

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.

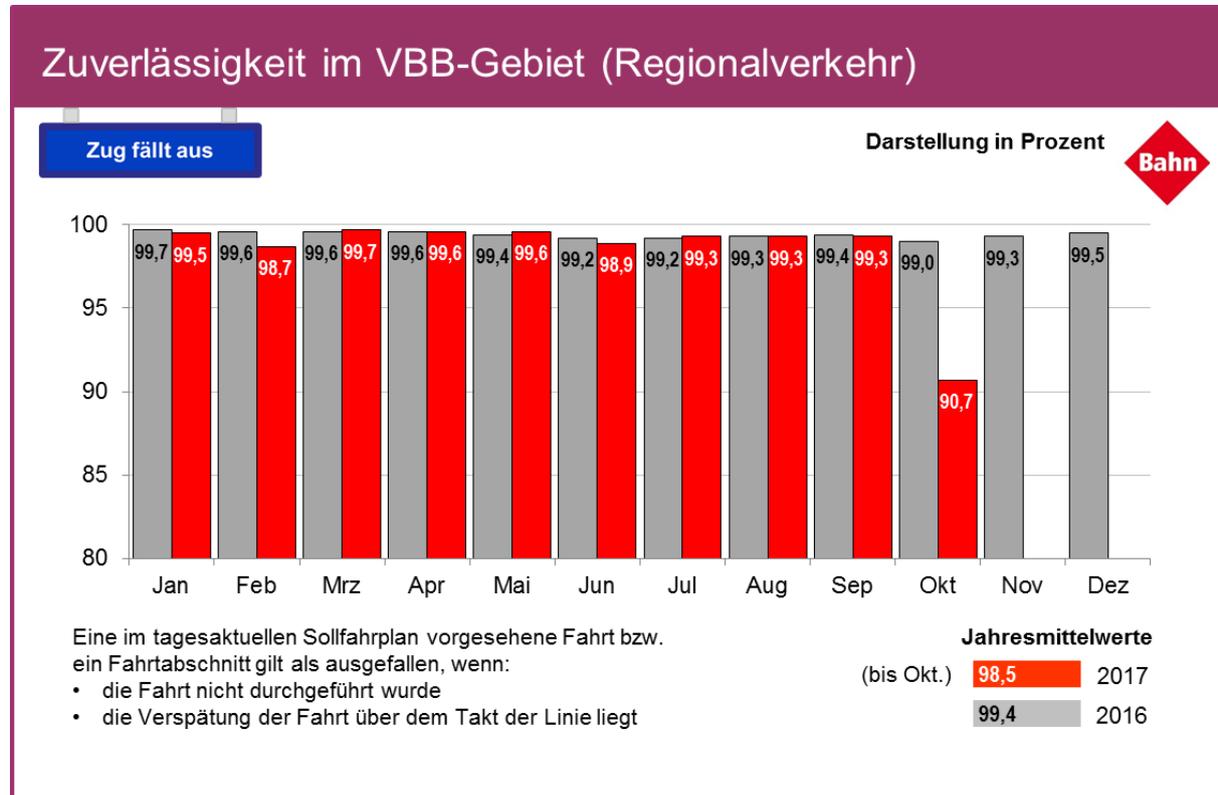
Weiterführende Informationen zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten 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 Oktober, gemessen an der Summe der Zugkilometer, **90,7 Prozent** der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.



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

- 0,196 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,271 Mio. Zkm wegen Störungen aus.
- 0,004 Mio. Zkm wurden als Ausfall gewertet, da die Verspätung größer als der Takt der Linie war.

Am 5. Oktober wurde auf Grund des **Sturmtiefs „Xavier“** der komplette Regionalverkehr in Berlin und Brandenburg eingestellt. Am 6. Oktober konnten überwiegend die mit Dieselszügen betriebenen Linien wieder in Betrieb genommen werden. Am Wochenende 7./8. Oktober konnten abschnittsweise die übergeordneten Teilstrecken wieder in Betrieb genommen werden. Länger andauernde Sperrungen waren auf folgenden Strecken zu verzeichnen:

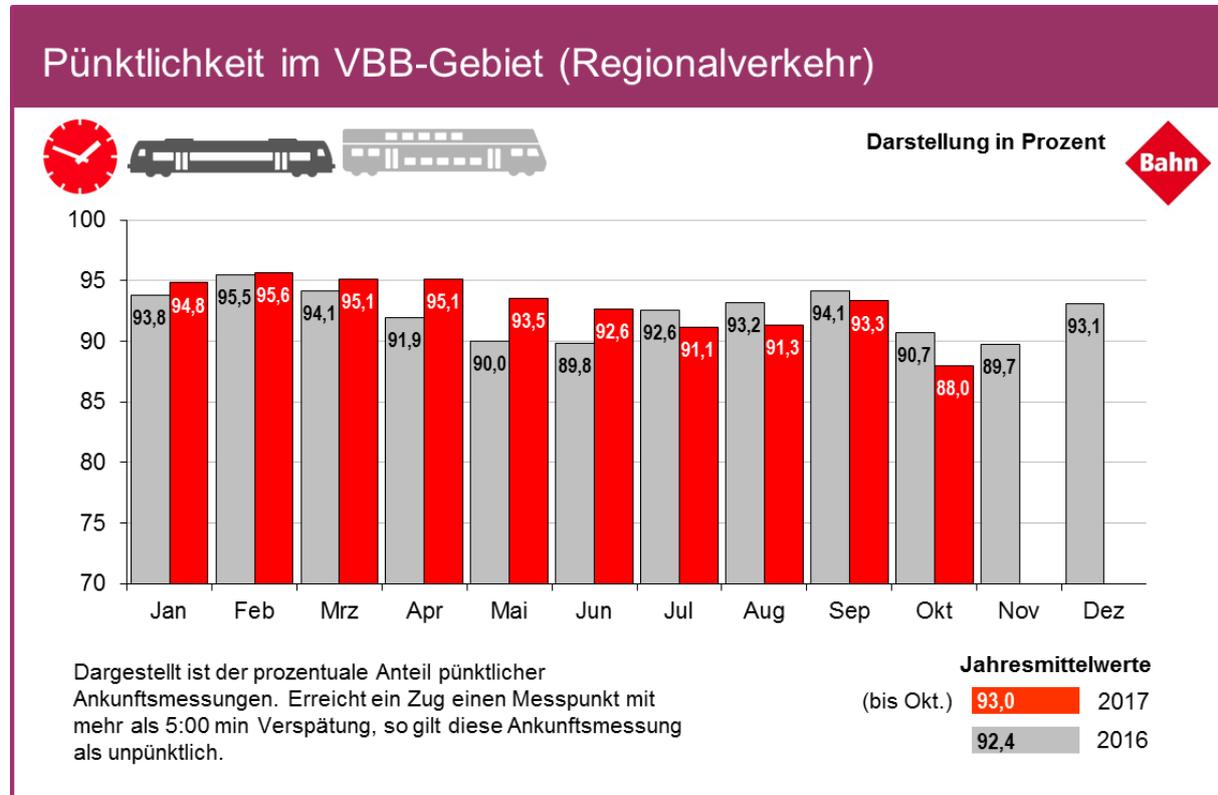
- Berlin – Cottbus (RE2, RB24) → Wiederinbetriebnahme 14.10.
- Schönefeld/Südkreuz – Zossen (RE5, RE7) → Wiederinbetriebnahme 14.10.
- Nördlicher und südlicher Berliner Außenring (RB23, RB22, RE6) → Wiederinbetriebnahme 17.10.
- Zossen – Wünsdorf (RE5, RE7) → Wiederinbetriebnahme 19.10.

Am 29. Oktober folgte **Sturmtief „Herwart“** und führte zur Betriebseinstellung großer Teile des Regionalverkehrs. Diese konnte überwiegend noch im Laufe des Sonntags wieder aufgenommen werden. Folgende Linien konnten erst am 30. Oktober wieder in Betrieb genommen werden:

- RE3 Nord zwischen Berlin und Prenzlau
- RE5 Nord zwischen Berlin und Neustrelitz
- RB24 Nord Berlin – Eberswalde
- RE10/RB43 Cottbus – Falkenberg

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

Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im Oktober, gemessen an der Anzahl der Messpunktankünfte, eine Quote von **88,0 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 Oktober wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 97.000 Messungen 11.712 Ankünfte mit einer Verspätung mehr als 4:59 min gemessen.

