

Qualität im Regional- und S-Bahn-Verkehr in Berlin und Brandenburg



Fotos: VBB

Um ein verlässliches Verkehrsangebot in Berlin und Brandenburg zu gewährleisten, führt die Verkehrsverbund Berlin Brandenburg GmbH ein **umfangreiches Qualitätsmanagement** durch. Für die Planung, Steuerung und Kontrolle der erbrachten Leistungen im Regional- und S-Bahn-Verkehr ist das Controlling der Qualitätskriterien Zuverlässigkeit, Pünktlichkeit sowie Verfügbarkeit von Fahrzeugen und Aufzügen von hoher Bedeutung. Auf den folgenden Seiten wird monatlich über die **Entwicklung dieser Kenngrößen** sowie über besondere Ereignisse im Regional- und S-Bahn-Betrieb berichtet, um einige wichtige Ergebnisse des Qualitätsmanagements transparent, nachvollziehbar und vergleichbar darzustellen. Um eine möglichst hohe Übersichtlichkeit und Vergleichbarkeit der Ergebnisse zu erhalten, ist die Berechnungsmethodik der Kenngrößen in diesem Bericht unabhängig von der jeweiligen vertragsrelevanten Bewertung.

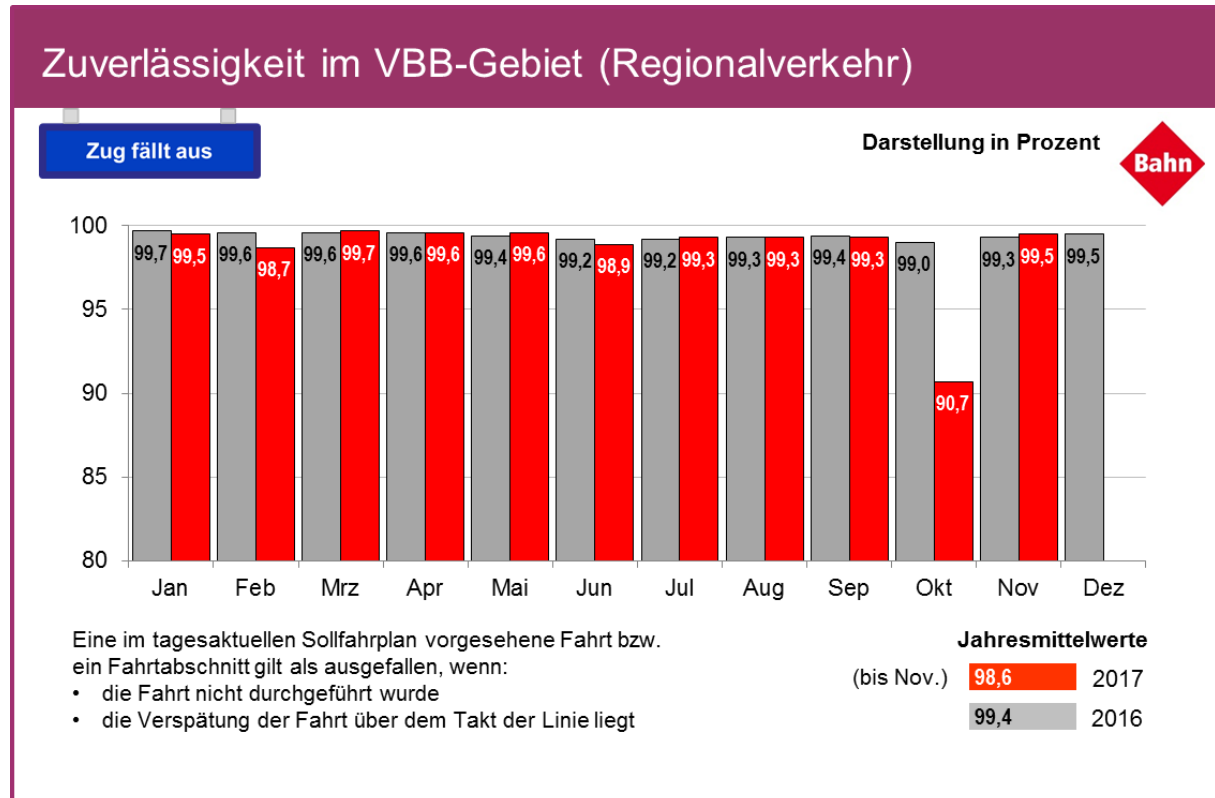
Weiterführende Informationen zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten der jährlich veröffentlichte [Netzzustandsbericht](#) und die ebenfalls jährlich erscheinende [Qualitätsanalyse Stationen](#). Informationen über die Verkehrsverträge, die aktuell im SPNV vergeben sind, erhält man in den jeweiligen [Steckbriefen zu den Verkehrsverträgen](#). Eine Auswertung der Qualitätskenngrößen für die durch die BVG betriebenen Verkehrsmittel U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre wird in den [Qualitätsberichten des Center Nahverkehr Berlin](#) veröffentlicht.

