

# MSM Gruppe Qualitätsbericht 2022



MSM Gruppe Qualitätsbericht 2022 gem. Artikel 29 der Verordnung (EU) 2021/782 für das Produkt Urlaubs-Express (UEX)

| Urlaubs-Express                                        | Bemerkung                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Winterzüge 2022                                  | Sommerzüge 2022                                                                                                                                                                                                                            | 2022 gesamt                                             |
|--------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|
| Züge geplant                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 38                                               | 209                                                                                                                                                                                                                                        | 247                                                     |
| Züge durchgeführt                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 38                                               | 174                                                                                                                                                                                                                                        | 212                                                     |
| Rahmenbedingungen (bes. Vorkommnisse extern)           | Im ganzen Berichtsjahr wiederholte punktuelle Einschränkungen und Umleitungen durch Bau- und Sanierungsmaßnahmen des Infrastrukturbetreibers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 1) Oberleitungsschaden 05.02. bei Wolfsburg      | 1) Verwerfungen am Markt für Miet-Lokomotiven (keine Mehrsystem-Loks für Italien-Verkehr verfügbar), Verona-Züge auf Innsbruck o. München eingekürzt<br>2) Personalmangel vertrieblich und betrieblich<br>3) Erdbeben Tauernstrecke 08.06. | 35 Züge im Kalenderjahr ausgefallen, 64 Züge eingekürzt |
| Auswirkungen auf Durchführung der Züge (ohne Ausfälle) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Zu 1) Fahrgäste mit Ziel Berlin mit DB befördert | Zu 1) Weniger Fahrzeugschäden durch Wegfall des Stromsystem-Wechsels am Brenner<br>Zu 3) UEX 1385 nach MOP zurückgeführt, UEX 1384 statt ab XAVHO ab MOP durchgeführt                                                                      |                                                         |
| Pünktlichkeit                                          | Es handelt sich beim Urlaubs-Express Autoreisezug um ein Fernverkehrsprodukt im saisonalen touristischen Verkehr. Fahrgäste planen ihre Fahrten langfristig. Der Urlaubs-Express Autoreisezug bietet überwiegend direkte Punkt-zu-Punkt-Verbindungen von Autoverladeterminale zu Autoverladeterminale an. Wegen des Erscheinungsbildes einer langfristig geplanten Reise und der produktbedingten An/Weiterreise mit dem eigenen Fahrzeug kann die Bedeutung der Pünktlichkeit für den Fahrgast nicht mit den Maßstäben des SPNV oder denen im getakteten SPNV verglichen werden. Umsteigevorgänge und |                                                  |                                                                                                                                                                                                                                            |                                                         |

