
2 1/2 Jahre Qualitätsanwalt für die Fahrgäste in Baden-Württemberg

Matthias Lieb
Qualitätsanwalt für die Fahrgäste in Baden-Württemberg
bei der NVBW

25.06.2026 Deutscher Nahverkehrstag Koblenz



Wer bin ich?

Matthias Lieb

Diplom-Wirtschaftsmathematiker

Aktuar, versicherungsmathematischer Sachverständiger für
Altersversorgung (IVS, DAV)

ehem. VCD-Landesvorsitzender (2004-2023)

ehem. Vorsitzender Fahrgastbeirat Baden-Württemberg
(2012-2023)

Langjähriger Teilnehmer der Horber Schienen-Tage

Seit 1988 mit Fahrplanvorschlägen im Bahnbereich aktiv

seit 1993 im VCD ehrenamtlich aktiv

z.B. Reaktivierung Bahnlinie nach Maulbronn im
Freizeitverkehr

Stellungnahmen zu Stuttgart 21 (Anhörungen Bundestags-
Verkehrsausschuss), zur Rheintalbahn, Verkehrsverbünden

Teilnehmer Zukunftsbündnis Schiene der Bundesregierung
und ÖPNV-Zukunftskommission des Landes-
Verkehrsministeriums BW

seit 1.10.23 Qualitätsanwalt für die Fahrgäste BW

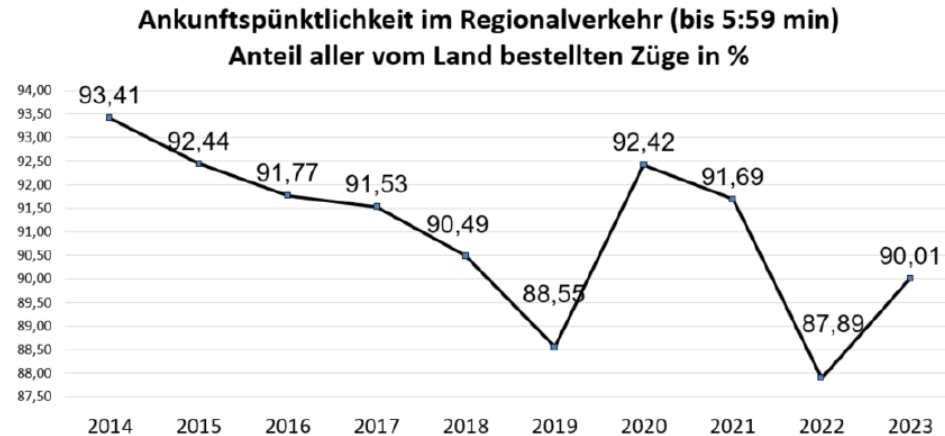


Wieso Qualitätsanwalt?

Entwicklung der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit im Bahnverkehr bundesweit seit Jahren rückläufig, auch in Baden-Württemberg:

MINISTERIUM FÜR VERKEHR

**Nachfrage steigt an,
Betriebsqualität im Netz fällt ab!**



- Trassen immer dichter belegt
- Fahrgastwechselzeiten bei vollen Zügen kritisch
- Störungen wirken sich stärker aus
- mehr Fahrgäste betroffen

→ **Infrastrukturausbau erforderlich!**

Qualitätsanwalt Teil der Qualitätsoffensive

Am 25.9.2023 Auftakt der Qualitätsoffensive mit Vorstellung Aktionsplan durch Verkehrsminister Hermann
[Verkehrsministerium startet Qualitätsoffensive: Ministerium für Verkehr Baden-Württemberg \(baden-wuerttemberg.de\)](https://www.baden-wuerttemberg.de/Verkehrsministerium-startet-Qualitaetsoffensive)

MINISTERIUM FÜR VERKEHR

Aktionsplan Qualität 10 Maßnahmen für bessere Qualität

1. Weiterentwicklung Bestandsverträge
2. Robuste statt fahrzeitorbimierte Fahrpläne
3. Qualitätssicherung durch den Aufgabenträger
4. Leitstellen für Anschlusssicherung und Fahrgastinformation
5. Personalgewinnungsoffensive
6. "Qualitätsanwalt" im Schienenpersonennahverkehr



Zusätzlich Maßnahmen für robuste und qualitätsorientierte Schieneninfrastruktur:

1. Robustes Schienennetz mit Redundanzen
2. Digitale Schiene: DSD-Rollout vorantreiben
3. Vorausschauende Instandhaltung
4. Nutzerfreundliche und gepflegte Stationen

Was macht der Qualitätsanwalt?

