



FLIXTRAIN

Bericht über die erreichte Dienstqualität des Geschäftsjahres 2021

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
Desinfektion	8
Intensivreinigung	8
Außenreinigung	9
Ver- und Entsorgung	9
Befragung zur Kundenzufriedenheit	10
Kundenbindung	10
Kundenzufriedenheit	10
Beschwerdemanagement	12
Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität	14



Einleitung

Flix leistet Pionierarbeit im Bereich des öffentlichen Fernverkehrs, indem es mit den Marken FlixBus und FlixTrain klimafreundliche Alternativen für bequemes und erschwingliches Reisen anbietet. Dank eines einzigartigen Geschäftsmodells und innovativer Technologie hat Flix in kürzester Zeit Europas größtes Fernbusnetz aufgebaut und ist mit FlixBus auch in den Vereinigten Staaten, Kanada und Brasilien vertreten. Als Vorreiter für nachhaltigen Verkehr hat Flix 2018 mit FlixTrain die ersten grünen Fernzüge in Betrieb genommen.

Während Flix die Technologieentwicklung, die Netzplanung, die Betriebssteuerung, das Marketing und den Vertrieb, das Qualitätsmanagement und die kontinuierliche Produkterweiterung übernimmt, kümmern sich bewährte Flix-Partner um den täglichen Streckenbetrieb. Die einzigartige Kombination aus Technologie-Start-up, E-Commerce und klassischem Verkehrsunternehmen hat Flix als Marktführer gegenüber internationalen Großkonzernen positioniert und die globale Mobilitätslandschaft nachhaltig verändert. Mit dem Beginn der COVID19-Pandemie 2020 und den daraus folgenden Reiseeinschränkungen stand das Unternehmen wie die gesamte Branche vor neuen Herausforderungen. Flix hat gezielt reagiert und alles dafür getan, dass Menschen weiterhin sicher reisen können. Dazu zählte die Einschränkung der Verkehre, um den Kontaktbeschränkungen und Apellen der Bundes- und Landesregierungen zu entsprechen sowie bei Wiederaufnahme der Verkehre die Einführung von umfangreichen und strengen Hygienemaßnahmen.



Informationen und Fahrkarten

FlixTrain möchte den gesamten Buchungsprozess sowie die Reise selbst intuitiv und bequem gestalten. Die wichtigsten Kanäle für jegliche Kundeninformation sind dabei die Webseiten www.flixbus.de und www.flixBus.com. Hier finden Fahrgäste 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 noch weitere Kanäle für den Fahrkartenvertrieb und die Kommunikation mit Fahrgästen:

- Der wichtigste Vertriebsweg sind die Webseiten www.flixbus.de und www.flixBus.com.
- Wir runden unser Online-Verkaufsangebot durch den mobilen Ticketvertrieb per Flix App ab. Der Anteil der Verkäufe über das App-Angebot wächst dabei kontinuierlich an. 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 Flix-App mehrere Bezahlmöglichkeiten an. Neben allen gängigen Kreditkarten und der SEPA-Lastschrift werden auch Zahlungen über PayPal, Klarna, PostFinance oder Google Pay angeboten. Wir stellen sicher, dass immer mindestens eine gebührenfreie Bezahlmöglichkeit zur Verfügung steht.
- Neben den Online-Verkaufsangeboten haben unsere Fahrgäste auch die Möglichkeit, sich in einer unserer elf firmeneigenen Verkaufsstellen in Deutschland, den FlixShops, vor Ort persönlich

beraten zu lassen und ein Ticket zu erwerben. Zuletzt eröffnete 2020 der FlixTrain Shop am Kölner Hauptbahnhof.

- Über die FlixShops hinaus vertrieben auch ca. 9.000 Verkaufsstellen im Jahr 2021 unsere Tickets als offizielle Vertriebspartner 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).
- Aufgrund von Hygienemaßnahmen während der COVID-19 Pandemie wurde die Verteilung von Flug- und Faltblättern eingestellt. Fahrgäste wurden überwiegend digital informiert.

