

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.

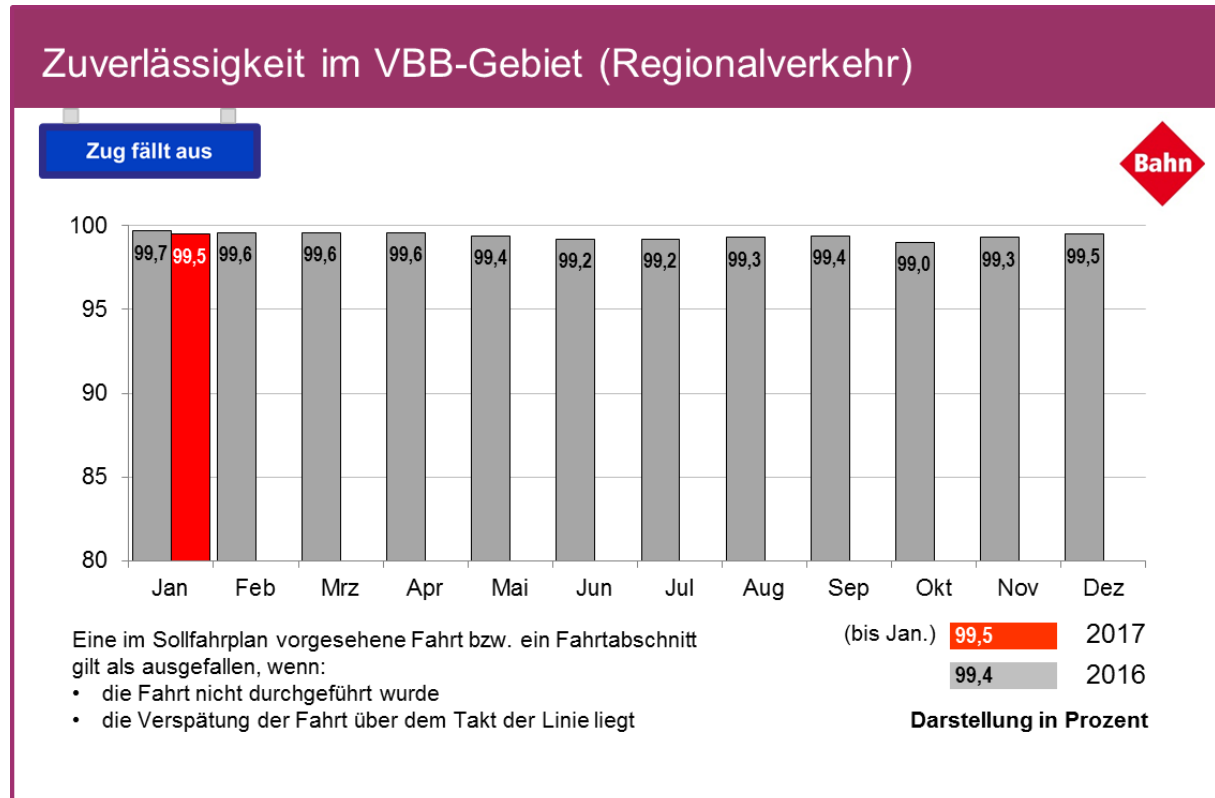
Weiterführende Informationen zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten 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 Januar – gemessen an der Anzahl der Zugkilometer – **99,5 Prozent** der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.