Die Pünktlichkeit im Monat Oktober wurde maßgeblich bestimmt von den infrastrukturellen Einschränkungen in Folge der Stürme „Xavier“ und „Herwart“ (siehe Seite 2). So erreichte der tagesbezogene Pünktlichkeitsgrad am 6. Oktober (Xavier) mit 85,6 Prozent den niedrigsten Wert, während an den Tagen nach Aufhebung der letzten Streckensperrung (ab 19. Oktober) wieder durchgehend Pünktlichkeitswerte über 93 Prozent erreicht wurden. Nach dem Sturm „Herwart“ normalisierte sich der Pünktlichkeitswert bereits am nächsten Tag.

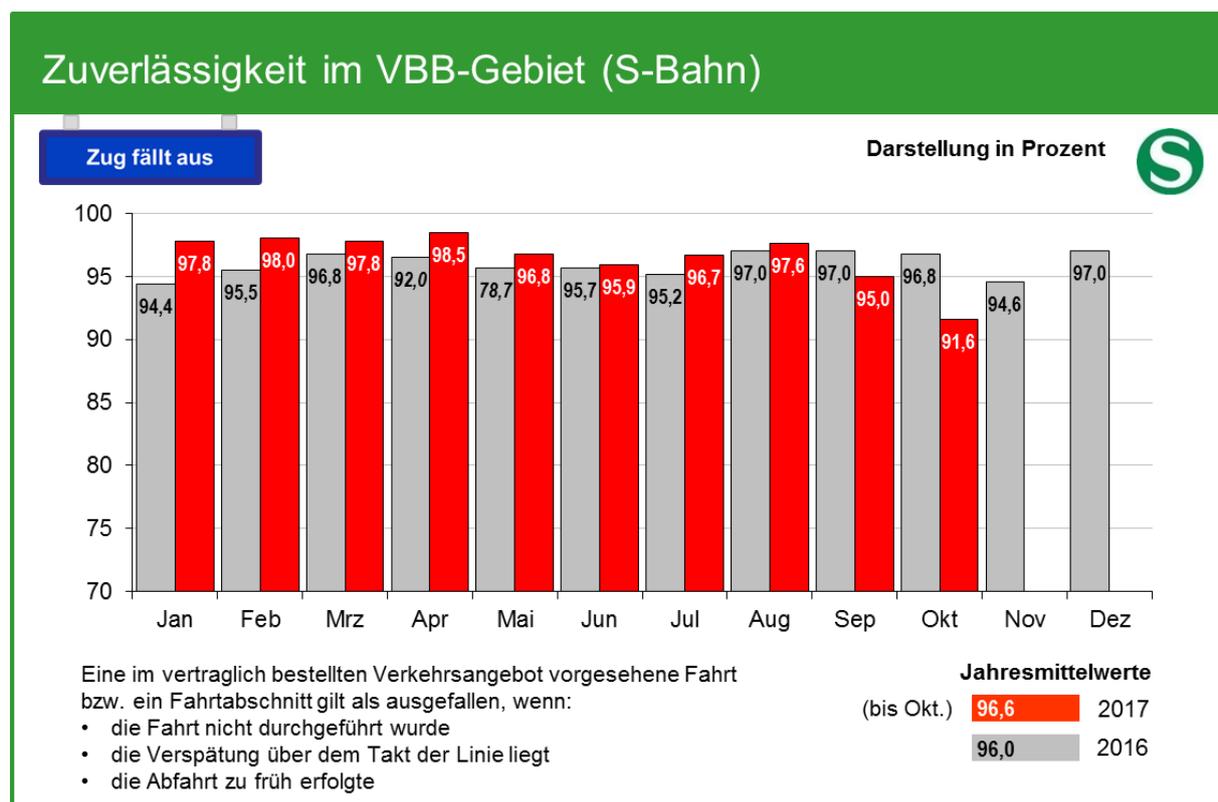
Die Fahrgastinformation in den Onlineauskunftssystemen sowie an den Bahnhöfen war insbesondere während des ersten Sturmes unzureichend. Es wurden zahlreiche Züge als pünktlich dargestellt, obwohl bereits klar war, dass sie auf Grund nicht befahrbarer Strecke nicht fahren können. Auf den Bahnhöfen war die Information, ob und wo Ersatzverkehre angeboten werden, größtenteils nicht gegeben oder sie widersprachen sich mit den in den Fahrplanauskünften dargestellten Informationen.

Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

Im S-Bahn-Verkehr wurden im Oktober **91,6 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad sank damit gegenüber dem Wert des Vormonats um 3,4 Prozent.

Eine große Zahl von Zugausfällen verursachten die Sturmtiefs „Xavier“ (am 5. Oktober) und „Herwart“ (am 29. Oktober). Am 5. Oktober gegen 16 Uhr stellte die S-Bahn Berlin GmbH den Betrieb im gesamten S-Bahn-Netz ein, wegen zahlreicher Unwetterschäden sowie auf den noch befahrbaren Strecken als Vorsichtsmaßnahme. Lediglich im Nord-Süd-Tunnel verkehrten ab ca. 17:15 Uhr einzelne Züge. Die Wiederaufnahme des Betriebes erfolgte schrittweise im Laufe der folgenden Tage. Insbesondere am 6. Oktober war das Fahrtenangebot stark eingeschränkt. Wenngleich derartige extreme Störungsereignisse ohne Frage hohe Anforderungen an die Störungsdisposition stellen, ist zu hinterfragen, warum zum Teil selbst auf Strecken, die wieder uneingeschränkt befahrbar waren, noch mehr als einen Tag lang nur ein 20-Minuten-Takt anstelle des regulären 10-Minuten-Taktes angeboten wurde.

Unzureichend war zudem häufig die Fahrgastinformation vor Ort zum stark eingeschränkten Betrieb. Die vorhandenen technischen Möglichkeiten wie Zugzielanzeiger und Lautsprecher wurden nicht im erforderlichen Maße genutzt. Die mittels dieser Medien dargestellten Informationen zur Betriebslage waren – soweit überhaupt vorhanden – zum Teil unvollständig oder widersprüchlich, was betroffenen Fahrgästen die rechtzeitige Entscheidung über Umfahrungsalternativen erschwerte oder unmöglich machte. Servicepersonal war in vielen Fällen nicht vor Ort oder selbst unzureichend informiert.

