

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.

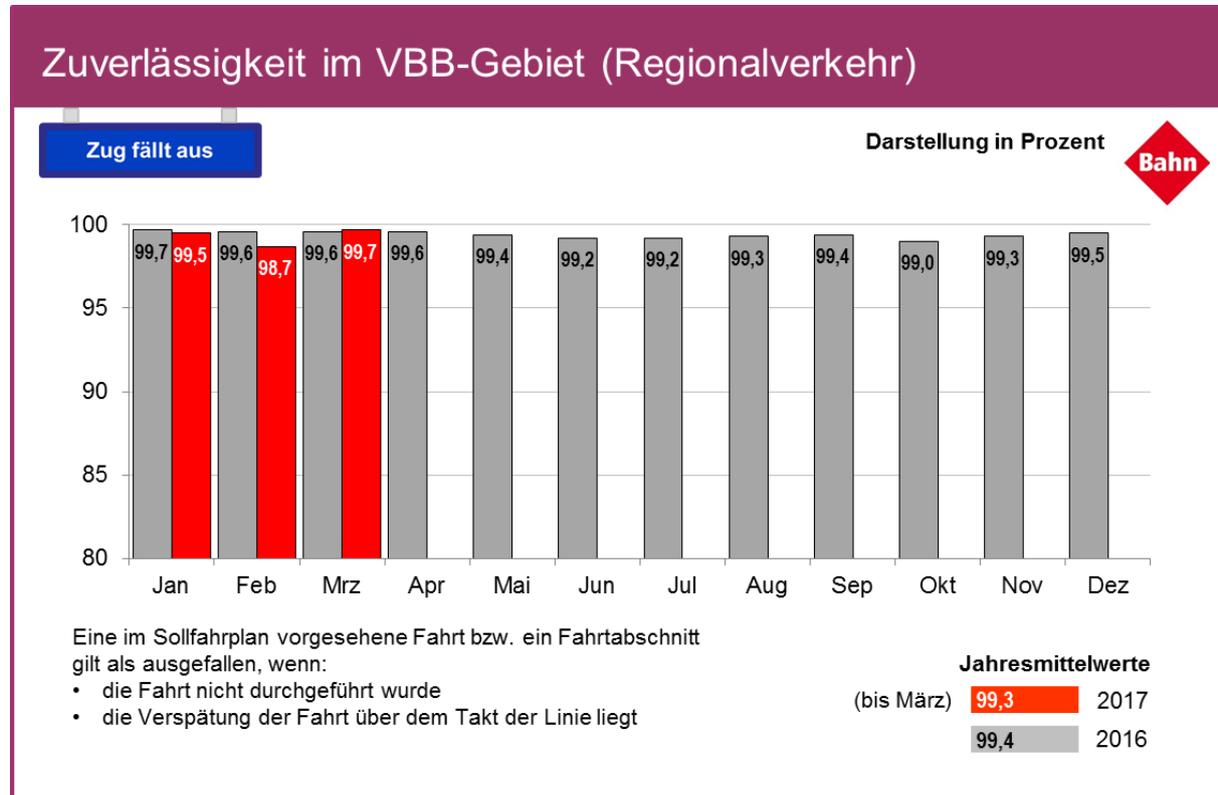
Weiterführende Informationen zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten 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 März, gemessen an der Summe der Zugkilometer, **99,7 Prozent** der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.