Inhalt

Zuverlässigkeit Regionalverkehr	2
Pünktlichkeit Regionalverkehr	3
Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn.....	4
Pünktlichkeit Berliner S-Bahn	5
Fahrzeugeinsatz Berliner S-Bahn	6
Aufzugsverfügbarkeit	7
Erläuterungen.....	7

Zuverlässigkeit Regionalverkehr (Verkehrsunternehmen: DB Regio, ODEG, NEB, HANS, BOB)

Im Regionalverkehr wurden im November, gemessen an der Summe der Zugkilometer, **99,5 Prozent** der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.



Es wurden 3,099 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen in Berlin und Brandenburg bestellt. Davon fielen

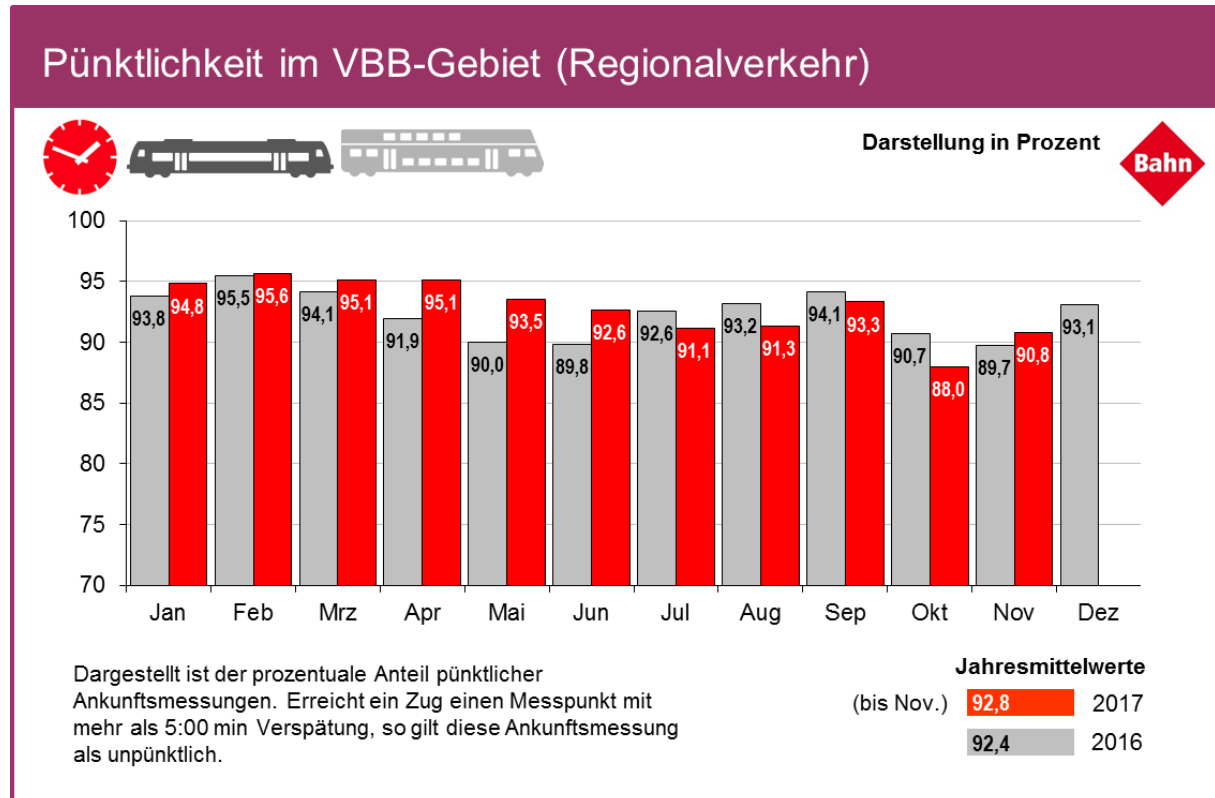
- 0,161 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,014 Mio. Zkm wegen Störungen aus.
- 0,001 Mio. Zkm wurden als Ausfall gewertet, da die Verspätung größer als der Takt der Linie war.

