

## 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.

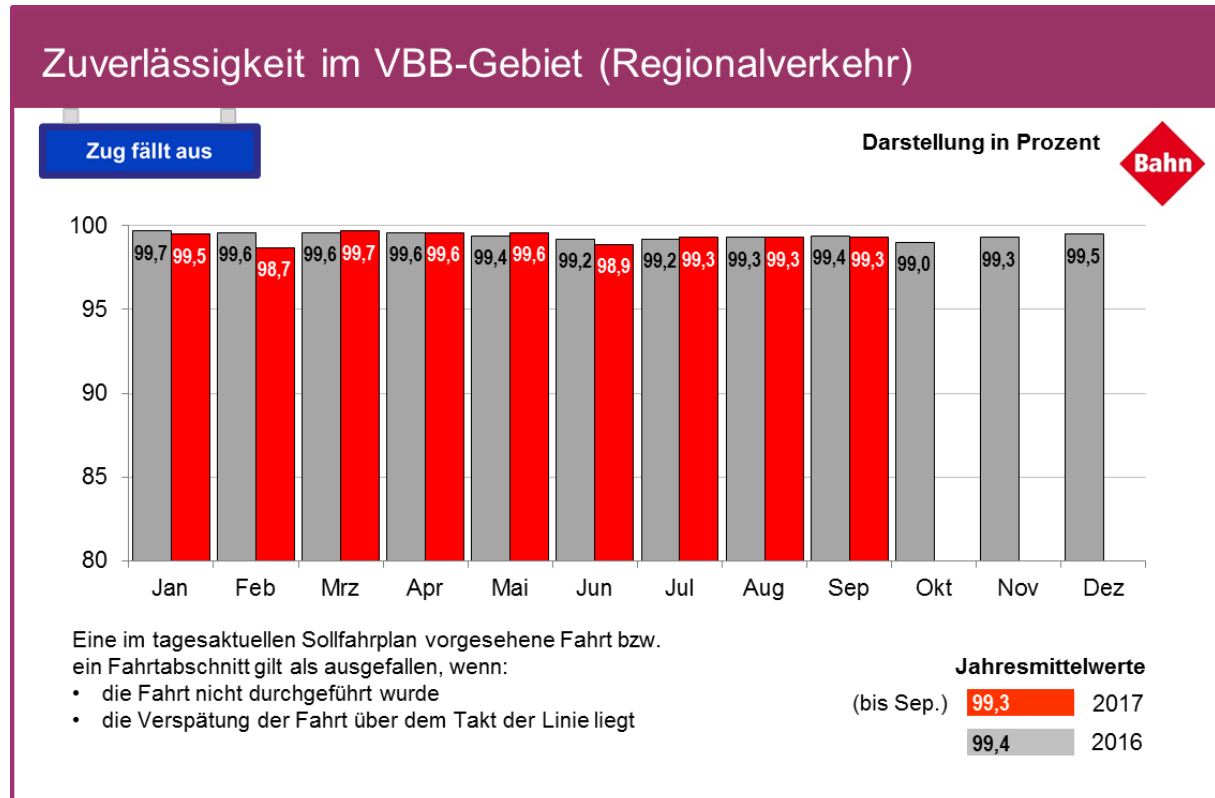
**Weiterführende Informationen** zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten 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 September, gemessen an der Summe der Zugkilometer, **99,3 Prozent** der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.