Aufgabenstellung:

- Beratung der NVBW bei der Entwicklung und Umsetzung einer Strategie zur Steigerung von Zuverlässigkeit und Qualität im SPNV-Angebot
- konsequente Nutzerperspektive
- Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten
- Test- und Erkundungsfahrten
- Auswertung Kundenbeschwerden

- **Beratervertrag, nicht angestellt (Unabhängigkeit)**

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

- „Toilettengipfel“ mit allen EVUs zur Identifikation der Probleme bei der Ver-/Entsorgung der Toilettenanlagen

Erkenntnisse: EVUs nutzen Anlagen von DB InfraGO zur Ver-/Entsorgung; diese Anlagen sind veraltet und fallen häufig aus

Erfolge:

Zusammenstellung der Handlungsfelder (kurz-/langfristig) für eine bessere Anlagenverfügbarkeit mit Vorschlägen, wird von NVBW weiterverfolgt
Seit dem Fahrplanwechsel Dez 24 gibt es für die Frankenbahn eine Verbesserung, da nachts zusätzlich fünf Züge in Heilbronn entsorgt werden können.
Neue Fahrzeug-Ausschreibungen sehen „Bio-Reaktoren“ mit weniger Wartungsbedarf vor. Aber weiterhin Probleme bei einzelnen EVUs

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

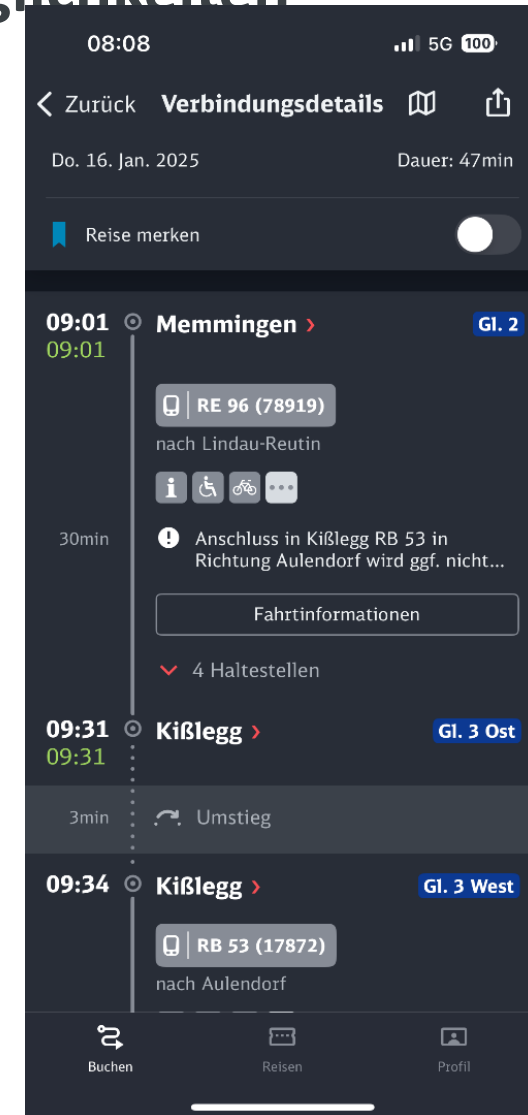
Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

- Identifikation problematischer Anschlüsse mit niedrigen Anslusserreichungsquoten

Erfolge:

Umgesetzt: Warnhinweis bei Fahrplanauskunft für bestimmte Verbindungen.

