




Bericht Qualitätsanwalt für die Fahrgäste

2025



NVBW – Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH



Nahverkehrsgesellschaft
Baden-Württemberg mbH 

Vorwort

Im Rahmen des „Aktionsplans Qualität“ des Ministeriums für Verkehr Baden-Württemberg wurde am 23.09.2023 die neu geschaffene Stelle des „Qualitätsanwalts für die Fahrgäste“ von Verkehrsminister Winfried Hermann vorgestellt. Die Stelle wurde mit Arbeitsbeginn 1.10.2023 mit Herrn Matthias Lieb besetzt und ist zunächst auf drei Jahre befristet.



Matthias Lieb

Die Aufgabenstellung beinhaltet die Beratung der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW) bei der Entwicklung und Umsetzung einer Strategie zur Steigerung von Zuverlässigkeit und Qualität im SPNV-Angebot unter Berücksichtigung

- einer konsequenten Nutzerperspektive
- Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten
- Test- und Erkundungsfahrten und
- Unterstützung bei der Auswertung von Kundenbeschwerden.

1 [Verkehrsministerium startet Qualitätsoffensive: Ministerium für Verkehr Baden-Württemberg](#)

Inhalt

01	Projekte	4
	Fahrgastbeteiligung	4
	Tauberbahn	5
	Gäubahn-IC-Betriebsqualität	6
	Stuttgart – Tübingen	7
	Bodenseegürtelbahn	8
	Region Freiburg	9
	Zugtoiletten	9
	Anschlusssicherung	10
	Verbesserung der Fahrplanauskunft mittels Erfahrungswerten	11
	Kapazitätsprobleme und Lösungsvorschläge	11
	Schienenersatzverkehr	12
	Linienpünktlichkeit	13
	Eisenbahn-Infrastruktur-Mängelkarte	14
	Task Force zuverlässige Bahn	14
	Sonstiges	14
02	Fahrgastbeschwerden	15
03	Gespräche vor Ort	15
04	Öffentlichkeitsarbeit	15
05	Ausblick	16

01 Projekte

Im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Projekte wurden zumeist eine oder mehrere Stellungnahmen mit Problembeschreibung und Lösungsansätzen erstellt und der NVBW übergeben.

Fahrgastbeteiligung

Auf Vorschlag des Fahrgastbeirates Baden-Württemberg gibt es seit 2013 die Fahrgastbeteiligung bei der Aufstellung der Fahrpläne. Fahrgäste können sich Anfang des Jahres mit Vorschlägen zum ab Ende des Jahres gültigen Fahrplans einbringen². Allerdings erfolgt seit einigen Jahren nicht mehr die Veröffentlichung von Fahrplanentwürfen, so dass ein Ziel der Fahrgastbeteiligung, vermeidbare, unbeabsichtigte Fahrplanbrüche frühzeitig durch die Nutzer zu erkennen, nicht erreicht wird.

Seit Herbst 2024 wertet der Qualitätsanwalt die im Rahmen der Fahrgastbeteiligung eingegangenen Vorschläge aus, erstellt Kommentierungsvorschläge und filtert sinnvolle Vorschläge für die Planer der NVBW aus. Damit können sich die Planer auf die wesentlichen umsetzbaren Vorschläge konzentrieren. Für den Fahrplan 2025 waren rund 1.000 Vorschläge eingegangen, für 2026 rund 400.

Auch wenn viele Vorschläge nicht umgesetzt werden können, zeigen die Vorschläge teilweise weiteren Handlungsbedarf auf, dem dann nachgegangen wird (z.B. Pünktlichkeits-, Anschluss- und Kapazitätsprobleme).

Aufgrund von akuten Finanzierungsengpässen wird derzeit zu Beginn der Fahrgastbeteiligung darauf hingewiesen, dass zusätzliche Züge nicht finanziert werden können. Dennoch werden in der Fahrgastbeteiligung regelmäßig Vorschläge für zusätzliche Züge eingebracht, die teilweise auch nachvollziehbar und sinnvoll sind.