Es wurden 3,084 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen in Berlin und Brandenburg bestellt. Davon fielen

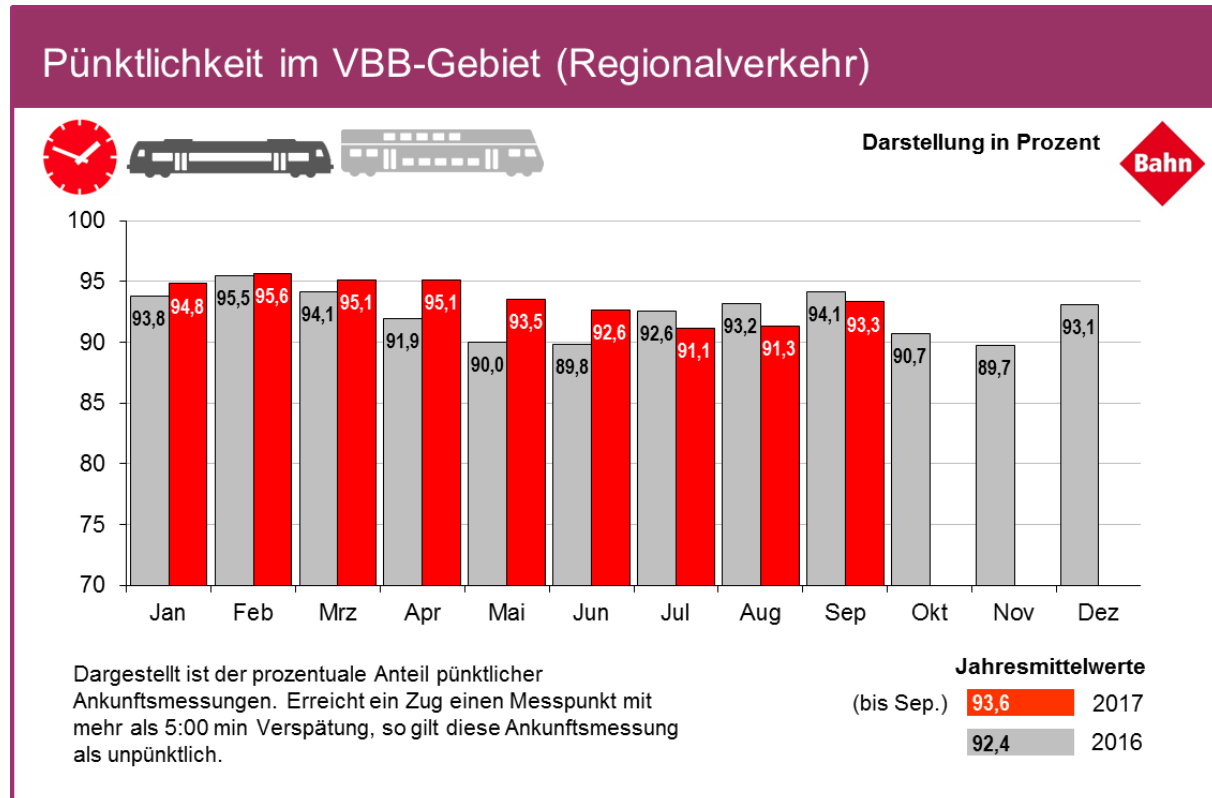
- 0,128 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,021 Mio. Zkm wegen Störungen aus.
- 0,001 Mio. Zkm wurden als Ausfall gewertet, da die Verspätung größer als der Takt der Linie war.

Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Ursachen nennen, die, gemessen am Umfang der ausgefallenen Zugkilometer, einen hohen Anteil hatten:

- Am 8. September fielen auf der Linie RE1 zwischen Ostbahnhof und Fangschleuse zahlreiche Fahrten wegen einer Bombenentschärfung in Erkner aus.
- Am 13. September kam es auf den Linien RE3, RE5, RE66, RB12, RB24 zwischen Berlin und Oranienburg/Bernau auf Grund einer Oberleitungsstörung auf dem Streckenabschnitt Berlin Hohenschönhausen - Berlin Abzweig Karow zu Ausfällen.
- Am 14. und 15. September führten Oberleitungsschäden in Folge eines Sturmes auf der Linie RB24 zwischen Calau und Lübbenau zu Ausfällen.

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

Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im September, gemessen an der Anzahl der Messpunktankünfte, eine Quote von **93,3 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 September wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 105.000 Messungen 7.077 Ankünfte mit einer Verspätung mehr als 4:59 min gemessen.

