

## **Bayerische Bahnen im Servicevergleich: agilis Netz Nord erneut auf Spitzenposition**

**Im agilis Netz Nord, das große Teile Oberfrankens mit Unterfranken und der Oberpfalz verbindet, sind die Fahrgäste mit der Servicequalität rundum zufrieden. Das geht aus dem aktuellen Jahresranking der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) hervor. Mit 96,7 Punkten erzielte die regionale Bahn das zweithöchste Ergebnis in der Unternehmensgeschichte und steht im bayernweiten Servicevergleich auf Platz zwei.**

„Nach acht Jahren auf Platz eins wollten wir einfach mal eine neue Perspektive einnehmen“, sagt agilis-Geschäftsführer Dr. Axel Hennighausen mit einem Augenzwinkern. „Der erste Platz ist schließlich nicht nur für agilis reserviert, das wurde in diesem Jahr bewiesen.“ Schon seit Jahren ist das Qualitätsniveau des Eisenbahnunternehmens auf einem konstant hohen Niveau. Und auch dieses Jahr liegt das Ergebnis nur knapp unter dem historischen Wert von 100 Punkten, den agilis im vergangenen Jahr im Netz Nord erreichte. „Das zeigt, dass sich unser Engagement auszahlt und unser Qualitätsniveau andere Bahnen anspornt, nachzulegen – ein gutes Zeichen“, findet Hennighausen.

### **Saubere Züge und freundliches Personal**

Überdurchschnittlich schnitt im Netz Nord dieses Jahr wieder die Sauberkeit in den Zügen ab. Das geht sowohl aus den Fahrgastbefragungen als auch den offenen Tests hervor, die die BEG durchgeführt hat. Von den Sitzplätzen über die Fenster bis hin zu den Müllbehältern hatten die Tester und Fahrgäste kaum einen Punkt zu beanstanden, insbesondere die WCs seien tadellos sauber. Aber auch in puncto Fahrgastinformation, Beschwerdemanagement und Verhalten der Zugbegleiter wurde das agilis Netz Nord durchweg positiv

**Katharina Ziegler**  
Pressesprecherin

**Alisa Weinhold**  
stellv. Pressesprecherin

agilis Verkehrsgesellschaft mbH &  
Co. KG

Tel.: +49 (0)941 - 206 089 - 199  
Fax: +49 (0)941 - 206 089 - 111  
presse@agilis.de  
www.agilis.de

Datum: 6. Mai 2021

agilis ist ein Eisenbahnunternehmen mit Sitz in Regensburg. Im Auftrag des Freistaats Bayern betreibt agilis etwa zehn Prozent des bayerischen Schienenpersonennahverkehrs in den Netzen Mitte (Regensburger Stern und entlang der Donau) und Nord (Oberfranken sowie Teile der Oberpfalz und Unterfrankens). agilis beschäftigt rund 400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Die beiden Tochterunternehmen der BeNEX GmbH belegen im Qualitätsranking der Bayerischen Eisenbahngesellschaft schon seit Jahren Spitzenpositionen. Im Jahr 2018 wurde agilis durch das Bayerische Staatsministerium für Wohnen, Bau und Verkehr mit dem Bayerischen Eisenbahnpreis ausgezeichnet.

bewertet. „Trotzdem wollen wir uns natürlich weiter verbessern, auch wenn es hier nur um Feinheiten geht“, sagt Hennighausen.

### **Großes Engagement der Mitarbeiter**

Dass agilis so konsequent an der Servicequalität arbeitet, würdigt auch BEG-Geschäftsführerin Bärbel Fuchs: „Durch unsere kontinuierlichen Tests und Fahrgastbefragungen machen wir Leistung bayernweit vergleichbar. agilis überzeugt hier seit Jahren mit konstant hoher Servicequalität. Dahinter steckt das große Engagement eines jeden Einzelnen aus dem agilis-Team. Und das spüren auch die Fahrgäste im Bahnland Bayern.“

Dieser Einsatz hat sich auch im agilis Netz Mitte gelohnt. In dem Netzgebiet, das entlang der Donau von Passau über Regensburg bis nach Ulm reicht, hat sich das Eisenbahnverkehrsunternehmen im Serviceranking der BEG dieses Jahr mit 86,35 Punkten von Platz fünf auf Platz vier verbessert. agilis betreibt damit auch das beste Elektonetz in Bayern.

### **Über das BEG-Ranking zur Servicequalität**

Die Bayerische Eisenbahngesellschaft (BEG) bewertet jährlich die Servicequalität der bayerischen Eisenbahnen. Insgesamt konkurrieren derzeit 31 Wettbewerbsnetze. Bewertet werden die Kriterien „Sauberkeit der Fahrzeuge“, „Fahrgastinformation im Regel- und Störfall“, „Funktionsfähigkeit der Ausstattung“, „Serviceorientierung der Zugbegleiter“ und „Kundenorientierung bei Beschwerden“. Der ermittelte Gesamtwert kann zwischen -100 und +100 Punkten liegen. Von Anfang an konnten sich die agilis-Netze auf den oberen Rängen behaupten. Mehr Informationen unter [www.beg-ranking-servicequalitaet.de](http://www.beg-ranking-servicequalitaet.de).

## Bildmaterial



Bild: Die Fahrgäste sind mit der Servicequalität im agilis Netz Nord rundum zufrieden, dies zeigen die Werte im jährlichen BEG-Ranking. Dort erzielte agilis das zweithöchste Ergebnis der Unternehmensgeschichte. Foto: agilis

[Bild in Druckqualität herunterladen.](#)