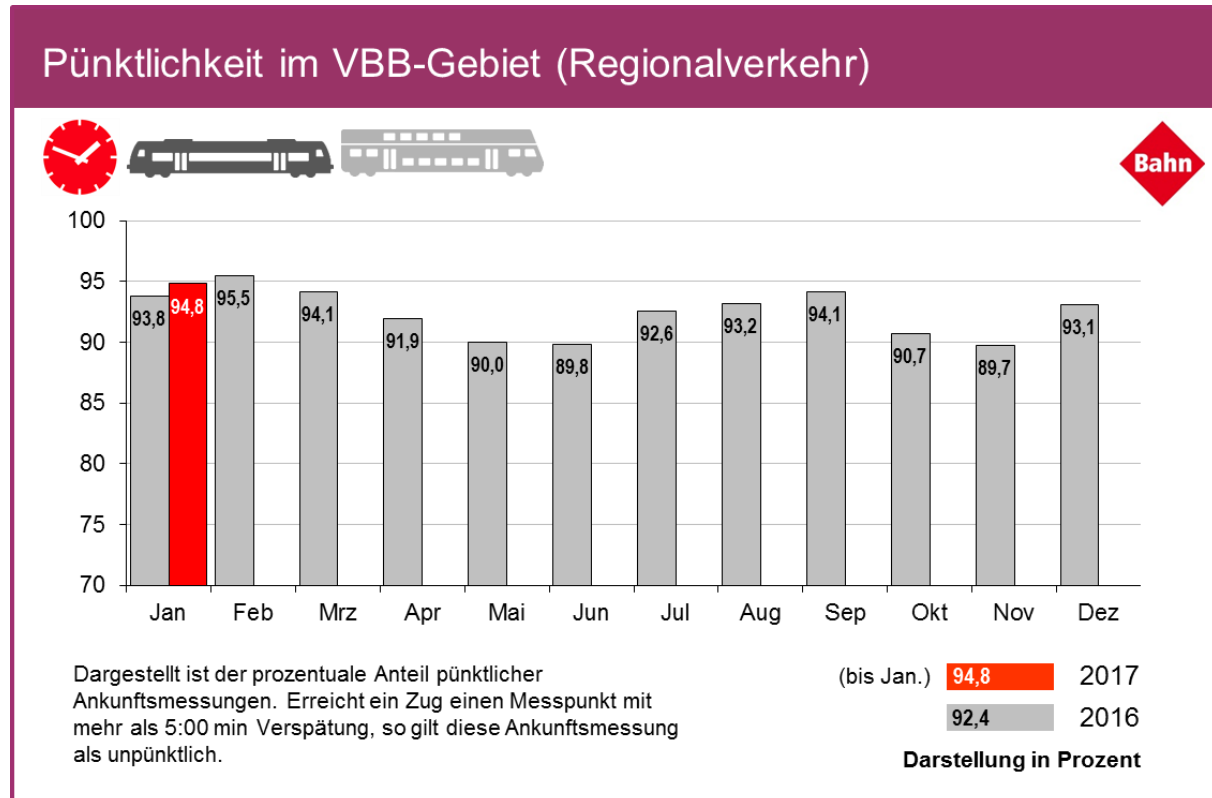


Es wurden 3,159 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen bestellt. Davon fielen

- 0,044 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,013 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 Januar eine Quote von **94,8 Prozent**.