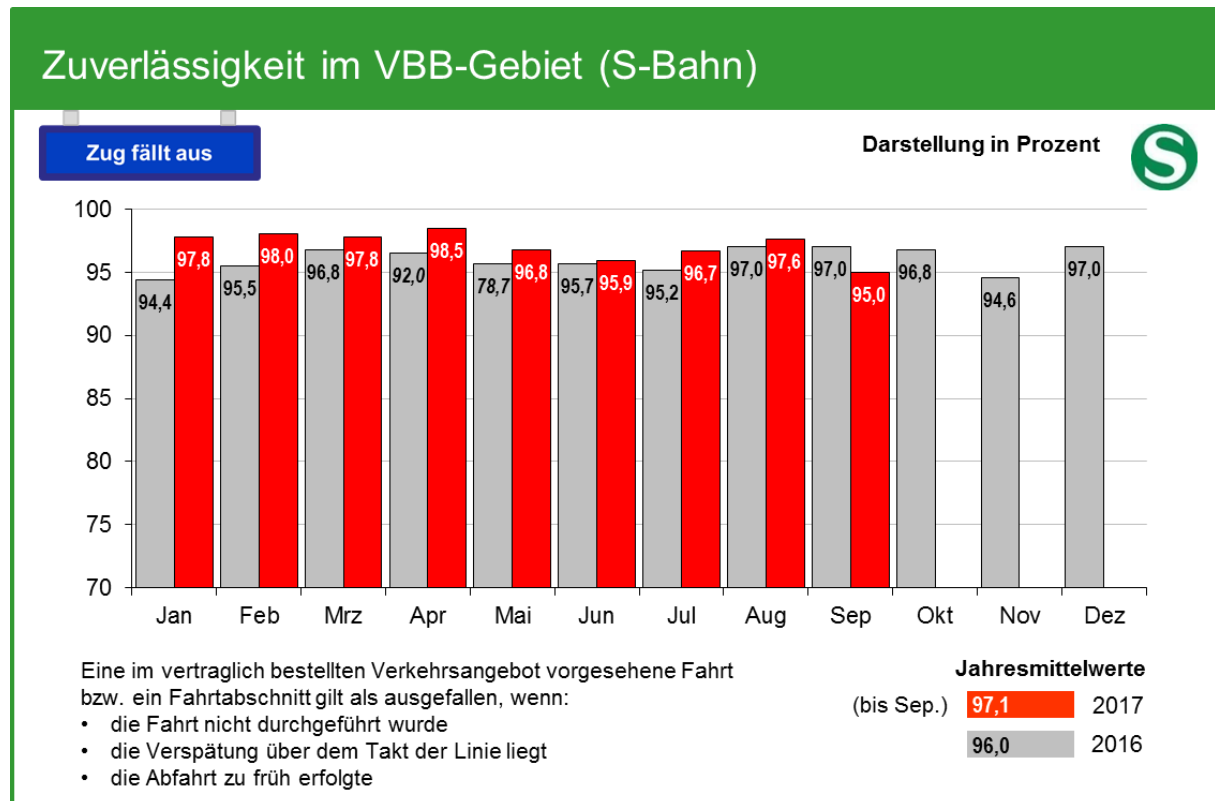
Im Folgenden möchten wir Ihnen einige Ursachen nennen die, gemessen am Umfang der entstandenen Verspätungsminuten, einen hohen Anteil hatten:

- Am 5. September kam es auf Grund einer Bremsstörung an einem Zug nahe Berlin Zoologischer Garten zu zahlreichen Verspätungen und Umleitungen bei den auf der Stadtbahn verkehrenden Regionalverkehrslinien.
- Am 6. September führten ein liegengebliebener ICE in Berlin Greifswalder Straße sowie ein Lokschaden an einem Zug der Linie RE5 zu Verspätungen auf der Linie RE5.
- Am 20. September verspäteten sich Züge der S4 auf Grund von Sperrungen im Knoten Leipzig in Vorbereitung auf die Inbetriebnahme der Neubaustrecke Erfurt – Nürnberg („VDE 8“).

## Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

Im S-Bahn-Verkehr wurden im September **95,0 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad sank damit gegenüber dem Wert des Vormonats um 2,6 Prozent.

Der deutliche Rückgang wurde einerseits durch die weiterhin zu geringe Fahrzeugverfügbarkeit (vgl. S.6) verursacht, zum anderen jedoch auch durch die Probleme nach der Inbetriebnahme der neuen Infrastruktur am Ostkreuz (vgl. S.7), infolge derer zahlreiche Fahrten ganz oder teilweise ausfielen.

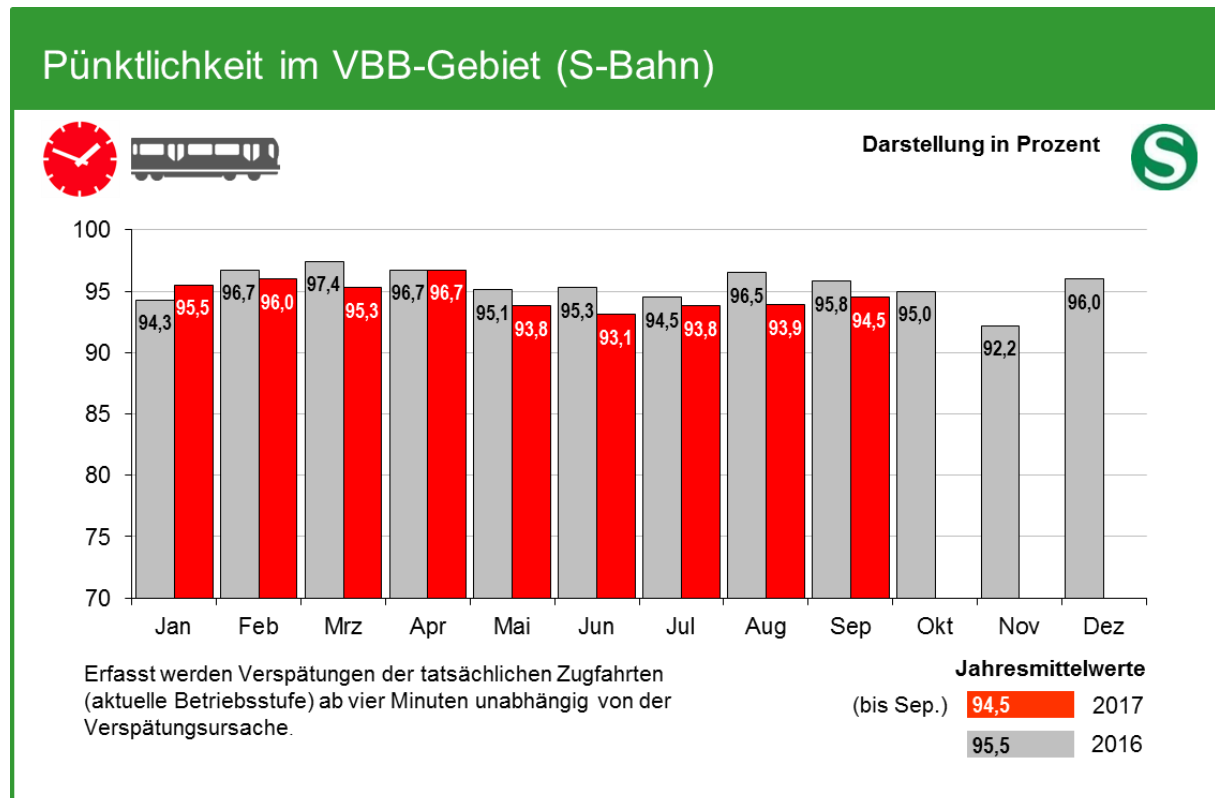


Legt man den für die im **September** **aktuelle Betriebsstufe** geltenden Fahrplan zugrunde, der aufgrund der noch immer **eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit** um einige Verstärkerzugfahrten in den Hauptverkehrszeiten reduziert ist, so hat die S-Bahn Berlin GmbH im September einen Zuverlässigkeitsgrad von **97,3 Prozent** erreicht.

## Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im September einen Pünktlichkeitsgrad von **94,5 Prozent**. Gegenüber dem Wert des Vormonats ergibt sich ein Anstieg um 0,6 Prozent, jedoch auf weiterhin vergleichsweise niedrigem Niveau.

Die nach der Inbetriebnahme der neuen Infrastruktur im Abschnitt Ostkreuz – Ostbahnhof ab dem 21. August aufgetretenen massiven Störungen des neuen elektronischen Stellwerks (vgl. VBB-Qualitätsbericht August 2017) dauerten auch in der ersten Septemberwoche noch an und beeinträchtigten die Pünktlichkeit der Linien S3, S5, S7 und S75 erheblich.



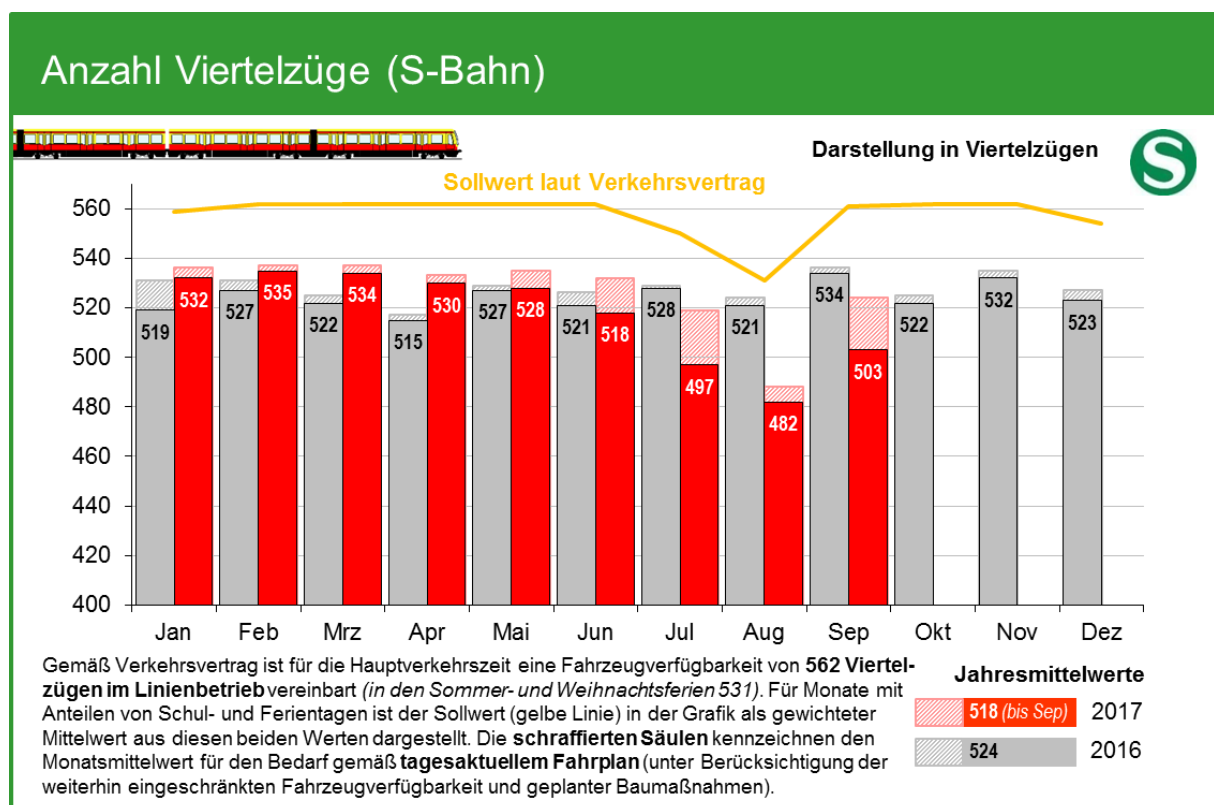
Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, lag im September bei **91,1 Prozent**. Hierbei finden neben verspäteten auch ausgefallene Fahrten Berücksichtigung. Gemessen werden nur die Ankünfte an den Endbahnhöfen, während 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 September im Mittel **89,7 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **503 verfügbaren Viertelzügen** fuhren 21 Viertelzüge mehr als im Vormonat.