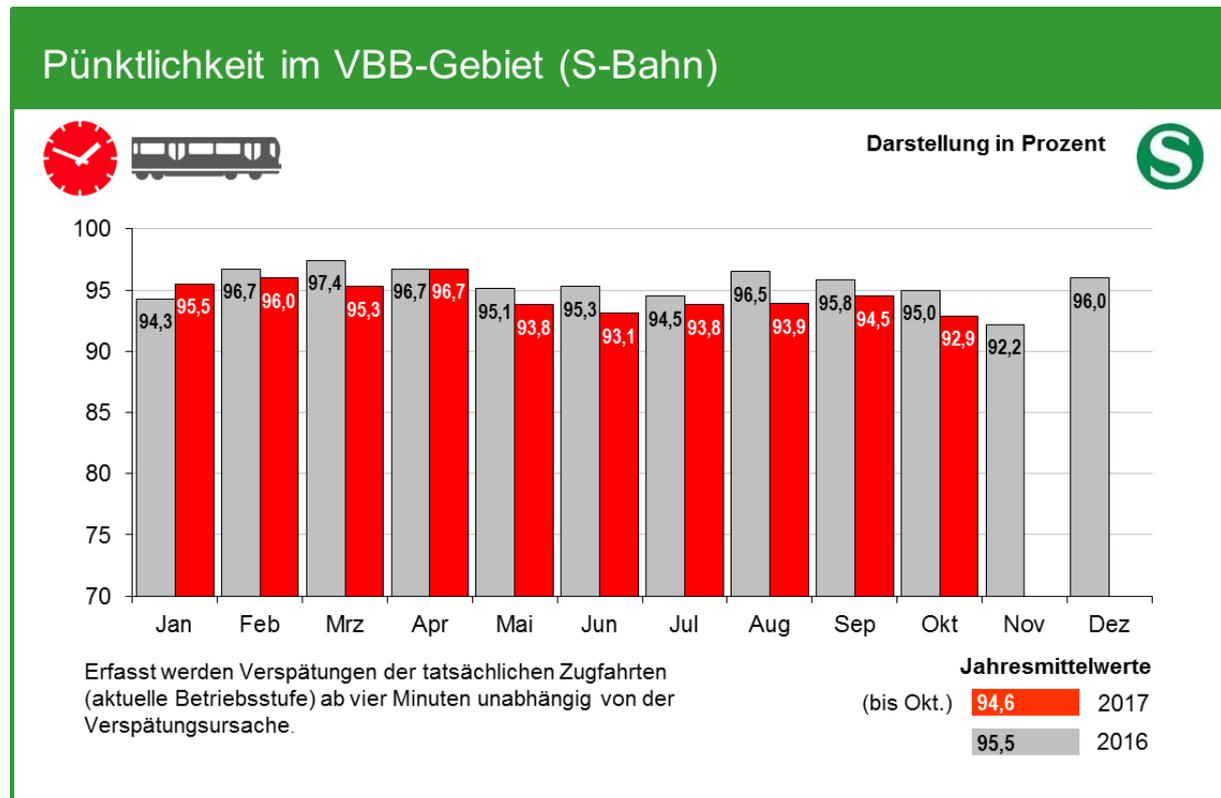


Legt man den für die im **Oktober** **aktuelle Betriebsstufe** geltenden Fahrplan zugrunde, der aufgrund der noch immer **eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit** um einige Verstärkerzugfahrten in den Hauptverkehrszeiten reduziert ist, so hat die S-Bahn Berlin GmbH im September einen Zuverlässigkeitsgrad von **93,7 Prozent** erreicht.

Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im Oktober einen Pünktlichkeitsgrad von **92,9 Prozent**. Gegenüber dem bereits vergleichsweise niedrigen Wert des Vormonats ergibt sich ein weiterer Rückgang um 1,6 Prozent.

Auch auf den Pünktlichkeitsgrad wirkten sich die Folgen der Sturmtiefs „Xavier“ und „Herwart“ in erheblichem Maße aus, wenn auch nicht so stark wie beim Zuverlässigkeitsgrad (vgl. S. 4).