Empfehlung: Zukünftig sollten auch wieder Fahrplanentwürfe zur Fahrgastbeteiligung veröffentlicht werden und es sollte ausreichend Zeit zwischen dem Ende der Fahrgastbeteiligung und dem Bestellen für den neuen Fahrplan bestehen, damit die Planer die Anregungen aus der Fahrgastbeteiligung bereits für den kommenden Fahrplan aufgreifen können. Außerdem sollte ein Budget für die Realisierung von Vorschlägen aus der Fahrgastbeteiligung geschaffen werden. Ein solcher Spielraum könnte bspw. durch eine konsequente Überprüfung und Identifizierung schwach genutzter Züge gegenfinanziert werden. Denn derzeit müssen auch gute Vorschläge mangels Finanzierung pauschal abgelehnt werden.

2 <https://www.bwegt.de/schiene/fahrgastbeteiligung>

Tauberbahn

Zum Fahrplankonzept auf der Tauberbahn Crailsheim – Bad Mergentheim – Lauda – Wertheim wird auf die Ausführungen des Jahresberichtes 2024 verwiesen. Ende 2024/Anfang 2025 gab es Probleme beim Schienenersatzverkehr auf der Strecke. Mittels Testfahrten konnten die von den Fahrgästen gemeldeten Probleme nachvollzogen werden. Eine umfangreiche Mängelliste wurde an den Betreiber weitergegeben und anschließend vom Betreiber abgestellt: Es wurden Fahrpläne angepasst und Aushängfahrpläne aktualisiert sowie zusätzlich ausgehängt.

Durch die Modernisierung des Bahnhofs Markelsheim musste temporär ab Dezember 2024 ein neuer Fahrplan eingeführt werden. Aufbauend aus den Erkenntnissen des Vorjahres wurden Fahrgastzahlen ausgewertet und damit der Baustellenfahrplan mit Zahlen validiert. Es konnte nachgewiesen werden, dass mit den Haltausfällen an den kleineren Stationen der Fahrplan stabilisiert werden konnte, so dass in Lauda der Anschluss Richtung Würzburg mit höherer Zuverlässigkeit erreicht werden kann.

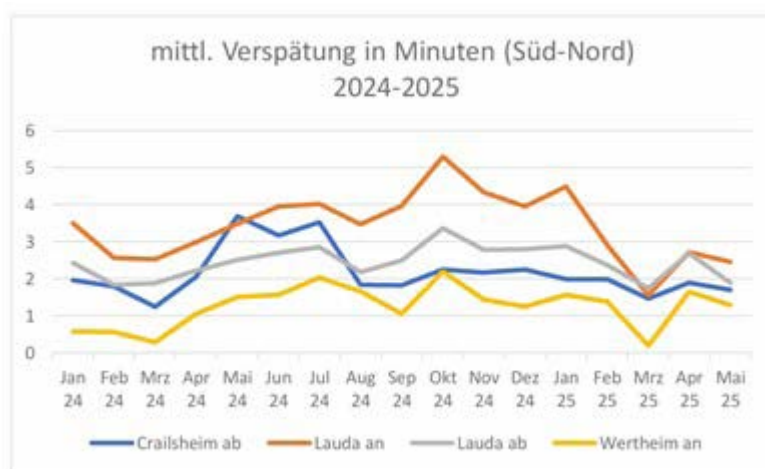


Bild 1: Verspätungsentwicklung Tauberbahn Süd-Nord, ab Februar 2025 Fahrplanumstellung

Gäubahn-IC-Betriebsqualität

Mit der Ablösung der bislang zwischen Stuttgart und Zürich eingesetzten KISS-Triebzüge durch IC2-Garnituren gab es auf der Gäubahn einen deutlichen Pünktlichkeitseinbruch. Dies wurde zum Anlass genommen, die Betriebsqualität auf der Strecke im Detail zu überprüfen.

