

## 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.

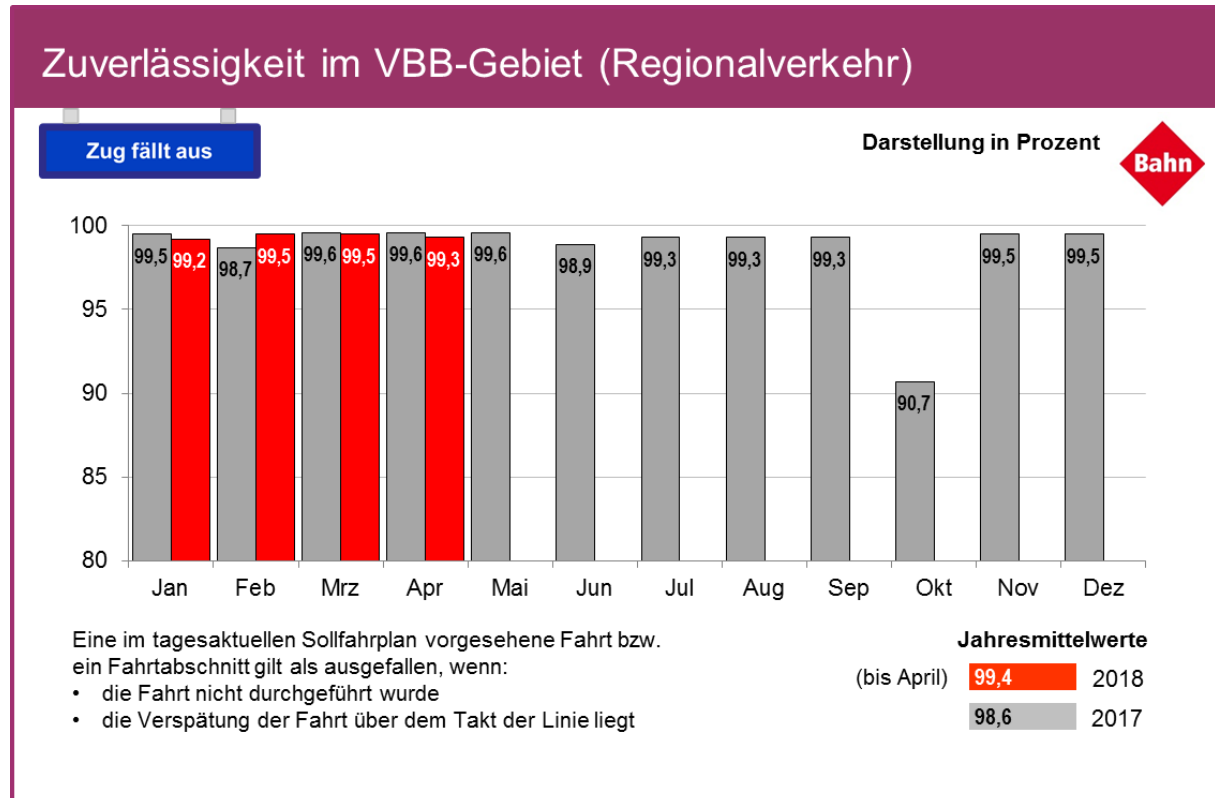
**Weiterführende Informationen** zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten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

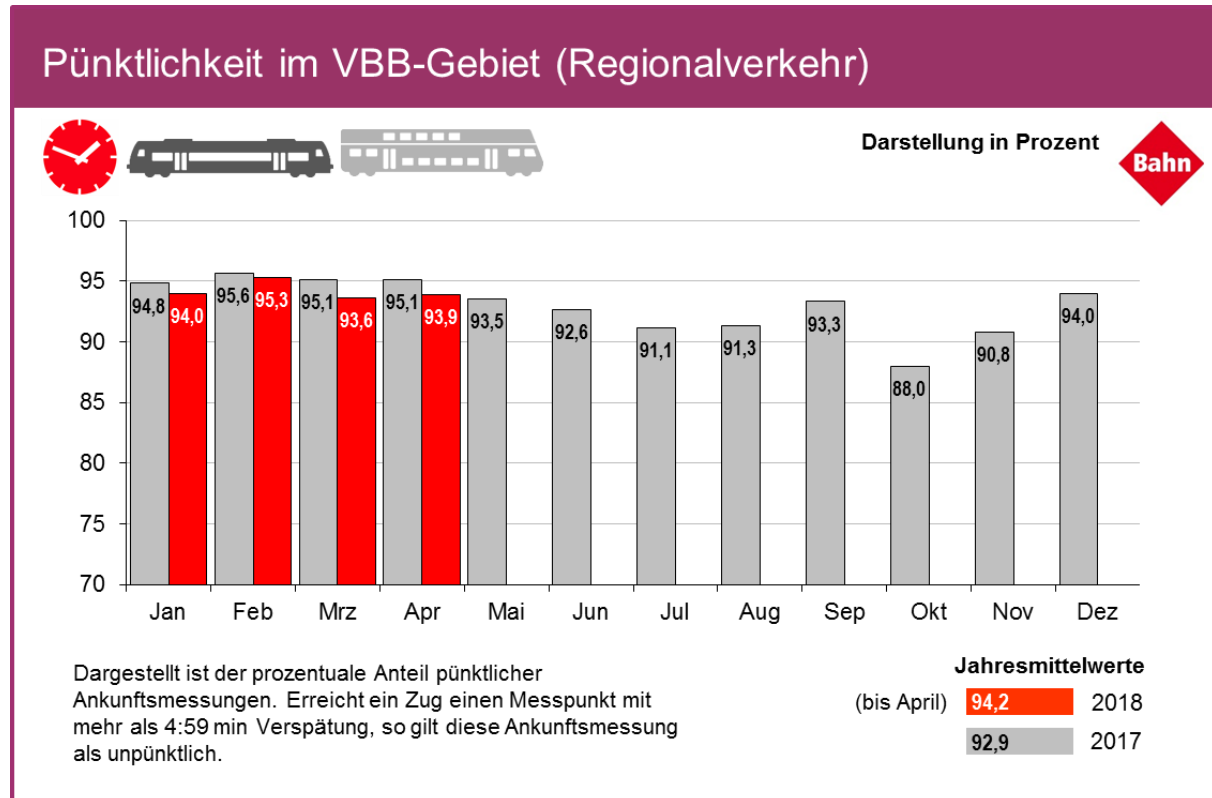


Es wurden 2,966 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen auf dem Landesgebiet von Berlin und Brandenburg bestellt. Davon fielen

- 0,055 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,023 Mio. Zkm wegen Störungen aus.
- 0,002 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)

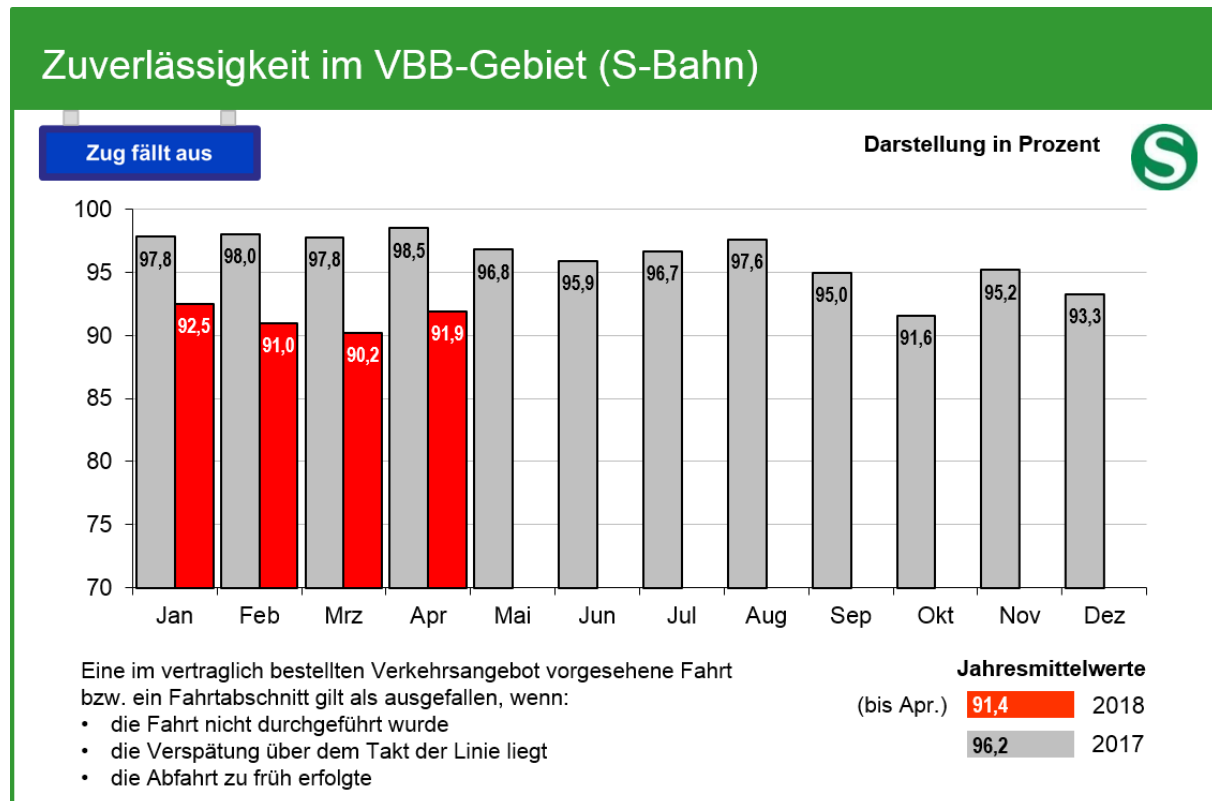
Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im April, gemessen an der Anzahl der Messpunktankünfte, eine Quote von **93,9 Prozent**.



Im April wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 102.000 Messungen 6.234 Ankünfte mit einer Verspätung von mehr als 4:59 min gemessen.

## Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

Im S-Bahn-Verkehr wurden im April **91,9 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad stieg damit gegenüber dem Wert des Vormonats um 1,7 Prozent.



Der in der Grafik für den **Monat Dezember 2017** dargestellte Zuverlässigkeitsgrad bezieht sich wegen des Inkrafttretens neuer Verkehrsverträge ab 15. Dezember 2017 und der hiermit in Zusammenhang stehenden strukturellen Veränderung der Berichte der S-Bahn Berlin GmbH an die Aufgabenträger nur auf den Zeitraum vom 1. bis 14. Dezember 2017. Eine gesamthafte Betrachtung des Monats Dezember wäre mit sehr großem Aufwand verbunden und kann deshalb im Rahmen des monatlichen VBB-Qualitätsberichts nicht erfolgen.

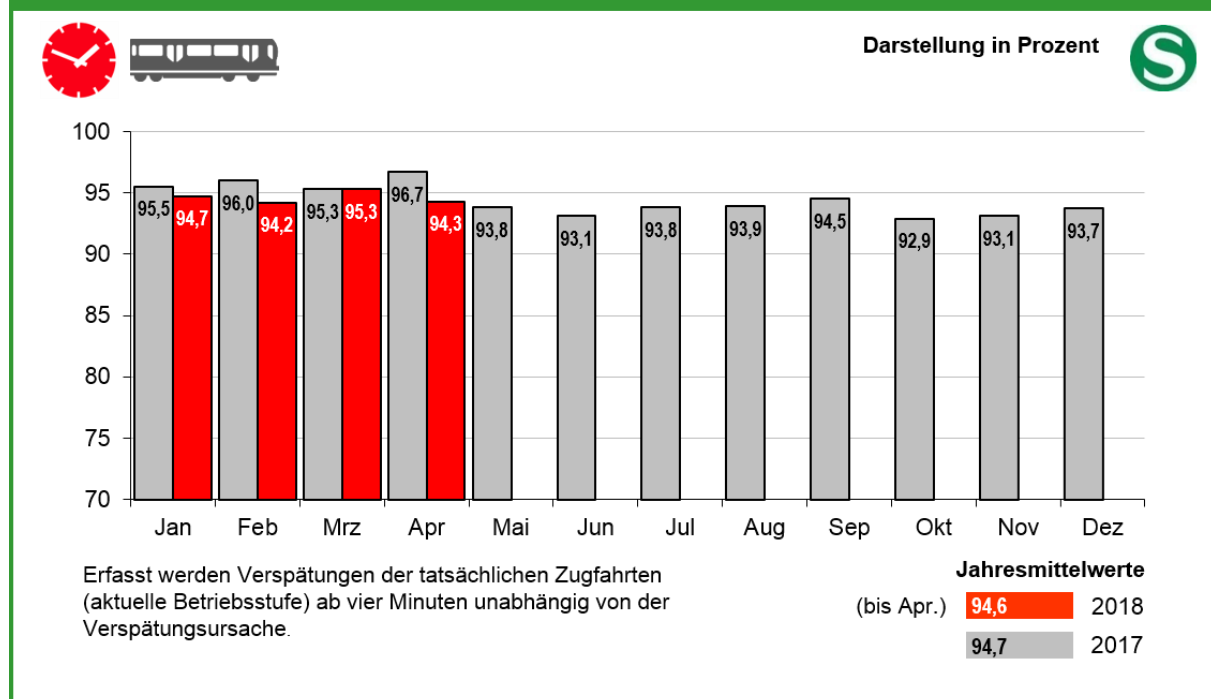
Legt man den für die **im April aktuelle Betriebsstufe** geltenden Fahrplan zugrunde, der aufgrund der noch immer **eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit** um einige Verstärkerzugfahrten in den Hauptverkehrszeiten reduziert ist, so hat die S-Bahn Berlin GmbH im April einen Zuverlässigkeitsgrad von **92,0 Prozent** erreicht.

## Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im April einen Pünktlichkeitsgrad von **94,3 Prozent**. Gegenüber dem Wert des Vormonats ergibt sich ein Rückgang um 1,0 Prozent.

Besonders gering war die Pünktlichkeit im April, wie bereits in den Vormonaten, auf den über die Berliner Stadtbahn verkehrenden Linien S5 und S7, aber auch der S3. Bei den genannten Linien wirkt sich auch weiterhin der Interimszustand im Abschnitt Ostkreuz – Ostbahnhof in erheblichem Maße auf die Pünktlichkeit aus. Dort stehen bis zum Fahrplanwechsel am 9. Dezember 2018 nur zwei von vier S-Bahn-Gleisen für den Betrieb zur Verfügung.

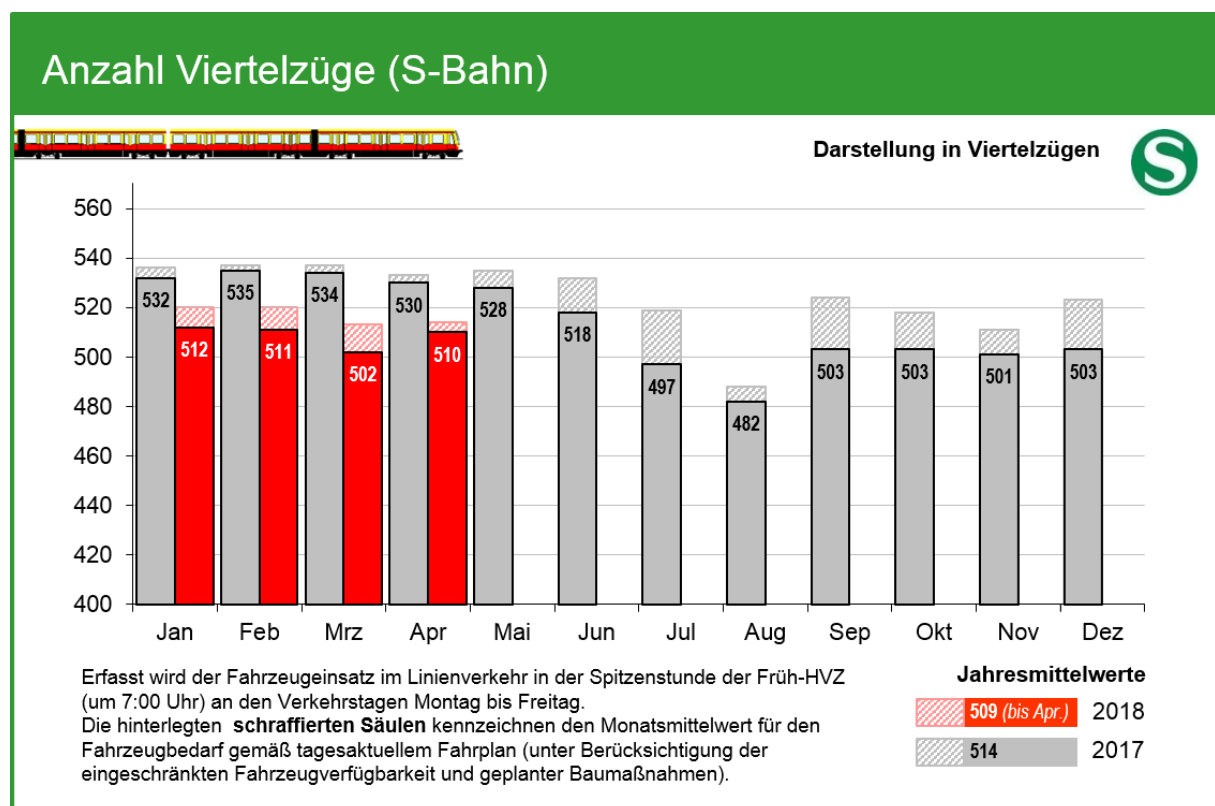
### Pünktlichkeit im VBB-Gebiet (S-Bahn)



## Fahrzeugeinsatz Berliner S-Bahn

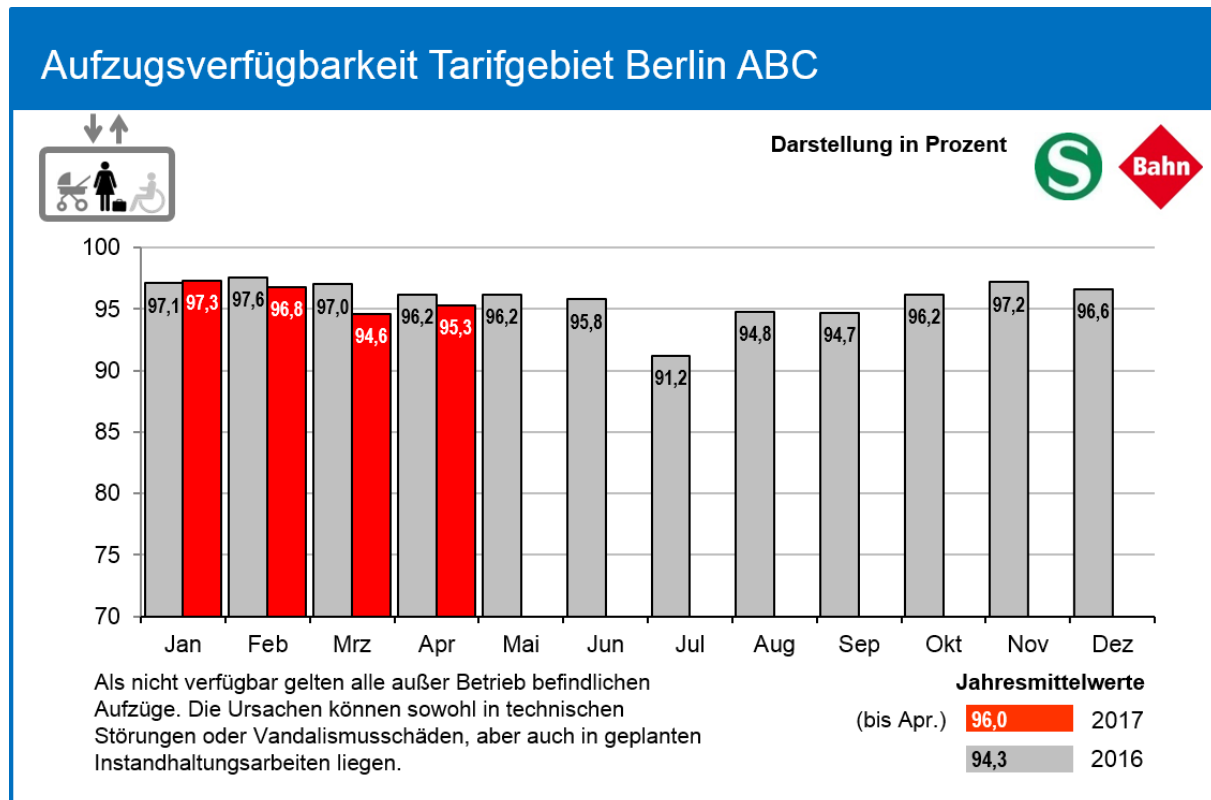
Gemäß jeweils tagesaktuell gültigem Fahrplan (unter Berücksichtigung geplanter Baumaßnahmen sowie des planmäßig reduzierten Verkehrsangebotes infolge der weiterhin eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit) waren im April in der morgendlichen Hauptverkehrszeit durchschnittlich 514 Viertelzüge für den Linienverkehr bereitzustellen. Mit durchschnittlich **510 verfügbaren Viertelzügen** im Linieneinsatz (**das entspricht 99,2 Prozent**) waren im Mittel acht Viertelzüge mehr als im Vormonat im Einsatz.

Der hier erfasste Wert des Fahrzeugeinsatzes in der morgendlichen Hauptverkehrszeit erfasst auch solche Ausfälle, die durch das Fehlen eines Triebfahrzeugführers verursacht wurden. Diese Ausfälle, die durch die S-Bahn Berlin GmbH aufgrund der angespannten Personalsituation nicht vollständig kompensiert werden konnten, traten infolge einer Erkrankungswelle im März vermehrt auf und gingen im April wieder zurück. Sie wirken sich in erheblichem Maße auf den hier dargestellten Wert der Fahrzeugverfügbarkeit aus und sind die überwiegende Ursache für dessen Anstieg gegenüber dem Vormonat, während die Fahrzeugverfügbarkeit selbst auf weitgehend gleichem Niveau verblieb.



## 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 **214 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **95,3 Prozent** und stieg damit im Vergleich mit dem Vormonat um 0,7 Prozent an.



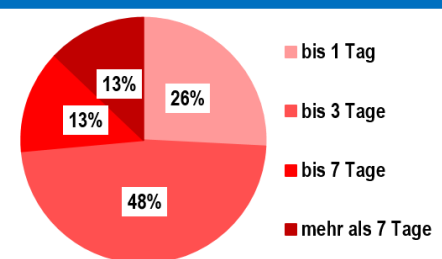
Etwas drei Viertel der Ausfälle konnten innerhalb von drei Tagen behoben werden, doch leider entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen längere Ausfallzeiten.

Im Jahr 2018 tauscht die DB Station&Service AG im VBB-Gebiet Aufzüge in den hier aufgeführten Bahnhöfen während folgender Zeiträume aus:\*

Jungfernheide: bis 06/18; Köpenick: 08/18 bis 10/18;  
Hennigsdorf: 07/18 bis 12/18; Potsdam Hbf: 07/18 bis 02/19;  
Brandenbrg. Tor: ab Mitte 2018.

Die nebenstehende Grafik zeigt die Verteilung der Ausfallzeiten im April. Die fünf Aufzüge mit der größten Ausfalldauer sind aus der Tabelle ersichtl. \*Änderungen möglich

### Dauer der Aufzugsstörungen



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S+U Jungfernheide Bhf, Regionalbstg. (Gl. 3+4)	30 Tage	01.01.18	13.06.18	Aufzugstausch (Inbetriebnahme am 13.06.2018 nach Problemen mit der Notrufeinrichtung)
S Betriebsbahnhof Rummelsburg	30 Tage	26.03.18	24.05.18	Personenbefreiung, umfangreiche Reparaturarbeiten (defekter Antriebsrahmen)
S Karlsruhst	24 Tage	08.03.18	24.04.18	Defekter Notruf und Probleme mit der Telefonleitung
S Rahnsdorf	22 Tage	07.04.18 23.04.18	20.04.18 03.06.18	Umfangreiche Reparaturarbeiten (defekte Sicherheitsschaltung und defekte Schachttürscheibe)
S+U Jungfernheide Bhf, S-Bstg. (Gl. 5+6)	22 Tage	09.04.18	22.05.18	Umfangreiche Reparaturarbeiten (Türstörungen, defekte Türschwelle)

## 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	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](#)