|                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |              |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--------------|----------------------|
|                                                                                       | <p>knappe Anschlüsse sind i.d.R. nicht gegeben (fachliche Grundlage für die im SPNV definierte Pünktlichkeitsschwelle). Es erfolgt i.d.R. auch keine Durchtarifierung mit anderen Schienenverkehren. Anders als im SPNV oder im integrierten vertakteten Fernverkehr der DBAG ist die Definition einer 5:59-Minuten Pünktlichkeits-Schwelle für die Fahrgäste ohne Bedeutung. Kleinere und nachvollziehbare Verzögerungen wie durch Schwierigkeiten vom Ladegeschäft werden wegen ihrer Offensichtlichkeit toleriert. Das Interesse an einer sicheren Be-/Entladung der Kundenfahrzeuge überwiegt. Die Unterbringung in Schlaf- und Liegewagen mit der Möglichkeit, im Zweifelsfall etwas länger liegen bleiben zu können, wirkt ebenfalls in diese Richtung. Die Fahrgäste des Urlaubs-Express Autoreisezugs reklamieren Verspätungen erst ab 60 Minuten, wenn Ansprüche auf Erstattungen entstanden sind.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |           |              |                      |
| Verspätete Züge (absolut, fahrgastrechtlich relevant > + 59/> + 119 Minuten)          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 3/3       | 10/18        | 34 (13/21)           |
| Prozentualer Anteil verspätete Züge (fahrgastrechtlich relevant > +59/> +119 Minuten) |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 7,9%/7,9% | 5,74%/10,34% | 16,03% (6,13%/9,90%) |
| Prozentualer Anteil Zugausfälle aufgrund externer Ereignisse                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 0%        | 16,75%       | 14,17%               |
| Allgemeine Grundsätze für die Bewältigung von Betriebsstörungen                       | <p>Betriebsstörungen entstehen durch Baustellen, Umleitungen und Streckensperrungen seitens des Infrastrukturbetreibers, außerdem durch extreme Wettereinflüsse sowie aktuelle Störungsereignisse wie PU, Oberleitungsschäden. Der Urlaubs-Express versucht stets, Absagen zu vermeiden und die Fahrten – notfalls unter Inkaufnahme von Verspätungen oder Einkürzungen - durchzuführen. Die Fahrgast-Information über Ausfälle erfolgt aus dem Service-Center in deutsch und englisch per E-Mail, bei hinterlegtem Kundenwunsch auch per Brief, bei extremer Kurzfristigkeit ggf. durch telefonische Ansprache. Da Ersatzverkehre aufgrund mangelnden Angebots im ARZ-Markt kaum möglich sind, nutzen diese Fahrgäste i.d.R. das gebuchte Fahrzeug zu Eigenanreise. Erstattungen werden gem. EU-fahrgastrechte-Verordnung vom Service-Center veranlasst, in Konfliktfällen vom Kundenmanagement. Die Fahrgast-Information und evtl. Versand neuer Beförderungsdokumente erfolgt per E-Mail aus dem Service-Center. Im Einzelfall (z.B. keine Rückmeldung des Fahrgastes) auch durch telefonische Ansprache. Außerhalb der Bürozeiten des Service-Centers an Abfahrtstagen übernimmt die Leitstelle in Abstimmung mit den Zugpersonalen die Fahrgast-Information. Die Leitstelle fungiert auch als erster Ansprechpartner im Fall von Großstörungen, aktiviert ggf. die MSM-Notfallpläne und/oder koordiniert mit den Betriebszentralen des Infrastrukturbetreibers und den Leitstellen der DB AG Maßnahmen der Störungs-Aufklärung und –Beseitigung.,</p> |           |              |                      |
| Information und Kundendialog                                                          | <p>Die Information der Fahrgäste über Verkehrstage, Verbindungen, Fahrzeug-Transport, Unterbringung im Zug etc erfolgt über die Internetseite <a href="http://www.urlaubs-express.de">www.urlaubs-express.de</a>, über Facebook, durch den Urlaubs-Express-Newsletter sowie durch telefonische</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |           |              |                      |

