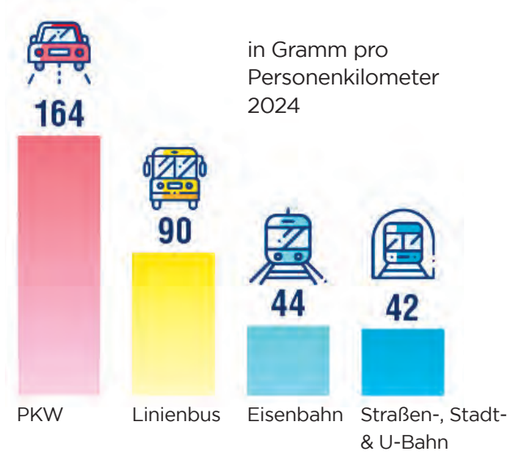
## NUR EINE ZAHL: 44

44 Gramm Treibhausgas-Emissionen pro Personenkilometer entstehen bei einer Zugfahrt des Schienenpersonennahverkehrs in Deutschland.
Damit verursachen die Fahrgäste nur rund ein Viertel der Emissionen, die bei einer Pkw-Fahrt entstehen würden. Bei Arverio Baden-Württemberg dürfte dieser Wert noch unterboten werden, da wir alle Züge mit Ökostrom betreiben und zudem unsere Züge beim Bremsen sogar Strom erzeugen.
Diese Zahlen haben übrigens nicht wir von Arverio ausgerechnet; sie basieren auf Angaben des Umweltbundesamtes und gehen vom durchschnittlichen Strommix in Deutschland aus (57% erneuerbare Energien).

### TREIBHAUSGAS-EMISSIONEN IM PERSONEN-NAHVERKEHR




Grafik: Allianz pro Schiene

### RAZAVI AUF SOMMERTOUR BEI ARVERIO

Verkehrsministerin Nicole Razavi nutzte eine Mitfahrt im MEX 16, um Arverio-Mitarbeiter:innen kennenzulernen. In einem persönlichen und offenen Austausch erhielt sie einen Einblick, wie die Kolleg:innen den Alltag erleben, welche Herausforderungen sie sehen und was sie begeistert. Einen großen Raum nahmen Fragen zur Sicherheit im Bahnverkehr ein. Immer wieder zeigt sich, dass die öffentliche Wahrnehmung anders ist als die tatsächlichen Fallzahlen und die Wahrnehmungen der Arverio-Mitarbeiter:innen.




V.l.n.r.: Arverio-Geschäftsführerin Stefanie Petersen, Efstathios Rafailidis, Patrick Bleichner, Thomas Birkner, Ministerin Nicole Razavi, Arverio-Geschäftsführer Arno Beugel und Maike van Wijhe.

### BESUCHEN SIE UNS AUF DER INNOTRANS

Die internationale Leitmesse für Verkehrstechnik, die InnoTrans, findet alle zwei Jahre in Berlin statt – in diesem Jahr vom **22. bis zum 25.9.** Arverio wird zweifach vertreten sein. Geschäftsführerin Stefanie Petersen wird im Rahmen der InnoTrans Convention bei einer Veranstaltung des Deutschen Verkehrsforums gemeinsam mit anderen Fachleuten das Thema **„Mehr Leistung auf der Schiene – Effizienz steigern und Investitionen im deutschen Eisenbahnsystem wirksam einsetzen“** diskutieren.
**→ 23.9., 15:10 bis 16:00 Uhr, Messegelände Berlin, Veranstaltungsbereich „palais.Berlin“**.

Zum anderen können Sie unsere Arverio-Experten zum Thema Dienstleistungsvertrieb, Ausbildung und Arbeitnehmerüberlassung am Gemeinschaftsstand der ÖBB treffen.
**→ City Cube Halle B, Stand 630**
Kommen Sie vorbei – wir freuen uns auf den persönlichen Austausch!

**HABEN SIE FRAGEN, ANREGUNGEN ODER WÜNSCHE? GERNE KÖNNEN SIE SICH AN UNS WENDEN:**

Herausgeber:
Arverio Baden-Württemberg GmbH
Rotebühlplatz 21-25, 70178 Stuttgart
www.arverio-bw.de

Alle Bildrechte liegen bei Arverio, wenn nicht anders angegeben.
Sollten Sie die Zusendung dieses Newsletters nicht wünschen, so bitten wir um eine kurze Nachricht an:
kommunikation@arverio.de

Wir fahren für:


**Stefanie Petersen**
**Geschäftsführerin**
+49 711 4005340
stefanie.petersen@arverio.de


**Arno Beugel**
**Geschäftsführer**
+49 711 4005340
arno.beugel@arverio.de


**Winfried Karg**
**Stakeholder-Kommunikation**
+49 821 899825-15
winfried.karg@arverio.de

**www.arverio-bw.de**

# SIGNALE

**NEUIGKEITEN FÜR ENTSCHEIDER:INNEN**
**SEPTEMBER 2026**



# VERLÄSSLICHER VERKEHR BRAUCHT VERLÄSSLICHE INFRASTRUKTUR

**Liebe Leserinnen und Leser,**

die Fahrgäste der Arverio-Linien und wir als Unternehmen haben einen äußerst anstrengenden Sommer erlebt. Neben der für alle stark belastenden großen Hitze und ihren Auswirkungen sehen wir, dass die gravierenden Mängel an der Infrastruktur nicht abnehmen. 2025 war von DB InfraGO angekündigt worden, dass die Zahl der Baustellen im Jahr 2026 höher sein wird als zuvor und dass die Baustellen besser geplant und koordiniert würden. Unser Eindruck ist: Die Zahl ist angestiegen, während Planung und Koordination abgenommen haben.

Verschärfend kommt hinzu, dass die Fahrgastinformation nach wie vor sehr schlecht funktioniert. Änderungen aus Deutschland können nur zwei Mal pro Woche von einem Team der DB in die europaweite Fahrplan-Datenbank eingespielt werden, und es dauert nach unserer Datenlieferung zwei Tage, bis sie öffentlich sichtbar sind. So haben wir bei kurzfristigen Streckensperrungen keine Chance, unsere Fahrgäste gut zu informieren. Diese Vorgehensweise ist unsäglich, wir drängen auf eine baldige Besserung.

Das alles führt zu enormen Herausforderungen für unsere Fahrgäste, aber auch für unser Personal. Wir tun alles uns Mögliche. Drei Beispiele dafür: Seit kurzem verwenden wir in den Online-Medien eine neue, verbesserte Verspätungsprognose. Wir haben kürzlich eine Testphase für die elektronische Wagenstandsanzeige gestartet. Und mit einer neuen Software für die Schichtplanung haben wir mehr Zufriedenheit bei der Belegschaft erreicht.



Doch ohne eine grundlegende Änderung bei der europaweiten Fahrplan-Datenbank wird die Fahrgastinformation nicht besser. Wir können die Versäumnisse anderer nicht komplett ausgleichen.

Ihre Stefanie Petersen

Weitere Infos unter:
**www.arverio-bw.de**

# DIE FAHRGÄSTE SCHÄTZEN GUTEN SERVICE

Arverio erhält viele Zuschriften von Fahrgästen: Beschwerden, Nachfragen, Anregungen. Und trotz aller Schwierigkeiten und berechtigter Kritik auch viel Lob: Menschen verwenden Zeit dafür, an Arverio zu schreiben und sich zu bedanken.

Das zeigt, dass wir als Unternehmen hinsichtlich der **Personalauswahl und -ausbildung** einiges richtig machen und auch unsere grundsätzliche Haltung als serviceorientierter Dienstleister für die Fahrgäste wahrgenommen und geschätzt wird.

**Lesen Sie hier einige Auszüge aus den Fahrgastzuschriften, die in den vergangenen Monaten an Arverio Baden-Württemberg geschickt wurden.**

„Guten Tag. Normalerweise gibt es bei der Bahn ja sehr wenig zu loben. Sitze gerade im Zug Bad Cannstatt - Aalen. Hab selten so freundliches Personal im Zug erlebt. Er macht das richtig richtig gut. Bedankt sich bei jedem Fahrgast nach Zeigen des Fahrscheines. Das hab ich so noch nie erlebt. Wirklich außerordentliches Lob. Sie können froh sein, ihn als Mitarbeiter zu haben."

„Sehr geehrtes Arverio-Team, heute auf meinem Zug im RE8 hatte ich den Zugbegleiter XXX. Der ist ein sehr freundlicher Zugbegleiter, an dem man sich gut wenden konnte, wenn man Probleme hat. Er hat Frauen mit Kinderwagen geholfen beim Ein- und Ausstieg und hat sehr motivierende Ansagen gemacht. Mein kleiner Cousin hat sogar eine Kinderfahrkarte bekommen, und durfte diese auch selber stempeln. Ich freue mich jedes Mal mit Arverio Baden-Württemberg zu reisen, und freue mich meine bekannten Gesichter im RE8 wiederzusehen, wie den lieben Herrn XXX. Wirklich großes Lob."