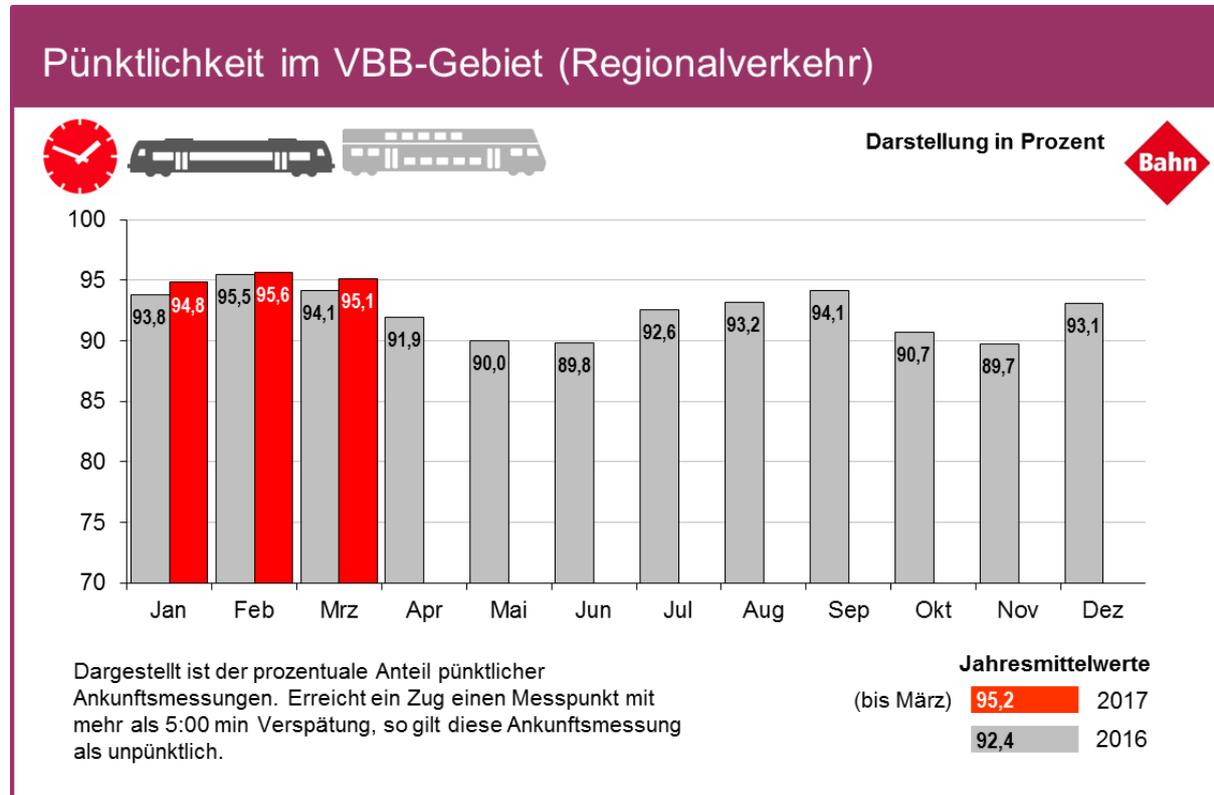


Es wurden 3,214 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen bestellt. Davon fielen

- 0,016 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,008 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 März, gemessen an der Anzahl der Messpunktankünfte, eine Quote von **95,1 Prozent**.



