



FLIXTRAIN

Bericht über die erreichte Dienstqualität der Geschäftsjahre 2018 und 2019

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

Inhalt

Einleitung.....	3
Informationen und Fahrkarten.....	4
Zuverlässigkeit der Verkehre.....	6
Pünktlichkeit und Zugausfälle	6
Bewältigung von Betriebsstörungen.....	7
Sauberkeit der Züge.....	8
Tägliche Innenreinigung	8
Intensivreinigung	8
Außenreinigung	9
Ver- und Entsorgung.....	9
Befragung der Kundenzufriedenheit	10
Kundenbindung.....	10
Kundenzufriedenheit	11
Beschwerdemanagement.....	12
Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität.....	14



Einleitung

FlixBus ist ein junger Mobilitätsanbieter und verändert seit 2013 unter der Marke FlixBus für Millionen Menschen in Europa die Art zu Reisen. Als einzigartige Kombination aus Tech-Startup und klassischem Verkehrsbetrieb hat die FlixBus innerhalb kürzester Zeit Europas größtes Fernbusnetz geschaffen und ist seit 2018 auch in den USA aktiv. Unter der Marke FlixBus bietet das Unternehmen ebenfalls seit 2018 zudem Schienenverkehre und damit ein intermodales Angebot aus Fernbus und -zug. Dank einfacher Buchung und einem stetig wachsenden Angebot, ermöglichen wir Millionen Reisenden für kleines Geld umweltfreundlich die Welt zu entdecken. Dabei erfüllen die grünen Fernbusse und Fernzüge höchste Komfort-, Sicherheits- und Umweltstandards und sind damit die ökologische und bequeme Alternative zum Individualverkehr. Die Qualität unseres Angebots hat dabei eine sehr hohe Priorität.



Informationen und Fahrkarten

Eine schnelle und simple Handhabung für Fahrgäste während des gesamten Buchungs- und Reisevorgangs ist für FlixTrain essenziell. Der wichtigste Kanal für jegliche Kundeninformationen ist unsere Website www.flixtrain.de. Hier finden unsere Fahrgäste alle essenziellen Informationen, etwa Auskünfte zum aktuellen Streckennetz, Fahrpläne, die Serviceangebote im Zug sowie allgemeine Informationen zur Beförderung, wie bspw. die Mitnahme von Fahrrädern, Zusatz- und Sondergepäck. FlixTrain nutzt zahlreiche unterschiedliche Kanäle für den Fahrkartenvertrieb sowie für die Kommunikation mit Fahrgästen. Der bedeutendste Verkaufskanal für unsere Fahrgäste ist die Website www.flixtrain.de.

- Wir runden unser Online-Verkaufsangebot durch den mobilen Ticketvertrieb per App ab. Seit Mai 2018 können Fahrkarten neben der FlixBus-App auch über die FlixTrain-App erworben werden. Der Anteil der Verkäufe über das App-Angebot steigt kontinuierlich. Die App bietet ein intuitives Interface, das den Fahrgast in nur vier Schritten zur Buchung führt. Eine Übersicht der gebuchten Tickets und Echtzeitinformationen machen das Reisen mit der FlixTrain-App noch einfacher.

- Wir bieten auf der Website sowie in der FlixTrain-App mehrere Bezahlmöglichkeiten. Neben allen gängigen Kreditkarten und der SEPA-Lastschrift werden auch Zahlungen über PayPal, Klarna, PostFinance oder Google Pay angeboten.
- Neben den Online-Verkaufsangeboten haben unsere Fahrgäste auch die Möglichkeit, sich in einer unserer zwölf firmeneigenen Verkaufsstellen in Deutschland, den FlixShops, vor Ort persönlich beraten zu lassen und ein Ticket zu erwerben. 2019 wurden außerdem die Planungen für einen FlixTrain-Shop am Kölner Hauptbahnhof aufgenommen. Dieser wurde im Jahr 2020 eröffnet.
- Über die FlixShops hinaus vertrieben 9.724 Partnerreisebüros im Jahr 2018 und 10.082 Partnerreisebüros im Jahr 2019 unsere Tickets als offizielle Verkaufsstellen und boten damit ein flächendeckendes Offline-Vertriebsnetz.
- Über Google Assistant können Fahrgäste per Sprachnachricht Informationen zu den Fahrten von FlixTrain erhalten sowie direkt Fahrkarten erwerben. Seit 2019 beantworten wir Anfragen außerdem automatisiert per Facebook Chat (Bot).
- Wir aktualisieren mehrmals jährlich unser an den von FlixTrain angefahrenen Bahnhöfen erhältliches Informationsfaltblatt. Diese Information gibt einen Überblick zum aktuellen Streckenangebot und weiteren Serviceleistungen.