Im Folgenden nennen wir Ihnen einige Ursachen, die, gemessen am Umfang der wegen Störungen ausgefallenen Zugkilometer, im November 2017 einen hohen Anteil hatten:

- Am 5. November fielen auf den Linien RE15 und RE18 zahlreiche Züge auf Grund einer Kabelbeschädigung durch Vandalismus zwischen Ruhland und Dresden aus.
- Am 7. November fielen auf der Linie RB60 mehrere Fahrten zwischen Eberswalde und Wriezen auf Grund einer Triebwagenstörung aus.
- Am 24. November fielen ab 8:30 Uhr bis zum 25. November um ca. 18 Uhr alle Züge der Linien RE3 und RB62 zwischen Angermünde und Prenzlau wegen der Bergung eines umgestürzten Baggers aus. Ein Ersatzverkehr wurde eingerichtet.

Pünktlichkeit Regionalverkehr (Verkehrsunternehmen: DB Regio, ODEG, NEB, HANS, BOB)

Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im November, gemessen an der Anzahl der Messpunktankünfte, eine Quote von **90,8 Prozent**.



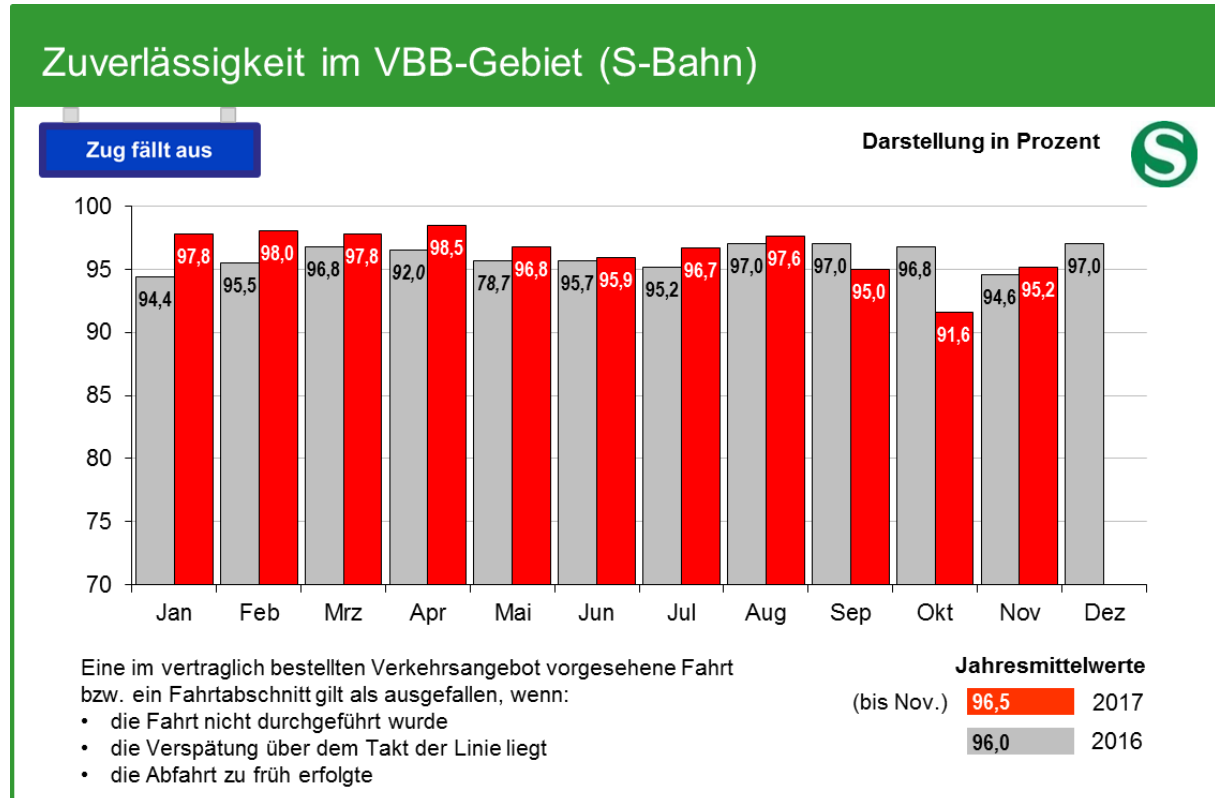
Die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades resultiert aus Messpunkten im Abstand von ca. 30 Kilometern, festgelegt anhand von verkehrlichen Gesichtspunkten (z.B. Aus- und Umsteigeraufkommen). Im November wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 104.000 Messungen 9.696 Ankünfte mit einer Verspätung von mehr als 4:59 min gemessen.

