

response summary

**Ihre Erfahrungen mit der Remsbahn**

*Fragezeitraum 22.-27.02.2017*

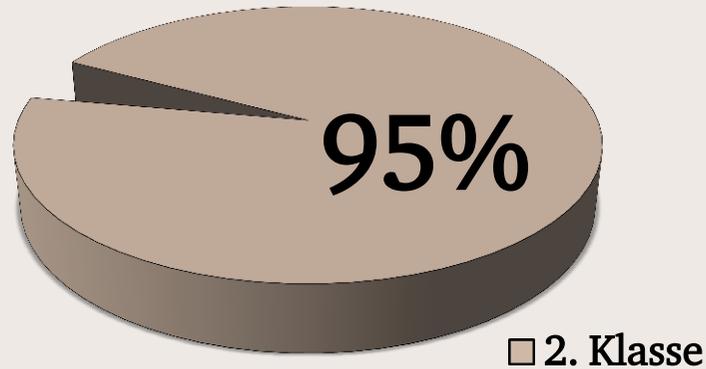
*n=258*

*Offene und geschlossene Fragen*

- » **80%** der Befragten gaben an, dass die Bahnverbindungen ab/über/nach Schorndorf Ihrem Bedarf eher, sehr bzw. extrem **gut entsprechen**
- » Die Befragten fahren im Schnitt an **4 ½ Tagen** pro Woche mit der Remsbahn
- » Sind überwiegend (**83%**) schon seit **3 oder mehr** Jahren Kunden der Deutschen Bahn
- » Zweck der Fahrt mit der Remsbahn ist für **96%** der Befragten der Weg zur Arbeitsstätte, zur (Berufs-)Schule oder zur Universität/Hochschule
- » **86%** haben ein **Abo** in Form eines Monats/Jahres/Schüler/Azubi/Studi/FirmenTickets

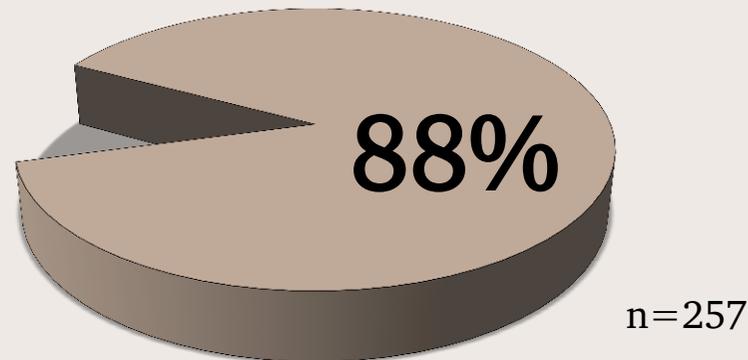
# Überfüllung / Anteil 1. Klasse

Reisende 1. und 2. Klasse



n=257

88% der Befragten haben selbst schon einmal eine Überfüllung der Remsbahn erlebt

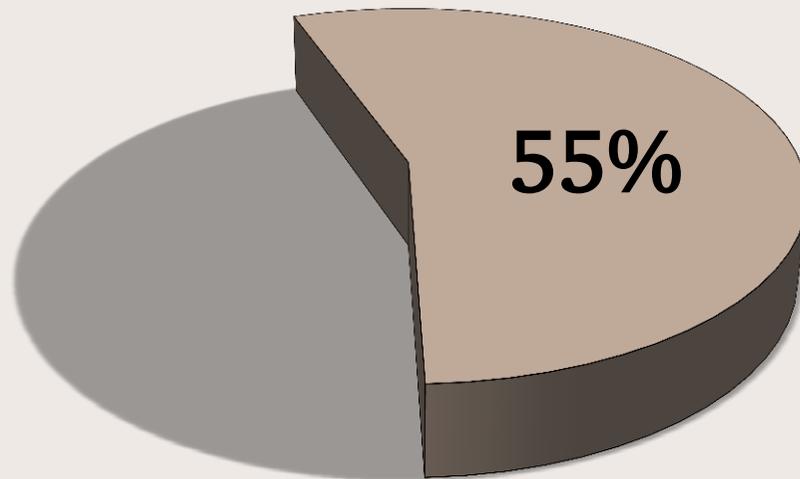


Heimat  
guter Ideen.