Für unsere Fahrgäste ist abgesehen von dem umfassenden Angebot auch die Kommunikation nach dem Fahrkartenerwerb essenziell. Daher kontaktieren wir unsere Fahrgäste zu Reiseauskünften und Änderungen von gebuchten Fahrten per E-Mail und SMS sowie bei installierter App über Push-Benachrichtigungen. Informationen zu Verspätungen oder anderen Auskünften zum Betriebsablauf gibt es außerdem an jedem Bahnhof durch digitale Anzeigen sowie über Durchsagen im Zug. Durch die umfangreichen Informationskanäle bieten wir Fahrgästen zuverlässige Informationen in Echtzeit.



Zuverlässigkeit der Verkehre

Direkten Einfluss auf die Qualität von FlixTrain nimmt unter anderem die Zuverlässigkeit der Verkehre. Diese spiegelt sich vor allem in der Pünktlichkeit der Züge und der Bewältigung von Betriebsstörungen wider.

Pünktlichkeit und Zugausfälle

FlixTrain strebt bei seinen Verkehren eine hohe Pünktlichkeit an, da sie den größten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit hat.

Die Pünktlichkeit wird, wie bei anderen Schienenpersonenfernverkehrsanbietern, anhand der 15-Minuten-Pünktlichkeit gemessen. In die Berechnung der Pünktlichkeit wird jeder Zwischenstopp einkalkuliert, der mit einem Unterschied von maximal 15 Minuten zwischen der geplanten und der tatsächlichen Ankunftszeit bedient wurde. Eine signifikante Optimierung der Pünktlichkeit um 8% von 2018 zu 2019 konnte FlixTrain durch gezielte Maßnahmen erreichen.

Die Pünktlichkeit unserer Züge ist hauptsächlich von externen Faktoren abhängig. Dazu gehörten 2018 und 2019 insbesondere Infrastrukturstörungen, die durch ein stark ausgelastetes Netz auftreten. Außerdem beinhaltete das Störgeschehen witterungsbedingte Ereignisse,

insbesondere Stürme, welche dazu führten, dass Strecken teilweise verspätet oder gar nicht befahrbar waren.

Bereits kurz nach Betriebsaufnahme wurden firmenweite Initiativen zur Verbesserung der Pünktlichkeit ins Leben gerufen. Dazu wurden Herausforderungen beim betrieblichen Ablauf und dem dispositiven Prozess untersucht und optimiert. Darüber hinaus wurden etwaig auftretende technische Störungen regelmäßig gemeinsam mit den Instandhaltern analysiert, um potenzielle Fehler zu beheben. Zudem erhöhte FlixTrain kurzfristig die Instandhaltungs- und Betriebsreserve und führte eine umfassende Modernisierung der Fahrzeugflotte durch. Um weiterhin eine stetige Verbesserung der Zuverlässigkeit der Verkehre zu gewährleisten, führt FlixTrain regelmäßige Qualitätsprüfungen an den entscheidenden Stellen durch.

Bewältigung von Betriebsstörungen

Kommt es zu Betriebsstörungen, ist es FlixTrain wichtig, schnell auf die Umstände zu reagieren und den Fahrgästen passende Alternativen anzubieten.

