

# QUALITÄTSMONITORING IM SCHIENENPERSONENNAHVERKEHR

Online-Marktcheck des Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.

26. März 2025

## VERBRAUCHERRELEVANZ

Der öffentliche Verkehr (ÖV) erfüllt nicht immer die Erwartungen und Bedürfnisse der Fahrgäste. In einer Ende 2020 vom Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) in Auftrag gegebenen repräsentativen Befragung sahen Verbraucher:innen unübersichtliche Tarifsysteme (56 Prozent), zu hohe Ticketpreise (54 Prozent), zu volle (52 Prozent) sowie unpünktliche Verkehrsmittel (50 Prozent) eher oder voll und ganz kritisch. Eine Besserung dieser Probleme hatte im Vergleich zu einer bereits 2018 vom vzbv beauftragten Befragung aus Sicht der Verbraucher:innen kaum stattgefunden.<sup>1</sup>

Die bestehenden Schwachstellen im ÖV und die Kundenzufriedenheit werden aktuell jedoch nicht flächendeckend und auf vergleichbare Art erfasst. Der vom vzbv geforderte Qualitätsmonitor dagegen, welcher eine unabhängige Messung von Kundenzufriedenheit und Qualität gewährleistet, würde Defizite in der Kundenorientierung systematisch ermitteln und sichtbar machen. Gut zwei Drittel (69 Prozent) der Ende 2020 befragten Verbraucher:innen waren der Meinung, dass unabhängige Untersuchungen zur Qualität und Verbraucherfreundlichkeit zur Verbesserung des ÖV beitragen würden.<sup>2</sup>

## EINLEITUNG

Im Jahr 2024 war die Kundenzufriedenheit mit dem öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im bundesdeutschen Durchschnitt auf dem niedrigsten Stand der letzten 20 Jahre.<sup>3</sup> Der vzbv fordert daher die Einführung einer unabhängigen und öffentlich finanzierten Stelle, welche die Kundenzufriedenheit und Qualität im öffentlichen Verkehr misst, bestehende Probleme deutlich macht und Lösungen aufzeigt.<sup>4</sup>

Ausdrückliches Ziel eines solchen systematischen bundesweiten Qualitätsmonitors ist unter anderem die Identifikation von Nutzungshürden zur Erschließung neuer

---

<sup>1</sup> Öffentlicher Verkehr und Corona, Repräsentative Bevölkerungsbefragung, 21. Januar 2021, Seite 13 ff. [https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/01/21/praesentation\\_ergebnisse\\_umfrage\\_oev-final.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/downloads/2021/01/21/praesentation_ergebnisse_umfrage_oev-final.pdf), zuletzt abgerufen am 07.02.2025.

<sup>2</sup> ebd.

<sup>3</sup> Zufriedenheit mit dem ÖPNV 2024, Ergebnisse des Kantar ÖPNV Kundenbarometers, der größten Vergleichsstudie für den ÖPNV im deutschsprachigen Raum, 24. Oktober 2024, <https://www.kantar.com/de/inspiration/tourismus-reisen/oepnv-globalzufriedenheit-2024>, zuletzt abgerufen am 07.02.2025.

<sup>4</sup> Verbraucherpolitische Forderungen des Verbraucherzentrale Bundesverbands (vzbv) zur Bundestagswahl 2025, <https://www.was-alle-staerkt.de>, Abschnitt „Qualität von Bus und Bahn verbessern“, zuletzt abgerufen am 07.02.2025.

Fahrgastgruppen. Dies kann zum Gelingen des politisch gewünschten sowie klima- und verkehrspolitisch notwendigen Umstiegs hin zur vermehrten Nutzung von öffentlichen Verkehrsmitteln beitragen.