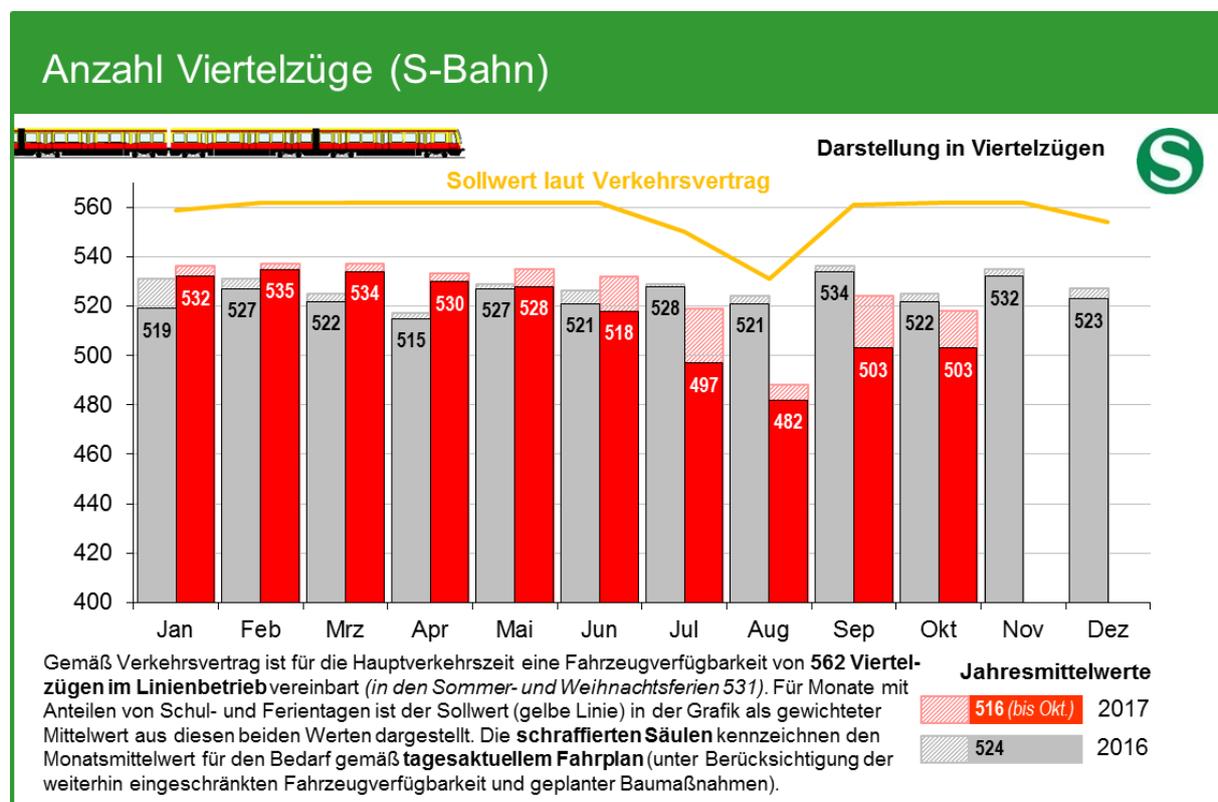


Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, lag im Oktober bei **90,1 Prozent**. Hierbei finden neben verspäteten auch ausgefallene Fahrten Berücksichtigung. Gemessen werden nur die Ankünfte an den Endbahnhöfen, während der oben angegebene und in der Grafik dargestellte Pünktlichkeitsgrad die Ankünfte an allen Stationen einbezieht.

Fahrzeugeinsatz Berliner S-Bahn

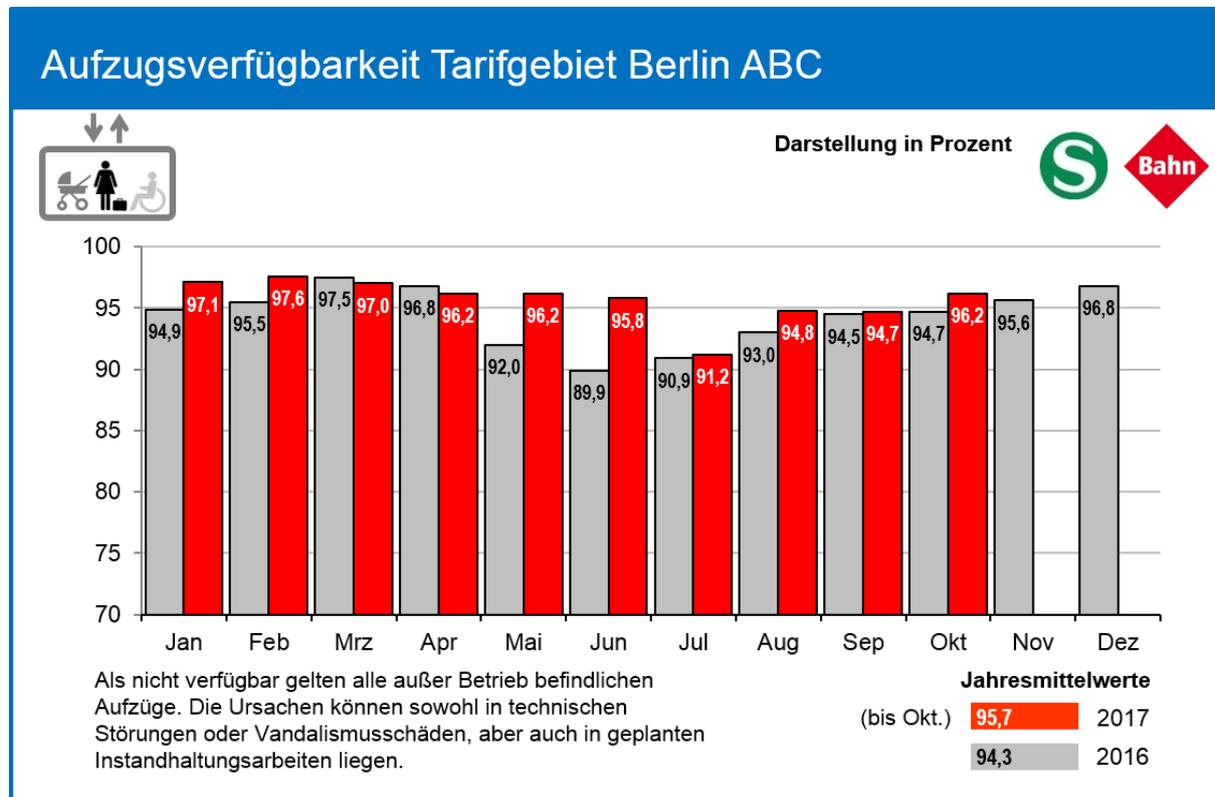
Laut Verkehrsvertrag ist eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 Viertelzügen für den Linieneinsatz in der Hauptverkehrszeit vereinbart, in den Sommer- und Weihnachtsferien reduziert auf 531 Viertelzüge. Davon befanden sich im Oktober im Mittel **89,6 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **503 verfügbaren Viertelzügen** blieb die Fahrzeugverfügbarkeit gegenüber dem Vormonat unverändert.

