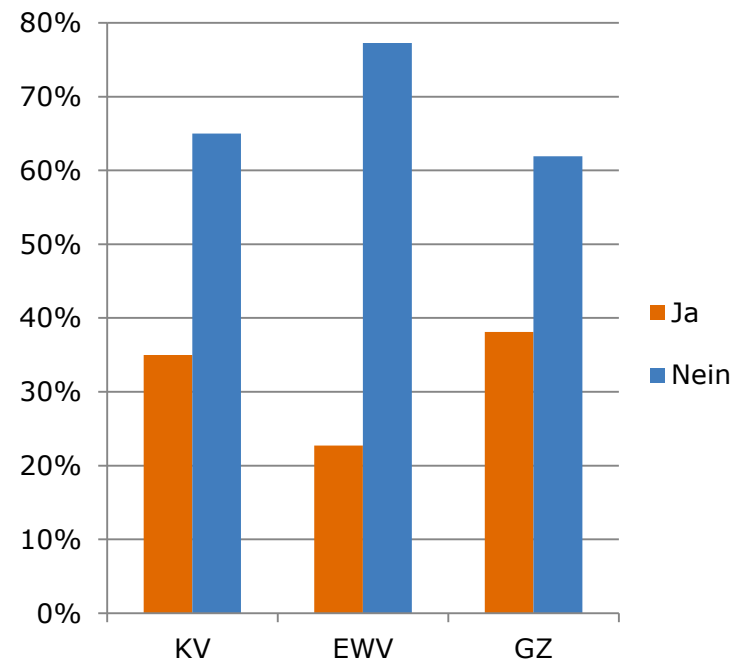


Damit Störungen langfristig ausbleiben, schlägt der Großteil Kapazitätsreserven von bis zu 10 % vor, während nur für die Minderheit Nutzungsablehnungen zur Schaffung von Reserven nachvollziehbar wären.

Welche Kapazitätsreserve sollte vorgehalten werden?



Nutzungsablehnungen verständlich?





Die Befragten identifizieren folgende Themen, die im Zusammenhang mit den Verspätungen stehen.



Welche Folgen und Verbesserungspotentiale?



Folgen für die Endkunden

Verbesserungspotentiale

Schlechte Planbarkeit

SGV nur für nicht-terminkritische Termine einsetzbar, fehlende Transparenz

Störungen im Zuglaufplan

Stauungen/Leerlauf, Verzug bei Partnern in der Wertschöpfungskette, Versorgungsengpässe

Personalprobleme

Schichtausfälle / Überstunden

Streichung Vorrang PV

Verbesserung der Information

Echtzeitinformationen

Fokus auf Digitalisierung

Klare Zielvorgaben bei Pünktlichkeit

Mehr Investitionen

Streckenausweitung

Folgen für die Endkunden

Verbesserungspotentiale

Mehrkosten

Ungenutzte Ressourcen,
Vertragsstrafen, unnötige
Umplanungen, höhere
Lagerhaltung

