

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)

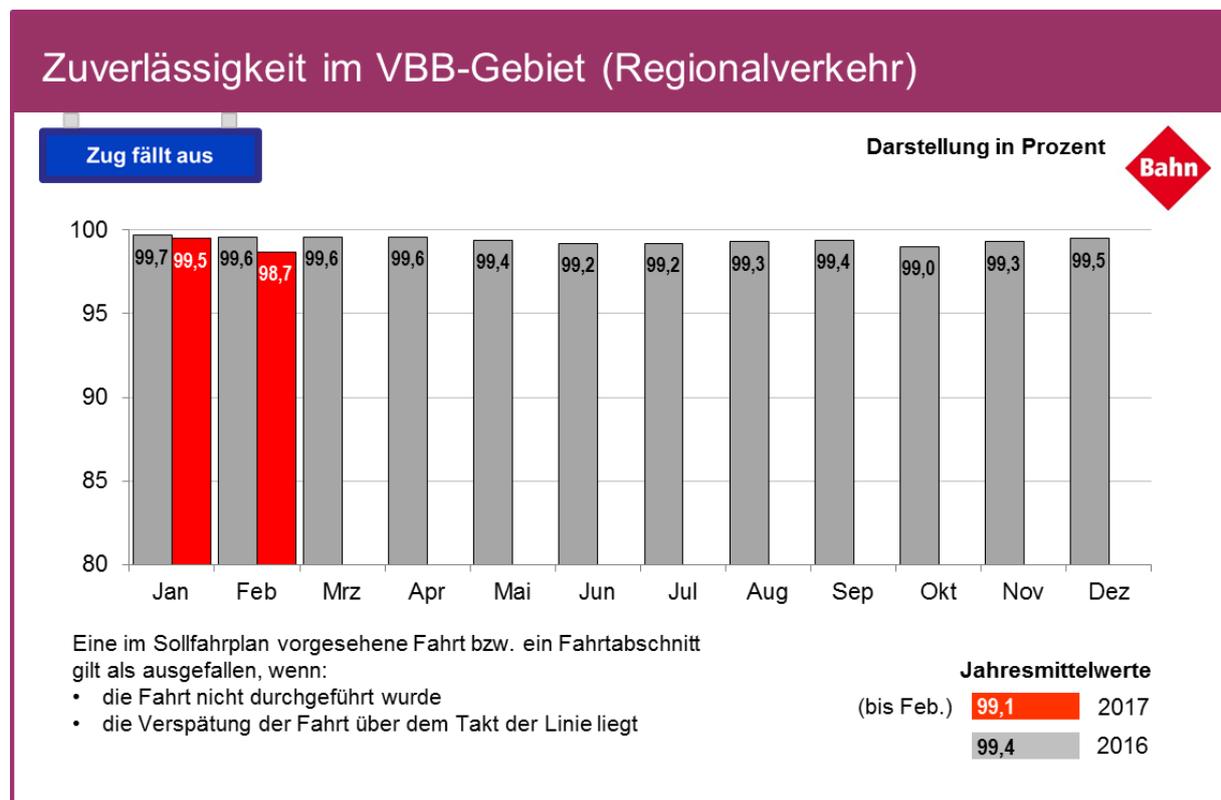
Im Regionalverkehr wurden im Februar, gemessen an der Summe der Zugkilometer, **98,7 Prozent** der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.

Der **Fahrzeugmangel bei der DB Regio AG** führte bereits seit Januar 2017 zum häufigen Einsatz einzelner fahrender Triebwagen anstelle von Zugverbänden auf der Linie RE6 und bewirkte schließlich im Februar massive Einschränkungen. Die Ursache lag zum einen in der verzögerten Übergabe von Zügen des Typs "Alstom LINT" aus dem sogenannten "Sauerlandnetz" in Nordrhein-Westfalen, die eigentlich seit dem Fahrplanwechsel am 11. Dezember 2016 auf den Linien RE6 und RB55 die bisher dort fahrenden Triebwagen des Typs „GTW 2/6“ ablösen sollten. Zugleich konnten auf Grund der Umbaumaßnahmen in der Werkstatt in Neuruppin die bislang dort eingesetzten Fahrzeuge nicht ortsnahe instand gehalten werden, was Überführungen zu weiter entfernt liegenden Werkstätten erforderte.

Busse ersetzen deshalb die Züge des RE6 auf den folgenden Abschnitten:

- Wittenberge – Wittstock vom 6. Februar bis 12. Februar sowie
- Hennigsdorf – Berlin vom 6. Februar bis 14. Februar.