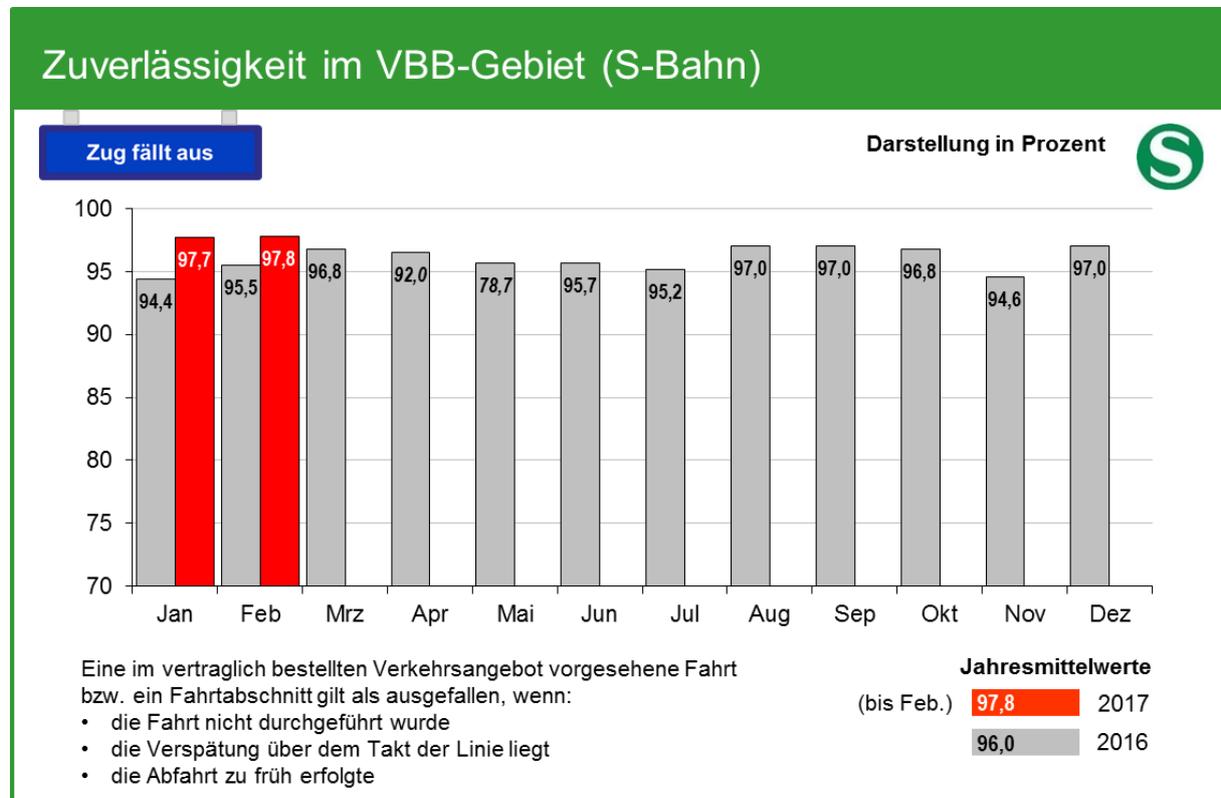
Die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades resultiert aus Messpunkten im Abstand von ca. 30 Kilometer festgelegt anhand von verkehrlichen Gesichtspunkten (z.B. Aus- und Umsteigeraufkommen). Im März wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 114.000 Messungen 5.612 verspätete Ankünfte gemessen.

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 14.03. mehrere Fahrten auf der RB51 (ODEG) zwischen Rathenow und Pritzerbe aus. Auf der RB36 fielen aus demselben Grund am 01.03. sowie am 24.03. mehrere Fahrten zwischen Müllrose und Frankfurt (Oder) aus. Ebenfalls am 24.03. ergaben sich wegen einer Triebwagenstörung Teilausfälle auf der Linie RB21.
- **Vom Infrastrukturunternehmen verursachte Störungen:** Am 02.03. war der gesamte Bahnhof Cottbus vorübergehend ohne Fahrstrom. Wegen einer Weichenstörung wurden am 20.03. die Züge der RB24 über Cottbus umgeleitet. Am 15.03. wurden einige Züge der RE1 wegen einer Weichenstörung über Biesdorf umgeleitet.
- **Durch externe Einflüsse verursachte Störungen:** Hier gab es beispielsweise am 18.03. auf der RB25 zwischen Werneuchen und Blumberg mehrere Zugausfälle wegen eines umgestürzten Baumes. Wegen einer Person im Gleis bei Charlottenburg kam es am 16.03. zu umfangreichen Beeinträchtigungen im Regionalverkehr.

Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

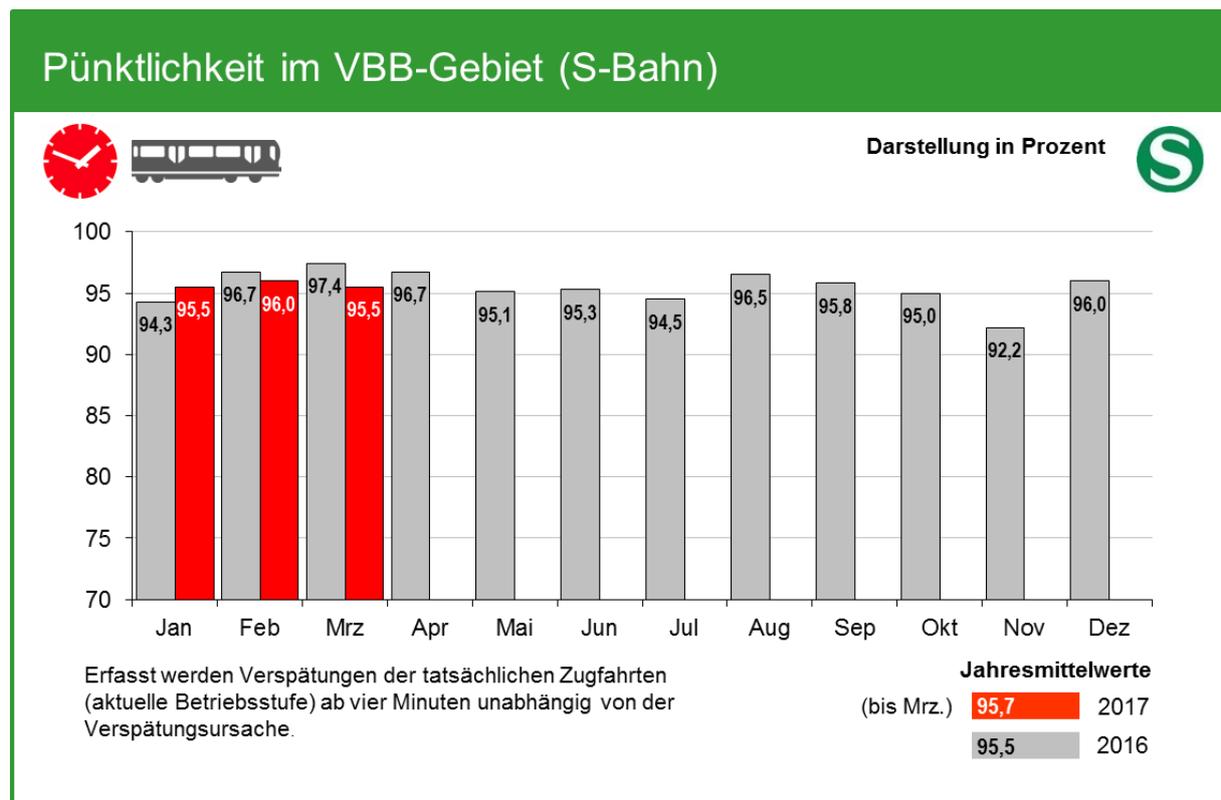
Die für die Berechnung des Zuverlässigkeitsgrades erforderlichen Daten liegen für den Monat März wegen technischer Probleme bei der S-Bahn Berlin GmbH noch nicht vor.



Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im März 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.