- » Zu der Wagenaufteilung wurden häufig Extreme gemeldet:
  - » 5 Wagen, davon 0 mit 1. Klasse
  - » 3 Wagen, davon 2 mit 1. Klasse
  
- » 2. Klasse Reisende stellen/setzen sich teilweise aus Platzmangel in die 1. Klasse

# Technischer Zustand der Wagen I

55% der Befragten haben selbst schon einmal leere/nicht begehbare Wagen erlebt



■ Leere/nicht begehbarer Wagen

n=256

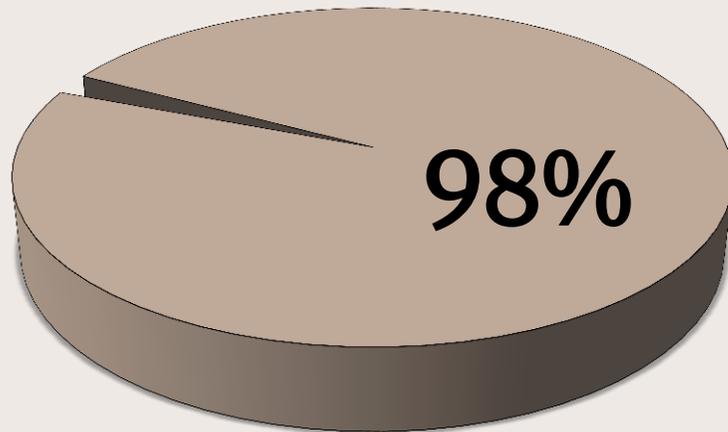
Heimat  
guter Ideen.

- » Türstörungen führen zur Sperrung ganzer Wagen
- » Heizung zu stark oder komplett aus
- » Keine Klimatisierung im Sommer
- » Schlechte Lüftung
- » Ausklappbarer Tritt öfters defekt: 30-35cm Lücke zum Bahnsteig

- » Keine/Nur Notbeleuchtung
- » Falsche Anzeigen außen am Zug (z.B. Sigmaringen, Güterzug)
- » Kaputte Lautsprecher im Zug
- » Enge durch schmalen Sitzabstand/schmale Gänge/kaum Möglichkeiten Gepäck zu verstauen
- » Festhaltemöglichkeiten für kleinere Personen fehlen
- » Mangelhafte Sauberkeit allgemein im Zug/Toiletten im Zug
- » Sitzpolster sehr verdreckt/beschädigt

- » 98% der Befragten haben auf der Remsbahn schon Verspätungen über 10 min erlebt

n=257



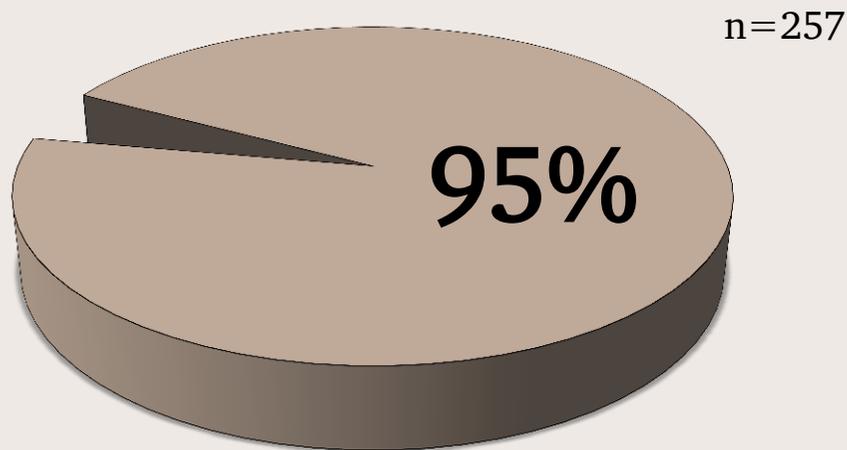
- Ich war persönlich schon von einer Verspätung > 10 min betroffen

Heimat  
guter Ideen.

- » ... „Standzeit von etwa 20 Minuten in Waiblingen, ohne Durchsage aber mit Verriegelung der Türen (Fahrgäste konnten nicht aus oder einsteigen).“
- » ... „Ist der RE aus Aalen 5min und mehr verspätet, wartet die S-Bahn Richtung Stuttgart nicht. Die S-Bahn verlässt den Bf Schorndorf und wartet dann in Sichtweite des Bahnhofs, dass sie vom verspäteten RE überholt wird.“

# Betriebsablauf II

- » 95% der Befragten haben auf der Remsbahn schon einmal einen kompletten Zugausfall erlebt



- Ich war persönlich schon von einem Zugausfall betroffen

Heimat  
guter Ideen.

