

# FLIXTRAIN


## Bericht über die erreichte Dienstqualität der Geschäftsjahre 2023 und 2024

gemäß Art. 29 Abs. 2 der VO (EU) 2021/782



## Inhalt

1. <u>Einleitung</u> .....	3
2. <u>Informationen und Fahrkarten</u> .....	4
3. <u>Zuverlässigkeit der Verkehre</u> .....	7
3.1 <u>Pünktlichkeit</u> .....	7
3.2 <u>Zugausfälle</u> .....	8
3.3 <u>Bewältigung von Betriebsstörungen</u> .....	8
4. <u>Sauberkeit der Züge</u> .....	9
5. <u>Befragung zur Kundenzufriedenheit</u> .....	10
6. <u>Beschwerdemanagement</u> .....	11
7. <u>Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität</u> .....	12





# 1. Einleitung

Flix wurde 2013 mit dem Ziel gegründet, den öffentlichen Personenfernverkehr mit nachhaltigen und erschwinglichen Fernreisen zu revolutionieren und ist inzwischen in 44 Ländern auf vier Kontinenten vertreten. Das Markenportfolio von Flix umfasst heute FlixBus, FlixTrain, Kamil Koç und Greyhound.

FlixTrain wurde 2018 gegründet, hat sich seither als größter privater Fernverkehrsanbieter auf dem deutschen Schienenpersonenfernverkehrsmarkt etabliert und beabsichtigt, weiter zu expandieren. Mit seiner strategischen Ausrichtung will das Unternehmen nachhaltiges Reisen ermöglichen und damit eine Marktlücke im Fernverkehr schließen: Schnelle und preisgünstige Mobilität für alle.



FLIXTRAIN



## 2. Informationen und Fahrkarten

Reiseinformationen und Tickets für FlixTrain sind über verschiedene digitale und analoge Vertriebskanäle erhältlich.

Digital stehen Kunden:innen die Webseiten [flixtain.de](https://flixtain.de) / [.com](https://flixtain.com), [flixbus.de](https://flixbus.de) / [.com](https://flixbus.com) sowie die FlixBus- & FlixTrain-App zur Verfügung. Diese Kanäle bieten umfassende Informationen zum aktuellen Streckennetz, zu Fahrplänen, Serviceangeboten sowie zu den Beförderungsbedingungen – etwa bezüglich der Mitnahme von Gepäck oder Fahrrädern. Darüber hinaus ist FlixTrain auf Drittplattformen wie Omio und Trainline präsent.

Offline betreibt Flix deutschlandweit Flix-Shops sowie Ticketautomaten zur Kundeninformation und zum Verkauf von Fahrkarten. Zudem erfolgt der Vertrieb über ein breites Netzwerk kooperierender Reiseagenturen.

Im Folgenden sind die Vertriebskanäle in den Jahren 2023 und 2024 dargestellt.







## Kommunikation

Neben dem Angebot an Verbindungen spielt die Kommunikation zum Reiseverlauf eine zentrale Rolle für die Kundenerfahrung. FlixTrain informiert daher proaktiv über Änderungen gebuchter Fahrten – etwa Verspätungen, Gleiswechsel, Abfahrtszeitänderungen oder Ausfälle – und nutzt dafür verschiedene Kanäle: Per E-Mail und SMS erhalten Kund:innen relevante Informationen direkt auf ihr Mobilgerät. Wer die FlixBus- & FlixTrain-App installiert hat, wird zusätzlich über Push-Benachrichtigungen in Echtzeit informiert.

Darüber hinaus werden betriebliche Änderungen auch über digitale Anzeigen an den Bahnhöfen sowie per Lautsprecherdurchsagen im Zug kommuniziert. FlixTrain verfolgt das Ziel, seine Fahrgäste stets verlässlich, zeitnah und auf direktem Weg über alle relevanten Änderungen zu informieren.







## 3. Zuverlässigkeit der Verkehre

Die Zuverlässigkeit im täglichen Betrieb bildet eine zentrale Säule der Servicequalität von FlixTrain. Besonders im Fokus steht dabei die Vermeidung von Zugausfällen und die Minimierung von sowie der Umgang mit Betriebsstörungen – entscheidende Faktoren, die das Reiseerlebnis und die Zufriedenheit der Fahrgäste unmittelbar beeinflussen. Im Folgenden werden die Entwicklungen für die Jahre 2023 und 2024 beleuchtet.