Für unsere Fahrgäste ist abgesehen vom umfassenden Angebot auch die Kommunikation nach dem Fahrkartenerwerb von erheblicher Bedeutung. Daher kontaktieren wir sie 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 und Informationen in der DB Navigator App oder bahn.de. Durch die umfangreichen Informationskanäle bieten wir Fahrgästen zuverlässige Informationen auch in Echtzeit an.



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. Pandemiebedingt war unser Zugverkehr auch über das ganze Jahr 2021 stark reduziert.

Pünktlichkeit und Zugausfälle

Die Berechnung der Zug-Pünktlichkeit erfolgt anhand der geplanten und tatsächlichen Ankunft des Zuges im Verlauf der Fahrt einschließlich der Ankunft am Zielbahnhof.

2021 lag die Zug-Pünktlichkeit im Hinblick auf Verspätungen von weniger als 6 Minuten („Fünf-Minuten-Pünktlichkeit“) bei 54,3%. Damit ist eine Veränderung gegenüber 2020 festzustellen, als der Wert bei 65,4% lag. Bezüglich Verspätungen von mehr als 15 Minuten lag die Pünktlichkeit 2021 bei 73,8%.

Die Reisenden-Pünktlichkeit betrug im Hinblick auf Verspätungen von unter 15 Minuten 75,3%. Diese berücksichtigt die Reiseketten sowie die Anschlusssituationen der Fahrgäste in Bezug auf das Reiseziel. Die höhere Reisenden-Pünktlichkeit ergibt sich aus den längeren Umsteigezeiten bei FlixTrain.

FlixTrain-Reisende haben 2021 nur in 1,2% der Fälle ihren Anschluss verpasst. Das bedeutet, dass 98,8% ihre Reise mit den geplanten Zügen beendet haben. Die Anschlusspünktlichkeit ergibt sich auch hier aus den längeren Umsteigezeiten .

Insgesamt sind 76 buchbare Fahrten ausgefallen, das entspricht 2,12% des Gesamtangebots.

Die Pünktlichkeit unserer Züge hängt hauptsächlich von externen Faktoren ab. Dazu gehörten auch 2021 insbesondere Infrastrukturstörungen wie Baumaßnahmen, die durch ein stark ausgelastetes Netz auftreten. Zudem konnten Strecken durch witterungsbedingte Ereignisse teilweise erst verspätet oder gar nicht befahren werden.

Auch 2021 wurden firmenweite Initiativen zur Verbesserung der Pünktlichkeit weiter verfolgt. Ein essenzieller Schritt war hierbei die fortgesetzte umfassende Modernisierung der Flotte seit 2019. Gemeinsam mit dem Hersteller und Instandhalter wurden auftretende technische Störungen regelmäßig analysiert, um potenzielle Fehler zu beheben. Um weiterhin eine stetige Verbesserung der Zuverlässigkeit 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 geschieht unter anderem durch Ersatzverkehre. Hierzu greift FlixTrain auf die unabhängige Ersatzbeförderung per Zug und den Schienenersatzverkehr durch das umfassende FlixBus-Angebot zurück. Das „Get-Home-Concept“ beschreibt dabei die Leitlinie, dass jedem Fahrgast, wenn möglich, eine Heimfahrt angeboten werden soll. Kann trotz aller Bemühungen keine Beförderung erfolgen, werden die Fahrgäste gemäß der Fahrgastrechte entschädigt.

FlixTrain informiert unverzüglich durch alle zur Verfügung stehenden Kommunikationskanäle über Änderungen im Betriebsablauf. 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 größtenteils automatisierte Prozesse. Fahrgäste werden schließlich durch E-Mail-Benachrichtigungen, Push-Notifikationen, 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 etabliert. Unsere Züge werden täglich grundgereinigt, eine Intensivreinigung findet in regelmäßigen Intervallen statt.

Tägliche Innenreinigung

Das Innere aller FlixTrain-Züge wird täglich durch qualifiziertes Fachpersonal gereinigt. Bei hohem Passagieraufkommen wird neben der täglichen Grundreinigung auch eine Unterwegs- und Wendereinigung durchgeführt. Ebenso wird auf regelmäßige Frischluftzufuhr geachtet.

Desinfektion

Seit der Wiederaufnahme des Betriebs nach pandemiebedingten Pausen wurden zudem Sicht- und Kontaktflächen regelmäßig desinfiziert, um die Infektionsgefahr zu minimieren. Diese Desinfektionsmaßnahmen wurden sowohl bei der täglichen Innenreinigung als auch bei der Unterwegsreinigung durchgeführt.