Bereits heute veröffentlichen Anbieter von ÖV-Leistungen zum Teil statistische Auswertungen der von ihnen erbrachten Leistungen und von Kundenbefragungen, die in ihrem Auftrag durchgeführt wurden. Diesen Veröffentlichungen mangelt es allerdings mitunter an Vollständigkeit und Vergleichbarkeit.<sup>5</sup>

Innerhalb des ÖPNV ist der Schienenpersonennahverkehr (SPNV) ein zentraler Bestandteil für Fahrgäste in Deutschland. So betrug im Jahr 2023 die Verkehrsleistung im SPNV etwa 57 Milliarden Personenkilometer und übertraf somit auch die Verkehrsleistung des öffentlichen Straßenpersonenverkehrs (ÖSPV) im Linienahverkehr.<sup>6</sup> Die Zuständigkeiten für den SPNV unterscheiden sich grundsätzlich von denen des ÖSPV, bei dem oftmals eine kommunale Zuständigkeit und auch ausgewiesene Heterogenität besteht. Die Aufgabenträgerschaft im SPNV umfasst im Vergleich dazu wesentlich größere Gebiete und wird von den Ländern oder von ihnen betrauten Zweckverbänden oder Verkehrsverbänden wahrgenommen.<sup>7</sup> Diese Untersuchung konzentriert sich daher auf die Erhebung von vorhandenen Qualitätsmonitorings im SPNV. Ziel dieser Untersuchung ist es, einen konkreteren Eindruck von Qualität und Umfang der in diesem Bereich vorhandenen Qualitätsmonitorings zu gewinnen.

## METHODIK

Vor diesem Hintergrund hat der vzbv mit Hilfe eines Online-Marktchecks untersucht, ob auf den Webseiten der zehn größten Verkehrsverbände in Deutschland<sup>8</sup> Qualitätsangaben zum SPNV auffindbar sind und welche Qualitätskriterien dort veröffentlicht werden.<sup>9</sup>

Die Datenerhebung fand zwischen dem 13. und 30. Januar 2025 statt. Berücksichtigt wurden lediglich Darstellungen, die erkennbar zum Ziel haben, die Qualität der Dienstleistung in den jeweiligen Verbänden systematisch zu ermitteln und transparent zu machen sowie Angaben, die sich auf den gesamten Verbundraum – nicht nur Teilbereiche davon – beziehen. Die Presse-Archive wurden nicht in die Suche einbezogen.<sup>10</sup> Berücksichtigt wurden Angaben, die sich auf den SPNV und den

---

<sup>5</sup> Gutachten „ÖV-Qualitätsmonitoring“ von infas im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, November 2023, S. 11, [https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-03/23-11-23\\_infas\\_Gutachten\\_vzbv.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-03/23-11-23_infas_Gutachten_vzbv.pdf), zuletzt abgerufen am 07.02.2025.

<sup>6</sup> Verkehr in Zahlen 2024/2025, Bundesministerium für Digitales und Verkehr, Stand September 2024, S. 219, [https://bmdv.bund.de/SharedDocs/DE/Anlage/G/verkehr-in-zahlen24-25-pdf.pdf?\\_\\_blob=publicationFile](https://bmdv.bund.de/SharedDocs/DE/Anlage/G/verkehr-in-zahlen24-25-pdf.pdf?__blob=publicationFile), zuletzt abgerufen am 04.03.2025.

<sup>7</sup> So funktioniert der öffentliche Personennahverkehr, Die Bundesregierung, Stand April 2023, <https://www.bundesregierung.de/breg-de/aktuelles/faq-oepnv-2183600>, zuletzt abgerufen am 10.03.2025.

<sup>8</sup> Untersucht wurden die Webseiten der 10 größten Verkehrsverbände (nach Nachfrage/Brutto-Personenfahrten) im ÖPNV mit den deutschlandweit höchsten Fahrgastzahlen laut VDV-Statistik 2022. Entsprechend wurden die folgenden Verbände untersucht: VBB Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg GmbH, hvv Hamburger Verkehrsverbund Gesellschaft mbH, Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR), Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV), Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH (MVG), Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (VVS), Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH (VGN), Großraum-Verkehr Hannover GmbH (GVH), Aachener Verkehrsverbund GmbH (AVV), Regio-Verkehrsverbund Freiburg GmbH (RVF).

<sup>9</sup> Der vzbv hat als Quellen in erster Linie die Webseiten der Verkehrsverbände berücksichtigt. Weiterführende Links wurden nur dann einbezogen, wenn unmittelbar auf Qualitätsmonitorings oder übliche Berichtsformate, in denen sich Qualitätsangaben befinden (z. B. Nahverkehrspläne, Verbundberichte, Kundenbarometer) verwiesen wurde.