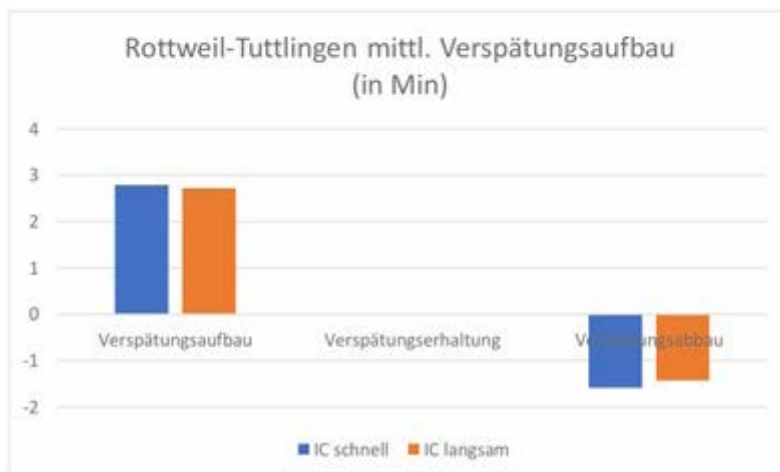
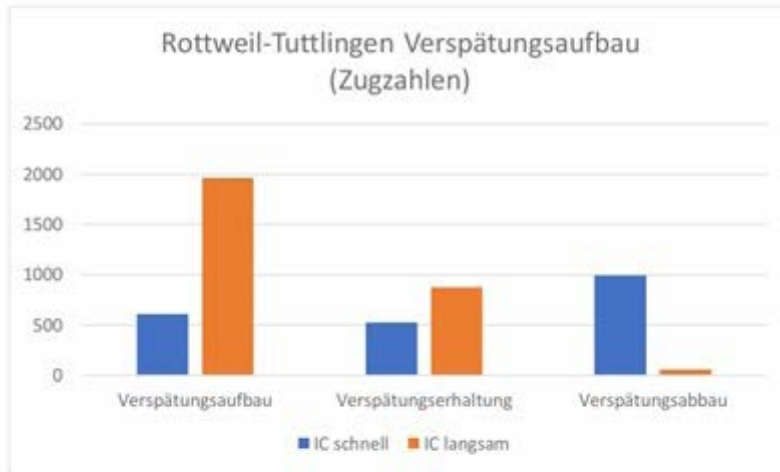


Bild 2: Verspätungsentwicklung Gäubahn-IC, Abschnitt Rottweil-Tuttlingen

Besonders auf dem Abschnitt Rottweil-Tuttlingen konnte ein Verspätungsaufbau bei vielen IC-Zügen (langsam) identifiziert werden. Im Abschnitt nördlich von Herrenberg führen die hohen Verspätungen der S-Bahn zu Verspätungsübertragungen auf die nachfolgenden IC-Züge von Stuttgart nach Süden. Für den Fahrplan 2027 wird deshalb seitens DB Fernverkehr und NVBW an einer Neukonzeption gearbeitet, bei der auch die Ergebnisse dieser Untersuchung eingeflossen sind.

Stuttgart – Tübingen

Auf der Neckar-Alb-Bahn Stuttgart – Tübingen gibt es schon länger Probleme mit Pünktlichkeit und Kapazitäten.

Nachdem schon 2024 empfohlen worden war, die Kurzwenden in Tübingen aufzulösen und konsequent Tübingen – Heilbronn im 30-Minuten-Takt fahren zu lassen (ohne Weiterfahrt nach Osterburken), wurden 2025 nochmals vertiefte Untersuchungen durchgeführt. So konnte gezeigt werden, dass in Nord-Süd-Richtung schon zwischen Heilbronn und Stuttgart ein deutlicher Verspätungsaufbau erfolgt. Besonders zwischen Ludwigsburg und Stuttgart wird deutlich Verspätung aufgebaut. Dies liegt überwiegend an verspäteten Fernzügen, die auf diesem Engpassabschnitt vor dem Hauptbahnhof Vorrang vor den Regionalzügen erhalten. Im weiteren Verlauf führen diese Verspätungen zu hohen Ankunftsverspätungen in Tübingen und damit zu Wendeverspätungen auf den Gegenzug. Bislang konnten die Kurzwenden mangels ausreichender Fahrzeugzahl noch nicht aufgelöst werden, bis Sommer 2026 sollen die Kurzwenden nun aber grundsätzlich abgelöst werden.