Ziel: Historische Anslusserreichungsquoten für die Fahrplanauskunft verwenden, um Fahrgästen Hinweise für die Routenwahl zu geben



Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

- unbefriedigende Pünktlichkeit/Zuverlässigkeit/Kapazität MEX12/18 (Tübingen – Stuttgart – Heilbronn – Osterburken)
 - Erarbeitung eines Vorschlags zur Vereinfachung des Betriebs.
Ziel: Stabilisierung des Fahrplans, höhere Sitzplatzkapazitäten auf stark nachgefragten Abschnitten
- => Problem: zusätzlich benötigte Fahrzeuge kurzfristig nicht vorhanden, erwartete Umstellung auf S21-Fahrpläne machen Vorschlag obsolet (jetzt aber doch wieder interessant, da S21 verschoben)
- => Sitzplatzkapazitäten wurden soweit möglich angepasst (Fahrzeugverfügbarkeit)
- => Kurzwenden sollen entschärft werden
- => wird im August 2026 umgesetzt (knapp 2 Jahre nach Analyse)

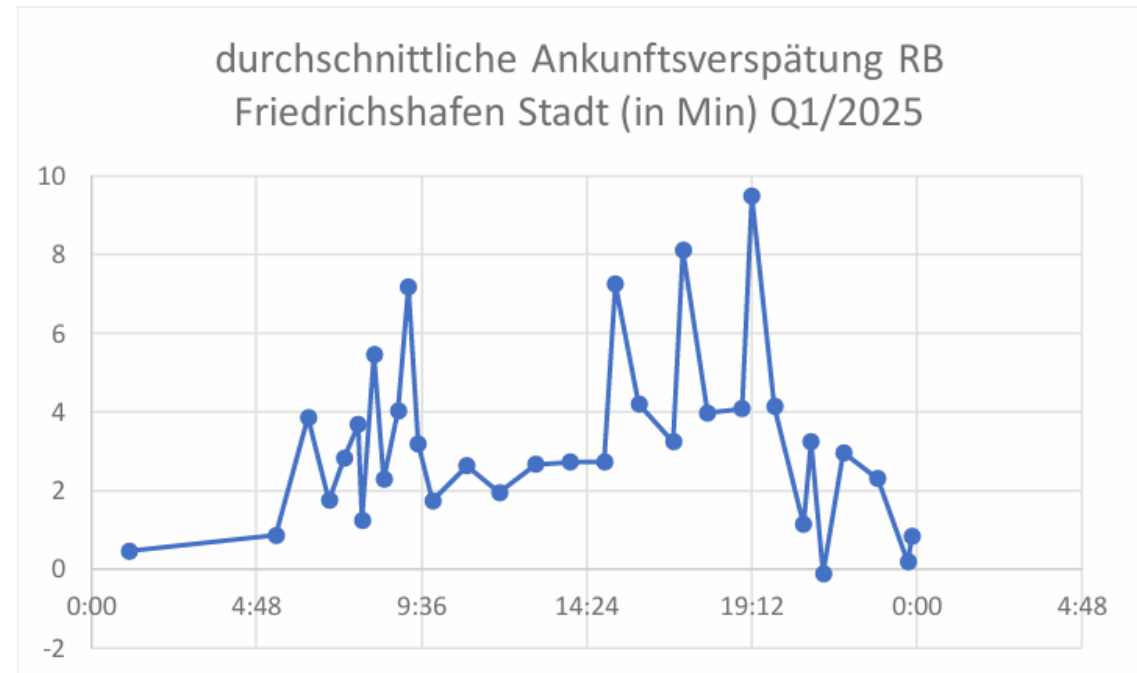
Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

- unbefriedigende Pünktlichkeit Bodenseegürtelbahn
- 4 Zusatzzüge Überlingen – FN sind „Problembären“

=> Vorschlag Verkehrsversuch mit geänderten (entspannteren) Fahrzeiten für diese Züge

=> für Herbst 2026 vorgesehen



Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

- regelmäßige Beschwerden über zu geringe Sitzplatzkapazitäten
- => Auswertung der AFZS-Daten (automatische Fahrgastzählsystem) auf überlastete Züge
- => Unterscheidung nach vom Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) zu verantwortende Minderkapazität und nach zu gering bestellten Kapazitäten
- => Prioritätenliste für Anpassung der bestellten Kapazitäten, insbes. Fr-So (Effekt D-Ticket) erstellt
- => Umsetzung erfolgt durch die NVBW-Planer in Abhängigkeit von Fahrzeugverfügbarkeit