Diese Zugausfälle wurden von uns bei der Berechnung des Zuverlässigkeitsgrades berücksichtigt und wirken sich vermindert aus.

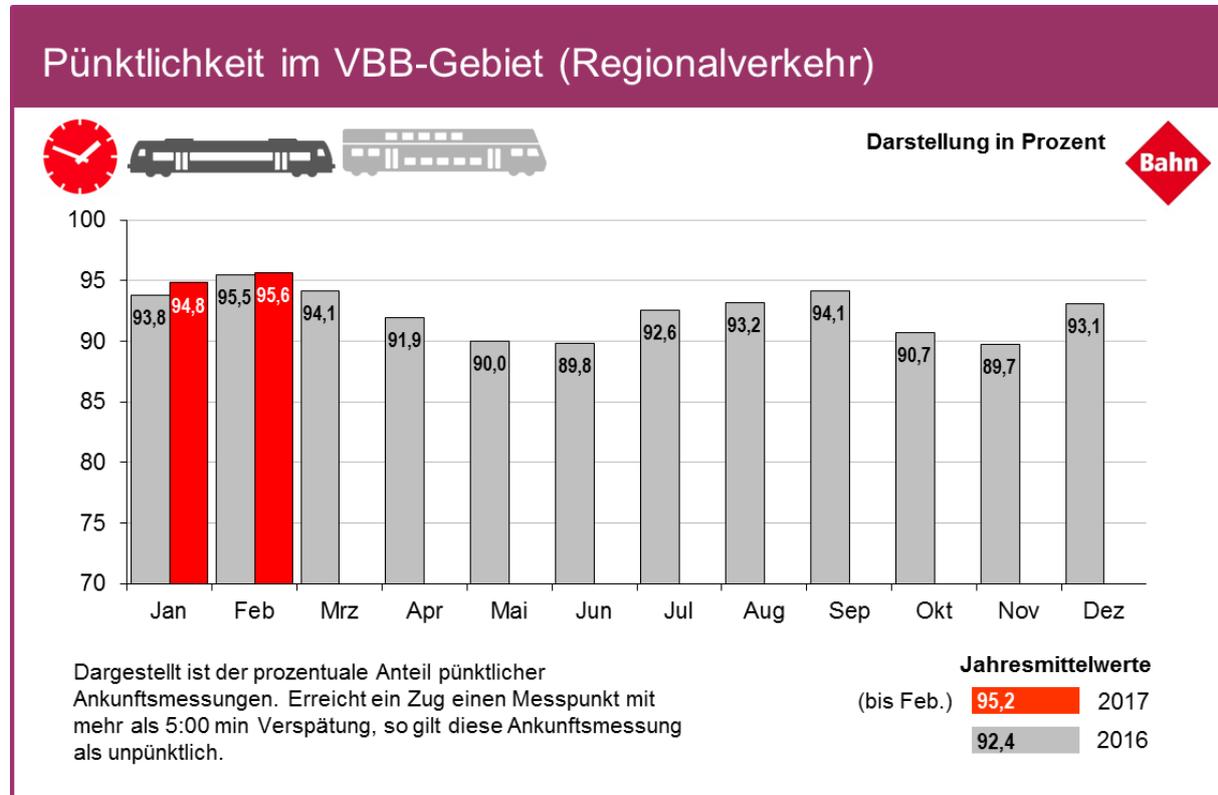


Es wurden 2,829 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen bestellt. Davon fielen

- 0,051 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,036 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 Februar, gemessen an der Anzahl der Messpunktankünfte, eine Quote von **95,6 Prozent**.