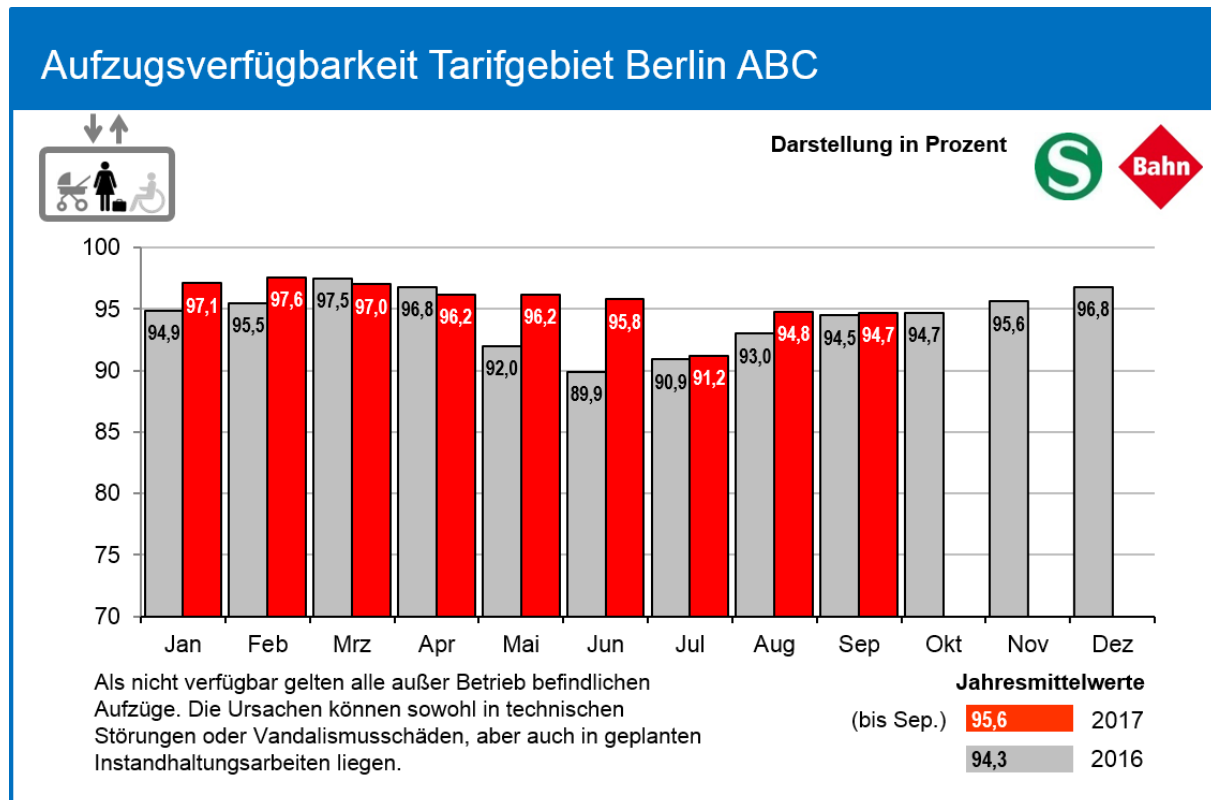
Nachdem im August wegen des Ferienfahrplans und größerer baubedingter Einschränkungen ein deutlich reduzierter Fahrzeugbedarf bestanden hatte (vgl. hellrot schraffierte Säulen in der Grafik), stieg der Bedarf im September wieder an. Wie bereits vor den Sommerferien konnte die S-Bahn Berlin GmbH nicht genügend Fahrzeuge bereitstellen, um dieses – gegenüber dem im Verkehrsvertrag vereinbarten Zielwert noch immer reduzierte – Angebot vollständig zu erbringen. Es war wieder vermehrt der Einsatz verkürzter Züge zu beobachten. Ursächlich für die deutlich verringerte Fahrzeugverfügbarkeit waren auch weiterhin Verzögerungen beim turnusmäßigen Tausch der Radsätze.