Die Bewältigung von Störungen wird unter anderem durch Ersatzverkehre abgebildet. Hierzu greift FlixTrain auf die Ersatzbeförderung per Zug oder den Schienenersatzverkehr durch das umfassende FlixBus-Angebot zurück. Das „Get-Home-Concept“ beschreibt dabei die Leitlinie, dass jedem Fahrgast, wenn möglich, eine Heimfahrt gewährleistet werden soll. Kann trotz aller Bemühungen keine Beförderung erfolgen, werden die Fahrgäste gemäß der Fahrgastrechte entschädigt.

Ziel von FlixTrain ist, dass der Fahrgast unverzüglich durch alle zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle über Änderungen im Betriebsablauf informiert wird. Um dies zu ermöglichen, informieren rund um die Uhr besetzte örtliche Leitstellen eine zentrale Organisationseinheit, die unsere Fahrgäste betreut. Die zentrale Betriebssteuerung erarbeitet schließlich alternative Betriebskonzepte, sodass der Kundenservice so schnell wie möglich mit dem Fahrgast in Kontakt treten kann. Eine schnelle und effektive Fahrgastinformation erfolgt durch großteils automatisierte Prozesse, die durch unsere IT-Systeme unterstützt werden. Fahrgäste werden schließlich durch E-Mail-Benachrichtigungen, Push-Notifikationen auf den Smartphones über die FlixBus- oder FlixTrain-App, SMS aber auch Informationen am Gleis über Durchsagen und Einblendungen an der digitalen Informationstafel sowie Durchsagen im Zug informiert.



Sauberkeit der Züge

Ein wesentliches Qualitätsmerkmal ist die Sauberkeit der Züge. Um diese zu gewährleisten, hat FlixTrain ein umfassendes Reinigungskonzept. Unsere Züge erhalten täglich eine Grundreinigung. Eine Intensivreinigung findet in regelmäßigen Intervallen, abhängig von der Nutzung des Wagenmaterials, statt.

Tägliche Innenreinigung

In den FlixTrain-Zügen findet täglich eine Innenreinigung durch qualifiziertes Reinigungspersonal statt. Bei hohem Passagieraufkommen wird neben der täglichen Grundreinigung auch eine Unterwegs- und Wendereinigung der Züge durchgeführt.

Intensivreinigung

Die Intensivreinigung der Züge ist notwendig, um tiefgreifenden Schmutz zu beseitigen und erfolgt abhängig von der Sauberkeit und des Einsatzes der Züge. Diese beinhaltet die intensive Reinigung von Boden, Sitzpolstern, Fenster- und Glasflächen sowie diversen anderen Oberflächen.

Außenreinigung

Die Außenreinigung wird nach Möglichkeit in einem regelmäßigen Intervall durchgeführt. Da die Kapazitäten von Außenreinigungsanlagen besonders im Winter durch mögliche Vereisung oft nicht für eine regelmäßige Reinigung ausreichen, hat FlixTrain die manuelle Wäsche ausgeweitet.

Ver- und Entsorgung

Durch die Ausweitung des Angebots und die steigenden Passagierzahlen wurde die Ver- und Entsorgung stärker frequentiert. Dementsprechend wird bei jedem verkehrenden Zug der Grauwassertank regelmäßig entleert und mit Frischwasser befüllt, um eine möglichst hohe Sauberkeit des Frischwassers und der Toiletten zu garantieren. Außerdem wird die Wasserqualität mittels Hygieneprüfungen regelmäßig überwacht.

Zur kontinuierlichen Analyse und Verbesserung der Sauberkeit wird die Kundenzufriedenheit nach jeder Fahrt für unter anderem diesen Bereich abgefragt. Die Ergebnisse zeigen, dass die zusätzlichen Maßnahmen bei der Reinigung einen positiven Einfluss auf die Zufriedenheit haben. Weitere Informationen zur Kundenzufriedenheit finden sich im folgenden Abschnitt.



Befragung der Kundenzufriedenheit

Um die Zufriedenheit unserer Fahrgäste sicherzustellen, führen wir kontinuierlich Qualitätskontrollen durch. Dafür haben wir zahlreiche Qualitätssicherungsinstrumente etabliert, die die Produkt- und Servicequalität stetig verbessern. Hierzu gehört allen voran die Kundenzufriedenheitsumfrage, die regelmäßig Auskunft über die Kundenbindung und die Zufriedenheit unserer Fahrgäste auf ihren Fahrten gibt.

