

# FLiX



## FlixTrain GmbH

Berlin, 17.12.2021



# FLiXTRAIN

Bericht über die erreichte Dienstqualität des Geschäftsjahres 2020

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

# Inhalt

<b>Einleitung</b>	3
<b>Informationen und Fahrkarten</b>	4
<b>Zuverlässigkeit der Verkehre</b>	7
Pünktlichkeit und Zugausfälle	8
Bewältigung von Betriebsstörungen	10
<b>Sauberkeit der Züge</b>	11
Tägliche Innenreinigung	12
Desinfektion	12
Intensivreinigung	12
Außenreinigung	12
Ver-und Entsorgung	13
<b>Befragung zur Kundenzufriedenheit</b>	14
Kundenbindung	15
Kundenzufriedenheit	16
<b>Beschwerdemanagement</b>	17
<b>Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität</b>	19

## 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 FlixBus innerhalb kürzester Zeit Europas größtes Fernbusnetz geschaffen und ist inzwischen auch in den USA, der Türkei und Brasilien aktiv. Unter der Marke FlixBus bietet das Unternehmen 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. Die grünen Fernbusse und Fernzüge erfüllen höchste Komfort-, Sicherheits- und Umweltstandards und sind damit die ökologische und bequeme Alternative zum Individualverkehr. Die Qualität unseres Angebots hat dabei stets sehr hohe Priorität.



Mit dem Beginn der COVID19-Pandemie 2020 und den daraus folgenden Reiseeinschränkungen stand das Unternehmen wie die gesamte Branche vor neuen Herausforderungen. FlixBus hat gezielt reagiert und alles dafür getan, dass Menschen weiterhin sicher reisen können. Dazu zählte die Einstellung 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.