Ursächlich für die deutlich verringerte Fahrzeugverfügbarkeit sind auch weiterhin vor allem Verzögerungen beim turnusmäßigen Tausch der Radsätze. Die deshalb seit dem Ende der Sommerferien nicht verkehrenden Verstärkerzüge während der Hauptverkehrszeiten auf den Linien S1 (Zehlendorf – Potsdamer Platz) und S5 (Mahlsdorf – Lichtenberg) können deshalb auch im neuen Jahr vorerst weiterhin nicht eingesetzt werden. Dies vereinbarten der VBB, die Länder Berlin und Brandenburg und die S-Bahn Berlin GmbH, um die Verlässlichkeit der Fahrzeugbereitstellung im übrigen Netz zu verbessern. Abhängig von der weiteren Entwicklung der Fahrzeugverfügbarkeit ist gemeinsam zu entscheiden, wann der Wiedereinsatz der Verstärkerzüge auf den Linien S1 und S5 erfolgen kann.



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 Oktober im Mittel **216 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **96,2 Prozent** und erhöhte sich damit im Vergleich mit dem Vormonat um 1,5 Prozent.



Etwas mehr als 60 Prozent der Ausfälle konnten innerhalb von drei Tagen behoben werden, doch leider entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen längere Ausfallzeiten.

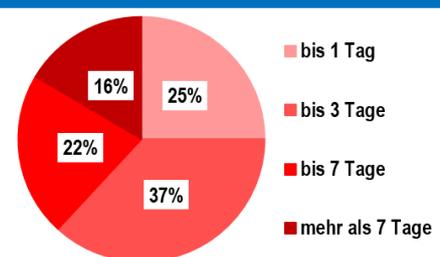
In diesem Jahr tauscht die DB Station&Service AG im VBB-Gebiet acht Aufzüge in den hier aufgeführten Bahnhöfen während folgender Zeiträume aus:*

- Rahnsdorf: 07/17 bis 12/17
- Potsdam Hbf, Jungfernheide, Köpenick: 11/17 bis 02/18
- Hennigsdorf: 11/17 bis 12/18

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

*Änderungen möglich

Dauer der Aufzugsstörungen



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Rahnsdorf	31 Tage	29.06.17	08.12.17	Austausch des Aufzugs bis Dezember 2017
S Lichterfelde Ost, Regionalbahnsteig (Gl. 3)	31 Tage	15.09.17	01.11.17	Mehrmaliger Personeneinschluss – am 15.09.17 Feuerwehreinsatz wegen eingeschlossener Personen – Scheibe wurde durch die FW eingeschlagen – umfangreiche Reparaturarbeiten
S+U Gesundbrunnen, S-Bstg. (Gl. 1+2)	25 Tage	02.10.17	26.10.17	Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekter Notruf und defekte Lichtleiste
S+U Berlin Hauptbahnhof, zw. Gl. 3+4 und Gl. 13+14	15 Tage	15.09.17 21.10.17 28.10.17	09.10.17 22.10.17 31.10.17	Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekte Umlenkrolle
S+U Gesundbrunnen, Regional-/Fernbstg. (Gl. 7+8)	14 Tage	Mehrmalige zwei- bis siebentägige Störungen		Zweimaliger Personeneinschluss und Türstörungen

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](#)