Die Kundenzufriedenheitsumfrage ist standardisiert und ermittelt Ergebnisse zu allen wichtigen Aspekten und Leistungen, mit denen unsere Fahrgäste im FlixTrain in Berührung kommen. Die Kundenbefragung erfolgt elektronisch nach jeder Fahrt, wodurch wir zielgerichtet Maßnahmen zur Produktverbesserung ableiten und initiieren können.

Kundenbindung

Kenngroße für die Kundenbindung ist der Net Promoter Score (NPS). Ermittelt wird dieser aus den Ergebnissen der Kundenzufriedenheitsumfrage. Kernaspekt ist die Wahrscheinlichkeit der Fahrgäste, das Unternehmen weiterzuempfehlen. Die Fahrgäste ordnen ihre Antwort auf diese spezifische Frage auf einer Skala von 0 bis 10 ein. Der schlechteste Wert (0) bedeutet, dass sie anderen davon abraten das Produkt bzw. die Serviceleistung zu nutzen. Das Topergebnis (10)

bedeutet eine Weiterempfehlung im Bekannten-, Freundes- oder Familienkreis. Hierbei konnte von 2018 bis 2019 eine Verbesserung von 50% erzielt werden.

Kundenzufriedenheit

Neben dem Net Promoter Score untersuchen wir zusätzlich relevante Kennzahlen, die maßgeblich zur Kundenzufriedenheit beitragen. Gemessen werden diese Zufriedenheitswerte ebenfalls über unsere Kundenzufriedenheitsumfrage. Die Fahrgäste beurteilen die Leistungsaspekte auf einer 5-Sterne Skala, wobei 1 Stern den schlechtesten Wert abbildet und 5 Sterne den besten. Die Zufriedenheit konzentriert sich auf sechs Bereiche: Zugpersonal, Zugzustand, Toiletten, Catering, Internet und Pünktlichkeit. Aus den Kundenbewertungen in Kombination mit zugehörigen Kommentaren der Fahrgäste werden kontinuierlich Maßnahmen zur Optimierung abgeleitet. In den Kategorien Zugpersonal, Zugzustand, Toiletten sowie Pünktlichkeit konnten wir von 2018 zu 2019 eine Verbesserung erzielen. Eine positive Entwicklung der Toilettenbewertung konnte beispielsweise durch eine Erhöhung der Ver- und Entsorgungszyklen erreicht werden. Verschlechterungen konnten einerseits beim Catering beobachtet werden, was mit einer Reduktion des Catering-Angebots im Zug zusammenhängt. Des Weiteren konnten wir auch beim Internet geringere Zufriedenheitswerte verzeichnen. Dies ist insbesondere auf ein nicht deckungsgleiches Angebot und damit einhergehend einer (noch) schlechteren Netzabdeckung des mobilen Internets auf vielen Strecken zu erklären. FlixTrain nutzt, um die Netzabdeckung möglich hoch zu halten, mehrere Internetanbieter.



Beschwerdemanagement

In Zusammenarbeit mit den weiteren Gesellschaften der FlixBus-Gruppe stellt FlixBus eine Anlaufstelle für Fahrgäste bereit, die während der Verkehrszeiten unserer Züge telefonisch erreichbar ist. Das Kontaktformular unter www.flixbus.de ist außerdem rund um die Uhr zugänglich. So stellen wir sicher, dass unsere Fahrgäste zu jeder Zeit Kontakt zu uns aufnehmen können. Die Bearbeitung der gesetzlichen Ansprüche aus der Fahrgastrechteverordnung (Nr. 1371/2007) wird ebenfalls durch den Kundenservice vorgenommen und kann durch den Fahrgast online eingereicht werden.

Beschwerdegründe waren in den Berichtsjahren vor allem Betriebsstörungen, die vorwiegend durch externe Faktoren zustande kamen. Ein Großteil der entstandenen Verzögerungen resultierte aus Einschränkungen in der genutzten Infrastruktur.

