

## Kundenzufriedenheit im Jahresmittel [Schulnoten]

Eisenbahner- verkehrsunternehmen	Sitzplatzangebot	Pünktlichkeit	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Regelbetrieb)	Fahrgastinformation im Fahrzeug (Störfall)	Sauberkeit der Züge	Zustand der techni- schen Fahrzeu- einrichtungen	Qualität Zugbegleitpersonal	Sicherheitsempfinden tagsüber	Sicherheitsempfinden abends/nachts	Gesamtzufriedenheit
Regiobahn	2,09	2,25	1,77	2,24	2,22	2,11	1,78	1,66	2,44	<b>1,93</b>
Abellio	1,96	2,16	1,81	2,29	2,08	2,13	1,70	1,68	2,34	<b>1,98</b>
Keolis	2,13	2,49	1,84	2,40	2,33	2,36	1,79	1,77	2,49	<b>2,15</b>
Nordwestbahn	1,97	2,48	1,81	2,33	2,28	2,30	1,76	1,74	2,31	<b>2,17</b>
DB Regio – Wettbewerb	2,22	2,56	1,99	2,51	2,59	2,48	1,88	1,80	2,53	<b>2,25</b>
National Express	1,93	3,04	1,84	2,45	2,23	2,17	1,87	1,73	2,41	<b>2,26</b>
DB Regio – Großvertrag	2,12	2,55	2,09	2,55	2,66	2,38	1,95	1,86	2,72	<b>2,27</b>
Mittelwert (alle Linien)	<b>2,10</b>	<b>2,49</b>	<b>1,96</b>	<b>2,45</b>	<b>2,45</b>	<b>2,36</b>	<b>1,84</b>	<b>1,78</b>	<b>2,52</b>	<b>2,18</b>

Für jeden Qualitätsstandard wurde der schlechteste Wert in Rot, der beste in Grün markiert. Bei manchen Standards kommt es vor, dass sich mehrere EVU den Platz teilen.