|                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                            | <p>Beratung durch das ServiceCenter unter +49 800 20 820 (Mo.-Fr.10-16 Uhr, Sa. 10-14 Uhr). Insbesondere die Buchungen mobilitätseingeschränkter Fahrgäste werden ausschließlich im telefonischen Dialog gemanagt. An Bord sind weitere Informationen und Sicherheitshinweise zur Fahrt im Bordmagazin „Reluex“ erhältlich. Die Fahrten des Urlaubs-Express Autoreisezugs werden über die App DB Navigator angezeigt.</p> <p>Kunden-Feedback erfolgt während und unmittelbar nach der Fahrt beim Entlade-Prozess im persönlichen Kontakt mit dem Zugpersonal sowie in Form elektronischer Kommunikation mit der Service-Center sowie im Konfliktfall mit dem Kundenmanagement. Von standardisierten Kundenbefragungen während der Fahrt hat der Urlaubs-Express in 2021 abgesehen, nachdem ein Pilotversuch 2019 das Ergebnis brachte, dass die in den Urlaub fahrenden Fahrgäste dieses Ansinnen eher als Störung und Belästigung empfinden, was das Ergebnis verfälscht. Nach ca. 10 Stunden Zugfahrt möchten die Fahrgäste zügig abladen und weiter in den Urlaub, bzw. nach Hause fahren. Zudem steht während der Fahrten zwischen Einchecken, Kinderbetreuung, Nachtruhe und Frühstück kaum „langweilige Zeit“ für die Teilnahme an einer Kundenbefragung zur Verfügung. MSM prüft die Möglichkeiten der Einführung eines Kunden-Feedbacks auf elektronischen Weg, z.B. über App.</p> |
| Fahrkarten<br>Vertrieb/Zugangswege                                         | <p>Urlaubs-Express Züge der MSM sind grundsätzlich reservierungspflichtig. Der Fahrkartenverkauf erfolgt in deutscher und englischer Sprache über die Internetseite <a href="http://www.urlaubs-express.de">www.urlaubs-express.de</a> sowie durch Vertriebs-Partner (Reisebüros, Affiliates). Der Urlaubs-Express verfügt über ein eigenes Buchungssystem. Eine Integration mit anderen Buchungssystemen findet zurzeit nicht statt und wird aufgrund der Komplexität der Vorgänge (Überprüfung Fahrzeugdaten) auch nicht als zielführend angesehen.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Sauberkeit/Fahrzeugmaterial                                                | <p>Vor jeder Abfahrt findet eine Reinigung der Sanitärräume, Abteile und Gemeinschaftseinrichtungen inklusive Wäschewechsel in Schlaf- und Liegewagen gem. interner Reinigungs-Richtlinie statt. Diese Arbeiten werden i.d.R. durch externe Dienstleister durchgeführt und vom UEX-Personal regelmäßig qualitativ überwacht. Im Innenbereich finden bei Bedarf nach Maßgabe des Zugführers Unterwegsreinigungen durch UEX-Personal statt. Außenwäschen erfolgen nach betrieblicher Notwendigkeit und Anforderungen der Imagepflege, ebenso Graffiti-Entfernung (z.B. Fahrzeuganschriften übersprüht, Fenster besprüht).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Beförderung von Personen<br>mit eingeschränkter<br>Mobilität/Hilfeleistung | <p>Das Wagenmaterial der Urlaubs-Express der MSM ist bauartbedingt nur beschränkt für das Befahren mit Rollstühlen geeignet. Insbesondere gibt es keine rollstuhlgerechten Sanitärräume. Buchungen von Personen mit eingeschränkter Mobilität werden nur nach persönlicher Rücksprache und Klärung der Bedürfnisse mit dem ServiceCenter angenommen, gleiches gilt für Gäste mit ununterbrochenem Bedarf an elektrischer Versorgung bestimmter medizinischer Geräte. Das ServiceCenter organisiert ggf. Zustiegs/Ausstiegs-Hilfe über DB-Mobilitätszentrale. Für Begleitpersonen werden Ermäßigungen gem. den gesetzlichen Bestimmungen gewährt (nicht relevant bei Abteilibuchungen).</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Kundenrückmeldungen                                                        | <p>Für Kundenrückmeldungen steht als Level 1 das ServiceCenter und als Level 2 das Kundenmanagement zur Verfügung. Rückmeldungen werden in deutscher und englischer Sprache schriftlich und telefonisch entgegengenommen. Ansprüche auf Erstattungen (z.B. aus der EU-Fahrgastrechte-Verordnung) müssen schriftlich geltend gemacht werden. Hierzu stehen das Fahrgastrechte-Formular auf der Homepage oder der Weg über E-Mail an <a href="mailto:info@urlaubs-express.de">info@urlaubs-express.de</a> oder der Postweg zur Verfügung. Die Teams in ServiceCenter und Kundenmanagement werden turnusmäßig geschult. Bei Beschwerden soll</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                    |                 |                 |             |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------|-------------|
|                                                                                            | innerhalb von 72 Stunden eine Eingangsbestätigung an den Fahrgast gegeben werden. Im Berichtsjahr 2022 kam es aufgrund der zahlreichen Umbuchungen wegen des Ausfalls der Italien-Verkehre und gleichzeitigem Personalmangel zu Bearbeitungsstaus. |                 |                 |             |
|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                    | Winterzüge 2022 | Sommerzüge 2022 | 2022 gesamt |
| Anzahl Reklamationen total (ohne Zugsaufälle und Einkürzungen) in Anzahl Fällen            |                                                                                                                                                                                                                                                    | 105             | 218             | 323         |
| Erstattungen bei Nicht-/bzw. Schlecht-Erfüllung der Dienstqualitätsnormen in Anzahl Fällen | Aus EU-FG-Vo (Verspätung) nach Art.17.                                                                                                                                                                                                             | 82              | 152             | 234         |
|                                                                                            | Aus Komfortmängeln etc.                                                                                                                                                                                                                            | 18              | 33              | 51          |