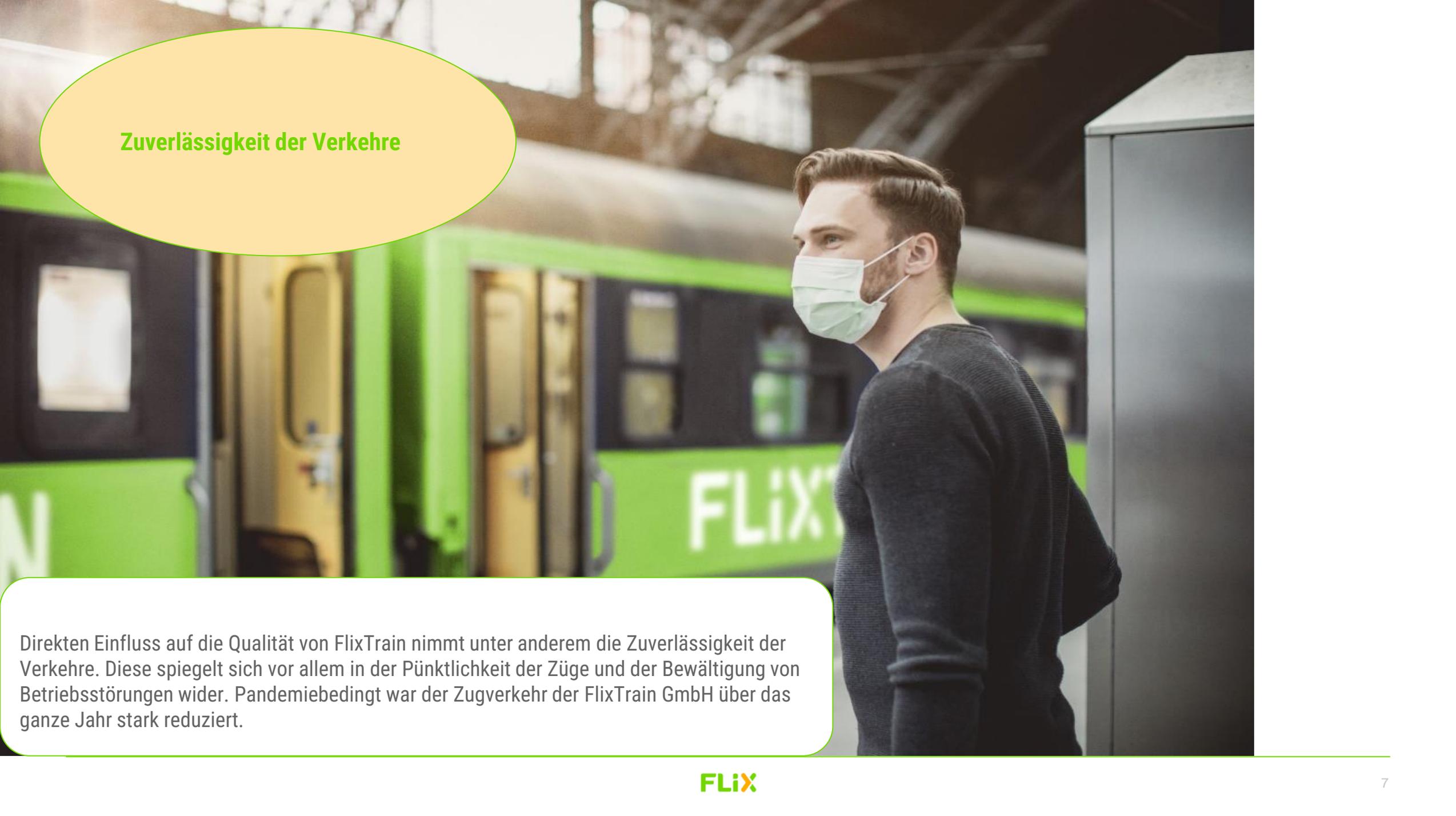
## Informationen und Fahrkarten



FlixTrain möchte den gesamten Buchungsprozess sowie die Reise selbst intuitiv und bequem gestalten. Der wichtigste Kanal für jegliche Kundeninformation sind dabei die Webseiten [www.flixtrain.de](http://www.flixtrain.de) und [www.flix.com](http://www.flix.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 zahlreiche unterschiedliche Kanäle für den Fahrkartenvertrieb und die Kommunikation mit Fahrgästen:

- Der wichtigste Vertriebsweg sind die Webseiten [www.flixbus.de](http://www.flixbus.de) und [www.flixbus.com](http://www.flixbus.com).
- Wir runden unser Online-Verkaufsangebot durch den mobilen Ticketvertrieb per App ab. Seit Mai 2018 können Fahrkarten neben der FlixBus-App auch über die FlixBus-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 FlixBus-App noch einfacher.
- Wir bieten auf der Website sowie in der FlixBus-App mehrere Bezahlungsmöglichkeiten 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 Bezahlungsmöglichkeit zur Verfügung steht.
- Neben den Online-Verkaufsangeboten haben unsere Fahrgäste auch die Möglichkeit, sich in einer unserer elf firmeneigenen Verkaufsstellen in Deutschland, den FlixBus Shops, vor Ort persönlich beraten zu lassen und ein Ticket zu erwerben. Zuletzt eröffnete 2020 der FlixBus Shop am Kölner Hauptbahnhof.
- Über die FlixBus Shops hinaus vertrieben 8.998 Verkaufsstellen im Jahr 2020 unsere Tickets als offizielle Vertriebspartner und boten damit ein flächendeckendes Offline-Vertriebsnetz.
- Über Google Assistant können Fahrgäste per Sprachnachricht Informationen zu den Fahrten von FlixBus 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.

A man with short brown hair, wearing a dark grey sweater and a light blue surgical face mask, stands in profile facing left. He is positioned in front of a green and black FlixBus train. The train has the word 'FLIX' visible on its side. The background shows the interior of a train station with a high ceiling and structural beams.

## 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 der Zugverkehr der FlixTrain GmbH über das ganze Jahr 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.

2020 lag die Zug-Pünktlichkeit im Hinblick auf Verspätungen von weniger als 6 Minuten („Fünf-Minuten-Pünktlichkeit“) bei 65,4%. Damit ist eine Verbesserung gegenüber 2019 festzustellen, als der Wert noch bei 59% lag. Bezüglich Verspätungen von weniger als 15 Minuten lag die Pünktlichkeit 2020 sogar bei 82,5%.

Die Reisenden-Pünktlichkeit betrug im Hinblick auf Verspätungen unter 15 Minuten 83,9%. 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 2020 nur in 3,4% der Fälle ihren Anschluss verpasst. Dies bedeutet, dass 96,6% ihre Reise mit den geplanten Zügen beendet haben. Die Anschlusspünktlichkeit ergibt sich auch hier aus den längeren Umsteigezeiten bei FlixTrain.

Insgesamt sind 12 buchbare Fahrten ausgefallen, das entspricht 0,88% des Gesamtangebots. Alle Fälle stammen aus dem ersten Quartal 2020. Aufgrund der Pandemie fand das planmäßig vorgesehene Angebot vieler Zugfahrten nicht statt.