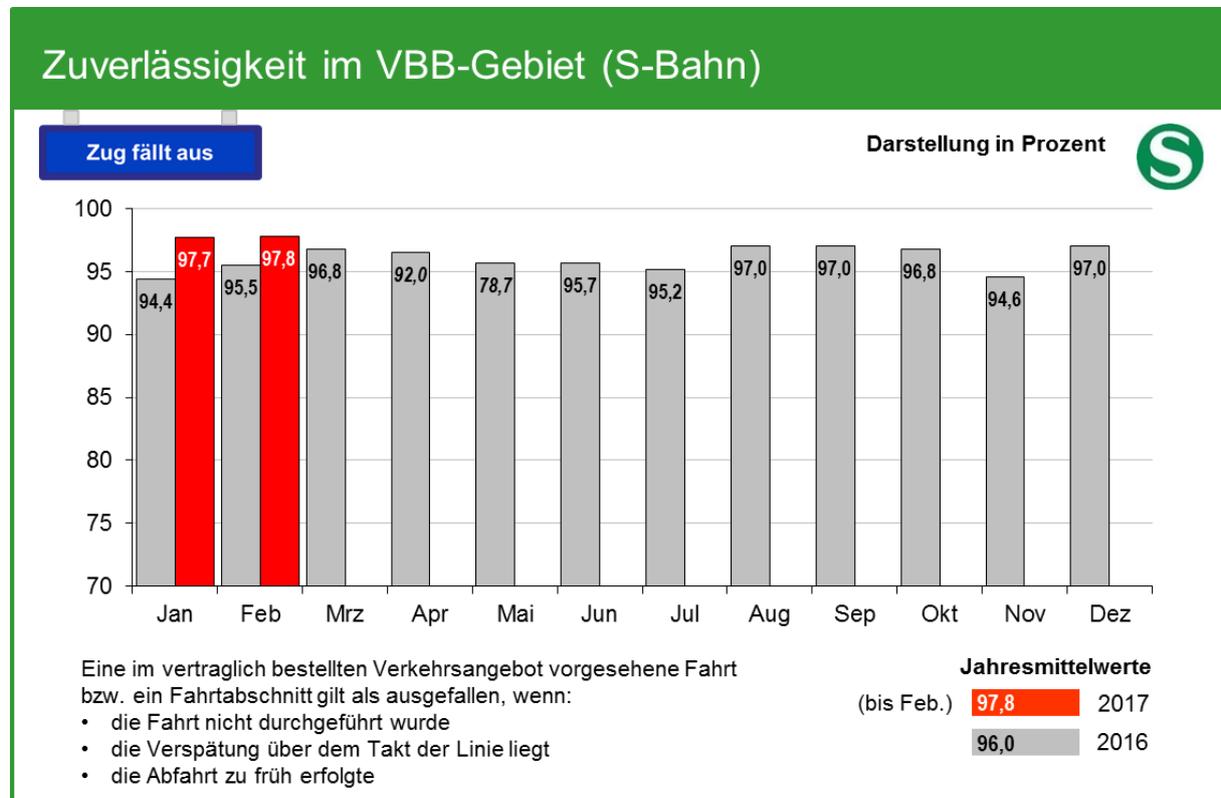
Die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades resultiert aus Messpunkten im Abstand von ca. 30 Kilometern festgelegt anhand von verkehrlichen Gesichtspunkten (z.B. Aus- und Umsteigeraufkommen). Im Februar wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 101.000 Messungen 4.446 verspätete Ankünfte gemessen.

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

- **Vom Verkehrsunternehmen verursachte Störungen:** Hier sind überwiegend Triebfahrzeugschäden zu nennen. So fielen aus diesem Grund am 3. Februar mehrere Züge des RE1 zwischen Eisenhüttenstadt und Frankfurt (Oder) aus. Die Fahrgäste wurden jeweils auf einen nachfolgenden Zug der RB11 verwiesen. Weiterhin fielen aufgrund von Fahrzeugstörungen am 2. Februar mehrere Fahrten der Linie RB33 sowie am 24. Februar mehrere Fahrten der Linie RB35 aus und wurden durch Busse ersetzt.
- **Vom Infrastrukturunternehmen verursachte Störungen:** Im Berichtsmonat sind überwiegend Signal- und Weichenstörungen aufgetreten, beispielsweise am 1. Februar in Falkensee, am 6. Februar in Berlin-Baumschulenweg, am 13. Februar in Schönfließ, am 14. Februar in Berlin-Köpenick und am 17. Februar in Velten.
- **Durch externe Einflüsse verursachte Störungen:** Hier gab es beispielsweise am 1. Februar Ausfälle, weil Unbekannte in einem Zug-WC Handtücher angezündet haben. Am 3. Februar blockierte ein PKW im Gleis den Zugverkehr. Am 20. Februar sorgte ein Polizei- und Feuerwehreininsatz bei Fürstenwalde für eine Streckensperrung.

Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

Im S-Bahn-Verkehr wurden im Februar **97,8 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad blieb damit gegenüber dem Wert des Vormonats nahezu unverändert.

