

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.

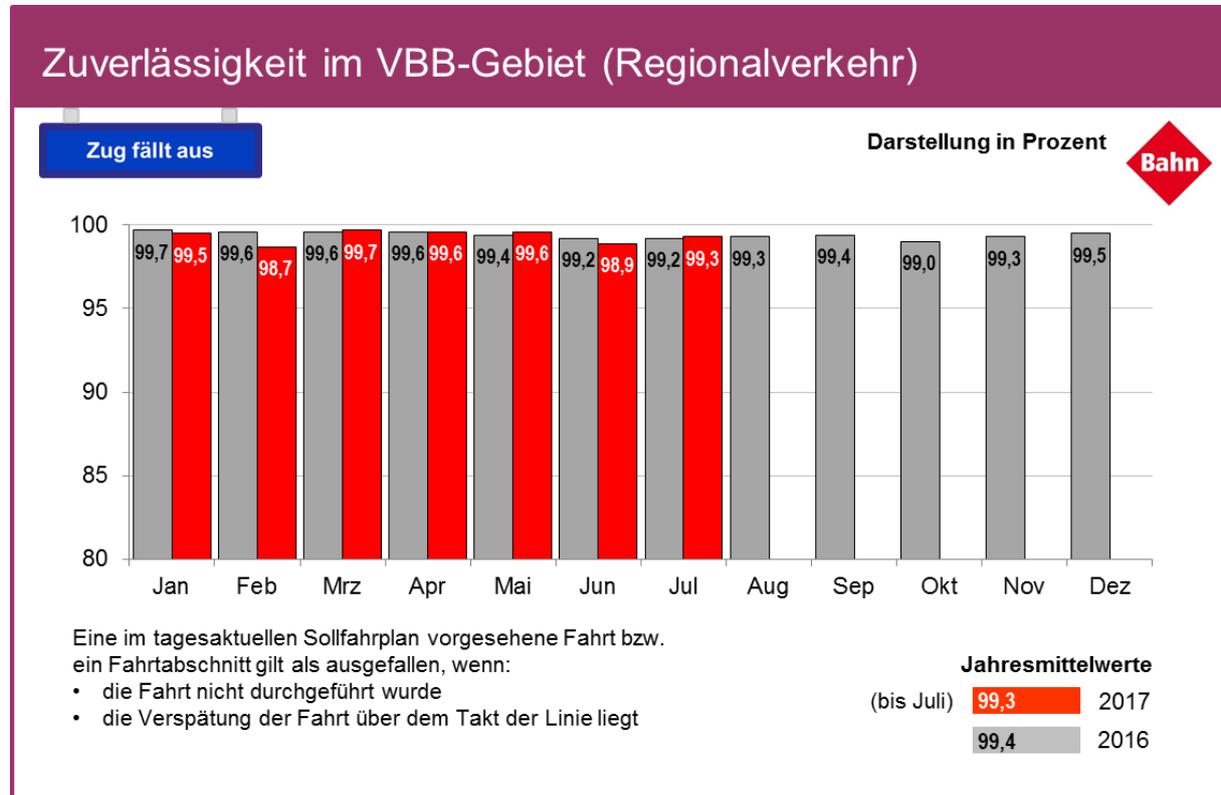
Weiterführende Informationen zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten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



Es wurden 3,174 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen in Berlin und Brandenburg bestellt. Davon fielen