### ➤ 3.1 Pünktlichkeit

Die Reisenden-Pünktlichkeit (in Prozent) beschreibt die pünktliche Ankunftszeit des Fahrgasts am gebuchten Zielbahnhof plus maximal 14:59 min.

Im Jahr 2023 erreichten 76,0 % der FlixTrain-Fahrgäste ihr Reiseziel pünktlich. Im Jahr 2024 lag die Reisenden-Pünktlichkeit bei 67,9 %.

Ein wesentlicher Faktor für den Rückgang der Pünktlichkeit im Jahr 2024 im Vergleich zu 2023 ist die veraltete und fehleranfällige Schieneninfrastruktur sowie der Umgang damit. Die Zahl großflächiger Baustellen nahm deutlich zu, während kurzfristige Bauplanungen die Fahrplangestaltung zusätzlich erschwerten. In der Konsequenz sind zunehmend späte und verfristete Meldungen von Baumaßnahmen oder anderen Änderungen zu beobachten, die einen pünktlichen Schienenpersonenfernverkehr in Deutschland derzeit erschweren. Besonders im Fernverkehr waren Verbindungen häufig von mehreren parallel stattfindenden Baumaßnahmen betroffen, deren Koordination zwischen den regionalen Einheiten des Infrastrukturbetreibers DB InfraGO nicht immer ausreichend erfolgte. Teilweise wurden Verspätungen lediglich abschnittsweise geschätzt („betriebliche Ausregelung“), was die verlässliche Information der Fahrgäste zusätzlich erschwerte. FlixTrain setzt sich dafür ein, solche Fälle zu vermeiden und bevorzugt vollständig durchgeplante Baufahrpläne, um eine verlässliche Kommunikation sicherzustellen.

Neben infrastrukturellen Faktoren hatten auch Extremwetterereignisse im Jahr 2024 eine Auswirkung auf die Pünktlichkeit. Besonders hervorzuheben sind beispielsweise Stürme wie "Conall" im November 2024, die zu erheblichen Beeinträchtigungen des Schienenverkehrs in Norddeutschland führten. Im Vergleich dazu waren die wetterbedingten Störungen im Bahnverkehr im Jahr 2023 weniger gravierend.

Zusätzlich zu den genannten externen Faktoren, die FlixTrain nicht oder nur bedingt beeinflussen kann, arbeitet das Unternehmen aktiv daran, durch FlixTrain oder seine Partner verursachte Verspätungen zu minimieren. Hierzu wurden die Datentransparenz und -Auswertung im Jahr 2024 weiter gestärkt und dezidierte Projekte gestartet, um betriebliche Abläufe gezielt weiter zu verbessern.

Der generelle Rückgang der Pünktlichkeit zwischen 2023 und 2024 führte auch zu einer geringeren Anschlussicherung. So erreichten im Jahr 2023 99,4 % der Reisenden ihre planmäßige Anschlussverbindung zu einem weiteren FlixTrain, 91,0 % waren es im Jahr 2024.



## ➤ 3.2 Zugausfälle

Ein Zugausfall liegt vor, wenn eine geplante Zugfahrt vollständig entfällt und der betroffene Zug weder ganz noch teilweise verkehrt. Dies stellt einen erheblichen Eingriff in das Reiseerlebnis der Fahrgäste dar und ist daher ein zentraler Indikator für die betriebliche Zuverlässigkeit.

Durch einen starken Fokus auf die eigene betriebliche Stabilität konnte FlixTrain im Jahr 2024 die Erfüllungsrate der Verkehre auf 99,2% steigern. Somit liegt die Zugausfallquote mit 0,8% auf einem äußerst niedrigen Niveau. Hiermit hat sich FlixTrain gegenüber der bereits geringen Zugausfallquote von 3,1% im Jahr 2023 weiter verbessert.

Die Verbesserung ist insbesondere auf die konsequente Reduzierung interner Störfaktoren zurückzuführen. So wurden beispielsweise Vorkommnisse wie technische Ausfälle an Fahrzeugen oder personalbedingte Engpässe systematisch analysiert und durch gezielte Maßnahmen weitgehend minimiert. Dadurch konnte die operative Verlässlichkeit innerhalb des eigenen Einflussbereichs deutlich gesteigert werden.

Unverändert bleibt der Einfluss externer Faktoren: Streckensperrungen infolge von Bauarbeiten, witterungsbedingte Beeinträchtigungen oder Ereignisse höherer Gewalt lassen sich auch mit vorausschauender Planung nicht gänzlich vermeiden. Diese Ursachen machten weiterhin einen relevanten Anteil der verbleibenden Zugausfälle aus.