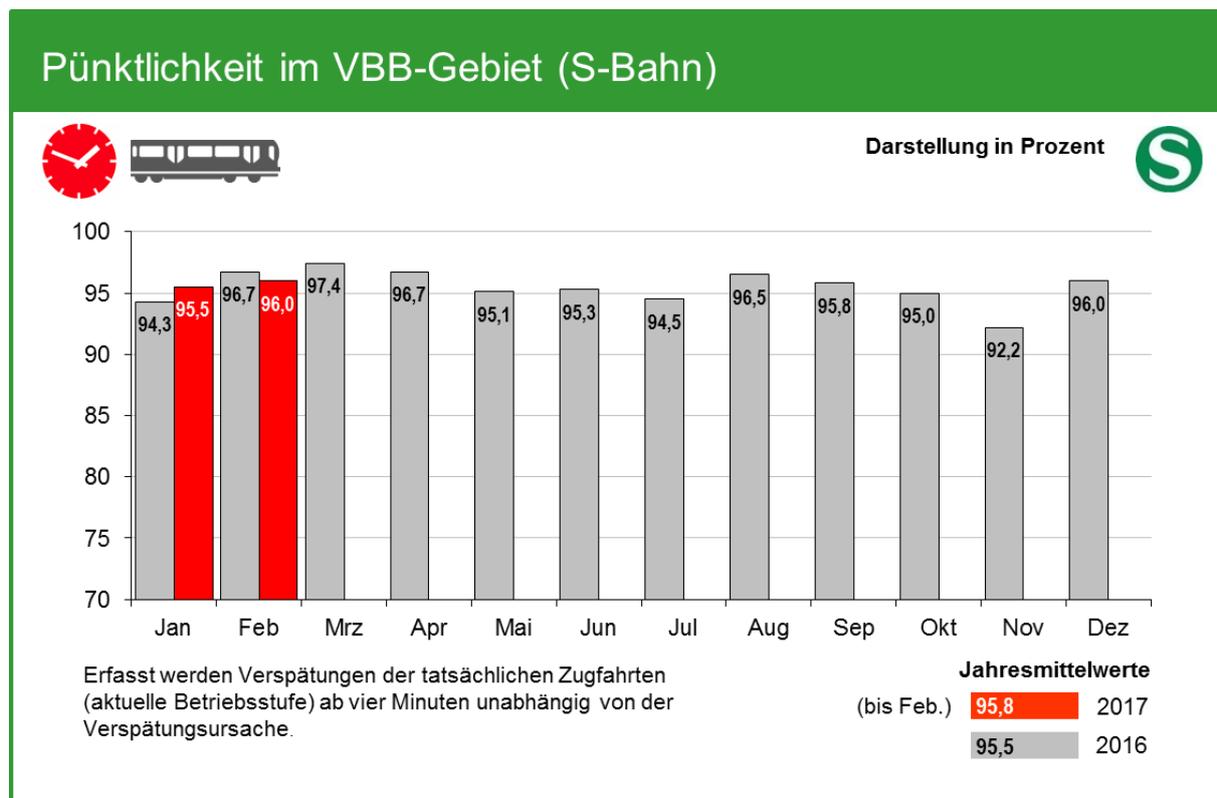


Legt man den für die **aktuelle Betriebsstufe** geltenden Fahrplan zugrunde, der aufgrund der noch immer **eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit** um einige Verstärkerzugfahrten in den Hauptverkehrszeiten reduziert ist, so hat die S-Bahn Berlin GmbH im Februar einen Zuverlässigkeitsgrad von **98,3 Prozent** erreicht.

Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im Februar einen Pünktlichkeitsgrad von **96,0 Prozent**. Gegenüber dem Vormonat ergibt sich ein Anstieg 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. Der Anteil dieser Kategorie hat im Februar deutlich abgenommen, umfasst jedoch weiterhin mehr als die Hälfte aller Störungen. 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.