Intensivreinigung

Die Intensivreinigung erfolgt in regelmäßigen Intervallen. Sie 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, führt FlixTrain vermehrt manuelle Reinigung durch.

Ver- und Entsorgung

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

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



Befragung zur Kundenzufriedenheit

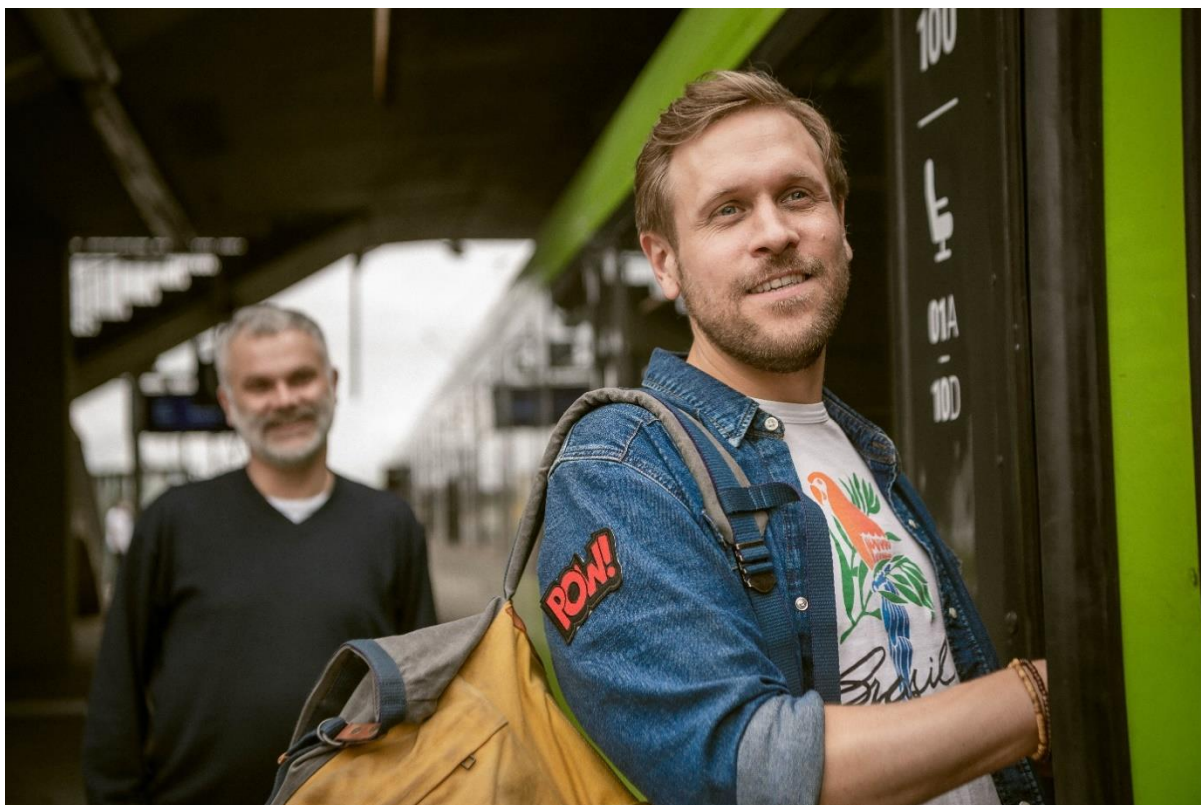
Um die Zufriedenheit unserer Fahrgäste sicherzustellen, führen wir kontinuierlich Qualitätskontrollen durch. Wir haben zahlreiche Instrumente etabliert, um die Produkt- und Servicequalität stetig verbessern zu können. Hierzu gehört allen voran die Kundenzufriedenheitsumfrage, die regelmäßige Auskunft über Kundenfeedback und -bindung gibt.