## ➤ 3.3 Bewältigung von Betriebsstörungen

Betriebsstörungen sind Ereignisse, die zu Verzögerungen, Zugausfällen, Umleitungen oder sonstigen Einschränkungen im Bahnbetrieb führen und nicht durch reguläre Betriebsprozesse bedingt sind (z.B. Unwetter und Naturereignisse, Notarzteinsätze oder technische Defekte am Zug).

Ziel von FlixTrain ist es bei Betriebsstörungen stets schnell und koordiniert zu handeln, um betroffene Fahrgäste zeitnah zu informieren und geeignete Lösungen bereitzustellen. Bei Verspätungen können Fahrgäste eine Entschädigung gemäß der geltenden Fahrgastrechteverordnung beantragen.

Bei Zugausfällen werden alternative Reisemöglichkeiten angeboten – etwa die Nutzung des FlixBus- und FlixTrain-Netzes oder verfügbare Züge anderer Anbieter. Auch können Fahrgäste in diesen Fällen eine Entschädigung gemäß der geltenden Fahrgastrechteverordnung beantragen oder sich einen Gutschein in Höhe des Ticketpreises für die Weiterreise im Flix-Netz ausstellen lassen. Sollte eine Weiterbeförderung nicht möglich sein, bemüht sich FlixTrain um die Organisation einer alternativen Reisemöglichkeit oder – sofern erforderlich – einer angemessenen Unterkunft.

Die Fahrgastinformation erfolgt über verschiedene Kanäle wie E-Mail, SMS, digitale Anzeigen an Bahnsteigen sowie Lautsprecherdurchsagen im Zug. Im Jahr 2023 und 2024 wurde die Qualität dieser Durchsagen weiter verbessert, insbesondere mit Blick auf Hinweise zu Anschlussverbindungen und Umsteigebahnhöfen. Seit 2024 kommt zudem ein neues Benachrichtigungssystem zum Einsatz, das Push-Mitteilungen über die FlixBus- & FlixTrain-App ermöglicht.

Die operative Koordination in Störungsfällen übernimmt die rund um die Uhr besetzte FlixTrain Leitstelle in Berlin, die eng mit dem Zugpersonal und der DB InfraGO zusammenarbeitet. So werden Lösungen gefunden, um die rasche Wiederherstellung des Betriebs zu gewährleisten.