Im Folgenden nennen wir Ihnen einige Ursachen, die, gemessen am Umfang der entstandenen Verspätungsminuten, einen hohen Anteil hatten:

- Am 3. November kam es auf Grund einer Kollision eines Zuges mit einer herunterhängenden Oberleitung zwischen Ducherow und Jatznick zu Verspätungen auf der Linie RE3.
- Am 24. November führte ein Unfall am Bahnübergang zu Verspätungen auf der Linie S4 des mitteldeutschen S-Bahn-Netzes.
- Am 27. November verspäteten sich Züge der Linien RE2, RE6, RB10 und RB14 auf Grund von Personen im Gleis.

Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

Im S-Bahn-Verkehr wurden im November **95,2 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad stieg damit gegenüber dem sturmbedingt sehr geringen Wert des Vormonats um 3,6 Prozent.



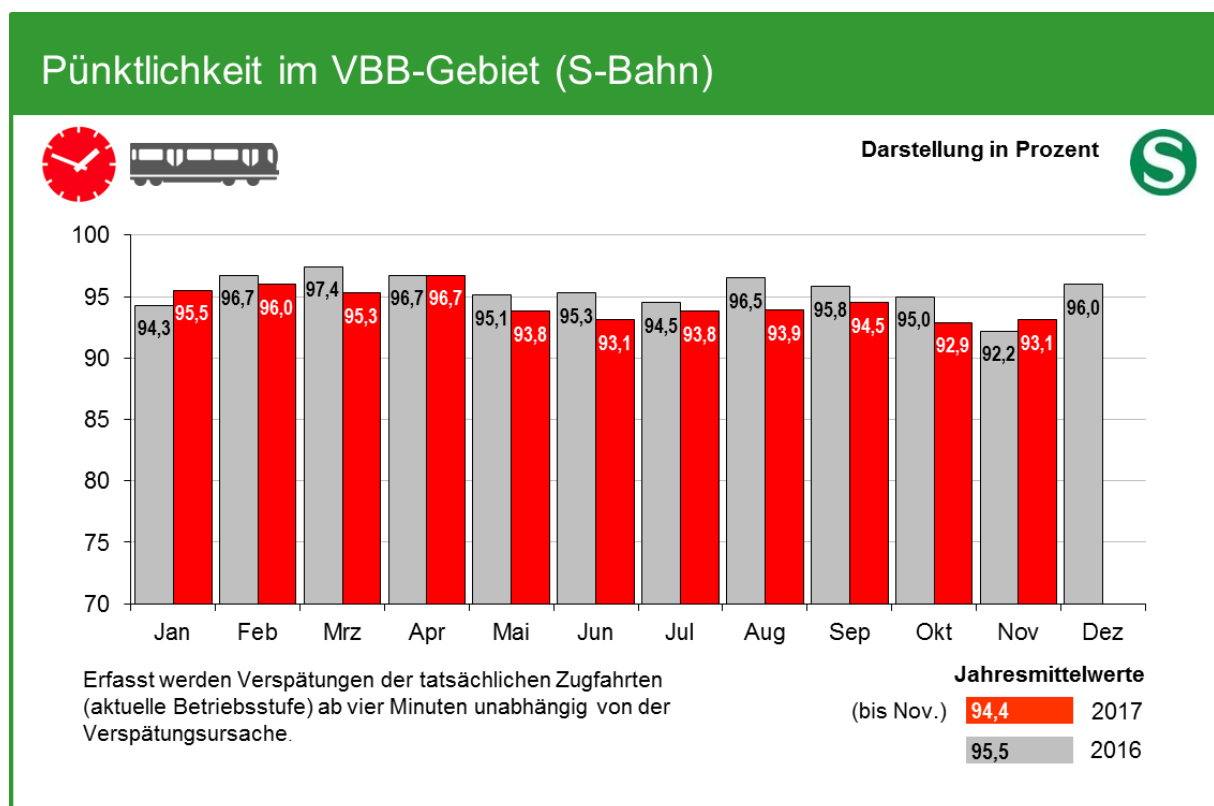
Legt man den für die **im November aktuelle Betriebsstufe** geltenden Fahrplan zugrunde, der aufgrund der noch immer **eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit** um einige Verstärkerzugfahrten in den Hauptverkehrszeiten reduziert ist, so hat die S-Bahn Berlin GmbH im November einen Zuverlässigkeitsgrad von **97,5 Prozent** erreicht.

Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im November einen Pünktlichkeitsgrad von **93,1 Prozent**. Gegenüber dem sehr niedrigen Wert des Vormonats ergibt sich nur ein marginaler Anstieg um 0,2 Prozent.

Weiterhin unbefriedigend ist insbesondere die Pünktlichkeit der über die Berliner Stadtbahn verkehrenden Linien, insbesondere der S5 und der S7, aber auch der S3, infolge der noch nicht vollständig fertiggestellten Infrastruktur zwischen den Stationen Ostkreuz und Ostbahnhof. Dort stehen noch bis zum 4. November 2018 nur zwei von vier Gleisen zur Verfügung. Insbesondere die Zusammenführung der Strecken aus Richtung Lichtenberg und Rummelsburg im Bahnhof Ostkreuz führte bei der eingeschränkten Gleisverfügbarkeit weiterhin häufig bereits bei kleinen Verspätungen zu mehrminütigen Wartezeiten der nachfolgenden Züge.

Auch auf der Ringbahn ist die Betriebsqualität weiterhin nicht befriedigend. Für die Ringlinien S41 und S42 ergab sich im November eine nochmalige Verschlechterung der Pünktlichkeit.

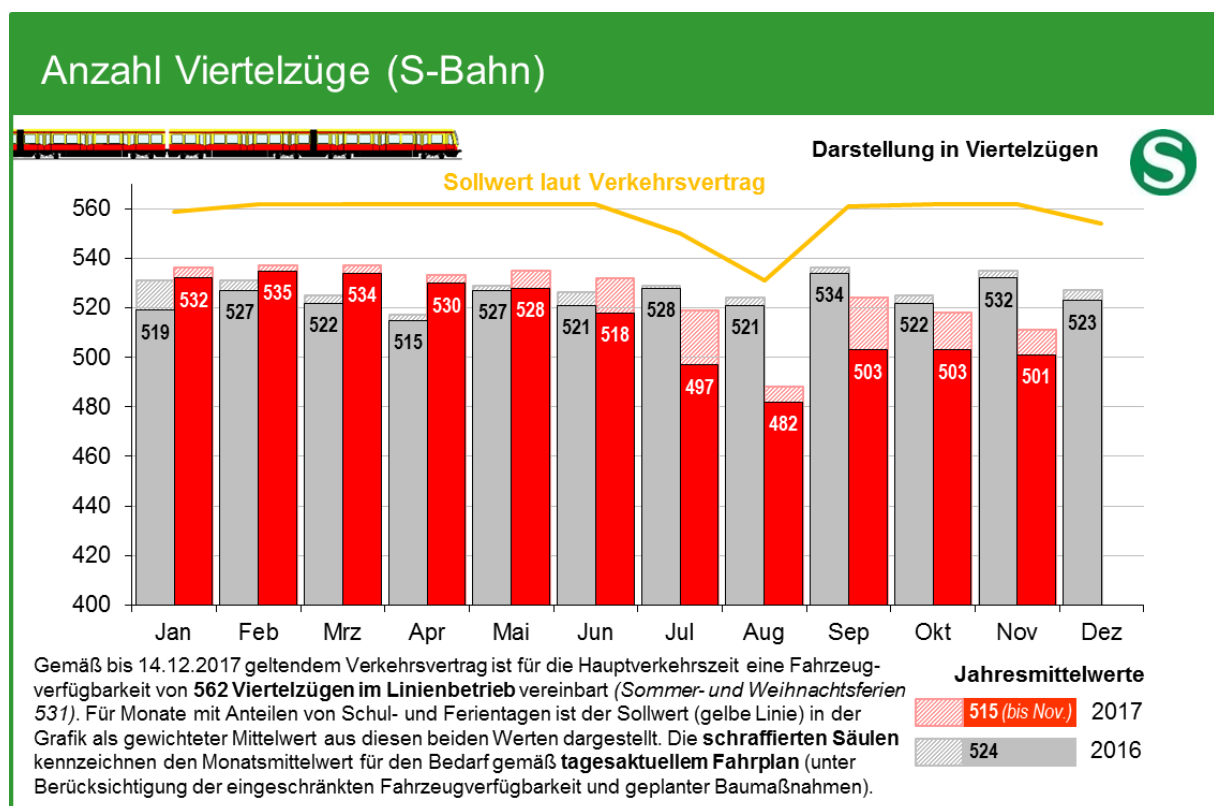


Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, lag im November bei **89,9 Prozent**. Hierbei finden neben verspäteten auch ausgefallene Fahrten Berücksichtigung. Gemessen werden nur die Ankünfte an den Endbahnhöfen, während der oben angegebene und in der Grafik dargestellte Pünktlichkeitsgrad die Ankünfte an allen Stationen einbezieht.

Fahrzeugeinsatz Berliner S-Bahn

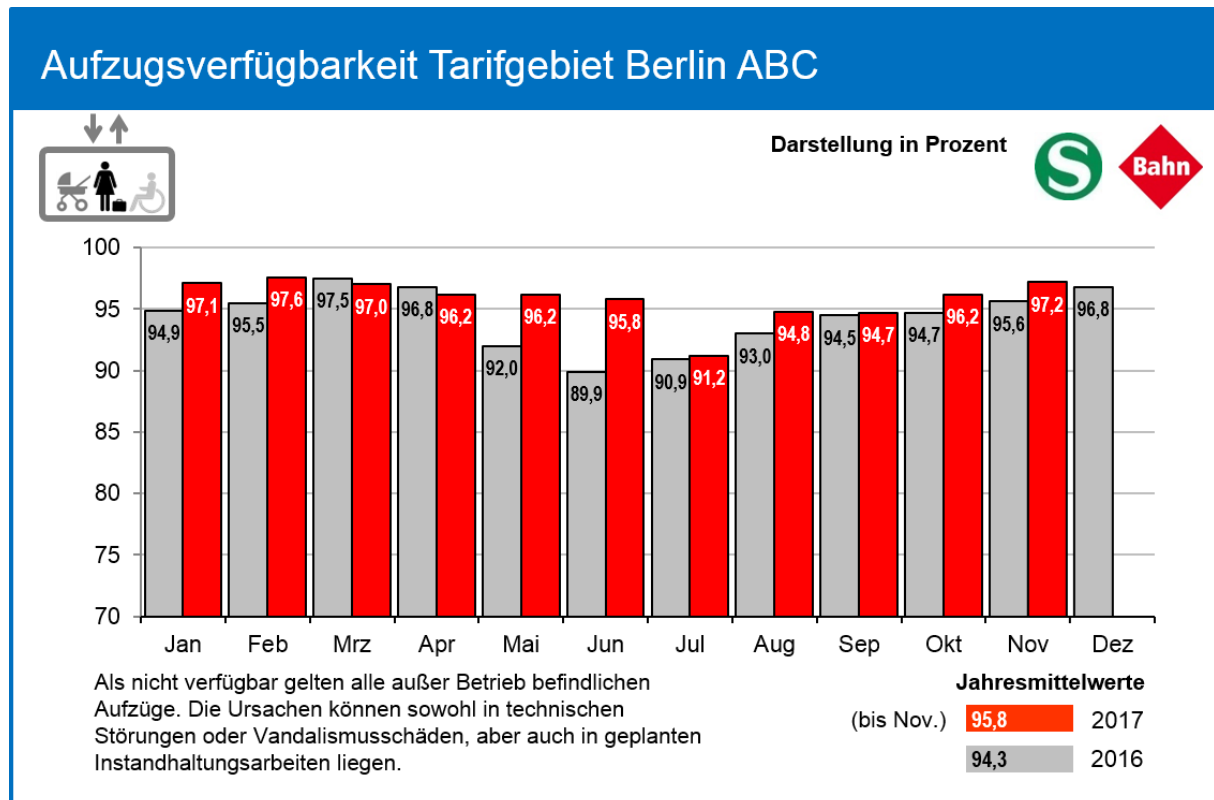
Laut Verkehrsvertrag ist eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 Viertelzügen für den Linieneinsatz in der Hauptverkehrszeit vereinbart, in den Sommer- und Weihnachtsferien reduziert auf 531 Viertelzüge. Davon befanden sich im November im Mittel **89,2 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **501 verfügbaren Viertelzügen** blieb die Fahrzeugverfügbarkeit gegenüber dem Vormonat unverändert.

