

## Kurzfassung

Die vorliegende Masterarbeit beschäftigt sich mit dem Oberthema Schienenersatzverkehr, welcher immer dann notwendig wird, wenn ein Eisenbahnverkehrsunternehmen seine Kernkompetenz, Erbringung von Schienenverkehrsleistung, nicht erfüllen kann. Durch die Betreuung des EVU National Express, welches bereits am deutschen Schienenverkehrsmarkt vertreten ist, geht diese Abschlussarbeit über den rein theoretischen Ansatz hinaus. Vor diesem Hintergrund gilt es herauszufinden, ob und inwiefern es für ein EVU sinnvoll erscheint, Leistungen anzubieten, die über das vertraglich vereinbarte Mindestmaß mit dem Aufgabenträger hinausgehen.

Zu diesem Zweck wurde ein kürzlich bereits durchgeführter SEV unternehmensintern analysiert sowie eine Kundenbefragung (persönliche Befragungen/Beobachtungen im realen SEV kombiniert mit einer Onlinebefragung) mittels eines eigens entwickelten Fragebogens durchgeführt. Dieser Fragebogen enthielt neben quantitativen (z.B. konkrete Reisezeitverlängerung durch den Einsatz von SEV, Bewertung der Durchführung durch eine Schulnote etc.) auch einige qualitative Merkmale (z.B. Wurden bereits schlechte Erfahrungen mit National Express-betriebem Schienenersatzverkehr gemacht? Welche konkreten Verbesserungsmaßnahmen möchten Sie gegenüber des EVU äußern?).

Insgesamt konnte so eine Stichprobe von 312 Personen, die sich freiwillig an der empirischen Studie beteiligt haben, realisiert werden. Auf der einen Seite konnten mithilfe der Auswertung dieser Datensätze Handlungsfelder identifiziert werden, die eine etwaige Kundenunzufriedenheit begünstigen. Auf der anderen Seite halfen dabei auch die eigens getätigten Beobachtungen im realen Schienenersatzverkehr (siehe dazu vor allem das Kapitel 6.4 – Komplikationen bei der Durchführung).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass der Begriff Schienenersatzverkehr mit allen seinen negativen Begleiterscheinungen (bspw. Verlängerung der Reisezeit, ggfs. Verpassen des Anschlusses an den Regelverkehr durch Verzögerungen im Betriebsablauf etc.) negativ konnotiert ist. Die Organisation sowie Durchführung von SEV ist als notwendiges Übel zu bezeichnen, welches dennoch ein großes Potential für ein EVU birgt, sich gegenüber konkurrierenden Unternehmen positionieren zu können. Neben der gewissenhaften Durchführung bestehender Anforderungen existieren unterschiedlich aufwendige Möglichkeiten die negativen Begleitfekte des SEV abzuschwächen (z.B. Optimierung des Verkehrslenkereinsatzes, Einsatz von sozialen Medien, Minimierung der Reisezeit etc.). Es gilt zu klären, welchen Stellenwert die Thematik Schienenersatzverkehr innerhalb des Unternehmens besitzt, sodass eine Investitionsbereitschaft gerechtfertigt werden kann. Die konkrete Höhe der anfallenden Kosten ist im Rahmen dieser Abschlussarbeit nicht zu ermitteln gewesen und muss anhand des Einzelfalls kalkuliert werden. Die Möglichkeit der Beteiligung der Fahrgäste sowie des Aufgabenträgers an den entstehenden Mehrkosten gilt es zu überprüfen.

## Abstract

The present master thesis deals with the main subject of rail replacement services, which is necessary whenever a railway transport company can not fulfill its core competence, the provision of rail transport services. Thanks to the support of the rail provider National Express, which is already represented in the German rail transport market, this thesis goes beyond the purely theoretical approach. Against this background it is necessary to find out whether and to what extent it would be sensible for a rail provider to offer services that go beyond the contractually agreed minimum with the contract partners.

For this purpose, a recently implemented rail replacement was analyzed and a customer survey (personal surveys/observations in the real rail replacement combined with an online survey) was carried out using a specially developed questionnaire. This questionnaire contained, in addition to quantitative (e.g. concrete travel time extension by the use of rail replacement, evaluation of the implementation by a school grade etc.), some qualitative features (eg. were there already bad experiences with National Express provided rail replacement services?) What concrete improvement measures would you like to comment on?).

In all, a sample of 312 persons who voluntarily participated in the empirical study could be realized. On the one hand, by analyzing these data sets, it was possible to identify fields of action that favored any customer dissatisfaction. On the other hand, the actual observations made in real rail replacement traffic also helped.

In summary, it can be said that the term "rail replacement" is negatively connotated with all its negative accompanying phenomena (e.g. extension of the travel time, possibly missing the connection to the regular traffic by delays in the operating sequence, etc.). The organization and implementation of rail replacement is to be described as a necessary evil, which nevertheless offers great potential for a rail company to be able to position itself against competing companies. In addition to the conscientious implementation of existing requirements, there are various costly ways to mitigate the negative accompanying effects of the rail replacement (e.g. optimization of traffic management, use of social media, minimization of travel time, etc.). It is important to clarify the importance of the provision of rail replacement services within the company, so that a willingness to invest is justified. The concrete amount of the costs incurred has not been determined within the scope of this final paper and must be calculated on the basis of the individual case. It is necessary to check if there is a possibility to ensure the participation of the passengers as well as the contract partners in the additional costs incurred.