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

Gäubahn-IC

Pünktlichkeit
im Tagesverlauf

Nach Umstellung
auf IC2 im Juni
deutlicher Einbruch

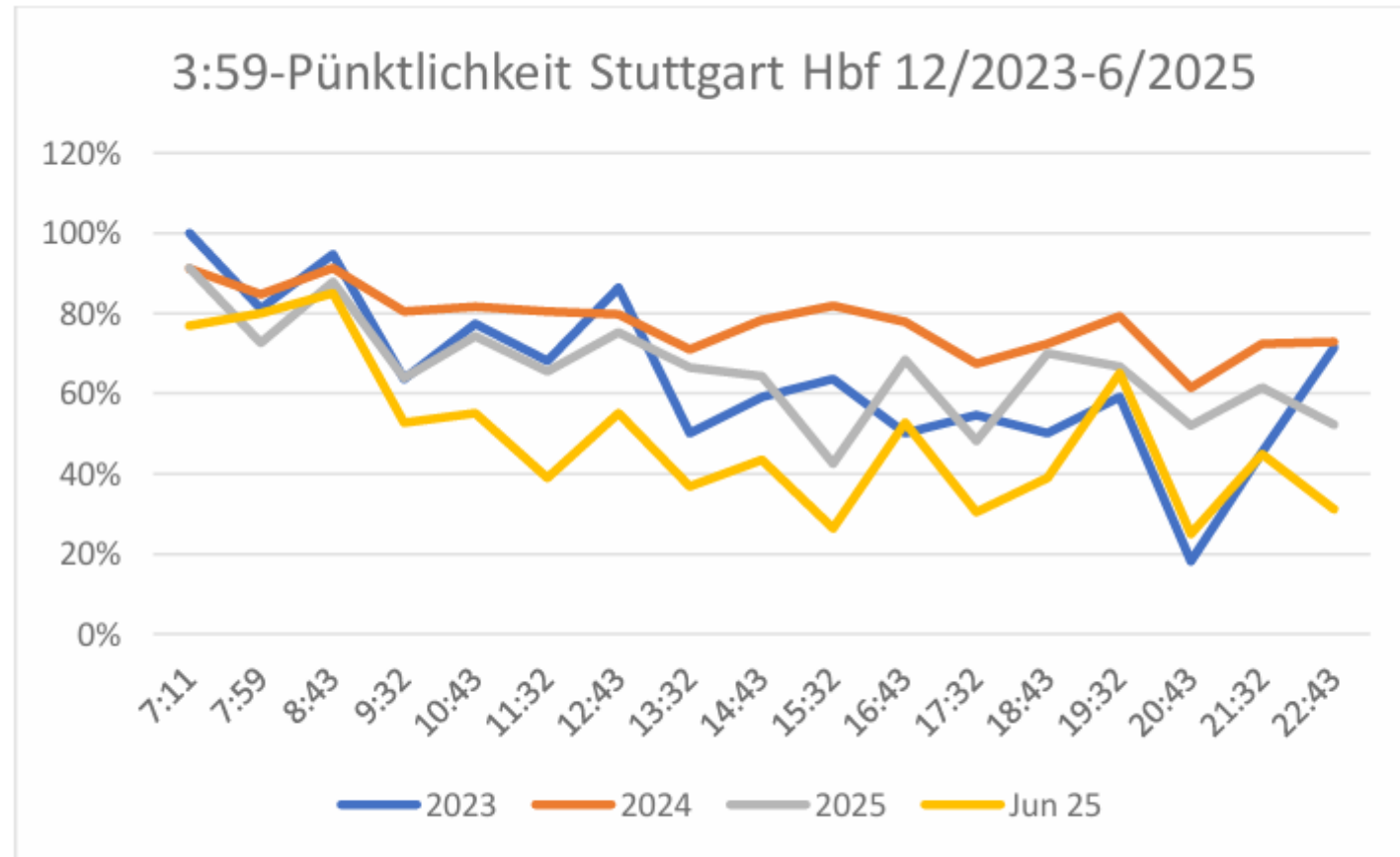


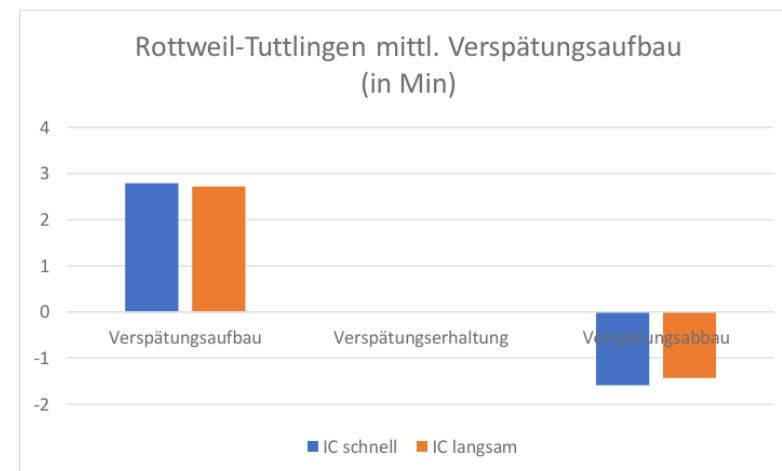
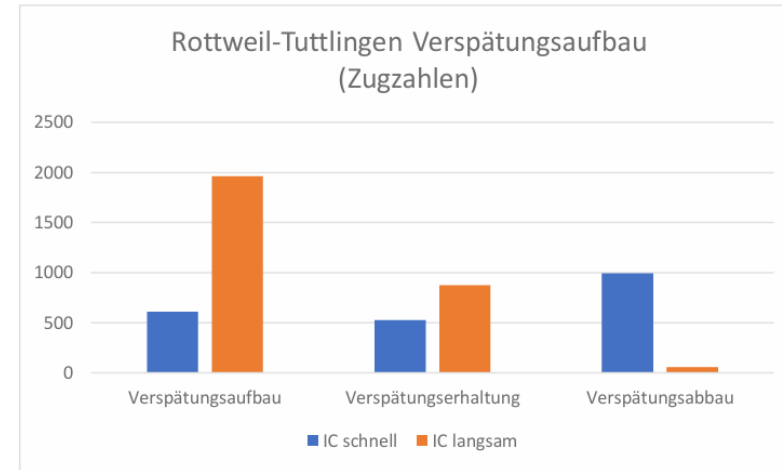
Bild 1: Ankunftspünktlichkeit Stuttgart Hbf 12/2023-6/2025 im Tagesverlauf

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

Gäubahn-IC mit hoher Verspätung
- Detailanalyse, wo wird Verspätung aufgebaut?

=> neues Gäubahn-Konzept ab Dezember 2026



Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Beantwortung Fahrgastanfragen:

- bunter Strauß von Anfragen: Kapazitäten, Toiletten, Anschlüsse, Pünktlichkeit, Informationen im Störfall
oftmals enttäuscht über Standardantworten der Verkehrsunternehmen;
beantwortet werden von mir Anfragen zu grundsätzlichen Problemen;
individuelle Antworten, keine Standardtexte

Erfolge:

- überwiegend zufriedene Antworten:

ich werde mich – falls ich wieder einmal ein Anliegen habe – gerne erneut an Sie wenden! Ihnen weiterhin eine erfolgreiche Arbeit.

ganz herzlichen Dank für Ihre schnelle, sachliche und sehr informative Rückmeldung.

Wowhh, vielen Dank für Ihre schnelle Rückmeldung. Ein Service, den man bei den Öffentlichen wahrlich nicht gewohnt ist. Zudem tolle Auskünfte, genau das, was ich immer vermutete. Ganz herzlichen Dank.

Es freut mich, dass Sie sich die Zeit nehmen, auf die Anliegen der Bahnkunden in Baden-Württemberg einzugehen und dass Sie die Emails tatsächlich auch lesen.

Besten Dank für Ihre ausführlichen Antworten und Erklärungen.