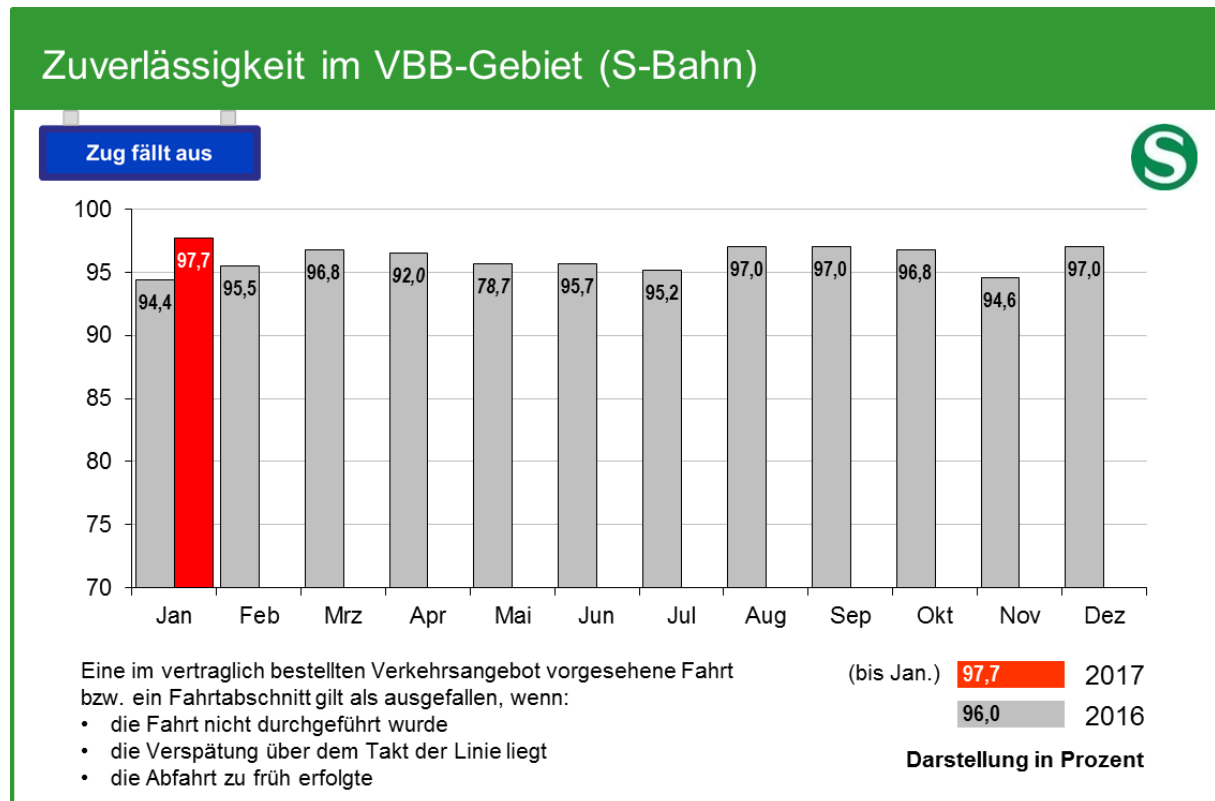
Die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades resultiert aus Messpunkten im Abstand von ca. 30 km, festgelegt anhand von verkehrlichen Gesichtspunkten (z.B. Aus- und Umsteigeraufkommen). Im Januar wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 110.000 Messungen 5.762 verspätete Ankünfte gemessen.

Die **Ursachen für Verspätungen und Zugausfälle** lassen sich in drei Kategorien einteilen:

- Vom Verkehrsunternehmen verursachte Störungen: Hier sind überwiegend Triebfahrzeugschäden zu nennen, beispielsweise am 4.1. bei der RB26, am 6.1. beim RE6, am 10.1. beim RE3, am 11.1. bei der RB33, am 19.1. beim RE2 sowie am 22.1. beim RE5.
- Vom Infrastrukturunternehmen verursachte Störungen: Hier sind überwiegend Signal- und Weichenstörungen aufgetreten: u.a. am 4.1. bei Pritzwalk, am 5.1. bei Güstrow, am 10.1. bei Altdöbern, am 16.1. in Hennigsdorf und Bad Kleinen, am 23.1. Trebbin sowie am 24.1. in Schönefeld.
- Durch externe Einflüsse verursachte Störungen: Hier gab es z.B. am 14.1. einen Notarzteinsatz bei Lübben, am 29.01. einen Notarzteinsatz bei Falkensee sowie zahlreiche Wildunfälle u.a. am 3.1. in Demmin, am 9.1. in Frankfurt (Oder) sowie am 12.1. in Jänschwalde.

Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

Im S-Bahn-Verkehr wurden im Januar **97,7 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad stieg damit gegenüber dem Wert des Vormonats um 0,7 Prozent.