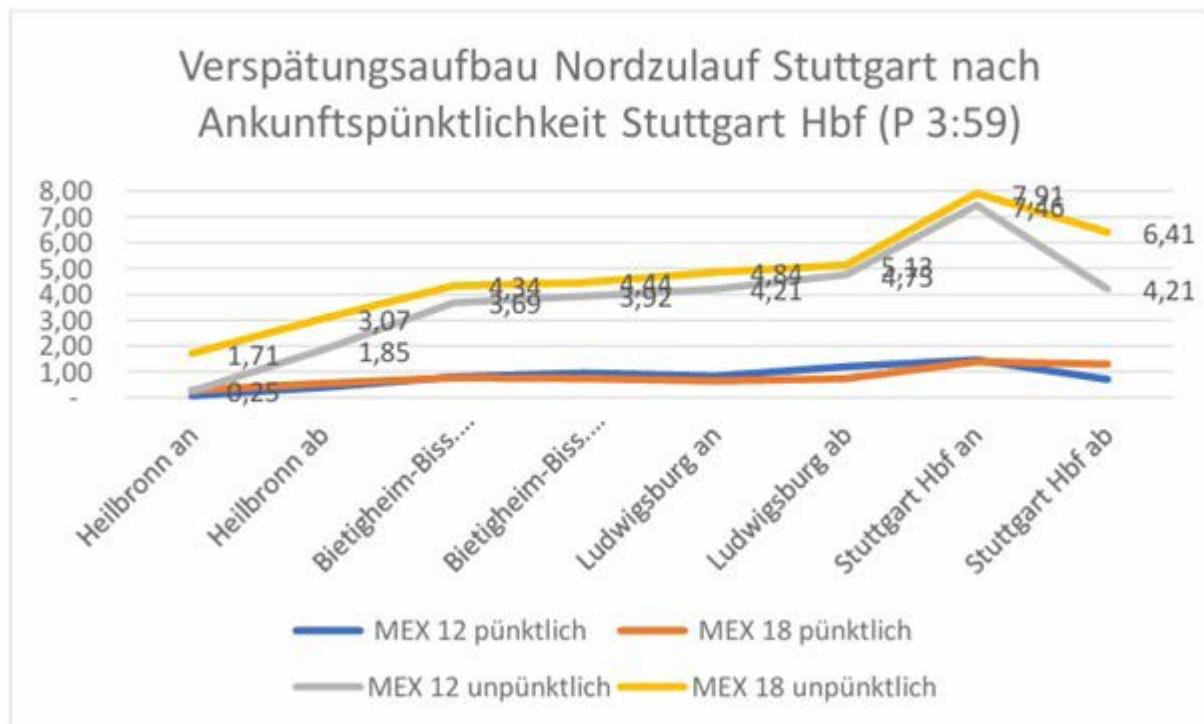


Bild 3: Verspätungsentwicklung MEX12/18 Heilbronn - Stuttgart

Bodenseegürtelbahn

Die Bodenseegürtelbahn von Radolfzell nach Friedrichshafen verfügt noch an mehreren Bahnhöfen über alte mechanische Signaltechnik und manuelle Reisendensicherungen am Bahnsteigzugang. Die Pünktlichkeit ist wenig befriedigend. Bei einem Ortstermin in Salem konnte festgestellt werden, dass die Zugkreuzungen mehr Zeit erfordern, als im Fahrplan hinterlegt. Auffällig waren aber besonders die vier Zusatzzüge zwischen Überlingen Therme und Friedrichshafen, die einen besonders hohen Verspätungsaufbau zeigten:



Bild 4: Ankunftsverspätung der RB31 aus Richtung Radolfzell in Friedrichshafen Stadt

Es wurde empfohlen, im Rahmen eines Verkehrsversuchs die Fahrzeiten dieser Züge zu entzerren. Für den Fahrplan 2027 sollen nun Änderungen vorgenommen werden.

Empfehlung: Das Instrument des Verkehrsversuchs zur unterjährigen Änderung von Fahrplänen bei erkannten Problemen sollte verstärkt genutzt werden, um rasch Erkenntnisse sammeln zu können, ob kleinere Änderungen ausreichend wirksam sind.