Der VBB, die Länder Berlin und Brandenburg und die S-Bahn Berlin GmbH vereinbarten deshalb, die ab Ferienende wieder bestellten Verstärkerzüge während der Hauptverkehrszeiten auf den Linien S1 (Zehlendorf – Potsdamer Platz) und S5 (Mahlsdorf – Lichtenberg) vorerst nicht wieder einzusetzen, um die Verlässlichkeit der Fahrzeugbereitstellung im übrigen Netz zu verbessern. Abhängig von der weiteren Entwicklung der Fahrzeugverfügbarkeit ist gemeinsam zu 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 September im Mittel **215 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **94,7 Prozent** und sank damit im Vergleich mit dem Vormonat um 0,1 Prozent.

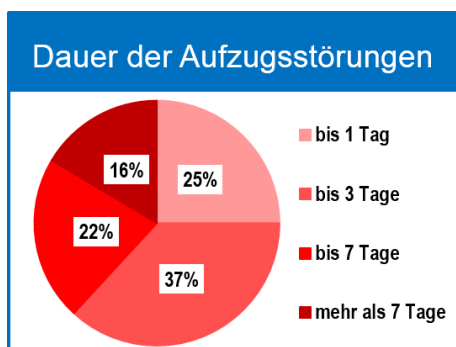


Mehr als 60 Prozent der Ausfälle konnten innerhalb von drei Tagen behoben werden, doch leider entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen längere Ausfallzeiten.

In diesem Jahr tauscht die DB Station&Service AG im VBB-Gebiet acht Aufzüge in den hier aufgeführten Bahnhöfen während folgender Zeiträume aus:\*

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

Die nebenstehende Grafik zeigt die Verteilung der Ausfallzeiten im September. Die fünf Aufzüge mit der größten Ausfalldauer im Berichtsmonat sind aus der Tabelle ersichtlich.



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Rahnsdorf	30 Tage	29.06.17	vsl. 11/17	Austausch des Aufzugs vsl. bis November 2017
S+U Rummelsburg	30 Tage	24.08.17	12.10.17	Probleme mit der Telefonleitung – deswegen kein Notruf möglich
S Hohen Neuendorf	30 Tage	18.08.17	11.10.17	Probleme mit der Telefonleitung – deswegen kein Notruf möglich
S Lichterfelde Ost, Regionalbahnsteig (Gl. 3)	21 Tage	mehrmalige ein- bis 16-tägige Störungen		mehrmaliger Personeneinschluss – umfangreiche Reparaturarbeiten (am 15.09.17: Feuerwehreinsatz wegen eingeschlossener Personen – Scheibe wurde durch die Feuerwehr eingeschlagen)
S+U Gesundbrunnen, S-Bahnsteig (Gl. 3+4)	21 Tage	mehrmalige ein- bis 14-tägige Störungen		mehrmaliger Personeneinschluss und Türstörungen

## 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-Schönfeld +	Biankenfelde - Zossen	Wunsdorf-Waldst.	
16:47	ICE 544	Hannover	Bochum - 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](#)