Bahn wird unattraktiver

Unzufriedenheit, Vertrauensverlust

Kostenrückerstattungen

Schadensersatz-Pauschalen,
bei Nichterfüllung Rückzah-
lung der Frachtpreise

Kernproblem bei DB AG

Verpflichtung zur Aufstellung
belastbarer Fahrpläne

Mehr Zuverlässigkeit/Qua- lität an den Schnittstellen

Teil 2 - Informationsmanagement

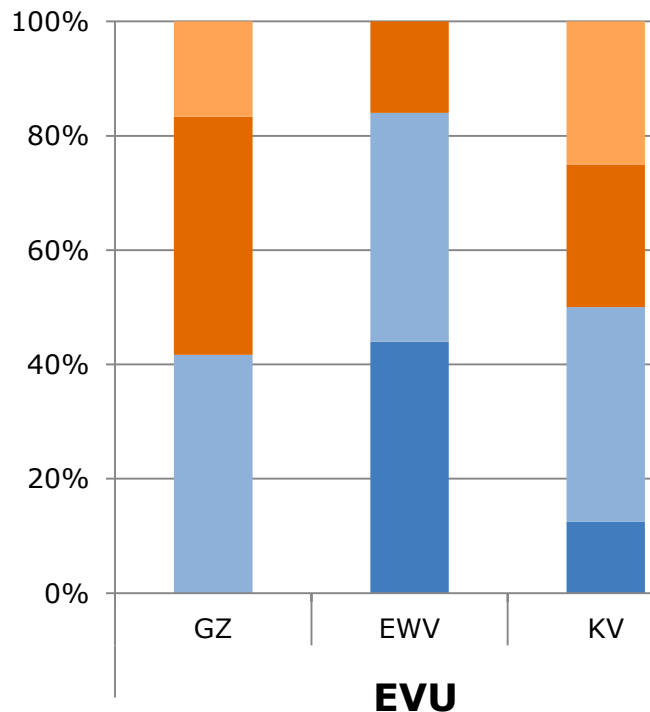
Informationsgehalt

Übertragung der Informationen

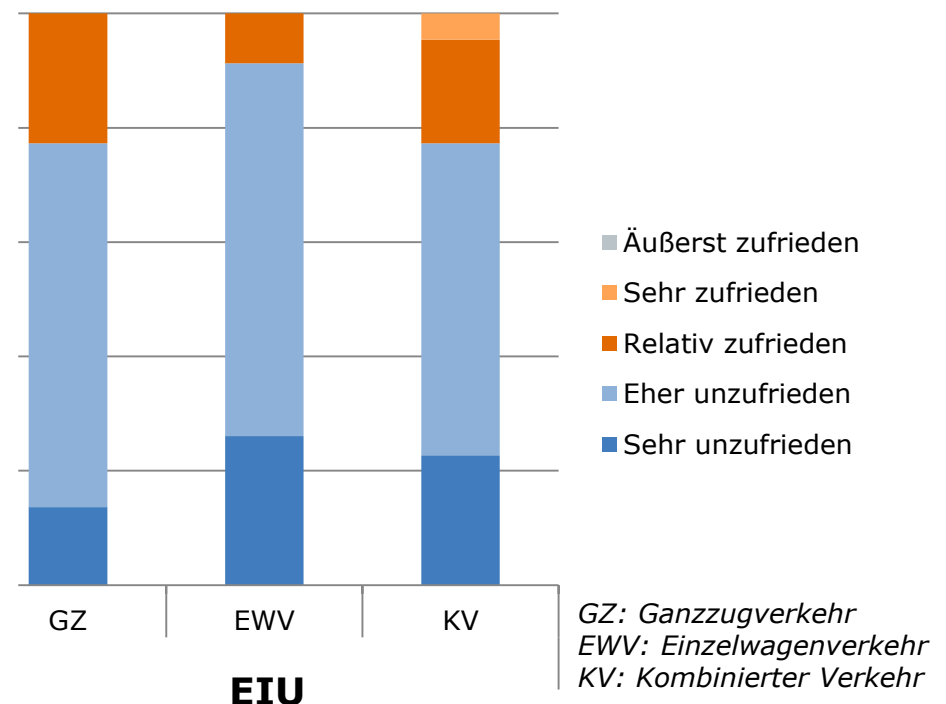


Grundsätzlich sind die Befragten mit dem Informationsgehalt nicht zufrieden, während im EWV sogar über 80 % ihre Unzufriedenheit ausdrücken. Im Vergleich sind die Befragten mit den Informationen der EIU unzufriedener.

Informationen von Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU)



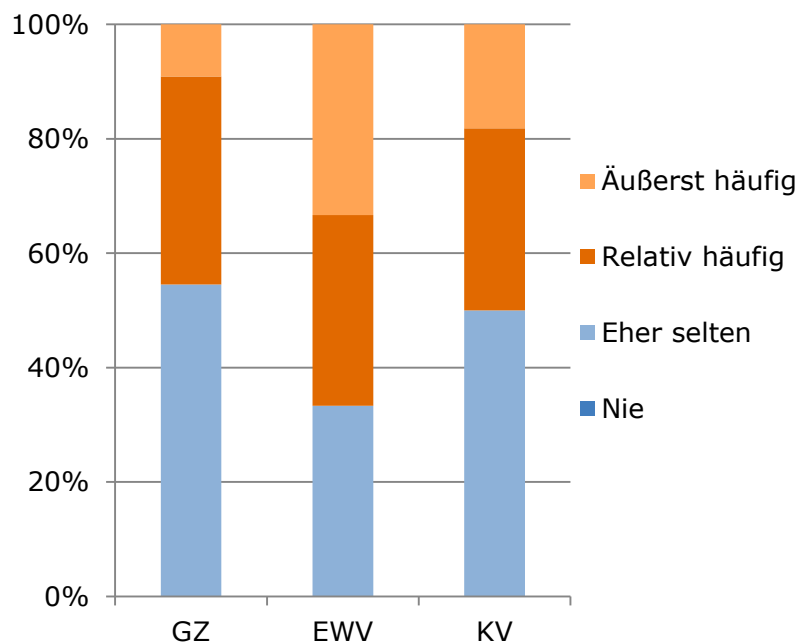
Informationen von Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU)