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

Kundenzufriedenheit

Wir untersuchen relevante Kennzahlen, die maßgeblich zur Kundenzufriedenheit beitragen. Gemessen werden diese Zufriedenheitswerte 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 die fünf Bereiche Zugpersonal, Zugzustand, Toiletten, Internet und Pünktlichkeit. Aus den Kundenbewertungen in Kombination mit zugehörigen Kommentaren der Fahrgäste werden kontinuierlich Maßnahmen zur Optimierung abgeleitet. Im Vergleich zum Vorjahr entwickelten sich die Kategorien unterschiedlich und weisen sowohl leichte Verbesserungen als auch Verschlechterungen auf. So ist die Zufriedenheit mit dem Zugpersonal auf 3,7 Sterne gesunken (- 0,6 im Vergleich zum Vorjahr), der

Zufriedenheitswert bei der Pünktlichkeit betrug 3,5 Sterne (-0,7). Die Toiletten wurden im aktuellen Berichtsjahr mit 2,9 Sternen bewertet (-0,1). Beim Angebot des Internets an Bord der Züge hingegen konnte erneut eine Steigerung der Kundenzufriedenheitswerte verzeichnet werden (+0,1). Hier bewerteten die Reisenden die Zufriedenheit mit 2,7 Sternen (+0,1 Sterne). Für die bestmögliche Netzabdeckung nutzt FlixTrain mehrere Internetanbieter. Der Zugzustand wurde erneut mit 3,4 Sternen bewertet (keine Veränderung zum Vorjahr).



Beschwerdemanagement

In Zusammenarbeit mit den weiteren Gesellschaften der Flix SE Gruppe stellt FlixTrain eine Anlaufstelle für Fahrgäste bereit, die während der Verkehrszeiten telefonisch erreichbar ist. Das Kontaktformular unter www.flixtrain.de steht jedem Fahrgast stets zur Verfügung. 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 insbesondere online eingereicht werden.

Beschwerdegründe waren im Berichtsjahr 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 2021 im Vergleich zum Vorjahr von 266 auf 563 Beschwerden. Der höhere Wert liegt damit wieder etwa auf dem Niveau vor der Pandemie (2019: 519 Beschwerden) und ist auf die Zunahme der Verkehre 2021 zurückzuführen. Hierbei erfolgte der Kontakt bei rd. 87% online (ca. +8% im Vergleich zum Vorjahr).

Im abgeschlossenen Berichtsjahr 2021 wurden 8.970 Anträge entsprechend der gesetzlichen Fahrgastrechteverordnung bearbeitet (2020: 3.902). Die Entschädigungsquote lag bei 94 %.

Die ermittelte Kundenzufriedenheit bei der Beschwerdebearbeitung lag 2021 bei 2,7 von 5 Sternen (+0,1). Im Berichtsjahr 2021 mussten aufgrund der Pandemie, wie bereits im Jahr zuvor, viele

kurzfristige Entscheidungen getroffen werden, was auch die Verkehre von FlixTrain und damit die Zufriedenheit der Reisenden beeinflusst hat.



Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Die umfassende Teilhabe und Gleichstellung mobilitätseingeschränkter Reisender ist ein wichtiges Anliegen für Flix. Um dies in den FlixTrains zu ermöglichen, wurde ein dezidiert 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 oder Abfahrtsort) sowie weitere relevante Informationen (z.B. Rollstuhlbreite) an FlixTrain und die DB Mobilitätsservice-Zentrale. Die gewünschte Buchung wird intern koordiniert und die Anforderungen geprüft.

Mit der Modernisierung der gesamten Flotte gestaltet FlixTrain das Reisen für mobilitätseingeschränkte Personen noch angenehmer. Beim Umbau des Wagenmaterials folgte FlixTrain den geltenden gesetzlichen Rahmenbedingungen, insbesondere der Technischen Spezifikation für Interoperabilität für mobilitätseingeschränkte Reisende (TSI PRM). Die modernisierten Wagen bilden deshalb eine Vielzahl an Verbesserungen ab, die mobilitätseingeschränkten Fahrgästen zugutekommen. Mit mindestens vier Rollstuhlplätzen pro Zug bieten wir etwa mehr an als von der TSI PRM vorgeschrieben. Die Wahrnehmbarkeit notwendiger sowie sicherheitsrelevanter Informationen im Fahrgastbereich wurde außerdem durch Piktogramme und Hinweisschilder weiter erhöht.