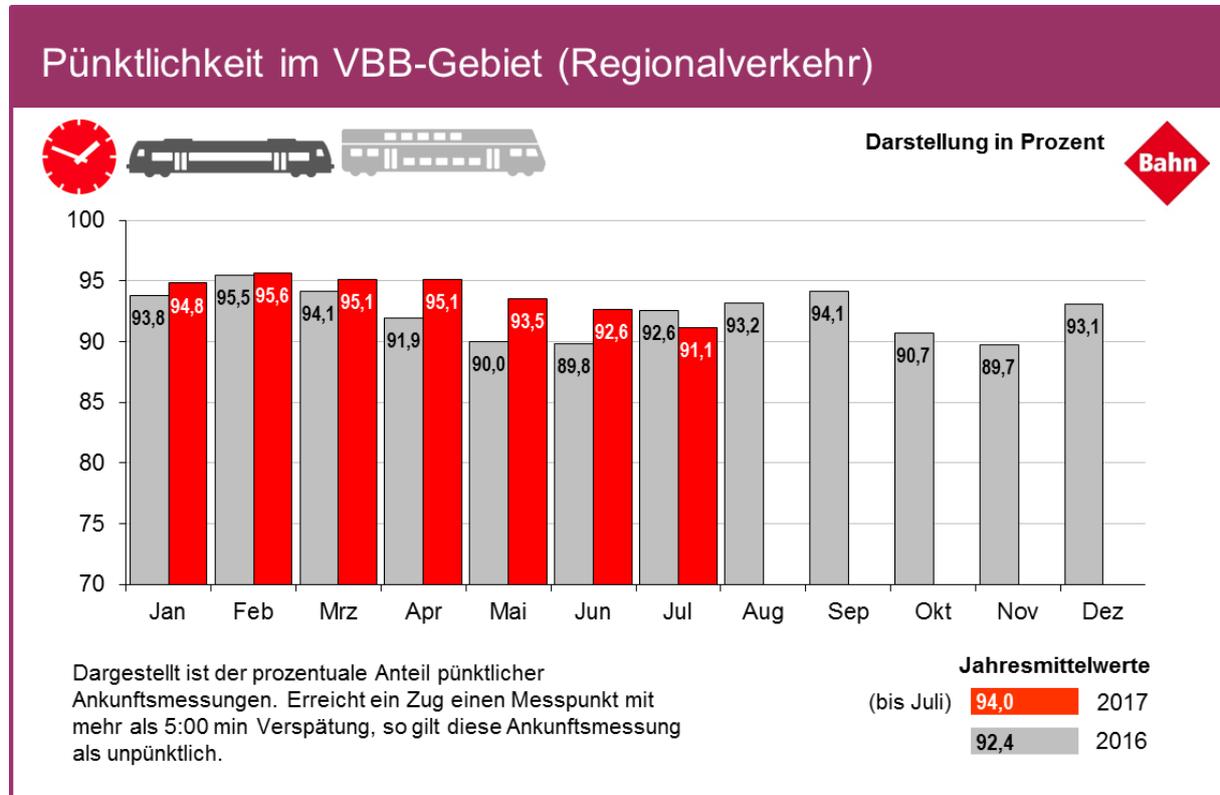
- 0,072 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,021 Mio. Zkm wegen Störungen aus.
- 0,002 Mio. Zkm wurden als Ausfall gewertet, da die Verspätung größer als der Takt der Linie war.

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

- Am 18. Juli kam es während des Bauvorhabens "Erneuerung der Eisenbahnüberführung Zerpnickler Chaussee" zur Setzung des Baugrundes. Dies führte auf der Linie RB24 ab dem 20. Juli zu Zugausfällen zwischen Berlin-Lichtenberg und Bernau.
- Auf Grund starker Regenfälle und der daraus folgenden Unterspülung eines Streckengleises bei Schönfließ kam es am 3. Juli auf der Linie RB12 zwischen Oranienburg und Lichtenberg zu Zugausfällen.
- Am 27. Juli entfielen mehrere Fahrten der Linien RE1 und RB11 zwischen Frankfurt (Oder) und Eisenhüttenstadt auf Grund von Bäumen in der Oberleitung.

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

Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im Juli, gemessen an der Anzahl der Messpunktkünfte, eine Quote von **91,1 Prozent**.