<sup>10</sup> Hintergrund für dieses Vorgehen ist, dass große Verkehrsverbände z. T. eine große Anzahl von Veröffentlichungen in ihrem Presse-Archiv vorhalten. Eine leichte Auffindbarkeit von Qualitätsmonitorings muss allerdings

ÖPNV insgesamt bezogen, aber auch Angaben, bei denen nicht ersichtlich war, ob neben dem SPNV auch der sonstige ÖPNV von der Fragestellung erfasst war.

Berücksichtigt wurden Veröffentlichungen ab dem Jahr 2019, da bei länger zurückliegenden Veröffentlichungen nicht mehr von einem fortgesetzten, systematischen Monitoring ausgegangen werden kann. Das Jahr 2019 wurde miteingefasst, da die Verkehrsbranche in den Folgejahren stark von der COVID-19-Pandemie beeinträchtigt war. Sofern ein untersuchter Verbund das Qualitätsmonitoring in einem bestimmten Turnus wiederholt und veröffentlicht, wurde nur das jeweils letzte Monitoring erhoben und ausgewertet.

Erfasst wurden Qualitätsparameter einer fest definierten Kriterienliste, die der vzbv auf Basis eines Gutachtens des infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft GmbH<sup>11</sup> entwickelt hat. Die Parameter beziehen sich auf die vier Kategorien Angebot, Tarif, Infrastruktur sowie Kommunikation. Auf den Webseiten wurde dabei zum einen das Vorhandensein von Befragungen zur Einschätzung von Kund:innen oder Nicht-Kund:innen und zum anderen das Vorhandensein objektiver Informationen geprüft, wie Zahlen zur Pünktlichkeit.

## ERGEBNISSE

Vier der zehn betrachteten Verbünde stellen auf ihrer Webseite keine der untersuchten Qualitätsangaben zur Verfügung. Auf den Webseiten der anderen sechs Verbünde sind solche Qualitätsangaben in unterschiedlichem Umfang vorhanden.

Nur bei der Hälfte der untersuchten Webseiten wurden Befragungsergebnisse zu Kundeneinschätzungen veröffentlicht (fünf von zehn Verkehrsverbänden).<sup>12</sup> Auf den weiteren fünf Webseiten ließen sich keine Angaben hierzu finden.

Im Folgenden werden die Ergebnisse anhand der vier zuvor genannten inhaltlichen Kategorien im Detail dargestellt (siehe Kapitel Methodik).

### Angebot

Eine hohe Verlässlichkeit des SPNV ist nach Einschätzung des vzbv eine wesentliche Grundlage dafür, dass Verbraucher:innen sich für die Nutzung dieser Verkehrsmittel entscheiden.

Die Webseiten der betrachteten Verkehrsverbünde wurden daher auf vorhandene Angaben zur Pünktlichkeit und zur Zuverlässigkeit (Anteil ausgefallener Züge) geprüft. Ebenfalls erfasst wurde das Vorhandensein von Nichtnutzer-Analysen, die helfen können, in der Angebotsstruktur bestehende Hürden für eine SPNV-Nutzung zu identifizieren.

Bei fünf von zehn Verkehrsverbänden konnten Angaben zur gemessenen oder wahrgenommenen Pünktlichkeit und/ oder Zuverlässigkeit gefunden werden. Dabei fanden sich bei vier Verbänden Angaben zur gemessenen Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Die Informationen wurden in Form von statistischen Angaben (im

---

auch für Verbraucher:innen und politische Interessenvertreter:innen gewährleistet sein. Pressemitteilungen wurden daher nur einbezogen, wenn sie auf der Webseite des Verbundes unmittelbar auffindbar waren.

<sup>11</sup> Gutachten „ÖV-Qualitätsmonitoring“ von infas im Auftrag des Verbraucherzentrale Bundesverbands, November 2023: [https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-03/23-11-23\\_infas\\_Gutachten\\_vzbv.pdf](https://www.vzbv.de/sites/default/files/2024-03/23-11-23_infas_Gutachten_vzbv.pdf), zuletzt abgerufen am 07.02.2025.

<sup>12</sup> In einem Fall befanden sich die Angaben zur Kundenzufriedenheit jedoch nur in einer Pressemitteilung.

Sinne von „X % der Züge waren im Zeitraum Y pünktlich“) vorgehalten und als Tabellen oder Grafiken bereitgestellt. Teilweise waren die Angaben auf einzelne Verbundunternehmen oder sogar einzelne Bahnlinien heruntergebrochen.