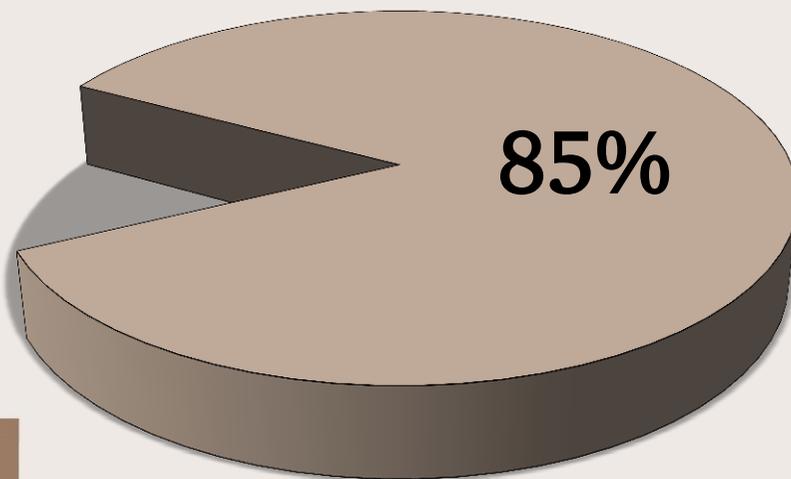
- » Bei Zugausfall eines vorherigen Zuges hält der darauffolgende Zug an allen Unterwegsbahnhöfen (Dies führt zu noch volleren Zügen)
- » Zug-Komposition verkehrt manchmal unangekündigt in umgekehrter Reihung. Ärgerlich für Radfahrer, denn nur der Steuerwagen hat einen Tiefeinstieg und dem entsprechenden Mehrzweckabteil

- » Kein professioneller Umgang mit Störungsfällen
- » Siehe auch Betriebsablauf (Bsp. Türen bleiben verriegelt)
- » Wenig bis keine wahrnehmbaren Zugbegleiter im Zug
- » ... *„Es gibt kaum noch Fahrkartenkontrollen und Schaffner in den Zügen. Ich werde oft wochenlang nicht mehr kontrolliert. Das wird von Schwarzfahrern ausgenutzt.“*
- » ... *„da ein Schaffner so gut wie nie zur Kontrolle kommt.“*
- » ... *„keine Fahrkartenkontrolle in den Zügen.“*
- » ... *„keine Kontrollen, kein Zugpersonal in den Wägen.“*

- » ... *„Es kümmert sich keiner mehr um Personen, die sich im Zug daneben benehmen.“*
- » ... *„man fühlt sich sehr unsicher, da ein Schaffner so gut wie nie zur Kontrolle kommt.“*
- » ... *„Fühle mich abends oder am Wochenende sehr unsicher im Zug“*
- » ... *„Leider fühlt man sich als Frau abends in den Zügen nicht mehr sicher“*
- » ... *„Als Frau fühlt man sich unwohl wenn man alleine fährt.“*
- » ... *„Es fahren kaum mehr Zugbegleiter mit. Dadurch fühlt man sich in den Abendstunden oft auch sehr unsicher.“*

Wie zufrieden oder unzufrieden sind Sie mit der Informationspolitik/den Reaktionen der Bahn im Störungsfall?

■ eher bzw. sehr unzufrieden



n=256

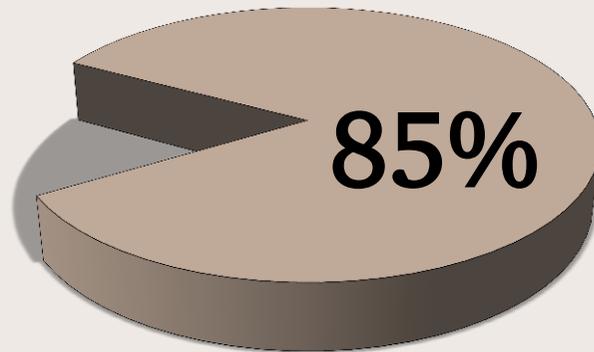
Heimat  
guter Ideen.

- » Anzeigen in der App (VVS & DB) falsch, zeigt Störungen nicht an
- » Fehlerhafte Durchsagen (erst 5, dann 10 min Verspätung, dann Zugausfall...)
- » ... „Wenn die Bahn durchgibt, dass ein Zug ausfällt, rennen alle zum Bahnsteig der S-Bahn hinüber, kaum sind alle drüben, läuft der besagte Zug auf dem anderen Gleis ein“

# Beschwerdemangement

» Rund die **Hälfte** der Befragten, die eine Entschädigung bei der DB eingefordert haben, gaben an, diese nicht erhalten zu haben  
n=67

» Falls Sie die Bahn bzgl. eines Störungfalles auf der Remsbahn kontaktiert haben: Wie gut hat die Bahn bislang auf Ihre Fragen oder Bedenken reagiert?



■ nicht bzw. überhaupt nicht gut reagiert  
n=116

Heimat  
guter Ideen.

» *Entschädigungen werden oft als nicht angemessen wahrgenommen*