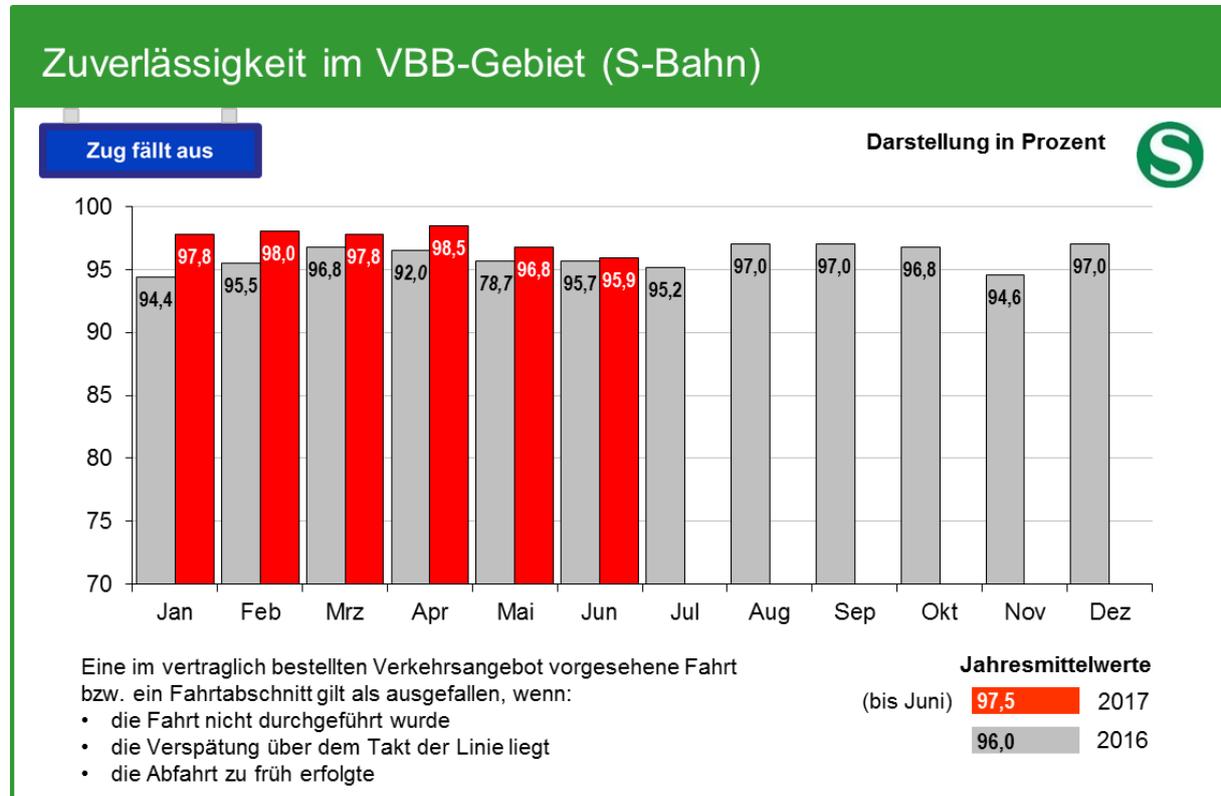
Die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades resultiert aus Messpunkten im Abstand von ca. 30 Kilometern, festgelegt anhand von verkehrlichen Gesichtspunkten (z.B. Aus- und Umsteigeraufkommen). Im Juli wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 103.000 Messungen 9.179 Ankünfte mit einer Verspätung von 5 Minuten oder mehr gemessen.

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

- Am 7. Juli kam es wegen eines Stellwerksausfalls in Charlottenburg zu Verspätungen auf den Linien RE1, RE2, RE7, RB14.
- Am 22. Juli kam es wegen Stellwerksstörungen nach Durchzug einer Gewitterfront zu Verspätungen auf den Linien RE3 und RE5.
- Am 27. und 28. Juli kam es wegen einer witterungsbedingten Gleisunterspülung, in deren Folge ein Gleisabschnitt nur mit 10 km/h befahren werden konnte, zu erheblichen Verspätungen auf dem nördlichen Teil der Linie RE3.

Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

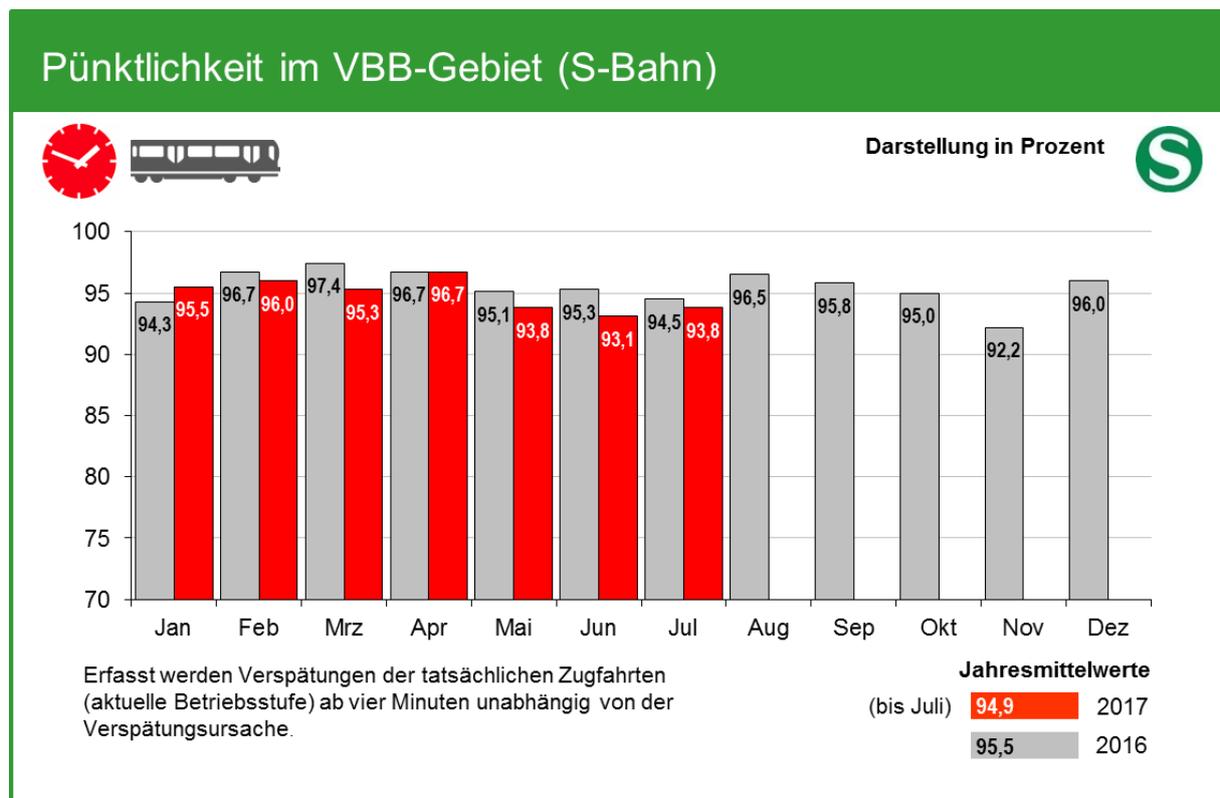
Die für die Berechnung des Zuverlässigkeitsgrades erforderlichen Daten liegen für den Monat Juli wegen technischer Probleme bei der S-Bahn Berlin GmbH noch nicht vor.



Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der im Juli aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im Juli einen Pünktlichkeitsgrad von **93,8 Prozent**. Gegenüber dem Wert des Vormonats ergibt sich ein leichter Anstieg um 0,7 Prozent, jedoch auf weiterhin sehr niedrigem Niveau.

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 kommt ein wachsender Anteil von durch den Infrastrukturbetreiber DB Netz AG verursachten Störungen (meist Weichen- oder Signalstörungen), die oft zu massiven Einschränkungen des S-Bahn-Verkehrs führen. Auch externe Einflüsse, wie beispielsweise der Aufenthalt von Personen im Gleisbereich am Bahnhof Prenzlauer Allee am 5. Juli oder am Alexanderplatz am 14. Juli, treten in wachsendem Maße auf.