„Sehr geehrte Damen und Herren, ich möchte Ihnen eine Rückmeldung zu meiner Fahrt mit dem Zug von Aalen nach Stuttgart geben. Der Zug verließ Aalen um 17:07 Uhr. Kurz nach der Abfahrt begann Ihr Zugbegleiter sehr freundlich und professionell mit der Fahrkartenkontrolle. Während der Fahrt führte ein Fahrgast ein sehr lautes Telefongespräch. Als der Zugbegleiter später erneut durch den Zug ging, beschwerten sich mehrere Fahrgäste über die Lautstärke. Daraufhin bat Ihr Zugbegleiter den betreffenden Fahrgast höflich und respektvoll, etwas leiser zu telefonieren. Leider reagierte dieser äußerst unfreundlich und respektlos. Trotz der schwierigen Situation blieb Ihr Mitarbeiter die gesamte Zeit ruhig, sachlich und versuchte geduldig, den Konflikt zu lösen. Da der Fahrgast sein Verhalten nicht änderte und weiterhin laut sowie respektlos auftrat, sprach Ihr Zugbegleiter einen Ausschluss von der Weiterfahrt aus. Auch dieser Anweisung wollte der Fahrgast zunächst nicht nachkommen. Glücklicherweise befand sich ein Polizeibeamter im Zug, der die Situation schließlich klären konnte. Es hat mich beeindruckt, mit welcher Ruhe, Professionalität und Freundlichkeit Ihr Zugbegleiter gehandelt hat. Gleichzeitig tut mir Ihr gesamtes Zugpersonal sehr leid. Es ist erschreckend, welchen Respektlosigkeiten Ihre Mitarbeiter im täglichen Dienst ausgesetzt sind und wie viel sie sich gefallen lassen müssen. Umso bemerkenswerter ist es, dass Ihr Zugbegleiter trotz dieses Vorfalls seinen Dienst weiterhin freundlich und besonnen fortgesetzt hat. Bitte richten Sie diesem Mitarbeiter meinen ausdrücklichen Dank und mein Lob aus. Solche engagierten und professionellen Mitarbeiter verdienen Anerkennung."

„Sehr geehrtes Team von ARVERIO, ich möchte ein besonderes Lob aussprechen für den Lokführer, der den 19463 gefahren ist. Seine Ansagen waren perfekt, verständlich und einfühlsam. Er hat trotz der 15-minütigen Wartezeit in Goldshöfe, als wir auf einen entgegenkommenden Güterzug warten mussten, den persönlichen Kontakt mit den Fahrgästen am Bahnsteig gesucht. Er war Lokführer und Zugbegleiter zugleich. Das habe ich in meiner knapp 20-jährigen Zeit als Pendler so noch nie erlebt. Diese außergewöhnlichen Fähigkeiten, sein Engagement und sein professioneller Umgang machen ihn zu einem Vorbild. Er hat dafür gesorgt, dass wir alle unseren Anschluss erreicht haben. Dieser Mann ist eine Bereicherung für Ihr Unternehmen. Ich werde ab jetzt mit voller Überzeugung wieder mit ARVERIO fahren. Vielen Dank!"

## 3 FRAGEN AN: MATTHIAS KROLL

**Was sind für Sie die größten Herausforderungen bei Großveranstaltungen im Aufgabengebiet der Bahnpolizei?**

Die größte Herausforderung ist die Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung bei hoher Personendichte. Um das zu meistern, sind umfangreiche Abstimmungen mit benachbarten Behörden, dem Veranstalter sowie den betroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmen erforderlich.
Im Bereich der Bahn sind ein besonderer Schwerpunkt die polizeilichen Leistungsempfehlungen. Werden zum Beispiel nach einem Fußballspiel Züge mit zu geringer Kapazität eingesetzt, führt dies zu Folgeproblemen wie Überfüllung.

**Großveranstaltungen wie zum Beispiel Festivals nehmen zu. Was bedeutet das für die Zukunft?**

Jede Großveranstaltung erfordert eine ständige Lagebeurteilung bezüglich ihrer Auswirkungen auf Sicherheit und Ordnung. Mit jeder Großveranstaltung werden diese Auswertungen umfangreicher und binden mehr Kapazitäten. Auch der Kommunikation zwischen der Bundespolizei und den Eisenbahnverkehrsunternehmen kommt mit einer steigenden Anzahl von Veranstaltungen eine wachsende und zentralere Bedeutung zu.

**Wie erleben Sie die Zusammenarbeit mit Arverio?**

Die Bundespolizeiinspektion Stuttgart bewertet die Zusammenarbeit mit Arverio als gut und etabliert. Durch regelmäßige Gesprächs- und Sicherheitsrunden werden auch die persönlichen Kontakte gepflegt, was für die Zusammenarbeit essentiell ist.



**Polizeidirektor Matthias Kroll ist Leiter der Bundespolizeiinspektion Stuttgart**