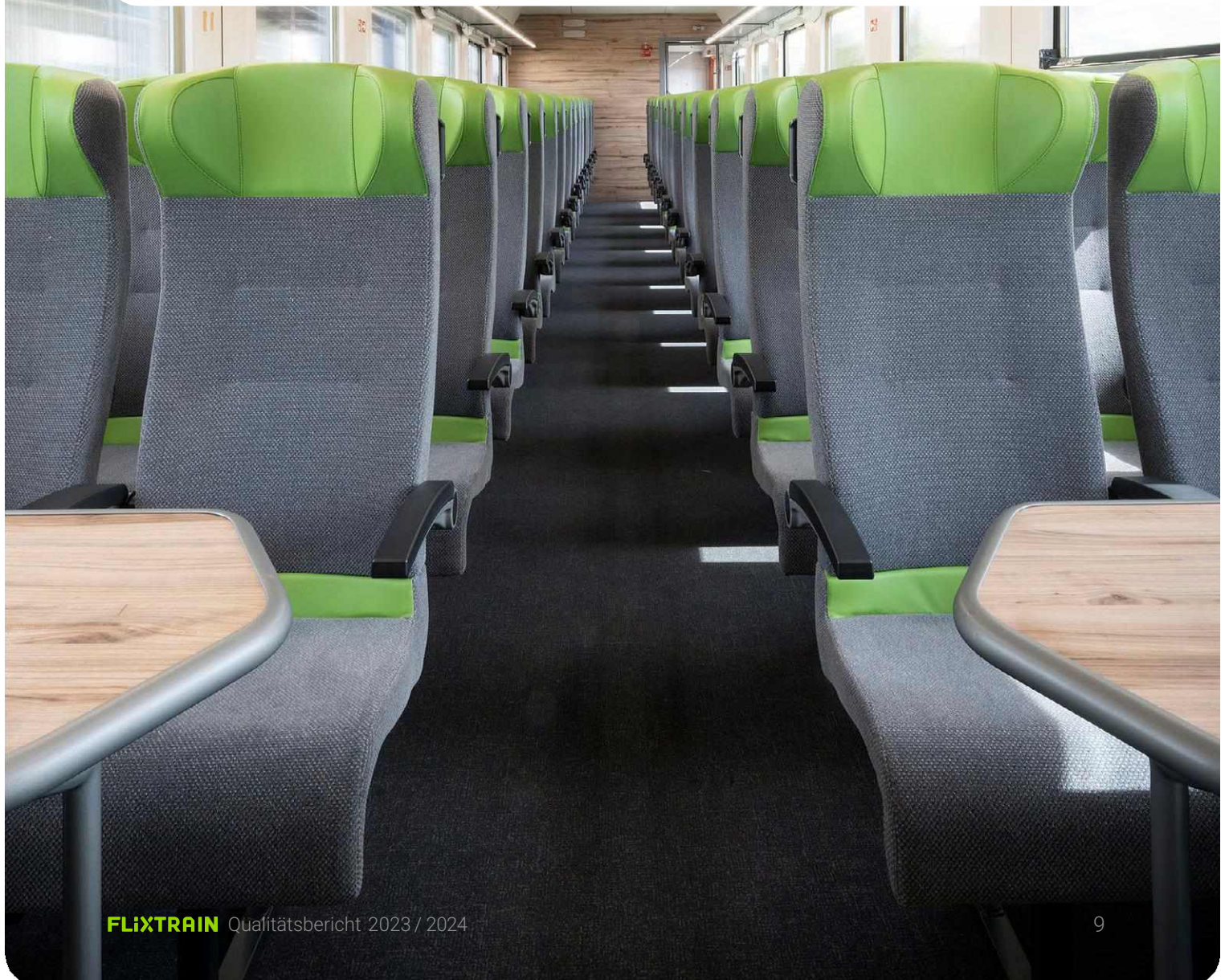


## 4. Sauberkeit der Züge

Zur Sicherstellung eines hohen Reinigungsstandards hat FlixTrain ein umfassendes Reinigungskonzept etabliert. Die Züge werden nach jeder einzelnen Fahrt - also meist mehrfach am Tag - gründlich von innen gereinigt. Zusätzlich erfolgen Unterwegs-Reinigungen, um auch während des laufenden Betriebs für Sauberkeit zu sorgen.

Darüber hinaus finden in regelmäßigen Intervallen Intensivreinigungen statt. Diese beinhalten eine Grundreinigung von Böden, Teppichen, Sitzpolstern, Glas- und Fensterflächen sowie weiteren Oberflächen – ergänzt durch desinfizierende Maßnahmen. Auch die Außenreinigung wird turnusmäßig durchgeführt.

FlixTrain misst der kontinuierlichen Qualitätsverbesserung im Bereich Sauberkeit eine hohe Bedeutung bei. Die Reinigungsleistungen werden vor jeder Fahrt kontrolliert, erfasst und gemeldet. Nach jeder Fahrt wird im Rahmen der Befragung zur Kundenzufriedenheit gezielt das Feedback der Fahrgäste zur Sauberkeit verschiedener Bereiche eingeholt. Diese Rückmeldungen dienen als Grundlage für die Identifikation von Optimierungspotenzial und zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Reinigungskonzepts.





## 5. Befragung zur Kundenzufriedenheit

Zur kontinuierlichen Überprüfung und gezielten Weiterentwicklung des Serviceangebots setzt FlixTrain auf systematische Qualitätskontrollen. Ein zentrales Instrument ist die standardisierte Kundenzufriedenheitsumfrage, die nach jeder Fahrt per E-Mail an die Fahrgäste versendet wird. Die Befragung erfolgt anonym und wird unternehmensintern ausgewertet.

Der strukturierte Fragebogen deckt alle relevanten Aspekte der Reise ab. Im Mittelpunkt stehen fünf Kategorien: Zugpersonal, Fahrzeugzustand, Toiletten, Pünktlichkeit (einschließlich Verspätungskommunikation) sowie die W-Lan Qualität im Zug. Die Bewertung erfolgt jeweils auf einer 5-Sterne-Skala – von 1 Stern (sehr unzufrieden) bis 5 Sterne (sehr zufrieden).