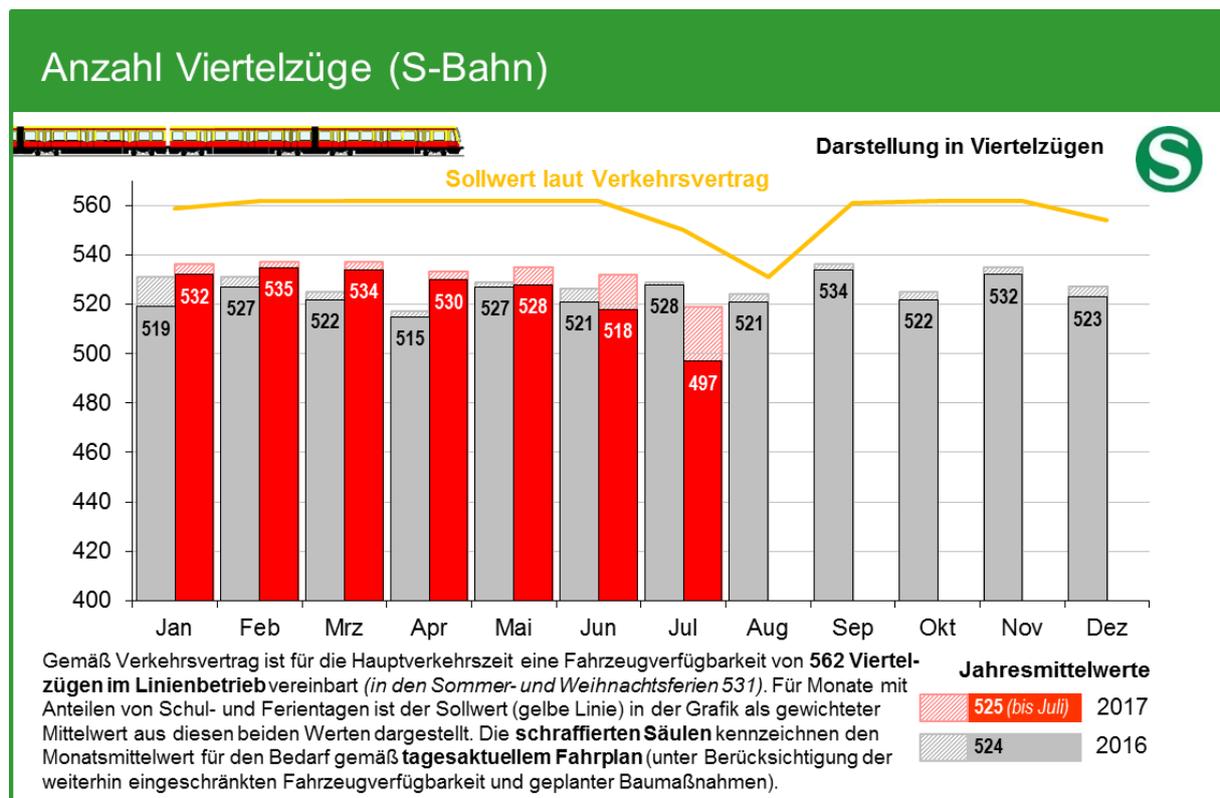
Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, liegt für den Monat Juli wegen technischer Probleme bei der S-Bahn Berlin GmbH noch nicht vor.

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

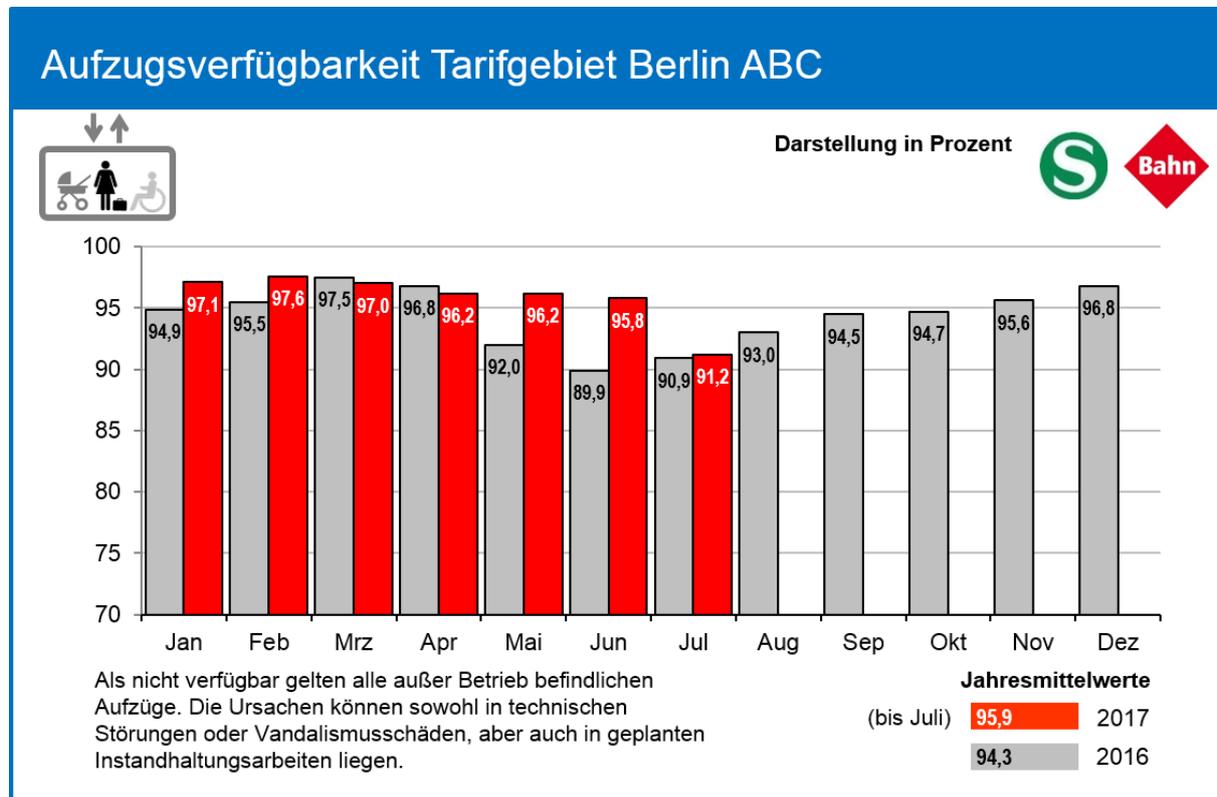
Laut Verkehrsvertrag ist eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 Viertelzügen für den Linieneinsatz in der Hauptverkehrszeit vereinbart, in den Sommer- und Weihnachtsferien reduziert auf 531 Viertelzüge. Davon befanden sich im Juli im Mittel **90,3 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **497 verfügbaren Viertelzügen** fuhren 21 Viertelzüge weniger als im Vormonat.