Region Freiburg

In der Region Freiburg bereitet die Fahrzeugverfügbarkeit bei der Breisgau S-Bahn (Netz Breisgau Ost – West) und im Rheintal (Netz Rheintal, Nord-Süd) Sorge. Im regelmäßigen Austausch mit dem zuständigen Verkehrsunternehmen wurde die Verfügbarkeit der Fahrzeuge analysiert und diskutiert.

In einer umfangreichen Analyse (Soll-Ist-Abgleich der Kapazitäten, durchschnittliche Auslastung, überbesetzte Züge) konnte nachgewiesen werden, dass im Regelfall, wenn die bestellten Kapazitäten auch tatsächlich erbracht werden, keine systematischen Minderkapazitäten bestehen. Nur an besonderen Verkehrstagen mit besonders hohem Fahrgastaufkommen kann es zu Engpässen kommen.

Es wurde jedoch festgestellt, dass besonders bei der Ost-West-S-Bahn neben Fahrzeugengpässen auch zusätzlich häufig die Zuordnung der 3- und 4-Teiler nicht gemäß der Bestellung des Landes erfolgt. Damit passen die realen Sitzplatzkapazitäten oftmals nicht zu den bestellten Kapazitäten: Einerseits sind auf manchen Strecken längere Züge als nötig unterwegs, andererseits fehlen die Sitzplätze auf anderen Strecken. Ein großer Teil der bei den Fahrgästen spürbaren Engpässe im Sitzplatzangebot könnte vermieden werden, wenn der Betreiber die Zuordnung der Fahrzeuge im täglichen Betrieb besser auf die bestellten Kapazitäten abstimmen würde. Bislang war beim Betreiber der Fokus mehr auf „Hauptsache, da fährt überhaupt ein Zug“ gelegt worden. Der Betreiber hat zugesagt, auch diesen Punkt verstärkt zu beachten und zu optimieren.

Zugtoiletten

Das Vorhandensein funktionsfähiger und sauberer Toiletten in den Zügen ist ein elementarer Bestandteil einer aus Fahrgastsicht zufriedenstellenden Bahnfahrt. Leider ist die Toilettenverfügbarkeit auf einigen Strecken in Baden-Württemberg nicht zufriedenstellend. Nach dem „Toilettengipfel“ im Jahr 2024 erfolgten weitere Gespräche mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen mit besonderen Problemen. Teilweise wurden inzwischen von DB InfraGO die stationären Entsorgungsanlagen, die immer wieder Ursache der Probleme waren, etwas modernisiert. Durch die Vielzahl von Baustellen ändern sich bei vielen EVUs die Umlaufpläne, so dass Züge nicht mehr an den vorgesehenen Standorten ver- und entsorgt werden können. Dies hat einen negativen Einfluss auf die Toilettenverfügbarkeit in den Zügen. Sind Toiletten im Zug nicht verfügbar, muss zumindest rechtzeitig darüber informiert werden. Doch auch das funktioniert bei den verschiedenen EVUs unterschiedlich gut. Mit einem Unternehmen, das sowohl hinsichtlich der Toilettenverfügbarkeit als auch der Beauskunftung besonders schlecht abschneidet, besteht ein regelmäßiger Austausch, der aber bislang noch nicht ausreichend erfolgreich war.

Empfehlung: Die Funktionsfähigkeit von Toiletten sollte bei der Pönalisierung stärker berücksichtigt werden. Die heutigen Instrumente sind nicht ausreichend wirksam, um funktionsfähige Toiletten in den Zügen sicherzustellen.

Anschlusssicherung

Im Dezember erfolgte eine systematische Auswertung der verpassten Anschlüsse im Jahr 2025. Es konnte aufgezeigt werden, dass gerade im Spätverkehr prozentual mehr Anschlüsse verpasst werden als im Tagesverlauf. Für den Zeitraum von 23 h -3 h in der Nacht wurden rund 100.000 Anschlüsse überprüft. Rund 84% der Anschlüsse wurden planmäßig erreicht, in 2,5% der Fälle stellte eine Anschlusssicherung das Umsteigen sicher. In 1,3% der Fälle war der abnehmende Anschlusszug verspätet, so dass dadurch der Anschluss erreicht wurde. Aber in rund 12,2% der Fälle wurde der Anschluss verpasst. In rund 70% der verpassten Fälle hätte eine funktionierende Anschlusssicherung geholfen – umgekehrt kann bei rund 30% der Fälle auch eine Anschlusssicherung aufgrund der sehr hohen Verspätung den Anschluss nicht sichern.



Bild 5: Verpasste in Anschlüsse im Tagesverlauf (ganz Baden-Württemberg), Jahreswerte

Identifiziert wurden auch einige "Problemzüge", die regelmäßig eine hohe Verspätung haben. Hier werden zusammen mit DB InfraGO noch im Detail die Verspätungsgründe identifiziert und Lösungsmöglichkeiten geprüft. Bei der neuen QMS-Datenbank der NVBW wurden noch weitere Verbesserungsmöglichkeiten zur leichteren Auswertung von Anschlüssen identifiziert.

Die bestehenden Wartezeitregelungen werden seit Sommer 2025 Bahnhof für Bahnhof zusammen mit der NVBW überprüft und angepasst.

Empfehlung: Die aktuelle Datenhaltung in der QMS-Datenbank der NVBW sollte für eine effiziente Auswertung von Anslusserreichungswerten fortentwickelt werden.

Verbesserung der Fahrplanauskunft mittels Erfahrungswerten

Fahrplanauskünfte mit mehreren Umsteigevorgängen sind für Fahrgäste schwierig einzustufen – funktioniert der Anschluss oder wäre eine alternative Route besser? Heute müssen die Fahrgäste selbst ihre Erfahrungen machen und treffen auf dieser Basis ihre weitere Entscheidung – manchmal auch die, ein anderes Verkehrsmittel zu wählen. Historische Erfahrungswerte in der Fahrplanauskunft könnten die Entscheidungsfindung für die Fahrgäste verbessern.

Nach verschiedenen Diskussionsrunden mit der NVBW und dem Ministerium für Verkehr Baden-Württemberg sollte zunächst ein Förderantrag vorbereitet werden mit dem Ziel, in die elektronische Fahrplanauskunft (bwegt-App) entsprechende Hinweise über die Anschlussreichungs-Wahrscheinlichkeit auf Basis historischer Erfahrungswerte aufzunehmen. Aufgrund von Personalengpässen bei der NVBW wurde das Projekt in 2025 zurückgestellt, soll aber 2026 weiterverfolgt werden.

Empfehlung: Eine Integration einer Anschlussprognose in die elektronische Fahrplanauskunft sollte intensiv weiterverfolgt werden.

Kapazitätsprobleme und Lösungsvorschläge

Seit der Einführung des Deutschland-Tickets ist auf vielen schnellen überregionalen Verbindungen die Fahrgastnachfrage über die Nachfrage vor der Corona-Pandemie hinaus stark angestiegen. Diese führte auf diesen Strecken zu Kapazitätsproblemen.

Im Jahr 2025 wurden deshalb die tatsächlichen Fahrgastzahlen mit den bereitgestellten Kapazitäten abgeglichen, dies erfolgte zunächst für den RE1 im Sonntagsverkehr, später für alle Züge, mit Schwerpunkt auf Zügen, für die Zählungen mit dem Automatischen Fahrgastzählsystem (AFZS) vorliegen. Inzwischen wurden zum Fahrplanwechsel im Dezember 2025 die Kapazitäten auf mehreren Relationen angepasst.

Empfehlung: Kapazitätsanpassungen an eine gestiegene Nachfrage sind möglichst rasch umzusetzen, sofern der vorhandene Fahrzeugpark dies ermöglicht – dazu sollten klare Grenzwerte definiert werden. Ebenso sind Verfahren festzulegen, wie bei fehlenden Fahrzeugkapazitäten zeitnah Lösungen umgesetzt werden können.

Schienerersatzverkehr

Mehrfach wurden Schienerersatzverkehre (SEV), die bei Baustellen eingerichtet werden müssen, um den Zugverkehr zu ersetzen, inspiziert und dabei Mängel identifiziert und Verbesserungsvorschläge unterbreitet:



So gab es mehrere Testfahrten zum SEV Tauberbahn, da es dort mehrfach Probleme gab (s. Tauberbahn).

Der SEV Bietigheim-Bissingen – Lauffen bzw. Bietigheim-Bissingen – Stuttgart wurde mehrfach geprüft, Schwerpunkt lag auf der Reisendenlenkung in Bietigheim-Bissingen, der Wegeleitung und dem flexiblen Einsatz von Zusatzbussen im Störfall. Auch der SEV auf der Residenzbahn (u.a. SEV über die Autobahn nach Karlsruhe) wurde mehrfach getestet. SEV Zollernbahn und SEV Tübingen – Stuttgart wurden ebenfalls getestet.

Bild 6 (links): Übersichtlicher Abfahrtsplan der SEV-Busse

Bild 7 (unten): schwer lesbarer, unübersichtlicher SEV-Fahrplan

Während die meisten Kommunen sehr kooperativ bei der Umsetzung des SEVs sind, gab und gibt es mit mehreren Kommunen Probleme bei der Ausweisung dauerhafter SEV-Haltestellen. Ohne dauerhaft ausgewiesene SEV-Haltestellen können auch kurzfristig auftretende Busnotverkehre nur erschwert umgesetzt werden. Da es zukünftig immer häufiger und auch regelmäßig Baustellen und damit SEV geben wird, sind solche dauerhaften SEV-Haltestellen, die ohne das Einholen verkehrsrechtlicher Anordnungen angefahren werden können, notwendig. Deshalb sollten Kommunen verpflichtet werden, bei der Ausweisung dauerhafter SEV-Haltestellen mitzuwirken.



Eisenbahn-Infrastruktur-Mängelkarte

Eine funktionsfähige Infrastruktur ist eine entscheidende Grundlage für einen pünktlichen Bahnbetrieb. Allerdings gibt es im deutschen Eisenbahnnetz einen erheblichen Instandhaltungsrückstand, der für das Jahr 2022 von DB InfraGO AG mit rund 90 Mrd. EUR beziffert wurde³ und inzwischen auf 136 Mrd. € weiter angestiegen ist⁴.

Die für das Land Baden-Württemberg erstellte Eisenbahninfrastruktur-Mängelkarte auf Basis öffentlich zugänglicher Infrastruktur-Zustandsdaten⁵ konnte leider nicht weiter fortgeschrieben werden, da diese Daten vom Bund inzwischen als „geheim“ eingestuft werden⁶.

Task Force zuverlässige Bahn

Ende November wurde vom Bundesverkehrsministerium (BMV) die Task Force zuverlässige Bahn einberufen. Das Verkehrsministerium Baden-Württemberg (VM) war eines der 36 Mitglieder der Task Force. Bei der Vorbereitung der im Januar 2026 tagenden Fokusrunden wurde das VM unterstützt, indem verschiedene Akteure um Vorschläge gebeten und diese dann konsolidiert wurden. Dabei flossen auch die Erkenntnisse aus der bisherigen Tätigkeit ein.

Sonstiges

Anhand von Beschwerden oder eigenen Beobachtungen wurde mit der Betriebszentrale Karlsruhe der DB InfraGO (BZ) in Einzelfällen zu den erfolgten Dispositionen Rücksprache. In den meisten Fällen wurde seitens der BZ eingeräumt, dass eine andere Disposition im Nachhinein betrachtet sinnvoller gewesen wäre und dass das jeweilige Beispiel für Schulungszwecke verwendet wird. Hier zeigt sich auch das Problem, dass die derzeit bei DB InfraGO angewandten Optimierungsmethoden ausschließlich auf die Minimierung der Verspätungsminuten der Züge ausgerichtet sind, ohne Berücksichtigung der Kundeninteressen (Anzahl betroffene Fahrgäste, Anschlüsse, Umläufe im Güterverkehr).

3 Quelle: Netzzustandsbericht 2022 <https://www.dbinfrago.com/resource/blob/12636182/e8fa5bda445e0d32ef5d47623e2bdbd/Netzzustandsbericht-DB-InfraGO-AG-2022-data.pdf>

4 <https://bahnblogstelle.com/250695/sanierungsstau-bei-der-bahn-waechst-auf-rekordniveau/>

5 Quelle: Bundestagsdrucksache 20/10284 <https://dserver.bundestag.de/btd/20/102/2010284.pdf>

6 Quelle: Bundestagsdrucksache 21/2869 <https://dserver.bundestag.de/btd/21/028/2102869.pdf>

02 Fahrgastbeschwerden

Der Qualitätsanwalt für die Fahrgäste ist unter qualitaet@nvbw.de für Anliegen der Fahrgäste erreichbar. Dabei ist aber zu beachten, dass es sich nicht um eine allgemeine Beschwerdestelle handelt, sondern dass es um regelmäßige oder grundsätzliche Probleme geht. In der Regel werden die Anfragen individuell beantwortet und wird dies zum Anlass genommen, mit den Eisenbahn-Verkehrsunternehmen oder den Eisenbahn-Infrastrukturunternehmen die Probleme aufzubereiten und für die Zukunft die Abläufe zu verbessern.

Themen sind u.a. Probleme bei Ersatzverkehren, Toilettenverfügbarkeit, nicht funktionierende Anschlüsse, zu geringe Kapazitäten, mangelhafte WLAN-Verfügbarkeit – aber auch Probleme beim Fahrkartenkauf (bw-Tarif), die an die BW-Tarif GmbH weitergegeben werden.

Fahrgastbeschwerden können in der Folge auch zu Testfahrten führen, z.B. zu einem Schienenersatzverkehr, zu Bahnhöfen wegen unzureichender Fahrgastinformation oder baulichen Defiziten. Die identifizierten Problempunkte werden dann an die zuständigen Stellen weitergegeben bzw. später auch hinsichtlich der Abhilfe nachgefasst.

03 Gespräche vor Ort

Eine wichtige Aufgabe stellt der Austausch mit Fahrgastinitiativen zu Problemen im Bahnverkehr dar. Mit dem Fahrgastbeirat Baden-Württemberg besteht ein enger Austausch mit regelmäßiger Teilnahme an den Sitzungen.

Mit der Teilnahme an den regionalen Fahrplankonferenzen wurde der Kontakt zu den lokalen Akteuren vor Ort vertieft und dabei weitere Anregungen aufgenommen.

Darüber hinaus wurden beim VCD Heilbronn ein Vortrag gehalten und mit IG Bohr sich über den Ausbau der Rheintalbahn ausgetauscht.

Mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen und DB InfraGO besteht ein regelmäßiger Austausch – einerseits mit der Teilnahme an den regelmäßigen schon bestehenden Gesprächsformaten „Task Force Qualität“ und „AG Qualität“ sowie den „Jour Fix Gesprächen“ mit VM/NVBW und den Eisenbahnverkehrsunternehmen, andererseits bilateral in regelmäßigen Terminen mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. DB InfraGO.

04 Öffentlichkeitsarbeit

Um die Aufgaben des Qualitätsanwalts für die Fahrgäste bekannt zu machen, werden regelmäßig Interviews mit Journalisten geführt, zumeist mit lokalem Bezug. Im Hinblick auf 2 Jahre Qualitätsanwalt für die Fahrgäste wurden im Herbst 2025 mit mehreren lokalen Medien ausführlichere Interviews zu diesem Thema geführt.

Bei den Schientagen in Meiningen (ehemals Horber Schientage; digitale Teilnahme) wurde ein Vortrag über 2 Jahre Qualitätsanwalt für die Fahrgäste gehalten.

05 Ausblick

Im Jahr 2026 wird zunächst bei der Task Force zuverlässige Bahn unterstützt und die Fahrgastbeteiligung für den Fahrplan 2027 ausgewertet.

Impressum

NVBW - Nahverkehrsgesellschaft

Baden-Württemberg mbH

Rosensteinstraße 37 B

D-70191 Stuttgart

Tel.: 0711 / 23991-0

Fax: 0711 / 23991-23

E-Mail: info@nvbw.de

Geschäftsführung

Peter Rumpf

Monika Burkard

Vorsitzender des Aufsichtsrats

Berthold Frieß

Bild- und Abbildungsnachweis: Ministerium für Verkehr Baden-Württemberg;

Text: NVBW