Ursächlich für die deutlich verringerte Fahrzeugverfügbarkeit waren – wie auch schon in den Vormonaten – vor allem die seit dem Frühjahr 2017 bestehenden Verzögerungen beim turnusmäßigen Tausch der Radsätze. Die deshalb seit dem Ende der Sommerferien nicht verkehrenden Verstärkerzüge während der Hauptverkehrszeiten auf den Linien S1 (Zehlendorf – Potsdamer Platz) und S5 (Mahlsdorf – Lichtenberg) können deshalb vorerst weiterhin nicht eingesetzt werden. Dies soll die Verlässlichkeit der Fahrzeugbereitstellung im übrigen Netz verbessern. Abhängig von der weiteren Entwicklung der Fahrzeugverfügbarkeit werden die Länder Berlin und Brandenburg, die VBB GmbH und die S-Bahn Berlin GmbH gemeinsam entscheiden, wann der Wiedereinsatz der Verstärkerzüge auf den Linien S1 und S5 erfolgen kann.



Aufzugsverfügbarkeit

Auf den S-Bahnhöfen sowie den von S-Bahn und Regionalverkehr gemeinsam genutzten Stationen im Tarifgebiet Berlin ABC sind für einen barrierefreien Zugang zu den Stationen neben zahlreichen Rampen derzeit 228 von der DB Station&Service AG betriebene Aufzüge vorhanden. Davon waren im November im Mittel **219 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **97,2 Prozent** und erhöhte sich damit im Vergleich mit dem Vormonat um 1 Prozent.



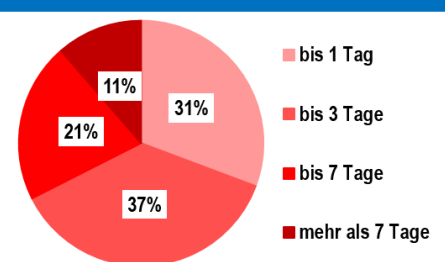
Etwas mehr als zwei Drittel der Ausfälle konnten innerhalb von drei Tagen behoben werden, doch leider entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen längere Ausfallzeiten.

Seit Mitte 2017 bis Ende 2018 tauscht die DB Station&Service AG im VBB-Gebiet acht Aufzüge in den hier aufgeführten Bahnhöfen während folgender Zeiträume aus:*

- Rahnsdorf: 07/17 bis 12/17
- Potsdam Hbf, Jungfernheide, Köpenick: 11/17 bis 02/18
- Hennigsdorf: 11/17 bis 12/18

Die nebenstehende Grafik zeigt die Verteilung der Ausfallzeiten im November 2017. Die fünf Aufzüge mit der größten Ausfalldauer sind aus der Tabelle ersichtlich. *Änderungen möglich

Dauer der Aufzugsstörungen



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Rahnsdorf	30 Tage	29.06.17	08.12.17	Austausch des Aufzugs bis Dezember 2017
S Kaulsdorf, S-Bstg. (Gl. 1+2)	26 Tage	02.11.17 06.11.17	02.11.17 01.12.17	Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekte Steuerungsplatine
S+U Berlin Hauptbahnhof, zw. Gl. 3+4 und Gl. 15+16	23 Tage	01.11.17 17.11.17 26.11.17	13.11.17 23.11.17 28.11.17	Personenbefreiung, Umfangreiche Reparaturarbeiten – Aufzugsseile mussten gekürzt werden
S Lichterfelde Ost, Regionalbstg. (Gl. 3)	20 Tage	Mehrmalige ein- bis 13-tägige Störungen		Zweimalige Personenbefreiung und umfangreiche Reparaturarbeiten – defekter Notruf
S+U Gesundbrunnen Regional-/Fernbstg. (Gl. 5+6)	14 Tage	Mehrmalige ein- bis fünftägige Störungen		Umfangreiche Reparaturarbeiten – defektes Türsteuergerät

Erläuterungen

Erläuterungen zur Zuverlässigkeit

Die Zuverlässigkeit beschreibt den Ausfall von einzelnen Zugfahrten. Eine Fahrt gilt als ausgefallen, wenn sie nicht durchgeführt wird, die Abfahrt zu früh erfolgt oder die Verspätung über dem Takt der Linie liegt. Beim Ausfall einzelner Stationen gilt der Streckenabschnitt, in dem der Halt liegt, als nicht bedient. Fahrten, die auf Grund von planmäßigen Bauarbeiten nicht stattfinden, gelten nicht als Ausfall.

