

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.

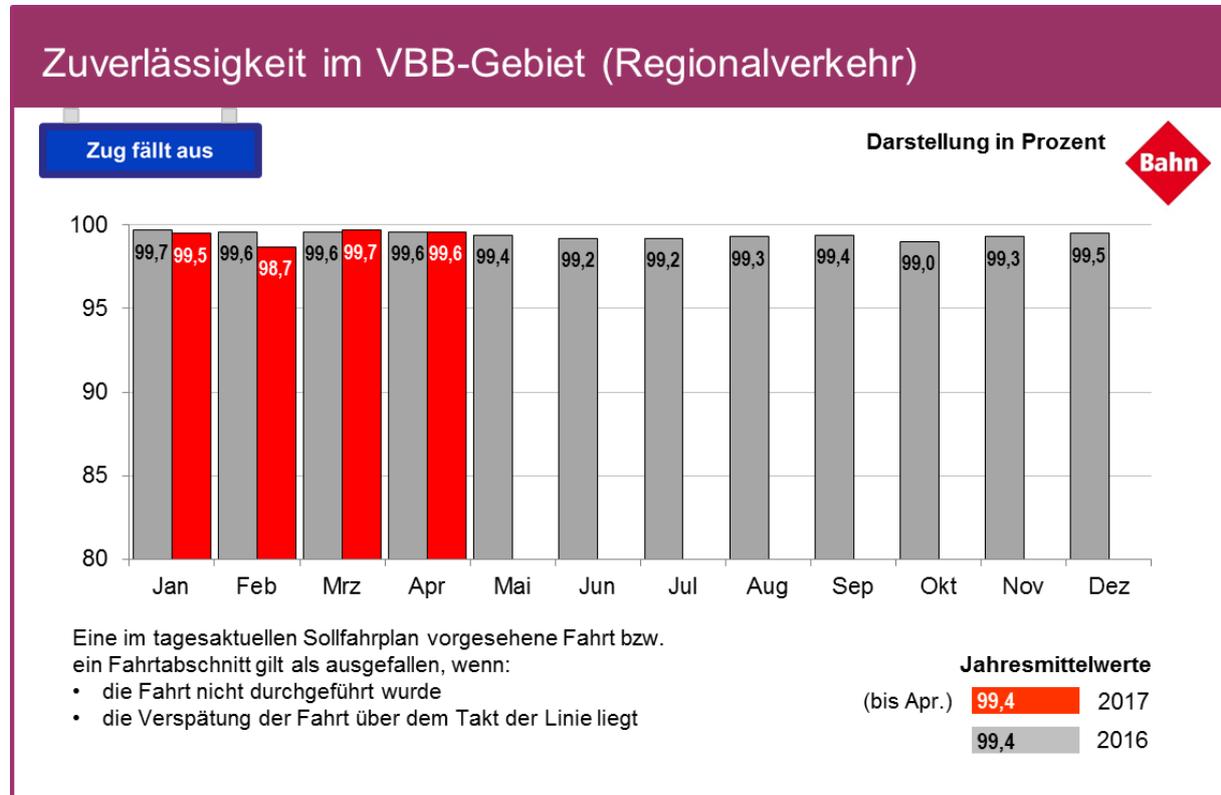
Weiterführende Informationen zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten 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..... | 8 |

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

Im Regionalverkehr wurden im April, bezogen auf die Summe der Zugkilometer, **99,6 Prozent** der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.

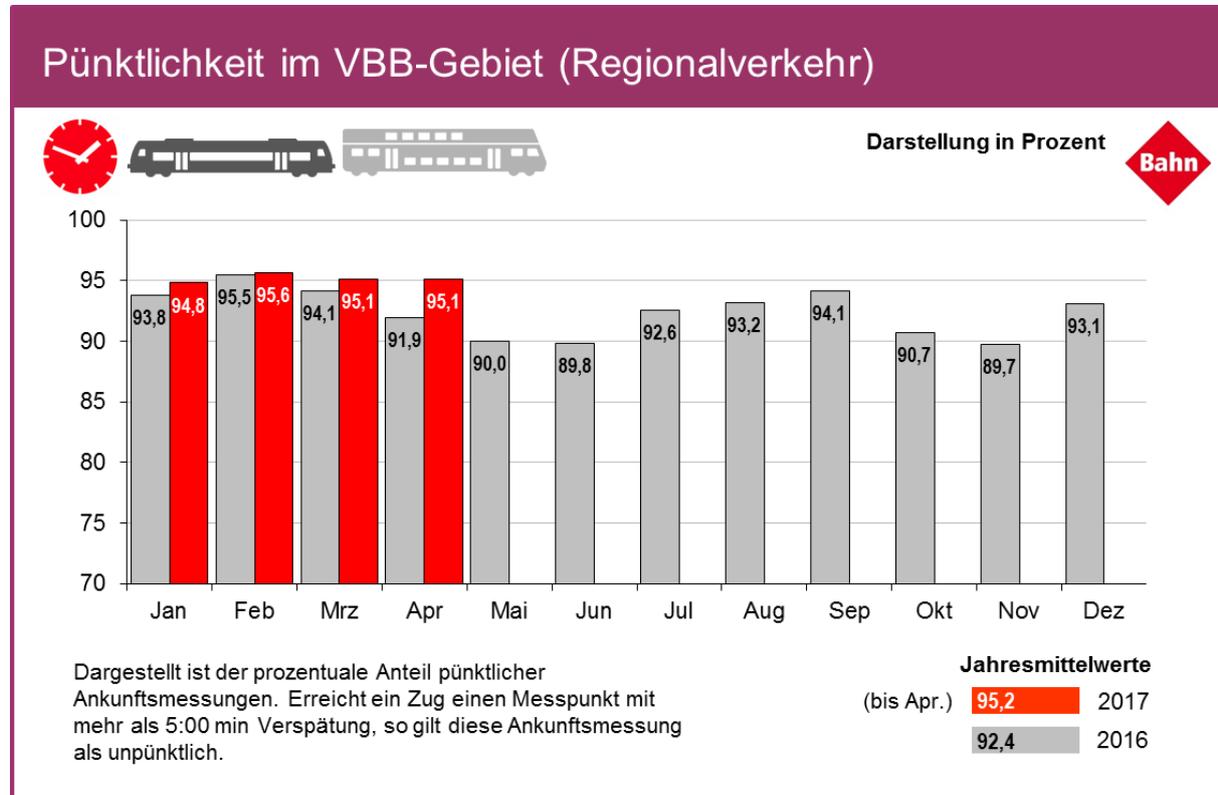


Es wurden 3,059 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen bestellt. Davon fielen

- 0,026 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,011 Mio. Zkm wegen Störungen aus.
- 0,001 Mio. Zkm wurden als Ausfall gewertet, da die Verspätung größer als der Takt der Linie war.

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

Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im April, bezogen auf die Anzahl der Messpunktkünfte, eine Quote von **95,1 Prozent**.



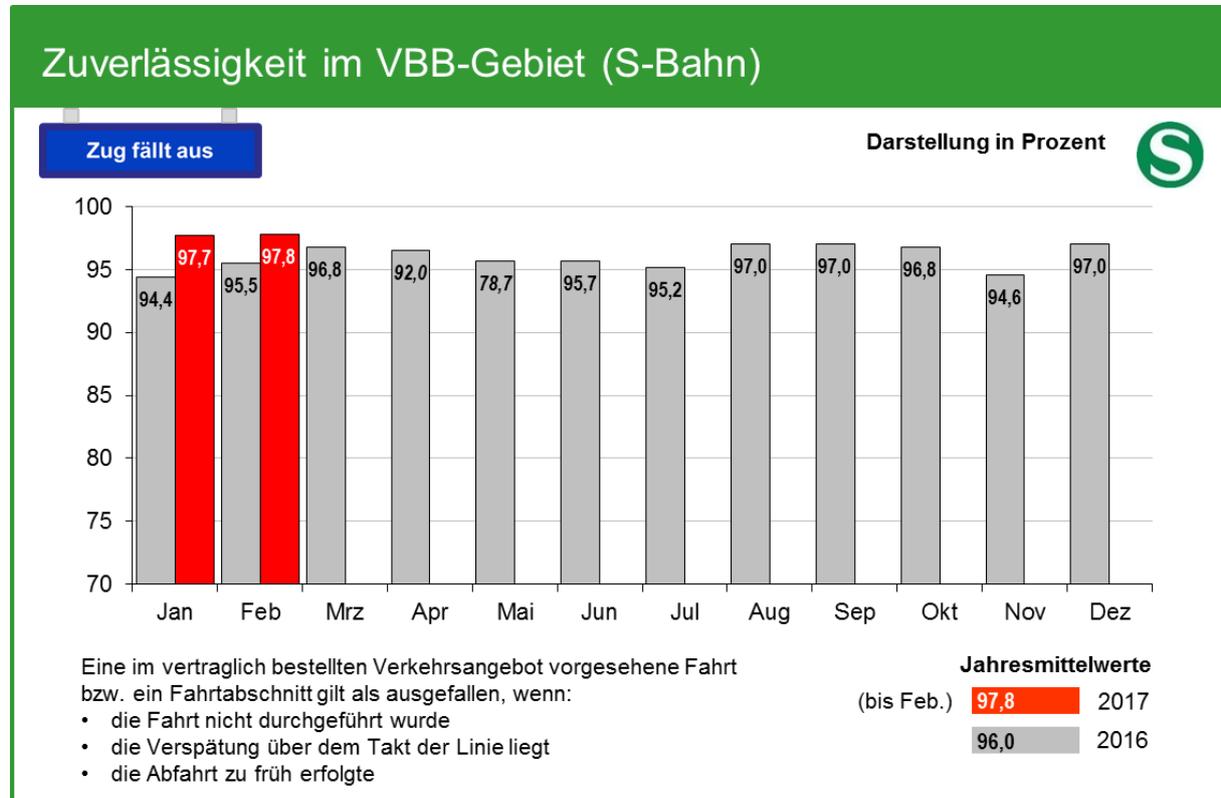
Die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades resultiert aus Messpunkten im Abstand von ca. 30 Kilometern, festgelegt anhand von verkehrlichen Gesichtspunkten (z.B. Aus- und Umsteigeraufkommen). Im April wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 104.000 Messungen 5.148 Ankünfte mit einer Verspätung von 5:00 Minuten oder mehr gemessen.

Im Folgenden möchten wir Ihnen einige **Ursachen für Verspätungen und Zugausfälle** nennen.

- Vom Verkehrsunternehmen verursachte Störungen:
Am 4.4. und zum Teil am 5.4. wurde auf der Linie RB51 beinahe ganztägig auf dem Abschnitt zwischen Pritzerbe und Rathenow Busnotverkehr eingesetzt, da eine Fahrzeugstörung vorlag. Wegen Krankmeldungen mehrerer Lokführer kam es am 7.4. auf den Linien RB10 und RB14 sowie am 16.4. auf den Linien RB12 und RB25 zu Ausfällen. Aufgrund von Fahrzeugstörungen fielen am 27.4. mehrere Zugfahrten auf der Linie RB27 aus.
- Vom Infrastrukturbetreiber verursachte Störungen:
Am 1.4. beeinträchtigte eine Oberleitungsstörung in Rummelsburg den Verkehr auf den Linien RE1, RE2, RE7 und RB14 erheblich. Am 6.4. wie auch am 12.4. sorgte eine Weichenstörung in Grimmen (Mecklenburg Vorpommern) für Verspätungen und Ausfälle auf den Linien RE3 und RE5.
- Durch externe Einflüsse verursachte Störungen:
Am 6.4. führte ein Baum in der Oberleitung zu Ausfällen zwischen Berlin Lichtenberg und Eberswalde. Am selben Tag musste abends der Potsdamer Hbf für etwa eine Stunde wegen einer Bombenentschärfung komplett gesperrt werden. Auf Grund eines Notarzteinsatzes fielen am frühen Morgen des 24.4. auf den Linien RE2 und RB24 Züge aus bzw. waren verspätet.

Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

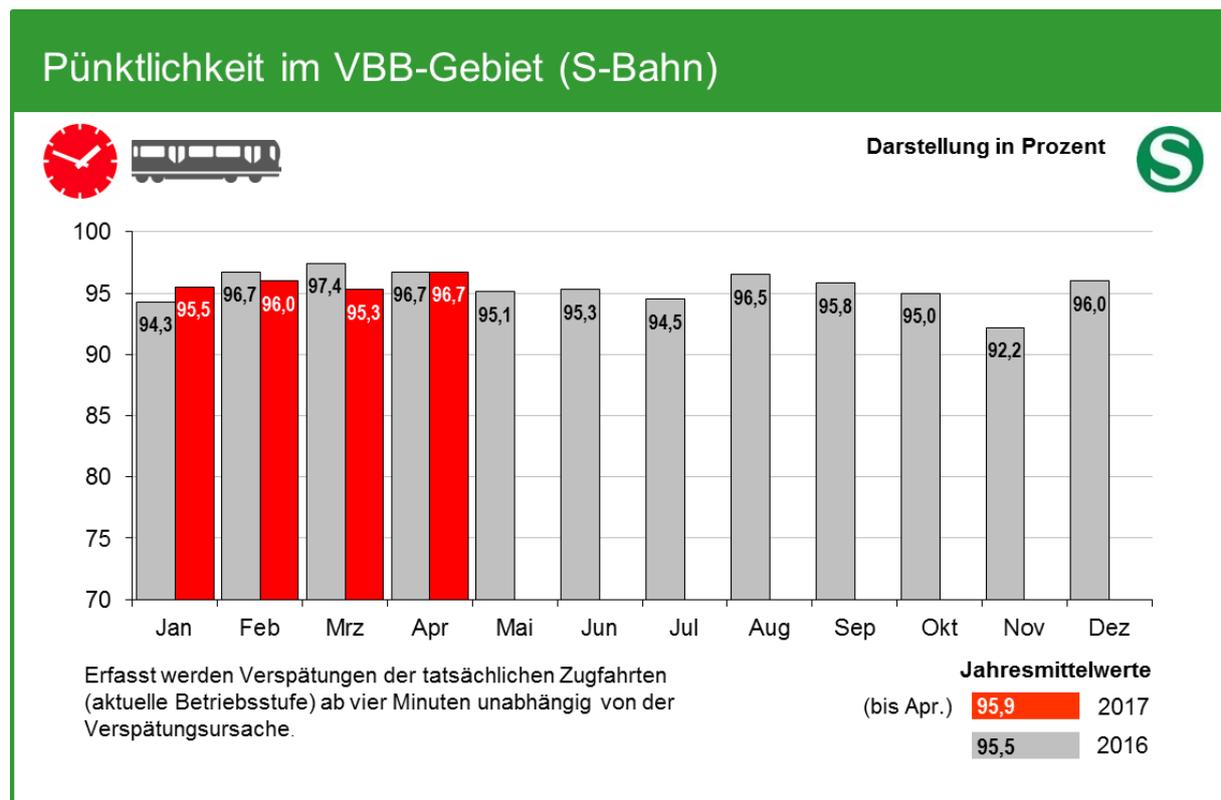
Die für die Berechnung des Zuverlässigkeitsgrades erforderlichen Daten liegen für die Monate März und April wegen technischer Probleme bei der S-Bahn Berlin GmbH noch nicht vor.



Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im April einen Pünktlichkeitsgrad von **96,7 Prozent**. Gegenüber dem Vormonat ergibt sich ein Anstieg um 1,4 Prozent. Für die Folgemonate zeichnet sich jedoch wieder eine negative Tendenz ab.

Der überwiegende Teil der **Ursachen für Verspätungen und Zugausfälle** liegt bei der S-Bahn Berlin GmbH selbst, beispielsweise Fahrzeugstörungen oder der Ausfall von Triebfahrzeugführern. Hinzu kommen die durch den Infrastrukturbetreiber DB Netz AG verursachten Störungen (meist Weichen- oder Signalstörungen) sowie externe Einflüsse, wie extreme Witterung oder Sperrungen infolge Personen im Gleis. Die letztgenannten Kategorien treten zwar weniger häufig auf, führen jedoch oft zu Großstörungen mit massiven Einschränkungen des S-Bahn-Verkehrs.



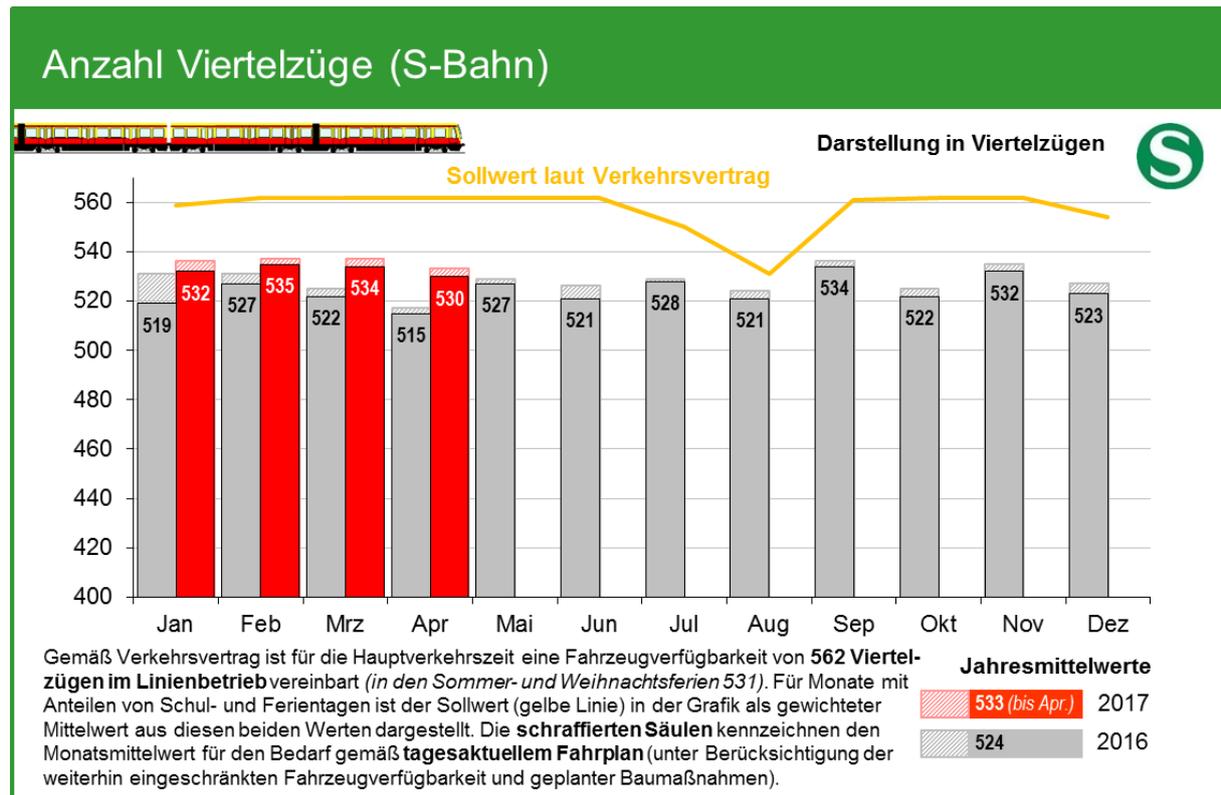
Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, liegt für den Monat April wegen technischer Probleme bei der S-Bahn Berlin GmbH noch nicht vor.

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

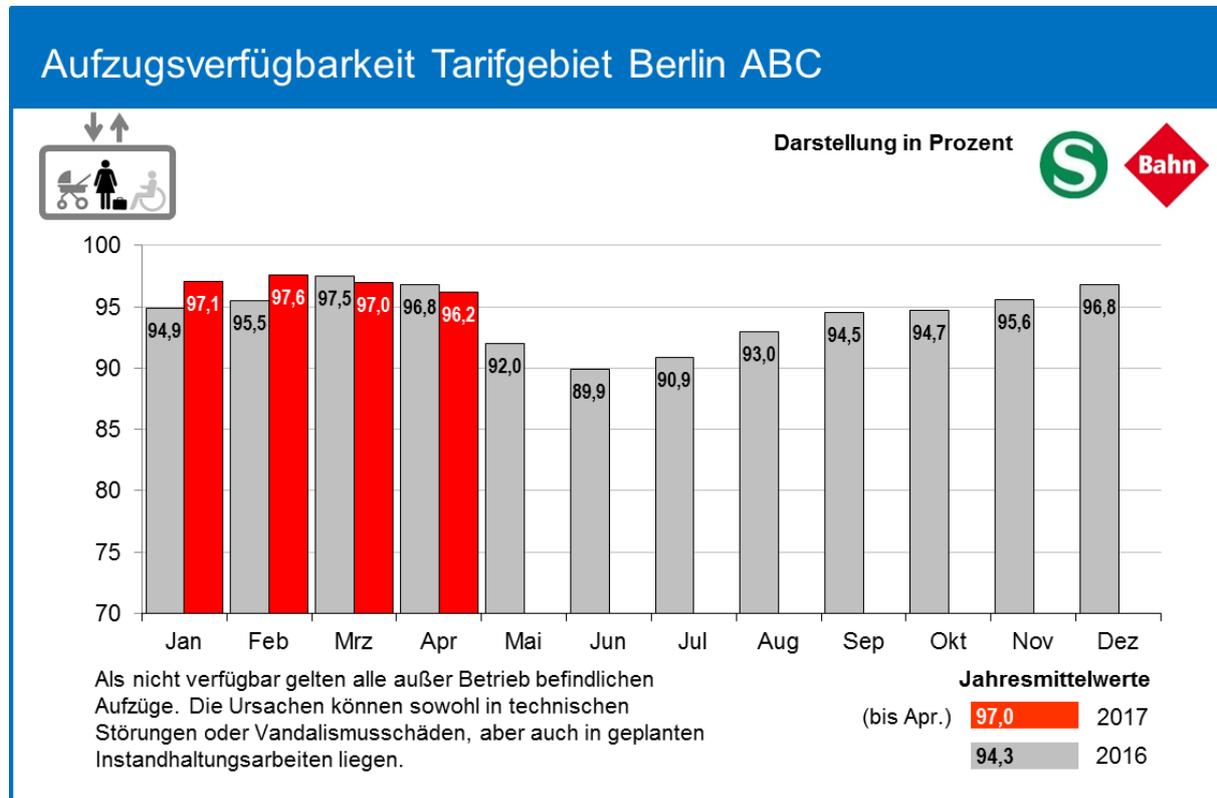
Laut Verkehrsvertrag ist eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 Viertelzügen für den Linieneinsatz in der Hauptverkehrszeit vereinbart, in den Sommer- und Weihnachtsferien reduziert auf 531 Viertelzüge. Davon befanden sich im April im Mittel **94,4 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **530 verfügbaren Viertelzügen** blieben die Fahrzeugverfügbarkeit und die Erfüllung des Bedarfs gemäß tagesaktuellem Fahrplan gegenüber dem Vormonat nahezu unverändert.

Die Fahrzeugverfügbarkeit im Berliner S-Bahn-Betrieb liegt damit weiterhin stabil auf vergleichsweise hohem Niveau, wenngleich der im Verkehrsvertrag vereinbarte Zielwert von 562 Viertelzügen auch weiterhin nicht erreicht wird.



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 April im Mittel **219 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **96,2 Prozent** und sank damit gegenüber dem Vormonat weiter um 0,8 Prozent.



Knapp zwei Drittel der Ausfälle konnten innerhalb von drei Tagen behoben werden, jedoch entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen längere Ausfallzeiten.

In diesem Jahr tauscht die DB Station&Service AG im VBB-Gebiet acht Aufzüge in den Bahnhöfen Potsdam Hbf, Jungfernheide, Hennigsdorf, Rahnsdorf und Köpenick aus.*

Auf der Webseite www.bahnhof.de oder der App „DB Bahnhof live“ wird der Status der Aufzüge in Echtzeit angezeigt.

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

*Änderungen möglich



| Station | Dauer | Beginn | Ende | Ursache / Bemerkungen |
|---|---------|----------------------|----------------------|--|
| S Ostkreuz , zw. Gl. 11+12 und Gl. 5+6 | 30 Tage | 31.03.17 | 15.05.17 | Umfangreiche Reparaturarbeiten und Ursachenanalyse nach Personeneinschluss |
| S+U Gesundbrunnen , Regional-/Fernbstg. (Gl. 5+6) | 26 Tage | 23.03.17 27.04.17 | 25.04.17 27.04.17 | Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekte Lichtschanke |
| S+U Berlin Hauptbahnhof , zw. Gl. 5+6 und Gl. 11+12 | 24 Tage | 27.03.17 13.04.17 | 10.04.17 26.04.17 | Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekter Fangkorb und Vandalismusschaden |
| S Zehlendorf | 21 Tage | 10.04.17 | 05.05.17 | Gewährleistungsmangel – defektes Türschwert |
| S Betriebsbahnhof Rummelsburg | 19 Tage | 03.04.17 14.04.17 | 04.04.17 10.05.17 | Umfangreiche Reparaturarbeiten an der Elektronik – defekter FI-Schalter |

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 + Blankenfelde - Zossen | Wunsdorf-Waldst. |
| 16:47 | ICE 544 | Hannover - Bochum - Düsseldorf | Köln |
| | ICE 554 | Hagen - Wuppertal | Köln |
| 16:48 | EC 179 | B Südkreuz - 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 Südkreuz - 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 Südkreuz | 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](#)