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Test- und Erkundungsfahrten:

- **nach Hinweisen von Fahrgästen oder aufgrund von Fahrplanänderungen**
u.a. Fahrten mit dem Schienenersatzverkehr und Identifikation von Problemen (Beauskunftung, Ausschilderung Wege Bus-Zug, Anschlüsse). Auslastung
Weitergabe Vorschlagsliste an EVU und Diskussion der Vorschläge

Erfolge:

Anpassung SEV-Fahrplan Titisee-Seebrugg, damit Bus nach St. Blasien erreicht wird

Problemidentifikation, wieso SEV-Fahrpläne auf Anzeigetafel nicht angezeigt wurden

Vorschläge zur Verbesserung zukünftiger Ersatzverkehre (z.B. Frankenbahn)

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Test- und Erkundungsfahrten:

- Fahrgastzählungen und Befragungen nach Start/Ziel, um Effekte geplanter Fahrplankonzepte abschätzen zu können

Erfolge:

Zurückstellung und Überarbeitung eines geplanten Fahrplankonzeptes aufgrund zu großer negativer Auswirkungen für Umsteiger

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

laufend:

Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten:

- Urverspätungsanalyse: Was sind die originären Gründe für Verspätungen?

Beispiele:

Schülerzug 7:19 Uhr ab Breisach Richtung Freiburg mit Minderkapazität, pünktliche Abfahrt, im Verlauf 7 Minuten Verspätung wegen Haltezeitüberschreitungen an den Folgebahnhöfen; auf eingleisiger Strecke bekommen damit 5 weitere Züge Folgeverspätungen; Auswirkungen bis 8:44 Uhr

Pendlerzug 16:18 Uhr ab Ulm nach Lindau mit Minderkapazität, pünktliche Abfahrt, im Verlauf 13 Min Verspätung wegen Haltezeitüberschreitungen an den Folgebahnhöfen; 9 weitere Züge mit Folgeverspätungen bis 20:53 Uhr

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

laufend:

Fahrgastbeteiligung: Durchsicht der rund 1.000 Anregungen für 2025 (400 für 2026, 260 für 2027) und Kommentierung, Weiterleitung wesentlicher Anregungen an die Planer

abrufbar unter [Fahrgastbeteiligung und Fahrplanerstellung / bwagt.de](https://www.bwagt.de/fahrgastbeteiligung-und-fahrplanerstellung/)

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

laufend:

Aktualisierung Wartezeitregelungen, Überprüfung der Spätverbindungen:

Wo können Anschlüsse verbessert werden, wo werden Anschlüsse regelmäßig verpasst, was sind dafür die Gründe?

Z.B. Spätverkehr Osterburken: Fahrplan wird 2027 angepasst, damit Anschluss von Mannheim nach Lauda hergestellt wird

Z.B. Spätverkehr Tauberbahn: Fahrplan wird 2027 angepasst, damit abends in Lauda Anschluss nach Wertheim von Stuttgart aus sichergestellt wird (und letzter Zug von Wertheim Anschluss nach Stuttgart hat)

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

laufend:

Regelmäßiger Austausch mit EVUs und DB InfraGO

- Durchsprache Fahrgastbeschwerden: Erkenntnisse/Anpassung Abläufe**
- Fahrgastinformation**
- Durchsprache von Dispositionsentscheidungen mit der Betriebszentrale DB InfraGO**

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Allgemeine Erkenntnisse:

- Fahrgastinformation im Störfungsfall ist weiter verbesserungsbedürftig**
- hohe Fahrgastnachfrage stößt auf begrenzte Kapazitäten**
- Kapazitätsausweitung aus Fahrgastsicht dringend erforderlich**
- Folgen zu geringer Kapazitäten (neben sinkender Fahrgastzufriedenheit):
Haltezeitüberschreitungen, Folgeverspätungen**

=> Priorität auf Verbesserung Fahrgastinformation und Kapazitäten legen

Was macht der Qualitätsanwalt konkret?

Fazit:

Jeden Tag neue Überraschungen

Kleine Erfolge sichtbar

Größere Projekte dauern länger

Qualität und Pünktlichkeit ist Gemeinschaftsaufgabe

Und noch ein Terminhinweis:

**Bahnautomatisierung für Regionen
2. – 4. September 2026**



Exkursion zum Reallabor für automatisierte Regionalbahnen in der EU nach Prag/Detenice (Tschechien), Vorträge und Fahrt über Nebenstrecke (ca. 25 km) mit fahrerlosem Zug. Weitere Informationen und Anmeldung unter autorail.eu

Kontakt:

Matthias Lieb

qualitaet@nvbw.de

Gute Fahrt!