Das Beschwerdevolumen stieg 2019 im Vergleich zum Vorjahr von 132 auf 519 Beschwerden. Dieser Anstieg ist neben den genannten äußeren Einflüssen auch auf das erhöhte Fahrgastaufkommen im Jahr 2019 zurückzuführen.

Im abgeschlossenen Berichtsjahr 2019 wurden 30.613 Anträge entsprechend der gesetzlichen Fahrgastrechteverordnung bearbeitet (in 2018: 8.888). Die Entschädigungsquote lag im Jahr 2019 bei 37 %. Mehr als 80 % der Erstattungsanträge wurden online über das bereitgestellte Kontaktformular eingereicht.

Die ermittelte Kundenzufriedenheit bei der Beschwerdebearbeitung lag 2019 bei 3,2 (von 5 Sternen) und im Vorjahr bei 2,6 (von 5 Sternen). Damit ist eine Verbesserung des Beschwerdemanagements um 12% zu verzeichnen. Um die Zufriedenheit unserer Fahrgäste in diesem Bereich weiter zu steigern, wurden durch umfangreiche Qualitätssicherungsmaßnahmen sowohl das Wissensmanagement als auch das Training für Kundenservicearbeitende optimiert. Darüber hinaus erfolgt eine regelmäßige interne Qualitätskontrolle, die sicherstellt, dass unser Kundenservice vollumfänglich auf Anfragen reagieren kann.

Beschwerdemanagement	2019	2018
Beschwerden im Schienenpersonenfernverkehr	519	132
<i>BESCHWERDEEINGANG NACH KONTAKTART IN %</i>		
E-Mail	81,5	68,1
Brief	0,4	0,7
Telefon	18,1	32,2
<i>SERVICELLEVEL</i>		
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Annahme des Gesprächs in Sekunden	93	130
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in %	33	8
Brief: Bearbeitung innerhalb von 2 Wochen in %	73	78
Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung	2019	2018
Bearbeitete Anträge	30.613	8.888
Als unbegründet abgelehnte Fälle	19.146	3.273
Entschädigte Fälle	11.467	5.615



Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Die umfassende Teilhabe und Gleichstellung mobilitätseingeschränkter Reisender ist ein wichtiges Anliegen für FlixTrain. Der Anspruch „Grüne Züge und bezahlbare Mobilität“ ist nur dann wirklich erfüllt, wenn auch Reisende mit Einschränkungen die Möglichkeit haben, mit FlixTrain zu reisen. Um dies zu ermöglichen, wurde ein dezidierter 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, Ein- und Ausstieg) sowie relevante Anforderungen (z.B. Rollstuhlbreite) an FlixTrain und außerdem an die DB Mobilitätsservice-Zentrale. Die gewünschte Buchung wird intern koordiniert und die Anforderungen geprüft.

Mit der Modernisierung der gesamten Flotte, die seit Mitte 2019 vorangetrieben und planmäßig 2021 abgeschlossen sein wird, wird FlixTrain das Reisen für mobilitätseingeschränkte Personen noch angenehmer gestalten. Beim Umbau des Wagenmaterials orientierte sich FlixTrain an den

gültigen gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere an der Technischen Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM).

Die generalüberholten und modernisierten Wagen bilden deshalb eine Vielzahl an Verbesserungen ab, die mobilitätseingeschränkten Fahrgästen zugutekommen. Mit Einsatz der modernisierten Flotte bieten wir je Zug vier Rollstuhlplätze; mehr als von der TSI-PRM vorgegeben. Mit neuen Piktogrammen und Hinweisschildern wird die Wahrnehmbarkeit notwendiger sowie sicherheitsrelevanter Informationen im Fahrgastbereich weiter erhöht.

FlixTrain ist stets bemüht das Reiseangebot für mobilitätseingeschränkte Reisende zu verbessern. Im Rahmen der Modernisierung und Runderneuerung ist es geplant die gesamte FlixTrain-Flotte barrierefrei zu gestalten.