Für die S-Bahn Berlin GmbH werden in der Zuverlässigkeitsstatistik die ausgefallenen Zugfahrten auf Grundlage des vertraglich vereinbarten Verkehrsangebotes erfasst, und nicht aufgrund des aktuell geltenden Fahrplans.

Erläuterung zur Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit im Regionalverkehr basiert auf Daten, die an 67 Messpunkten im VBB-Gebiet erhoben werden. Um Einheitlichkeit zu gewährleisten, werden in dieser Statistik alle Verspätungen ab 5:00 Minuten berücksichtigt, auch wenn die vertraglich relevanten Grenzwerte teilweise strenger angesetzt werden. Die Daten basieren auf Ankunftsdaten der tatsächlich verkehrenden Züge, wobei sämtliche Verspätungen, unabhängig von der Ursache, in die Statistik einfließen. Für die Linie RB45 werden keine Messungen im VBB-Gebiet durchgeführt.

Die Darstellung der Pünktlichkeit im S-Bahnverkehr erfolgt für (eingeschränkte) Vergleichszwecke mit dem Regionalverkehr auf Basis der Ankünfte der tatsächlich durchgeführten Zugfahrten an allen Halten. Erfasst werden bei der S-Bahn alle Verspätungen ab 4:00 Minuten. Die gegenüber dem bestellten Verkehrsangebot ausgefallenen Zugfahrten werden hier nicht berücksichtigt, sondern in der Zuverlässigkeitsstatistik erfasst.

Die gewählten Darstellungen sind unabhängig von den jeweiligen vertraglichen Bewertungen. Linienscharfe Werte können aus rechtlichen Gründen nicht veröffentlicht werden.



Zeit	Time/Temps	Über	Via	Ziel	Destination
16:47	RE 7	B-Schönefeld +	Biankenfelde - Zossen	Wunsdorf-Waldst.	
16:47	ICE 544	Hannover	Böschung - Düsseldorf	Köln	
	ICE 554	Hagen	Wuppertal	Köln	
16:48	EC 179	B-Südkeuz	Dresden - Bad Schandau	Praha hl.n.	
16:51	RE 1	B-Ostbahnhof	Erkner - Fürstenwalde	Frankfurt (O)	
16:51	RB 21	B-Wannsee	Potsdam - P-Charlottenhof	Golm	
		P-Charlottenhof	Werder - Groß Kreutz	Brandenburg	
16:52	ICE 1719	B-Südkeuz	Lu. Wittenberg	Leipzig	
16:54	ICE 1197	Wolfsburg	Hannover - Göttingen	Frankfurt(M) Hbf	
16:57	RB 14	Berlin Zoo	B-Spandau - Brieselang	Nauen	
17:02	RE 4	B-Spandau	Elstal - Wustermark	Rathenow	
17:04	X 68904	B-Südkeuz		Leipzig	

Foto: DB AG

Erläuterung zur Aufzugsverfügbarkeit

Um allen Fahrgästen, auch den in der Mobilität eingeschränkten Personen, gleichermaßen die Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel zu ermöglichen, ist der barrierefreie Zugang zu den Stationen von großer Bedeutung. Dieser kann über Aufzüge oder Rampen realisiert werden.

Die Aufzugsverfügbarkeit wird auf der Grundlage der von der S-Bahn Berlin GmbH und der DB Station&Service AG im Internet unter „Mobilitätsstörungen“ veröffentlichten Daten durch den VBB kontinuierlich in halbstündigen Intervallen erfasst.

Bei der Ermittlung der Aufzüge mit der größten Störungsdauer werden alle Aufzüge berücksichtigt, die im jeweiligen Monat an mindestens einem Tag gestört waren. Berechnet wird jeweils die gesamte Dauer der Störung im aktuellen Monat. Wenn die Störung bereits vor Anfang des jeweiligen Monats bestand, ist dies aus dem angegebenen Störungsbeginn ersichtlich. Die insgesamt sechs Aufzüge anderer Betreiber (z.B. BVG, Land Berlin, brandenburgische Gemeinden) auf S-Bahnhöfen bleiben in der Auswertung unberücksichtigt.

Daten zur aktuellen Pünktlichkeit der einzelnen Züge und zur derzeitigen Verfügbarkeit der Aufzüge sind auch in der elektronischen Fahrplanauskunft enthalten: [VBB-Fahrinfo](#)