Vier der zehn Verkehrsverbünde stellten ebenfalls Daten zur wahrgenommenen Pünktlichkeit aus Sicht der Kund:innen zur Verfügung, die im Rahmen von Kundebefragungen ermittelt wurden. Lediglich bei einem dieser Verbünde waren auch Daten zur wahrgenommenen Zuverlässigkeit aus Kundensicht zu finden – allerdings nur in verbundener Abfrage mit der wahrgenommenen Pünktlichkeit und ohne dass „Zuverlässigkeit“ in der Veröffentlichung näher spezifiziert wurde

Ebenfalls nur bei einem Verbund waren Informationen aus einer Befragung zu Nutzungshürden auffindbar, die auch Nichtnutzer:innen berücksichtigte.

- Während lediglich die Hälfte der untersuchten Verbünde Statistiken und/oder Befragungsergebnisse ihrer Nutzer:innen zur Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit des SPNV bereitstellten, waren bei den übrigen der untersuchten Verbünde keine Angaben dazu auffindbar. Lediglich bei einem Verbund waren Nichtnutzer-Analysen zu finden.

## Tarif

Auch die verständliche Ausgestaltung von Tarifen, das Preis-Leistungs-Verhältnis sowie ein kundenorientierter Vertrieb von Fahrscheinen spielen aus Sicht des vzbv für Verbraucher:innen bei der Wahl des Verkehrsmittels eine große Rolle. Die Webseiten der Verkehrsverbünde wurden daher auch auf vorhandene Befragungsergebnisse zu diesen Aspekten untersucht.

Insgesamt haben drei der zehn Verkehrsverbünde hierzu Angaben auf ihren Webseiten bereitgestellt. Lediglich bei einem Verkehrsverbund fanden sich dabei Zufriedenheitsangaben bezüglich der Verständlichkeit des Tarifsystems. Zur Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis stellten lediglich zwei der zehn Verbünde Angaben zur Verfügung.<sup>13</sup> Ebenfalls nur zwei Verkehrsverbünde veröffentlichten Werte zur Zufriedenheit mit dem Vertrieb von Fahrkarten.<sup>14</sup>

- Zu einzelnen den untersuchten Aspekten bezüglich des Tarifs stellten drei der zehn Verkehrsverbünde Befragungsergebnisse zur Verfügung.

## Infrastruktur

Verbraucher:innen möchten den ÖV aus Sicht des vzbv gut und schnell erreichen können und sich auf Bahnhöfen und in den Zügen wohlfühlen. Die Webseiten der Verkehrsverbünde wurden deshalb auf Angaben zur Erreichbarkeit, zur Barrierefreiheit, zum subjektiven Sicherheitsgefühl und zur eingeschätzten Sauberkeit untersucht.

Lediglich zwei Verkehrsverbünde stellten auf ihren Webseiten Zahlen zur durchschnittlichen Entfernung bis zur nächsten Haltestelle zu Verfügung.<sup>15</sup> Zur Zufriedenheit von Kund:innen mit der Anbindung an den nächsten Bahnhof oder die nächste Haltestelle waren bei keinem Verbund Informationen auffindbar.

---

<sup>13</sup> Ein Verbund veröffentlichte das Befragungsergebnis lediglich in einer Pressemitteilung.

<sup>14</sup> Diese Angaben bezogen sich nur auf die Regionalbahn.

<sup>15</sup> In einem weiteren Fall ließen sich Zahlen nicht auf der Ebene des Verbunds, sondern nur in den Berichten der Landkreise finden.

Bezüglich der Anzahl barrierefreier Fahrzeuge oder Bahnhöfe wurden zwar auf sechs der zehn Webseiten Angaben gemacht. Allerdings definieren die Verkehrsverbünde den Begriff „Barrierefreiheit“ zum Teil sehr unterschiedlich oder gar nicht, sodass die Angaben letztlich nicht vergleichbar sind. So wird unter Barrierefreiheit zum Teil nur die Zugänglichkeit zu den Bahnsteigen und Fahrzeugen gefasst, zum Teil wird darunter aber auch ein zusätzliches, taktiles Leitsystem auf den Bahnsteigen und in den Zugangsbereichen oder barrierefreie Fahrgastinformationen verstanden. Zur Kundenzufriedenheit mit der Barrierefreiheit finden sich lediglich Angaben bei einem Verkehrsverbund.<sup>16</sup>

Auf vier der zehn untersuchten Webseiten finden sich Ergebnisse zu Kundenbefragungen zum subjektiven Sicherheitsgefühl und zur Einschätzung der Sauberkeit.