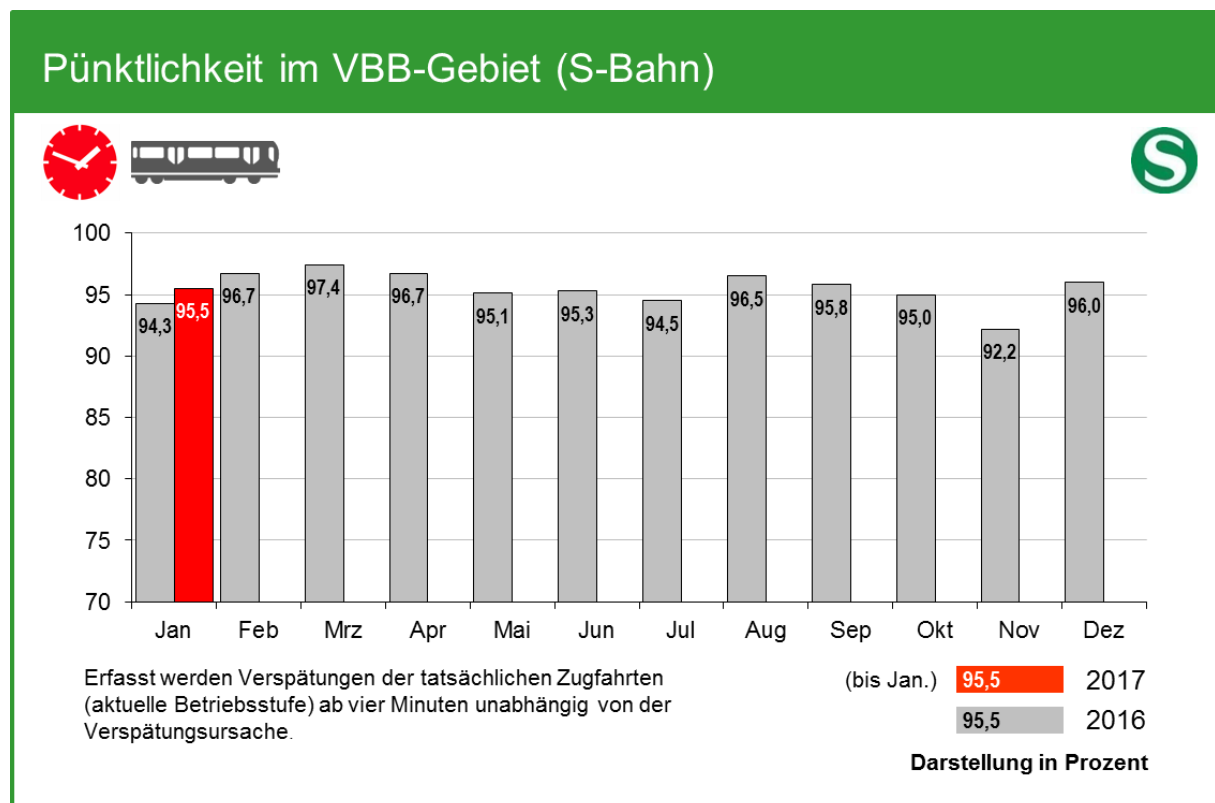


Legt man den für die **aktuelle Betriebsstufe** geltenden Fahrplan zugrunde, der aufgrund der noch immer **eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit** um einige Verstärkerzugfahrten in den Hauptverkehrszeiten reduziert ist, so hat die S-Bahn Berlin GmbH im Januar einen Zuverlässigkeitsgrad von **98,1 Prozent** erreicht.

Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im Januar einen Pünktlichkeitsgrad von **95,5 Prozent**. Gegenüber dem Vormonat ergibt sich ein Rückgang um 0,5 Prozent.

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.