Die Pünktlichkeit unserer Züge hängt hauptsächlich von externen Faktoren ab. Dazu gehörten 2020 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 2020 wurden firmenweite Initiativen zur Verbesserung der Pünktlichkeit ins Leben gerufen. Ein essenzieller Schritt war hierbei die umfassende Modernisierung der Flotte 2019 und 2020. 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 abhängig von der Verschmutzung der Züge. 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, hat FlixTrain die manuelle Wäsche ausgeweitet.

## **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 Frischwassertank 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. 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. Dafür haben wir zahlreiche Instrumente etabliert, die die Produkt- und Servicequalität stetig verbessern. 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.



## **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, FlixTrain zu nutzen. Das Topergebnis (10) bedeutet eine Weiterempfehlung im Bekannten-, Freundes- oder Familienkreis. Im Vergleich zu 2019 hat sich der NPS 2020 um 16 Punkte verbessert.

## 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 die 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 allen Kategorien konnten wir 2020 Verbesserungen im Vergleich zum Vorjahr erzielen. So hat sich die Zufriedenheit mit dem Zugpersonal auf 4,3 Sterne verbessert (+ 0,2 im Vergleich zum Vorjahr), der Zufriedenheitswert bei der Pünktlichkeit steigerte sich auf 4,2 Sterne (+0,5). Das Catering wurde im aktuellen Berichtsjahr mit 3,4 Sternen (+0,1), die Toiletten mit 3,0 Sternen bewertet (+0,3). Die positive Entwicklung der Toilettenbewertung konnte beispielsweise durch eine Erhöhung der Ver- und Entsorgungszyklen erreicht werden. Des Weiteren konnten wir auch bei dem Angebot des Internets an Bord der Züge eine Steigerung der Kundenzufriedenheitswerte verzeichnen. Hier bewerteten die Reisenden die Zufriedenheit mit 2,6 Sternen (+0,5 Sterne). Für die bestmögliche Netzabdeckung nutzt FlixTrain mehrere Internetanbieter. Der Zugzustand wurde mit 3,4 Sternen bewertet (+0,3).



## Beschwerdemanagement

In Zusammenarbeit mit den weiteren Gesellschaften der FlixBus-Gruppe stellt FlixBus eine Anlaufstelle für Fahrgäste bereit, die während der Verkehrszeiten telefonisch erreichbar ist. Das Kontaktformular unter [www.flixbus.de](http://www.flixbus.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 Fahrgastreueverordnung (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 sank 2020 im Vergleich zum Vorjahr von 519 auf 266 Beschwerden. Der niedrigere Wert ist auch auf die Reduzierung der Verkehre wegen der COVID19-Pandemie zurückzuführen.

Im abgeschlossenen Berichtsjahr 2020 wurden 3.902 Anträge entsprechend der gesetzlichen Fahrgastrechteverordnung bearbeitet (2019: 30.613). Die Entschädigungsquote lag bei 94 %.

Die ermittelte Kundenzufriedenheit bei der Beschwerdebearbeitung lag 2020 bei 2,6 von 5 Sternen (-0,6). Im Berichtsjahr 2020 mussten aufgrund der Pandemie viele kurzfristige Entscheidungen getroffen werden, was auch die Verkehre von FlixTrain und damit die Zufriedenheit der Reisenden beeinflusst hat.

<b>Beschwerdemanagement</b>		<b>2020</b>	<b>2019</b>
Beschwerden im Schienenpersonenfernverkehr		266	519
<b>Beschwerdeeingang nach Kontakt in %</b>			
E-Mail		78,60%	81,50%
Letter		0,38%	0,40%
Phone		21,02%	18,10%
<b>Servicelevel</b>			
Telefon: durchschnittliche Wartezeit bis zur Annahme des Gesprächs in Sekunden		92	93
E-Mail: Bearbeitung innerhalb von 72 Stunden in %		96%	33%
Brief: Bearbeitung innerhalb von 2 Wochen in %		100%	73%
<b>Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung</b>		<b>2020</b>	<b>2019</b>
Bearbeitete Anträge		3.902	30.613
Als unbegründet abgelehnte Fälle		232	19.146
Entschädigte Fälle insgesamt		3.670	11.467

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

Die umfassende Teilhabe und Gleichstellung mobilitätseingeschränkter Reisender ist ein wichtiges Anliegen für FlixTrain. 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 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, 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 folgt FlixTrain den gültigen 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.