- Zur Erreichbarkeit des SPNV wurden bei zwei Verbänden Angaben zur Verfügung gestellt. Angaben zur Barrierefreiheit fanden sich bei sechs Verbänden – aufgrund der sehr unterschiedlichen Definition lassen sich diese jedoch kaum miteinander vergleichen. Zum Sicherheitsgefühl und zum Sauberkeitsempfinden fanden sich Angaben auf vier der untersuchten Webseiten.

## Kommunikation

Verbraucher:innen nutzen den ÖPNV aus Sicht des vzbv verstärkt, wenn sie auf einen starken Kundenservice ihres Verkehrsverbundes vertrauen können. Die Webseiten der betrachteten Verkehrsverbünde wurden daher auf vorhandene Angaben zum Image, zur Kundenkommunikation und zum Beschwerdemanagement geprüft.

Bei vier der zehn Verkehrsverbünde waren Angaben zur Globalzufriedenheit mit dem Angebot oder dem Verbund (Image) der Kund:innen aufzufinden.

Angaben zur Zufriedenheit mit der allgemeinen Kundenkommunikation fanden sich lediglich bei einem der zehn Verbünde. Zwei weitere Verbünde stellten Angaben zu Teilaspekten der Kundenkommunikation zur Verfügung, zum Beispiel zur Qualität der Fahrgastinformationen in Zügen oder der Fahrplanauskunft. Die weiteren sieben Verbünde lieferten hierzu keine Informationen.

Mehr Angaben fanden sich zur Einschätzung der Kundenkommunikation bei Unregelmäßigkeiten wie beispielsweise Verspätungen und Zugausfälle: Fünf Verbände lieferten auf ihren Webseiten Befragungsergebnisse zu diesem Thema.<sup>17</sup>

Auf keiner der geprüften Verbundwebseiten wurden Informationen zum Umgang mit Beschwerden veröffentlicht: So waren weder Angaben zur Anzahl oder Bearbeitungsdauer von Kundenbeschwerden auffindbar, noch fanden sich Einschätzungen von Kund:innen, wie sie die Konfliktlösungsbemühungen des betreffenden Verkehrsverbundes beurteilen.

- Bei vier Verbänden konnte eine Einschätzung der globalen Zufriedenheit mit dem Angebot oder dem Verbund aufgefunden werden. Nur drei Verbände stellten Angaben zur Einschätzung der allgemeinen Kundenkommunikation – übergeordnet oder zu Teilaspekten – zur Verfügung. Die Hälfte der Verbünde

---

<sup>16</sup> Hier wird Barrierefreiheit definiert als Zugang zum und Einstieg in das Fahrzeug für mobilitätsbeeinträchtigte Personen.

<sup>17</sup> Ein Verbund fragte allerdings nur nach der Zufriedenheit mit Fahrgastinformationen im Fahrzeug im Störfall und ein weiterer Verbund veröffentlichte das Befragungsergebnis lediglich in einer Pressemitteilung.

lieferte allerdings Kundenbewertungen für die Kundenkommunikation bei Unregelmäßigkeiten. Auf allen geprüften Webseiten fehlten Angaben zur Anzahl und zum Umgang mit Kundenbeschwerden.