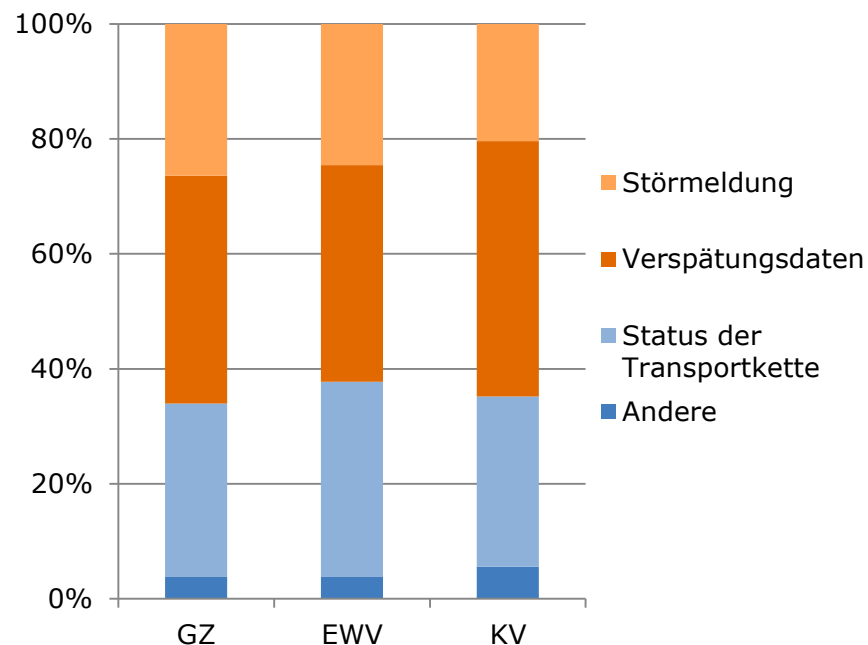


Grundsätzlich stellen die Befragten Defizite im Informationsgehalt fest, insbesondere im Einzelwagenverkehr stellen über 60% Defizite fest. Für die Befragten ist mit leichtem Vorsprung die Bereitstellung der Verspätungsdaten am wichtigsten.

Defizite im Informationsgehalt?

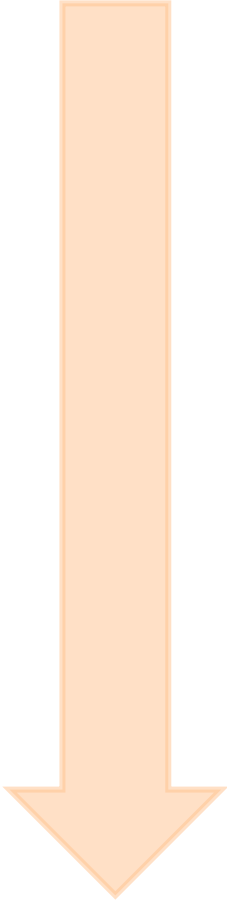


Besonders wichtige Informationen



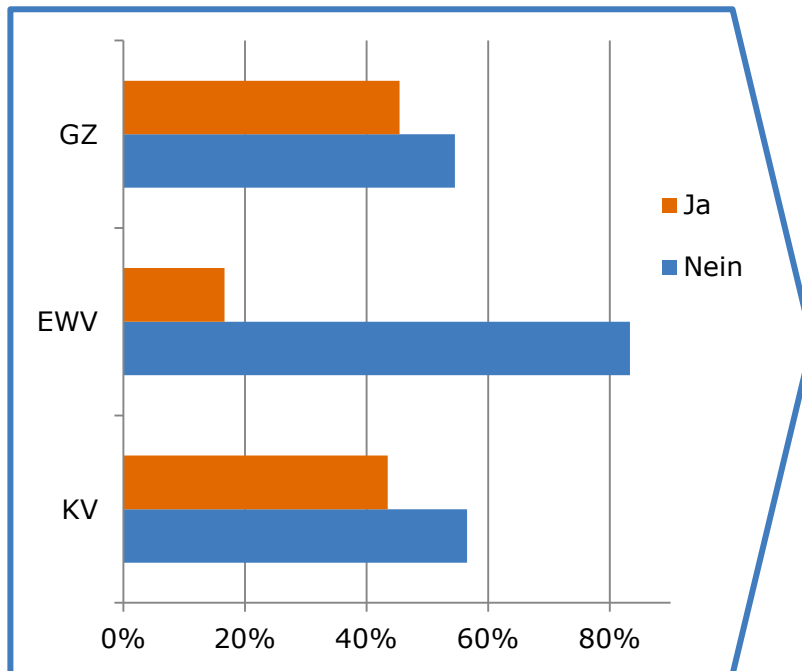
Andere: u. a. ETA (vorauss. Ankunftszeit)

