

## 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.

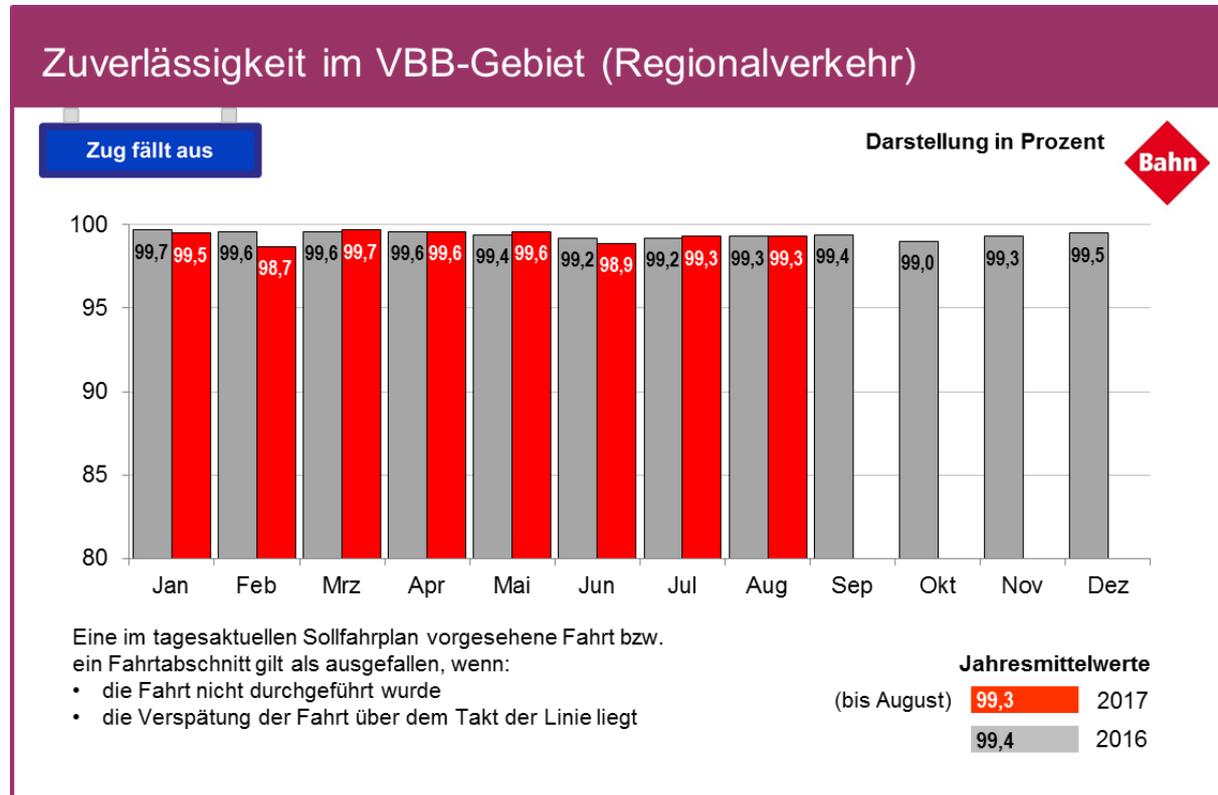
**Weiterführende Informationen** zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten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



Es wurden 3,205 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen in Berlin und Brandenburg bestellt. Davon fielen