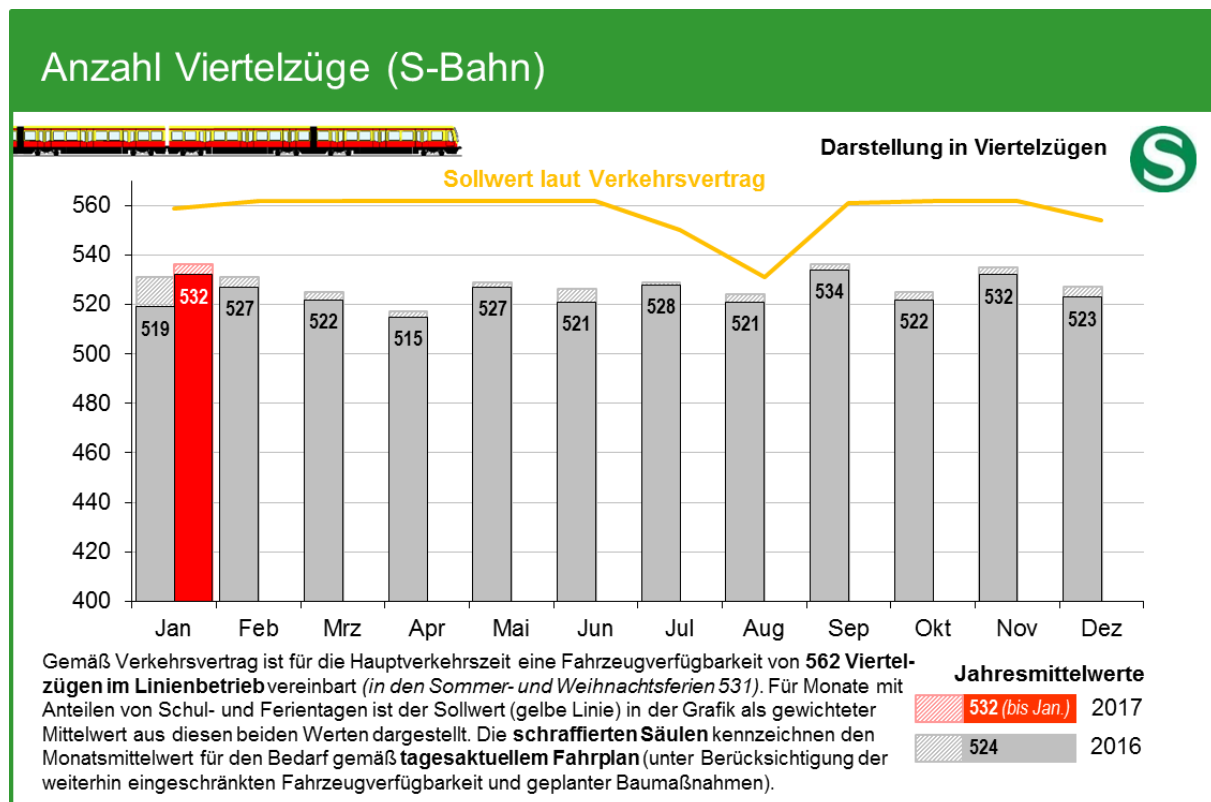
Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, lag im Januar bei **95,3 Prozent**. Hierbei finden neben verspäteten auch ausgefallene Fahrten Berücksichtigung. Gemessen werden nur die Ankünfte an den Endbahnhöfen, während 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 Januar im Mittel **95,2 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **532 verfügbaren Viertelzügen** fuhren neun Viertelzüge mehr als im Vormonat.

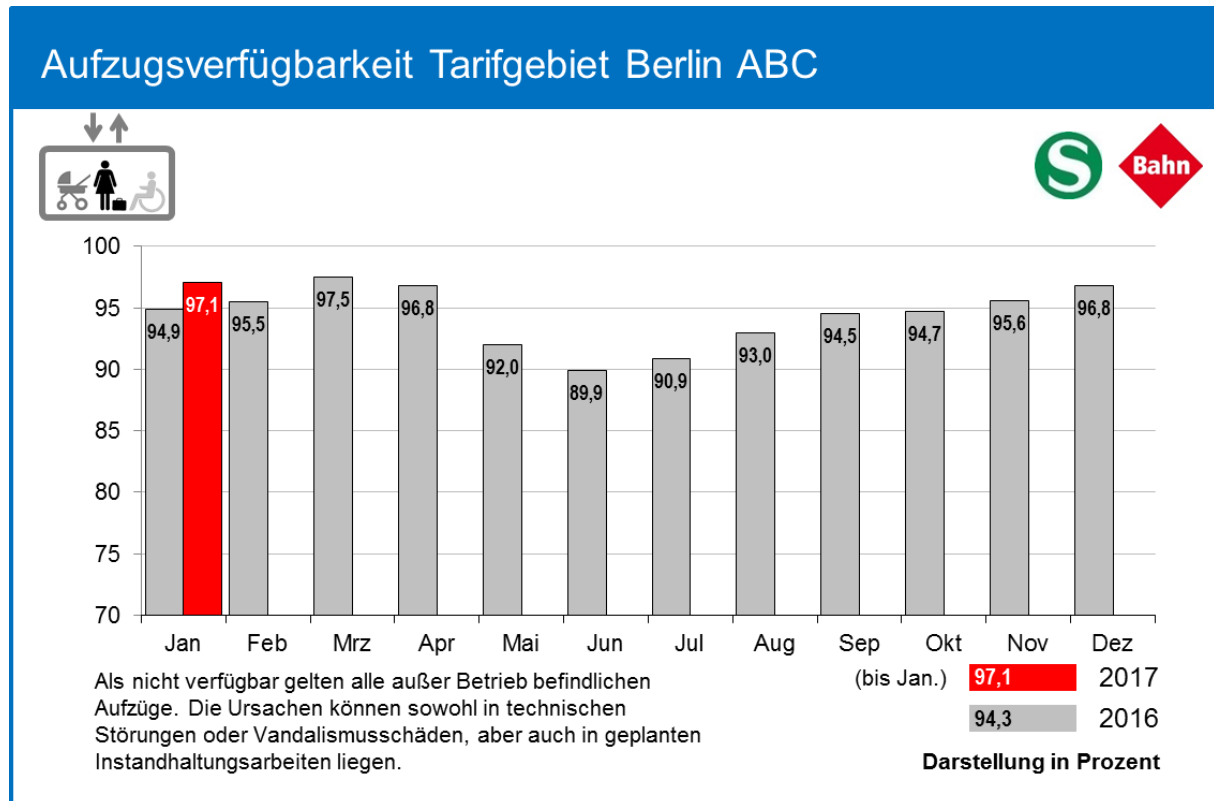
Der deutliche Anstieg im Januar gegenüber dem Vormonat ist auch darauf zurückzuführen, dass im Dezember wegen umfangreicher Baumaßnahmen auf der Linie S3 zeitweise planmäßig eine deutlich geringere Anzahl von Fahrzeugen benötigt worden war (vgl. Darstellung des Sollwertes für den tagesaktuellen Fahrplan in der Grafik).