An folgenden Stellen der Transportkette fehlen den Befragten wichtige Informationen.

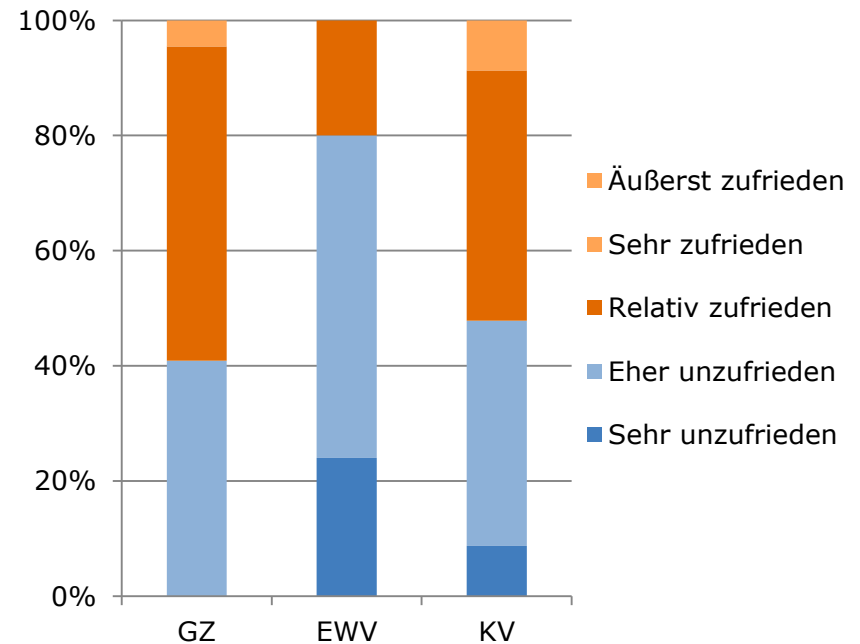
- 
- Übergabe an Endkunden / Auftraggeber
 - An Schnittstellen, insbesondere im KV (wann wurden diese erreicht?)
 - An Grenzbahnhöfen
 - Durchweg dynamische Fahrplandaten zur erwarteten Verspätung
 - Angabe einer belastbaren ETA (vorauss. Ankunftszeit)
 - Waggonbereitstellung zu Empfänger

Für den Großteil der Befragten werden die Daten in allen Verkehren nicht rechtzeitig bereitgestellt. Die Unzufriedenheit schlägt sich ebenso bzgl. der Verfügbarkeit der Daten durch. Insbesondere im EWV schneidet die Datenverfügbarkeit im Vergleich eher schlecht ab.

Werden die Daten rechtzeitig bereitgestellt?



Zufriedenheit der Endkunden mit der Verfügbarkeit der Daten





Zu späte oder gar fehlende Informationen haben deutliche Auswirkungen auf den Schienengüterverkehr.

Folgen für die Endkunden

- Planungsunsicherheiten
- Änderungen und Probleme bei der Produktion
- Zusatzkosten
- Stress und Mehrarbeit für Umplanungen
- Zeitliche Verlängerung der Zugumläufe
- Abkehr vom Verkehrsträger Schiene

Anzuregende Änderungen

- Verpflichtung zum Datenaustausch
- Zentralisierung von Informationen + Bündelung von Informationsflüssen
- Digitalisierung
- Standardschnittstellen
- Bessere Abstimmungen mit allen Verkehrsträgern
- Trassenvergabeverfahren anpassen



Für Rückfragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung!