

# BTE AutoReiseZug- Qualitätsbericht



		Kalenderjahr 2017	Kalenderjahr 2018	Kalenderjahr 2019	Kalenderjahr 2020	Kalenderjahr 2021
<b>BTE AutoReiseZug, Qualitätsbericht nach Art. 28 der VO (EG) Nr. 1371/2007</b>						
<b>Verkehrstage</b>	Anzahl Züge (geplant)	215	140	168	128	104
<b>Verkehrstage</b>	Anzahl Züge (gefahren)	192	140	168	108	76
<b>Rahmenbedingungen</b>	Besondere Vorkommnisse (extern)	Gleis-Absenkung und Unbefahrbarkeit Strecke "Rastatt"		Hitzeproblematik Sommer	Corona-Pandemie	Corona-Pandemie
<b>Zugausfälle</b>	Auswirkungen auf Durchführung der Züge	23 Züge der Saison mussten ausfallen bzw. konnten nur mit geänderter Streckenführung durchgeführt werden		Ausfall von Klimatisierungen und Wagen	20 Züge der Saison mussten ausfallen bzw. konnten nur mit reduzierter Kapazität aufgrund geringerer Nachfrage durchgeführt werden	28 Züge der Saison mussten ausfallen
<b>Pünktlichkeit</b>	Anzahl Züge mit Fahrgastrechte-relevanter Verspätung (mind. + 60 Minuten Verspätung am Zielbahnhof); Es handelt sich beim AutoReiseZug um ein Fernverkehrsprodukt, welches nicht spontan genutzt wird. Der damit verbundene Charakter einer langfristig geplanten Reise wirkt sich auch auf die Bedeutung der Pünktlichkeit aus. Diese ist anders als im SPNV und im vertakteten SPFV, wo es auch zu Umsteigevorgängen und knappen Anschlüssen an Taktknoten kommt, nicht gegeben (fachliche Grundlage für die im SPNV definierte Pünktlichkeitsschwelle). Der ARZ bietet einen Punkt-zu-Punkt-Verbindung an, was sich auch darin manifestiert, dass es keine Durchtarifierung mit anderen Schienenverkehren gibt. Deswegen spielt im Bewusstsein der Fahrgäste die Schwelle einer 5:59-Minuten-Definition für Pünktlichkeit keine Rolle wie im SPNV oder integrierten vertakteten Fernverkehr der DB AG. Erfahrungsgemäß empfinden die Fahrgäste den Zug mit seinem Punkt-zu-Punkt-Charakter erst ab einer Verspätung von einer Stunde als "verspätet", insbesondere da der Entladungsvorgang ("im Anschluss an die allgemeine Zugankunft") der PKW und Motorräder die Definition "wann bin ich als Fahrgast angekommen" verwässert.	10	2	4	1	14
	Prozentualer Anteil Züge mit Fahrgastrechte-relevanter Verspätung von gefahrenen Zügen in Saison (Ankunftsverspätung mind. +60 Minuten am Zielbahnhof).	5%	1%	2%	1%	18%
<b>Zugausfälle</b>	Ausfälle / Absagen aufgrund externer Vorkommnisse	23	10	-	20	28
	Prozentualer Anteil ausgefallener Züge von geplanten Zügen in Saison	11%	7%	0%	16%	27%

# BTE AutoReiseZug- Qualitätsbericht



BTE AutoReiseZug, Qualitätsbericht nach Art. 28 der VO (EG) Nr. 1371/2007		Kalenderjahr 2017	Kalenderjahr 2018	Kalenderjahr 2019	Kalenderjahr 2020	Kalenderjahr 2021	
<b>Allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen</b>		<p>Insbesondere durch äußere Einflüsse wie Baustellen, Umleitungen und Sperrungen, extreme Witterungsbedingungen kann es zu Beeinträchtigungen im Zugverkehr kommen. Grundsätzlich streben wir jedoch an, ggf. auch mit Umleitungen und Verspätungen, den Fahrgästen eine Beförderung vom geplanten Start- zum Zielbahnhof anzubieten. Nur in äußersten Ausnahmefällen sind Züge von vollständigen Ausfällen betroffen. In diesem Fall werden alle betroffenen Fahrgäste persönlich informiert und müssen die Fahrt mit dem eigenen Fahrzeug durchführen. Fahrpreiserstattungen und Kostenkompensationen werden in diesem Fall auf Grundlage der Fahrgastrech-VVO abgewickelt, wobei durch persönliche Betreuung, wo notwendig, eine überdurchschnittlich Kundenorientierung und -betreuung erreicht wird.</p> <p>Zur Information der Fahrgäste bei Abweichungen aller Art nutzen wir immer die proaktive Ansprache aus dem zentralen Kundenservice über den Versand aktueller Fahrkartendokumente, individuelle SMS-Benachrichtigungen bis zu persönlichen Anrufen.</p> <p>Zur Sicherstellung der Unterstützung der zugdurchführenden Personale - auch außerhalb der üblichen Bürozeiten - haben wir eine rund um die Uhr besetzte Leitstelle, um im Not- und Störfall als erster Ansprechpartner betriebliche Maßnahmen zu prüfen. Zur Vermeidung von Betriebsstörungen, die die Pünktlichkeit beeinträchtigen, erfolgen regelmäßig Veranstaltungen zur Sensibilisierung und Schulung des eigenen Personals, insbesondere auch anhand konkreter Beispiele erfolgter Störungen bzw. betrieblicher Unregelmäßigkeiten. Damit erfolgt ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess. Das EVU arbeitet mit Hilfe seiner Leitstelle eng mit der Betriebszentrale des Infrastrukturbetreibers DB Netz zusammen. Die BTE aktualisiert derzeit ihre eigenen Notfallpläne für Großstörungsfälle. In diesem Zusammenhang wird auch ein Qualitätsmanagement aufgebaut, da gerade solche Ereignisse beim Fahrgast in Erinnerung bleiben und deshalb für das langfristige Image des Unternehmens und des Produkts von großer Bedeutung sind. Zudem spielen in Ergänzung auch die Notfallpläne der Leitstellen der DB AG und Störungskonzepte des Infrastrukturbetreibers eine große Rolle.</p>					
<b>Informationen und Kundendialog</b>		<p>Informationen über den Zug, Verkehrstage, Buchbarkeiten, etc. erhalten Interessenten und Kunden über unsere Webseite, SocialMedia-Kanäle und per Newsletter. Aktuelle Informationen zu eventuellen Abweichungen in der Zugdurchführung erhalten Kunden ebenfalls über diese Kanäle sowie, sofern möglich, individuell über Benachrichtigungen durch das Team des Kundenservice-Managements und Mobil-Benachrichtigungen.</p> <p>Rückmeldungen unserer Kunden erhalten wir im unmittelbaren Kundenkontakt während der Fahrt oder an den Start- und Endterminals sowie über unsere Social-Media-Kanäle, durch persönliche Schreiben oder telefonische Rückmeldungen über unser Kundenservice-Management.</p> <p>Darüber hinaus führen wir punktuell Befragungen bei Kunden durch. Dies erfolgt qualitativ durch den Kundenservice bei besonderen Anlässen und soll ab 2023 verstärkt Anwendung finden.</p>					
<b>Fahrkarten</b>	Zugang / Vertriebswege	<p>Seit Betriebsaufnahme können Fahrkarten in deutscher und englischer Sprache online reserviert und gezahlt werden. Hierfür steht den Kunden und ausgewählten Mitlern ein zentrales Buchungssystem zur Verfügung. Wegen der regional eingeschränkten Zielgruppe aufgrund der Terminalstandorte sowie heterogenen, v.a. internationalen, Kundenstruktur ist eine flächendeckende Präsenz im stationären Vertrieb nicht vorhanden. Für telefonische und schriftliche Anfragen und Buchungen steht im persönlichen Dialog auch das Team des Kundenservice-Managements zur Verfügung. Aufgrund der Eigenständigkeit des Buchungssystems ist eine Einbindung in Bahnticket-Verkaufsplattformen anderer Bahnen nicht möglich.</p> <p><u>Kontaktadressen</u>                  Webseite und Online-Buchung: bte-autoreisezug.de                  Kundenservice: autoreisezug@bahntouristikexpress.de, +49 (0) 911 - 240 388 22 (montags - freitags, 10:00 - 14:00)</p>					
<b>Sauberkeit Fahrzeugmaterial</b>		<p>Alle Züge (Abteile, Gemeinräume, Sanitäranlagen) werden vor jeder Fahrt (Start- und Wendebahnhof) gemäß einer definierten Reinigungsrichtlinie gereinigt. Zur Luftqualität und Wasserqualität werden die gesetzlichen Anforderungen beachtet, bei der Umsetzung unterstützen sowohl EBL-Abteilung und ECM beratend. Im Innenbereich werden neben diesen Reinigungen nach Bedarf Zwischen- und Grundreinigungen sowie Außenreinigungen einzelner Wagen durchgeführt. Es erfolgen regelmäßige Qualitätskontrollen der Arbeit externer Reinigungsdienstleister durch eigene Mitarbeiter*innen.</p>					
<b>Hilfeleistung für Personen mit Behinderung, eingeschränkter Mobilität</b>		<p>Im Zug befindet sich ein Abteil, das für die Bedürfnisse von Reisenden mit eingeschränkter Mobilität (Rollstuhlnutzung) geeignet ist. Diesem Abteil nebenliegend befindet sich ein Sanitärabteil, der ebenfalls mit den meisten gängigen Rollstühlen befahrbar ist. Für die Ein- und Ausstiegshilfen an den Terminals arbeiten wir mit der Mobilitätszentrale der DB zusammen und organisieren im Kundenauftrag benötigte Hilfen. Unser Personal hat ein besonderes Augenmerk bei der Betreuung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste. Da der AutoReiseZug eine umsteigefreie Verbindung darstellt, ist er in besonderem Maße für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste geeignet. Mobilitätseingeschränkte Fahrgäste erhalten Ermäßigungen nach den gesetzlichen Vorschriften.</p>					
<b>Bearbeitung Kundenrückmeldungen</b>		<p>Mit dem Team des Kundenservice-Managements steht für Interessenten und Kunden für telefonische und schriftliche Anfragen und Rückmeldungen vor und nach der Reise ein kompetentes und speziell geschultes Team zur Verfügung, das Anfragen standardmäßig innerhalb von 48 Stunden in deutscher und englischer Sprache beantwortet. Die absolute Menge eingehender Reklamationen, die Zugdurchführung betreffend, kann der nachstehenden Aufstellung entnommen werden.</p>					
<b>Erstattungen und Ausgleichszahlungen bei Nichterfüllung der Dienstqualitätsnormen (nicht Zugausfälle)</b>		Anzahl Kundeneingaben	69	59	292	10	107
		Fahrgastrechte / Erstattungen (§ 16, Nichtantritt), Entschädigungen (§ 17, reine Verspätung)	9	3	70	9	73
		Allgemeine Beschwerden / Erstattungen	6	5	134	4	22
		Allgemeine Beschwerden / Gutscheine	34	45	92	2	25
		a) Beschwerden allgemein					22
		b) Anträge gem. Fahrgastverordnung					73
		Erstattungen nach Art 16					0
		Entschädigungen nach Art. 17					73
		abgelehnte Fälle					0