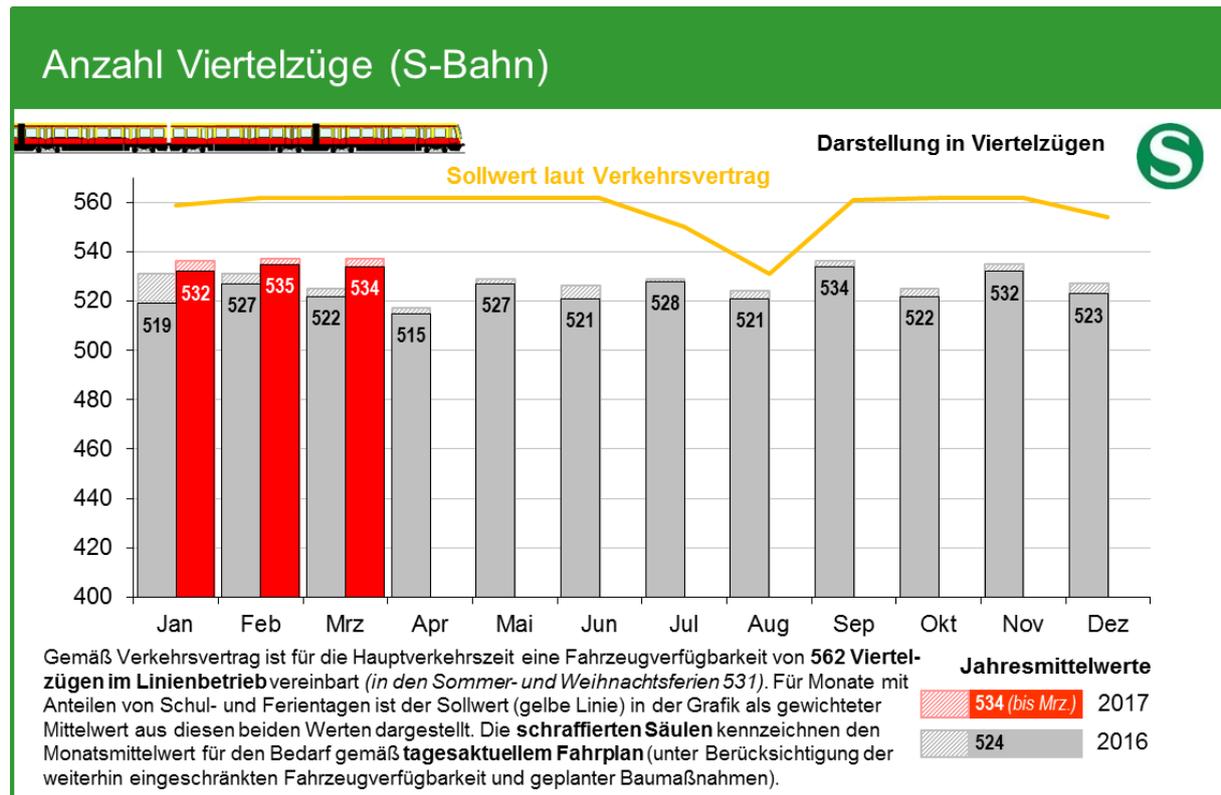
Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, liegt für den Monat März wegen technischer Probleme bei der S-Bahn Berlin GmbH noch nicht vor.