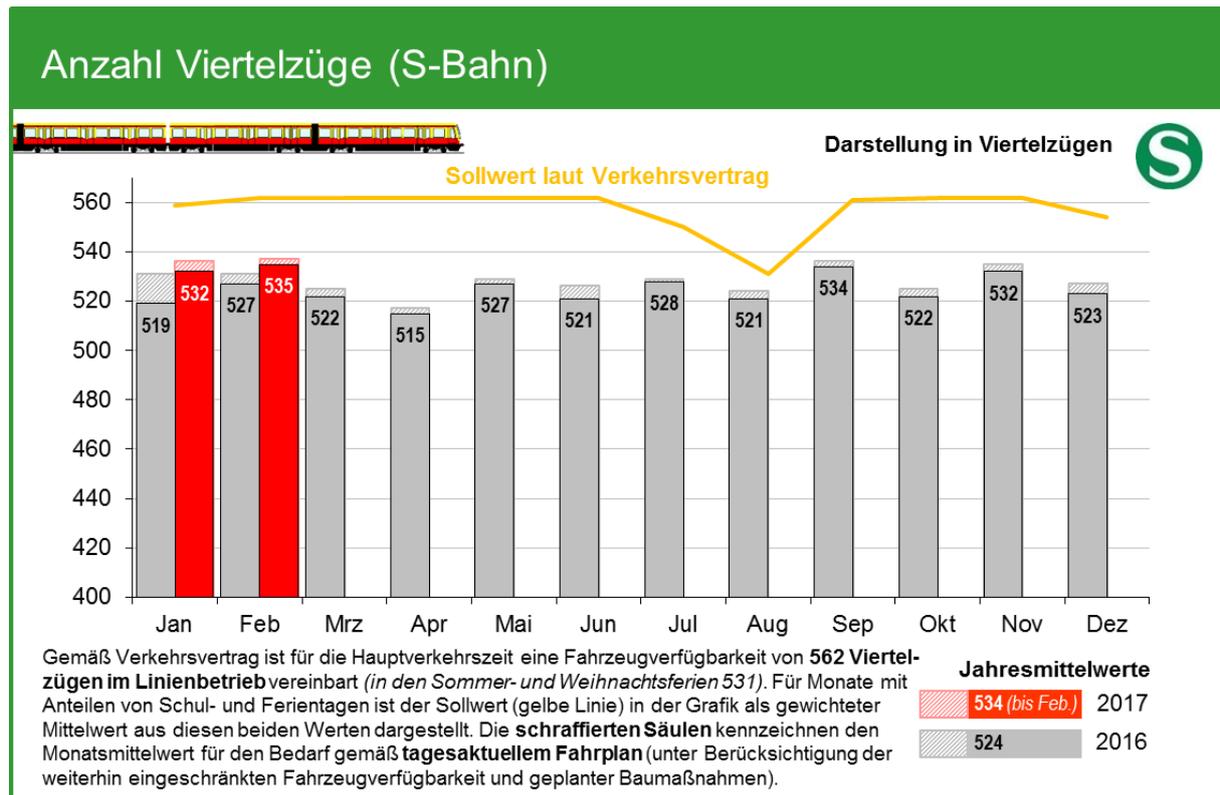


Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, lag im Februar bei **95,1 Prozent**. Hierbei finden neben verspäteten auch ausgefallene Fahrten Berücksichtigung. Gemessen werden nur die Ankünfte an den Endbahnhöfen, während der oben angegebene und in der Grafik dargestellte Pünktlichkeitsgrad die Ankünfte an allen Stationen einbezieht.