## ÜBERSICHT DER ERGEBNISSE

<b>Geprüfte Angabe bei Verkehrsverbund</b>	<b>Anzahl vorhanden</b>
<b>Angebot</b>	
Gemessene Pünktlichkeit	4 / 10
Gemessene Zuverlässigkeit (Zugausfälle)	4 / 10
Wahrgenommene Pünktlichkeit	4 / 10
Wahrgenommene Zuverlässigkeit	1 / 10
Nichtnutzerbefragung (Hürden bei Nichtnutzung)	1 / 10
<b>Tarif</b>	
Wahrgenommene Verständlichkeit des Tarifsystems	1 / 10
Zufriedenheit mit dem Preis-Leistungs-Verhältnis	2 / 10
Zufriedenheit mit dem Fahrkartenvertrieb	2 / 10
<b>Infrastruktur</b>	
Durchschnittliche Entfernung bis zur nächsten Haltestelle	2 / 10
Anzahl barrierefreier Fahrzeuge oder Bahnhöfe	6 / 10
Zufriedenheit mit der Barrierefreiheit	1 / 10
Wahrgenommene Sicherheit und Sauberkeit	4 / 10
<b>Kommunikation</b>	
Globalzufriedenheit mit dem Angebot oder Verbund (Image)	4 / 10
Zufriedenheit mit der allgemeinen Kundenkommunikation	1 / 10
Zufriedenheit mit Teilaspekten der Kundenkommunikation	2 / 10
Einschätzung der Kundenkommunikation bei Unregelmäßigkeiten (wie Verspätungen, Zugausfälle)	5 / 10
Informationen zum Umgang mit Beschwerden	0 / 10

Tabelle 1: Übersicht der Untersuchungsergebnisse

## FAZIT

Die Untersuchungsergebnisse legen nahe, dass das vorhandene Qualitätsmonitoring der betrachteten Verkehrsverbände nicht ausreicht, um Verbraucher:innen ein transparentes Bild des SPNV zu vermitteln. Denn nur sechs von zehn Verkehrsverbänden stellen auf ihrer Webseite überhaupt Qualitätsangaben – in unterschiedlichem Umfang und unterschiedlicher Qualität – zur Verfügung. Kundenbefragungen, die eine aussagekräftige und valide Methode zur Ermittlung von Schwachstellen aus Kundensicht darstellen, werden nur auf der Hälfte der untersuchten Webseiten veröffentlicht.

Auch Statistiken und/oder Befragungsergebnisse zu den Aspekten der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit wurden lediglich von der Hälfte der untersuchten Verbände zur Verfügung gestellt. Nichtnutzer-Analysen, die eine wesentliche Methode sind, um Hinderungsgründe abzufragen und in der Folge neue Fahrgastgruppen zu erschließen, fanden sich nur bei einem der berücksichtigten Verbände.

Auch die vorhandenen Informationen zu den weiteren untersuchten Kategorien Tarif, Infrastruktur und Kommunikation lieferten eher Ausschnitte und kein transparentes Gesamtbild. Im Bereich des Beschwerdemanagements fehlten Angaben vollständig.

## QUALITÄTSMONITOR EINFÜHREN

Die Einführung eines Qualitätsmonitors – also einer systematischen, auf wissenschaftlichen Kriterien beruhenden und unabhängigen Messung der Kundenzufriedenheit im öffentlichen Verkehr – ist aus Sicht des vzbv notwendig. Dieser hilft Nutzungshürden zu identifizieren, ermöglicht zeitliche und räumliche Vergleiche, trägt zur Verbesserung der Zufriedenheit von Kund:innen bei und steigert die Nutzungsbereitschaft von Nicht-Kund:innen des öffentlichen Verkehrs. Der vzbv schlägt eine fünfjährige Pilotphase vor, um den Qualitätsmonitor erstmalig bei der Deutschen Bahn (DB) als bundeseigenes Unternehmen im Verantwortungsbereich des Bundesministeriums für Digitales und Verkehr (BMDV) auszutesten. Wichtig für den Erfolg des Qualitätsmonitors sind seine politische Legitimation, eine wissenschaftliche Unabhängigkeit, eine gesicherte und unabhängige Finanzierung sowie ein professioneller Auftritt nach innen und außen. Die vertiefte Position des vzbv zur Einführung eines Qualitätsmonitors ist [hier](#) veröffentlicht.

## Kontakt

*Bundesverband der Verbraucherzentralen und Verbraucherverbände –  
Verbraucherzentrale Bundesverband e.V.*

*Team Marktbeobachtung Energie*

*[MBEnergie@vzbv.de](mailto:MBEnergie@vzbv.de)*

*Rudi-Dutschke-Straße 17, 10969 Berlin*

*Der Verbraucherzentrale Bundesverband e.V. ist im Deutschen Lobbyregister und im europäischen Transparenzregister registriert. Sie erreichen die entsprechenden Einträge [hier](#) und [hier](#).*