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

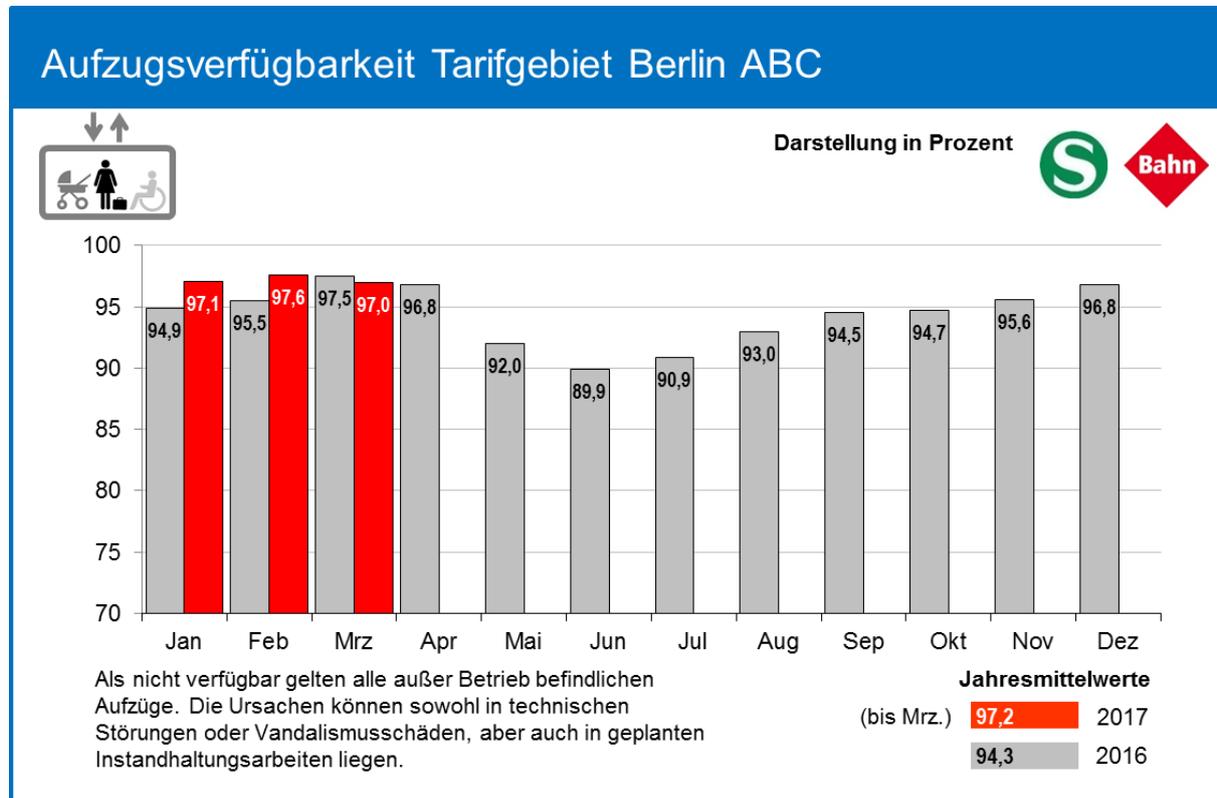
Laut Verkehrsvertrag ist eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 Viertelzügen für den Linieneinsatz in der Hauptverkehrszeit vereinbart, in den Sommer- und Weihnachtsferien reduziert auf 531 Viertelzüge. Davon befanden sich im März im Mittel **95,0 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **534 verfügbaren Viertelzügen** blieb die Fahrzeugverfügbarkeit gegenüber dem Vormonat nahezu unverändert.

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 März im Mittel **221 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **97,0 Prozent** und sank damit gegenüber dem Vormonat um 0,6 Prozent.



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

In diesem Jahr tauscht die DB Station&Service AG im VBB-Gebiet acht Aufzüge in den Bahnhöfen Potsdam Hbf, Jungfernheide, Hennigsdorf, Rahnsdorf und Köpenick aus.*

Auf der Webseite www.bahnhof.de oder der App „DB Bahnhof live“ wird der Status der Aufzüge in Echtzeit angezeigt.

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

*Angaben ohne Gewähr



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Bernau-Friedenstal	28 Tage	02.02.17	28.03.17	Vandalismusschaden - alle Kabinenscheiben und Bedientableau zerstört
S+U Gesundbrunnen, Regional-/Fernbstg. (Gl. 5+6)	20 Tage	Mehrmalige ein- bis neuntägige Störungen		Türstörung, defekte Glasscheibe und stromlos
S+U Gesundbrunnen, Regional-/Fernbstg. (Gl. 9+10)	19 Tage	Mehrmalige zwei- bis acht tägige Störungen		Umfangreiche Reparaturarbeiten – Schachttür musste neu eingestellt werden
S Blankenburg	15 Tage	Mehrmalige ein- bis fünftägige Störungen		Umfangreiche Reparaturarbeiten – defektes Bedientableau
S Ostbahnhof, zwischen Regional-/Fernbstg. (Gl. 6+7) und Westtunnel	14 Tage	03.03.17 08.03.17	06.03.17 17.03.17	Umfangreiche Reparaturarbeiten – defekter Drehgeber

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](#)