Wie bereits im Vormonat, waren auch im Juli mehr als 30 Viertelzüge wegen des erforderlichen Austauschs der Radsätze abgestellt. Dies führte zu verkürzten Zügen auf vielen Linien, und immer wieder auch zum Ausfall von Fahrten. Mit dem Beginn der Sommerferien und größerer baubedingter Fahrplaneinschränkungen ab 20. Juli sank der Fahrzeugbedarf deutlich ab. Hierdurch stabilisierte sich die Bereitstellung der nun geringeren Menge für den Linienverkehr erforderlicher Fahrzeuge, trotz der weiterhin angespannten Fahrzeugsituation.



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 Juli im Mittel **208 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **91,2 Prozent** und ging damit im Vergleich mit dem Vormonat um 4,6 Prozent zurück.



Ursächlich für diesen auch aus Sicht der DB Station&Service AG unbefriedigenden Wert der Aufzugsverfügbarkeit im Juli war der Starkregen am 29./30. Juni 2017: Diverse Aufzugschächte liefen mit Wasser voll, was schwere Schäden an der Aufzugstechnik nach sich zog, die in der Folge durch umfangreiche Reparaturarbeiten behoben werden mussten. Ungefähr die Hälfte der Ausfälle konnte innerhalb von drei Tagen behoben werden, leider entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen längere Ausfallzeiten. Die nebenstehende Grafik zeigt die Verteilung der Ausfallzeiten im Juli. Die fünf Aufzüge mit der größten Ausfalldauer im Berichtsmonat sind aus der Tabelle ersichtlich.



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Rahnsdorf	31 Tage	29.06.17	Vsl. 10/17	Austausch des Aufzugs vsl. Juli bis Oktober 2017
S Königs Wusterhausen, S-Bstg. (Gl. 2+3)	31 Tage	30.06.17	16.08.17	Wasser im Schacht – diverse, umfangreiche Reparaturarbeiten notwendig
S+U Berlin Hauptbahnhof, zw. Gl. 3+4 und Gl. 13+14	31 Tage	28.06.17	31.07.17	Personeneinschluss – intensive Fehlersuche: defekter Verriegelungskasten (Sonderanfertigung)
S+U Gesundbrunnen, Regional-/Fernbstg. (Gl. 7+8)	31 Tage	28.06.17	31.08.17	umfangreiche Reparaturarbeiten – defekter Umformer
S+U Westhafen	28 Tage	Mehrmalige 3- bis 18-tägige Störungen		2 Personeneinschlüsse – intensive Fehlersuche: defekter Türmotor

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](#)