Bei einer Bewertung von zwei Sternen oder weniger können Fahrgäste ergänzendes Feedback über feinere Unterkategorien sowie freie Textfelder geben. Die daraus gewonnenen Erkenntnisse fließen direkt in die Weiterentwicklung der Produkt- und Servicequalität ein.

Zwischen den Jahren 2023 und 2024 zeigen die Bewertungen eine weitgehend stabile Kundenzufriedenheit über alle abgefragten Bereiche hinweg.



## 6. Beschwerde- management

FlixTrain legt großen Wert darauf, eingehende Beschwerden schnell, transparent und im Sinne der Fahrgäste zu bearbeiten. Um eine unkomplizierte Kontaktaufnahme zu ermöglichen, stehen verschiedene Kommunikationswege zur Verfügung.

Von Montag bis Freitag von 9:00 bis 17:00 Uhr ist eine telefonische Service-Hotline erreichbar, zusätzlich kann das Kontaktformular auf [www.flixbus.de](http://www.flixbus.de) bzw. [flixbus.com](http://flixbus.com) im Hilfecenter rund um die Uhr genutzt werden. Dort besteht außerdem die Möglichkeit, direkt mit einem Experten aus dem FlixTrain-Kundenservice zu chatten. Auch Ansprüche nach der EU-Fahrgastreurechtsverordnung lassen sich bequem online einreichen.

Darüber hinaus besteht für Fahrgäste die Möglichkeit, sich bei Bedarf an unabhängige Schlichtungsstellen zu wenden – beispielsweise an die Schlichtungsstelle Reise und Verkehr (SRUV).

Im Jahr 2023 erfolgte die Kontaktaufnahme mit dem FlixTrain Kundenservice in etwa 98% der Fälle digital. Insgesamt wurden rund 64% der Fälle gemäß der geltenden EU-Fahrgastreurechtsverordnung erstattet. Dabei wird jede Anfrage vom Kundenservice individuell geprüft.

Im Jahr 2024 liegt der Anteil an digitalen Kontaktaufnahmen mit 98 % auf Vorjahresniveau. Die Entschädigungsquote lag im Jahr 2024 bei 72%.

Hauptursache für Kontaktaufnahmen waren sowohl im Jahr 2023 als auch 2024 Verspätungen im Betrieb.





## 7. Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und eingeschränkter Mobilität

FlixTrain setzt sich dafür ein, Mobilität für alle Menschen unabhängig von körperlichen Einschränkungen zugänglich zu machen. Um diesem Anspruch gerecht zu werden, setzt FlixTrain auf einen klar definierten internen Prozess für Fahrgäste mit eingeschränkter Mobilität.

Das eingesetzte Wagenmaterial entspricht den Technischen Spezifikationen für Interoperabilität für Reisende mit eingeschränkter Mobilität (TSI PRM). Jeder Zugverband wird in der Planung mit einem barrierefreien Wagen mit vier Rollstuhlplätzen zusammengesetzt. Darüber hinaus wird in allen Wagen auf eine erhöhte Sichtbarkeit sicherheitsrelevanter Informationen geachtet, etwa durch den Einsatz von Piktogrammen und deutlichen Hinweisschildern.

Die Buchung eines Rollstuhlplatzes erfolgt über einen strukturierten Prozess: Fahrgäste übermitteln ihre Reisedaten und individuellen Anforderungen – etwa den Abfahrtsort oder die Maße des Rollstuhls – über ein Formular im Helpcenter auf der FlixTrain-Website. Sollten zusätzliche Hilfestellungen am Bahnhof benötigt werden, etwa ein Hublift für den Einstieg, können diese direkt bei der Mobilitätsservice-Zentrale der Deutschen Bahn (DB MSZ) beantragt werden. Die entsprechenden Kontaktdaten sind ebenfalls auf der FlixTrain-Website hinterlegt.

Fahrgäste mit anerkanntem Bedarf dürfen eine Begleitperson und/oder einen Assistenzhund kostenfrei mitnehmen. Auch diese Optionen sind vorab über das genannte Formular anzumelden; die jeweiligen Nachweise sind während der Reise mitzuführen.

Für Fälle, in denen Fahrgäste ihre Unterstützung nicht direkt über den FlixTrain-Kundenservice anmelden, besteht eine tägliche Abstimmung mit der DB MSZ. FlixTrain erhält alle dort eingegangenen Anmeldungen mobilitätseingeschränkter Reisender und leitet die relevanten Informationen an das Zugpersonal weiter, um am Reisetag gezielt Unterstützung gewährleisten zu können.