Fahrzeugeinsatz Berliner S-Bahn

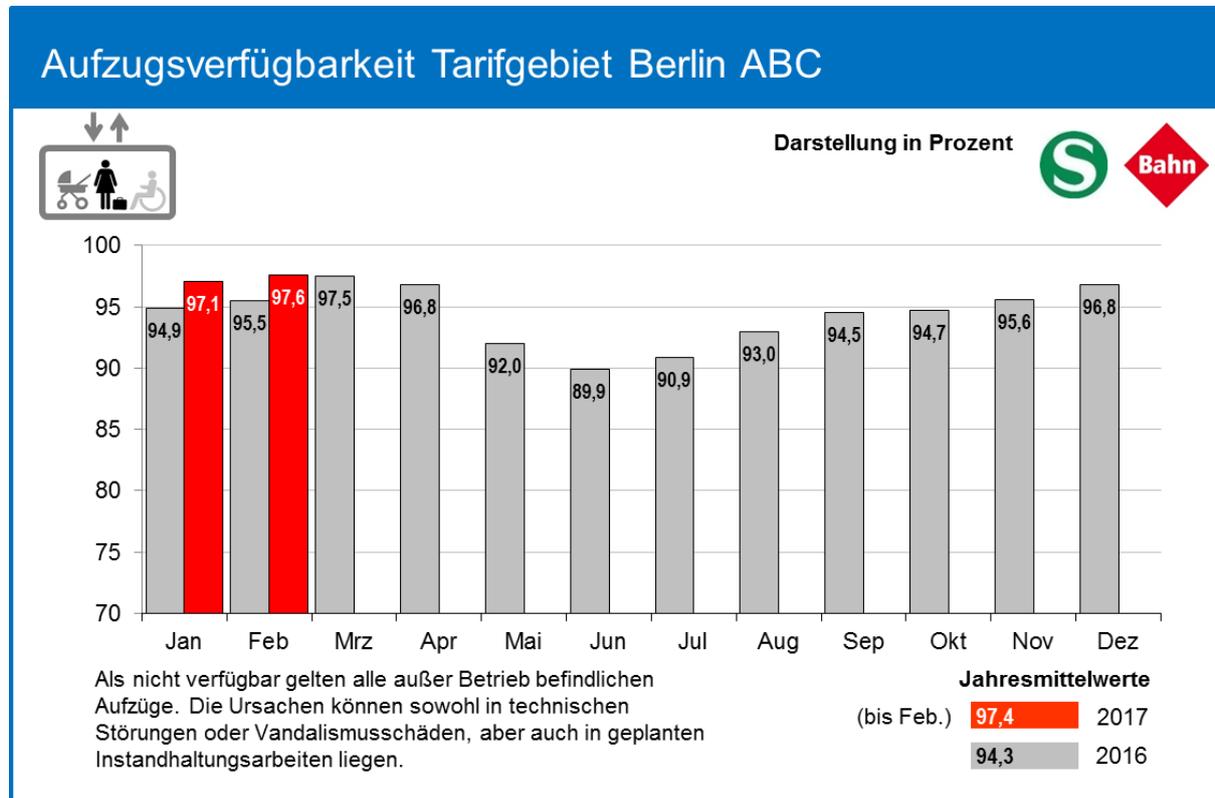
Laut Verkehrsvertrag ist eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 Viertelzügen für den Linieneinsatz in der Hauptverkehrszeit vereinbart, in den Sommer- und Weihnachtsferien reduziert auf 531 Viertelzüge. Davon befanden sich im Februar im Mittel **95,2 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **535 verfügbaren Viertelzügen** fuhren drei Viertelzüge mehr als im Vormonat.

Die Fahrzeugverfügbarkeit im Berliner S-Bahn-Betrieb liegt damit weiterhin stabil auf vergleichsweise hohem Niveau, wenngleich der im Verkehrsvertrag vereinbarte Zielwert von 562 Viertelzügen auch weiterhin nicht erreicht wird.



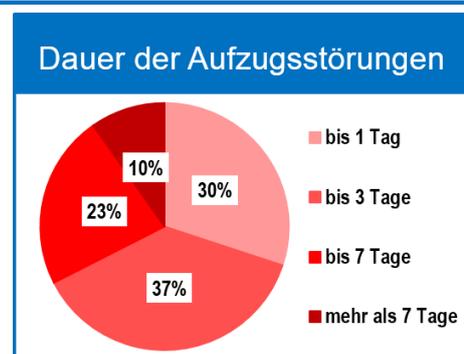
Aufzugsverfügbarkeit

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 Februar im Mittel **222 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **97,6 Prozent** und stieg damit gegenüber dem Vormonat weiter um 0,5 Prozent.



Ungefähr zwei Drittel 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 Februar. Die fünf Aufzüge mit der größten Ausfalldauer im Berichtsmonat sind aus der Tabelle ersichtlich.



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Bernau-Friedenstal	27 Tage	02.02.17	31.03.17	Vandalismusschaden - alle Kabinenscheiben u. Bedientableau zerstört
S+U Gesundbrunnen, Regional-/Fernbstg (Gl. 5+6)	18 Tage	03.02.17 17.02.17 22.02.17 28.02.17	15.02.17 18.02.17 23.02.17 28.02.17	Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekte Umlenkrolle, notwendige Überprüfung nach Personeneinschluss und kurzzeitige Türstörungen
S Messe Süd	17 Tage	07.02.17 16.02.17	10.02.17 28.02.17	Wartung kurzzeitige Türstörungen
S+U Bundesplatz, Zug. Varziner Str.	17 Tage	Mehrmalige ein- bis fünftägige Störungen		Vandalismusschaden und kurzzeitige Türstörungen
S+U Heidelberger Platz, Zug. Mecklenburgische Str.	15 Tage	01.02.17 09.02.17	01.02.17 22.02.17	Dekra-Prüfung Umfangreiche Fehlersuche nach Kurzschluss

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](#)