Im Vergleich mit dem Wert des Monats November, in dem sich keine mehrwöchigen Baumaßnahmen auf den Fahrzeugbedarf auswirkten, zeigt sich die Fahrzeugverfügbarkeit im Januar auf unverändertem, aber hohem Niveau.



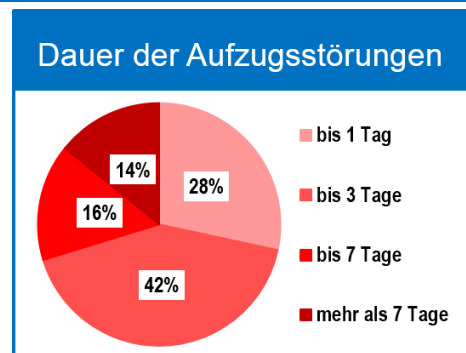
Aufzugsverfügbarkeit

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 Januar im Mittel **221 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **97,1 Prozent** und stieg damit gegenüber dem Vormonat geringfügig um 0,3 Prozent.



Ungefähr 70 Prozent der Ausfälle konnten innerhalb von drei Tagen behoben werden, jedoch entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen längere Ausfallzeiten. Im Sinne der Fahrgäste ist hier eine schnellere Wiederinbetriebnahme anzustreben.

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



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S+U Berlin Hauptbahnhof , zw. Gl. 3+4 und Gl. 13+14	31 Tage	01.01.17	04.02.17	Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekte Umlenkrolle
S Zepernick	20 Tage	01.01.17 05.01.17 21.01.17	03.01.17 20.01.17 21.01.17	defekter Telefonanschluss (kein Notruf möglich); defekte Ruftaste
S Greifswalder Str.	17 Tage	Mehrmalige ein- bis sechstägige Störungen		Schachtkontrolle defekt; Fehler im Steuerungsgerät
S Lichterfelde Süd , S-Bstg. (Gl. 1+2)	15 Tage	01.01.17 18.01.17 26.01.17	11.01.17 18.01.17 28.01.17	Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekter Fahrkorb; Wartungsarbeiten
S+U Friedrichstraße , Regionalbstg. Gl. 3+4	15 Tage	12.01.17 21.01.17	19.01.17 27.01.17	Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekter Drehzahlüberwachung; Notruf vom Aufzug ist ständig grundlos aufgelaufen

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](#)