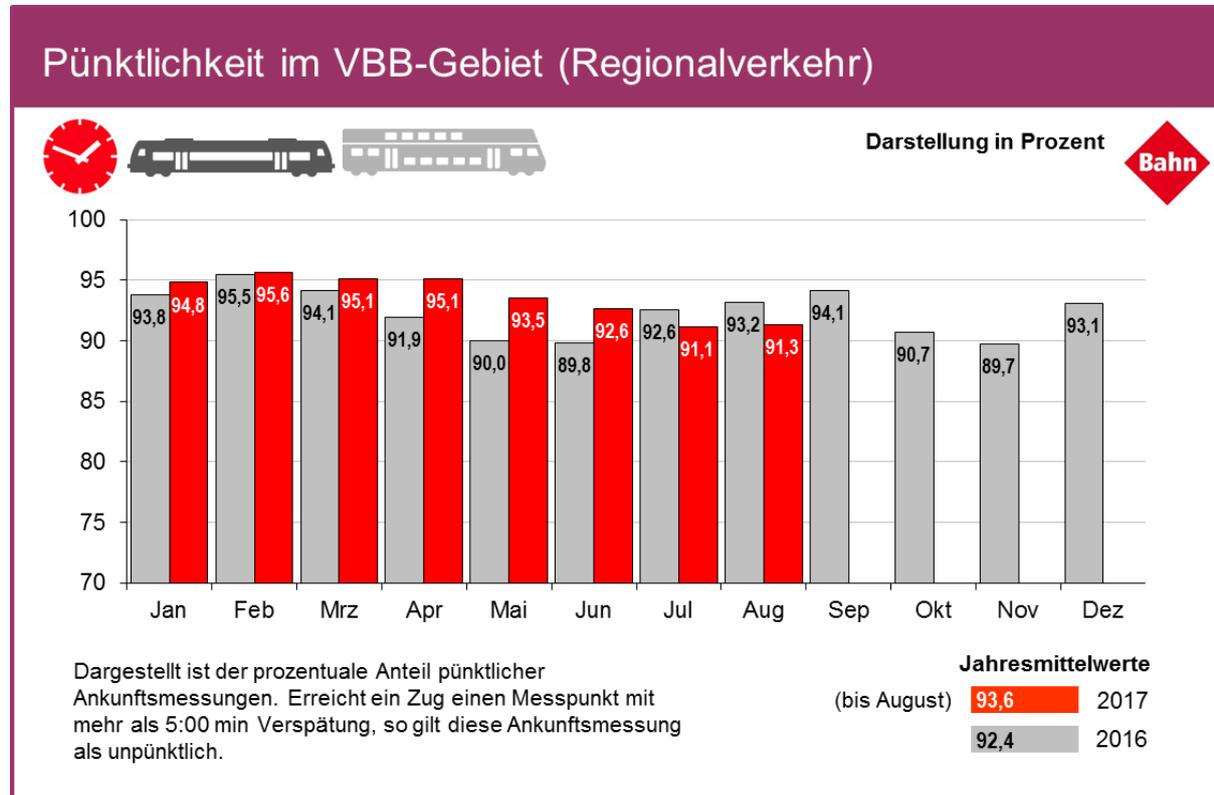
- 0,081 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,022 Mio. Zkm wegen Störungen aus.
- 0,001 Mio. Zkm wurden als Ausfall gewertet, da die Verspätung größer als der Takt der Linie war.

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

- Am 14. August kam es wegen mangelnder Triebwagenverfügbarkeit ganztägig zu Ausfällen auf der Linie RB55.
- Am 19. und 20 August kam es auf Grund von Brandanschlägen nahe Finkenkrug und Groß Behnitz zu Ausfällen auf den Linien RE2, RE4, RE6, RB10 und RB14.
- Am 23. August kam es wegen Oberleitungsstörungen in Spandau zu Ausfällen auf der Linie RE2, RE4, RE6, RB10, RB13 und RB14.

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

Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im August, gemessen an der Anzahl der Messpunktankünfte, eine Quote von **91,3 Prozent**.



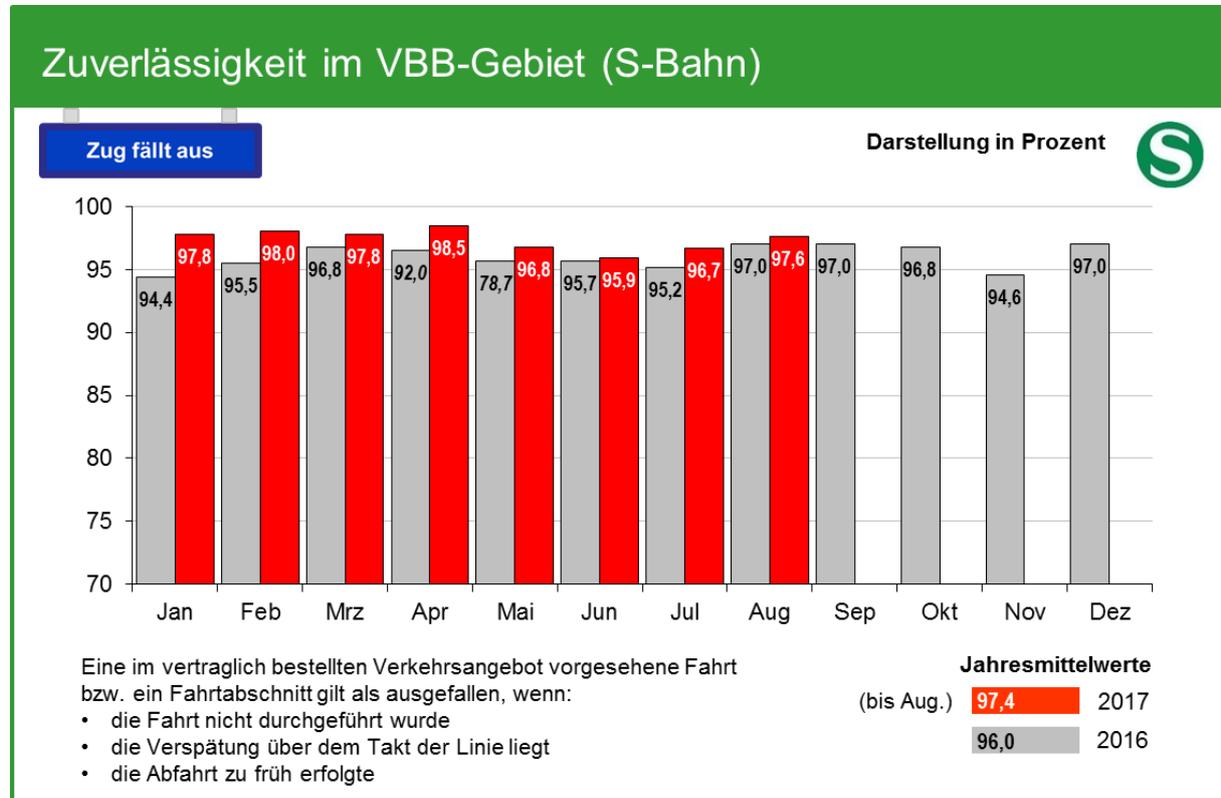
Die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades resultiert aus Messpunkten im Abstand von ca. 30 Kilometern, festgelegt anhand von verkehrlichen Gesichtspunkten (z.B. Aus- und Umsteigeraufkommen). Im Juli wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 111.000 Messungen 9.633 Ankünfte mit einer Verspätung mehr als 4:59 min gemessen.

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

- In Folge des Brandanschlages (siehe Seite 2) kam es auch am 21. und 22. August noch zu erheblichen Verspätungen auf der Linie RE4.
- In Folge von Bauarbeiten zwischen Prenzlau und Wilmersdorf kam es am 1. August zu größeren Verspätungen auf der Linie RE3.

## Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

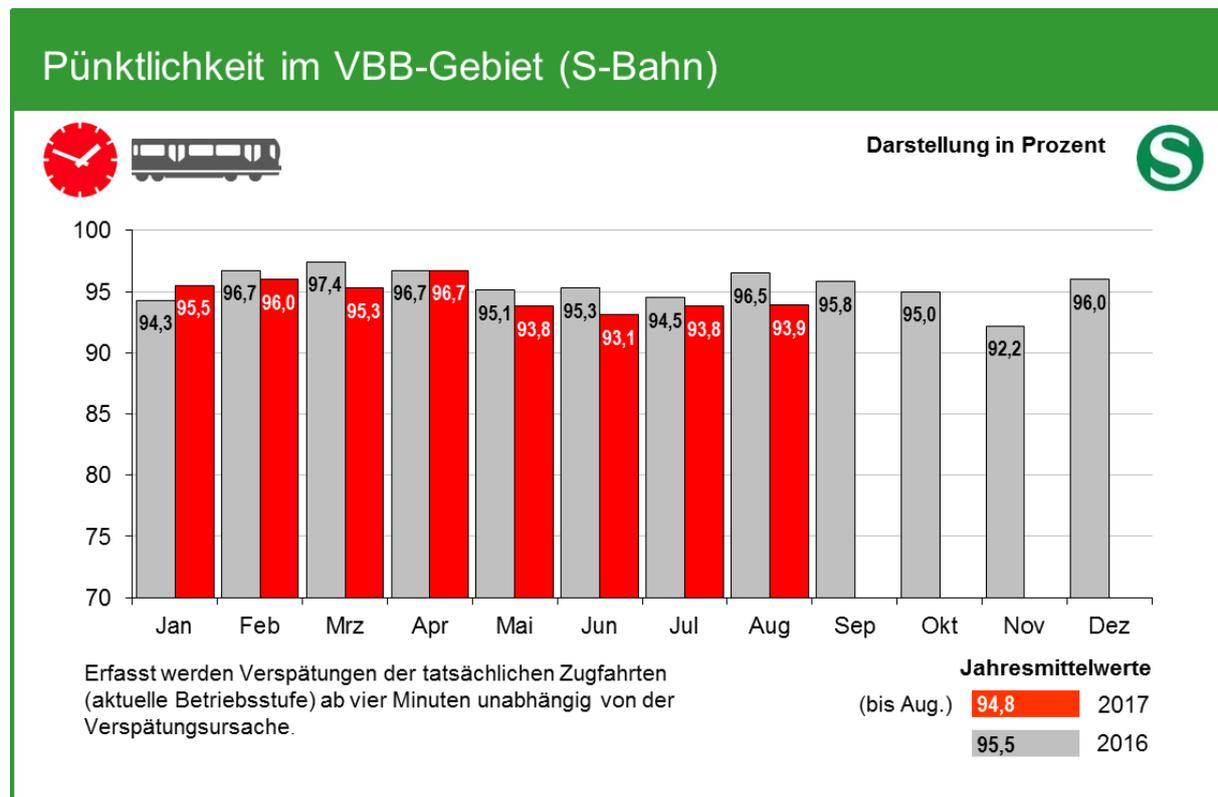
Im S-Bahn-Verkehr wurden im August **97,6 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad stieg damit gegenüber dem Wert des Vormonats um 0,9 Prozent.



## Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im August einen Pünktlichkeitsgrad von **93,9 Prozent**. Gegenüber dem Wert des Vormonats ergibt sich ein leichter Anstieg um 0,1 Prozent, jedoch auf weiterhin sehr niedrigem Niveau.

Nach der Inbetriebnahme der neuen Infrastruktur im Abschnitt Ostkreuz – Ostbahnhof ab dem 21. August führten Störungen des neu in Betrieb genommenen elektronischen Stellwerks Ostbahnhof zu erheblichen Pünktlichkeitsproblemen der dort verkehrenden Linien S3, S5, S7 und S75. Diese Probleme konnten durch den Infrastrukturbetreiber DB Netz AG gemeinsam mit dem Hersteller des Stellwerks erst in der ersten Septemberwoche behoben werden. Zuvor musste die S75 mehrere Tage lang auf den Laufweg Wartenberg – Ostkreuz (anstelle Ostbahnhof) verkürzt werden, um die betriebliche Situation trotz der Stellwerksstörungen zu entspannen und die Entstörung des Stellwerks zu ermöglichen.

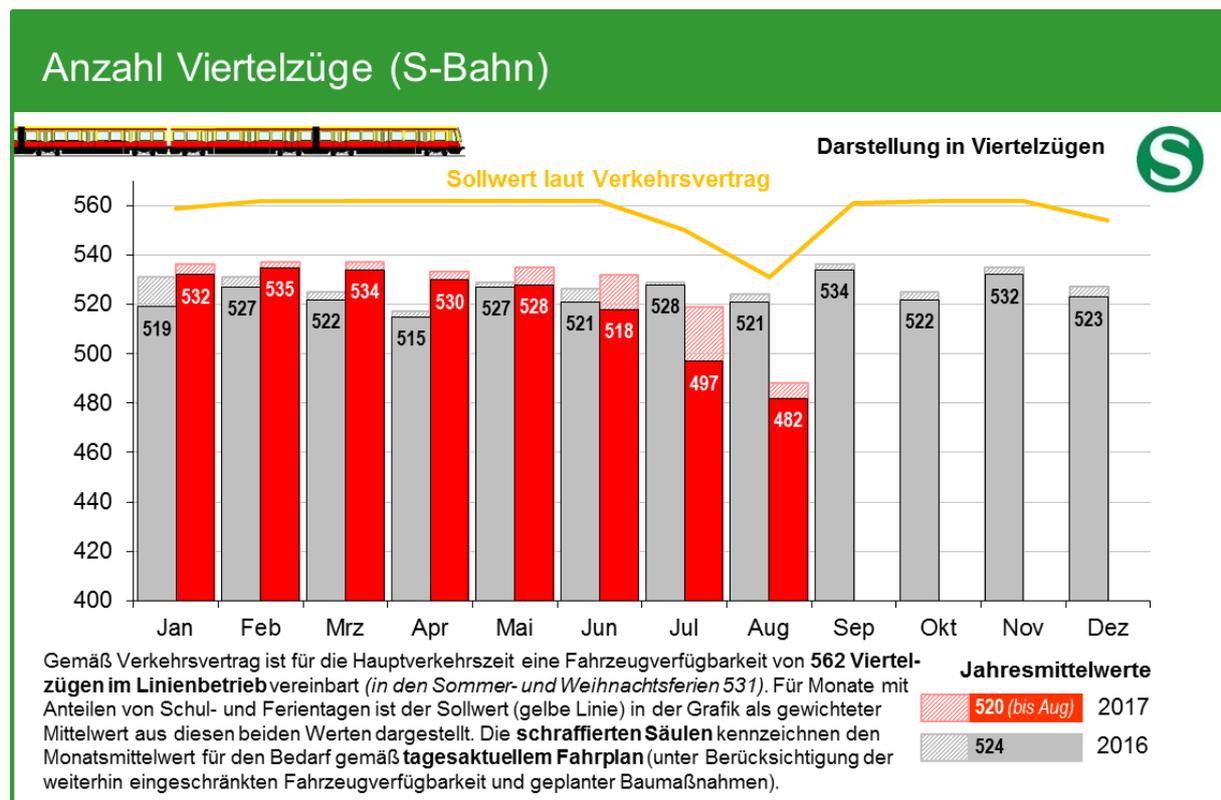


Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, lag im August bei **92,5 Prozent**. Hierbei finden neben verspäteten auch ausgefallene Fahrten Berücksichtigung. Gemessen werden nur die Ankünfte an den Endbahnhöfen, während der oben angegebene und in der Grafik dargestellte Pünktlichkeitsgrad die Ankünfte an allen Stationen einbezieht.

## Fahrzeugeinsatz Berliner S-Bahn

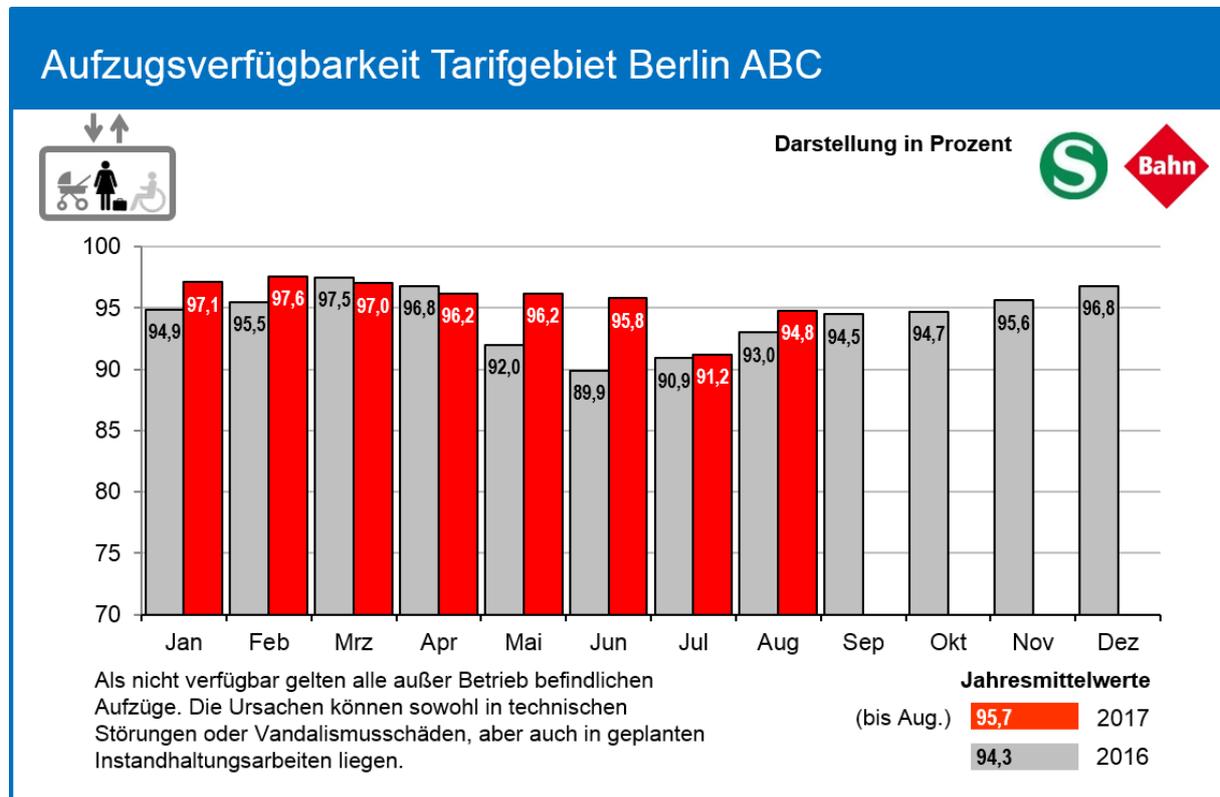
Laut Verkehrsvertrag ist eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 Viertelzügen für den Linieneinsatz in der Hauptverkehrszeit vereinbart, in den Sommer- und Weihnachtsferien reduziert auf 531 Viertelzüge. Davon befanden sich im August im Mittel **90,8 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **482 verfügbaren Viertelzügen** fuhren 15 Viertelzüge weniger als im Vormonat.

Im August bestand wegen des Ferienfahrplans und größerer baubedingter Einschränkungen ein deutlich reduzierter Fahrzeugbedarf (vgl. hellrot schraffierte Säulen in der Grafik). Dieser konnte durch die S-Bahn Berlin GmbH weitestgehend abgedeckt werden. Die Fahrzeugverfügbarkeit bleibt jedoch weiterhin eingeschränkt, was nach dem Ende der Sommerferien im September mit dem Ansteigen des Fahrzeugbedarfs im Linienverkehr wieder zum vermehrten Einsatz verkürzter Züge führte.



## 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 August im Mittel **215 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **94,8 Prozent** und stieg damit im Vergleich mit dem Vormonat um 3,6 Prozent an.



Ungefähr 55 Prozent der Ausfälle konnten innerhalb von drei Tagen behoben werden, 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 August. Die fünf Aufzüge mit der größten Ausfalldauer im Berichtsmonat sind aus der Tabelle ersichtlich.

\*Änderungen möglich



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Rahnsdorf	31 Tage	29.06.17	Vsl. 11/17	Austausch des Aufzugs vsl. bis November 2017
S+U Gesundbrunnen, Regional-/Fernbstg. (Gl. 7+8)	31 Tage	28.06.17	04.09.17	Umfangreiche Reparaturarbeiten (Defekter Umformer)
S Schulzendorf	22 Tage	09.08.17	10.08.17 12.08.17 15.09.17	Vandalismusschaden – diverse Scheiben zerstört
S Fredersdorf, Zugang Petershagener Str.	21 Tage	04.08.17	14.08.17 19.08.17 21.08.17 25.08.17 01.09.17	Aufzug defekt
S+U Friedrichstraße, S-Bahnsteig (Gl. 5+6)	19 Tage	Mehrmalige ein- bis neuntägige Störungen		Defekter Notruf, defekter Riemen vom Türantrieb

## 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-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](#)