

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.

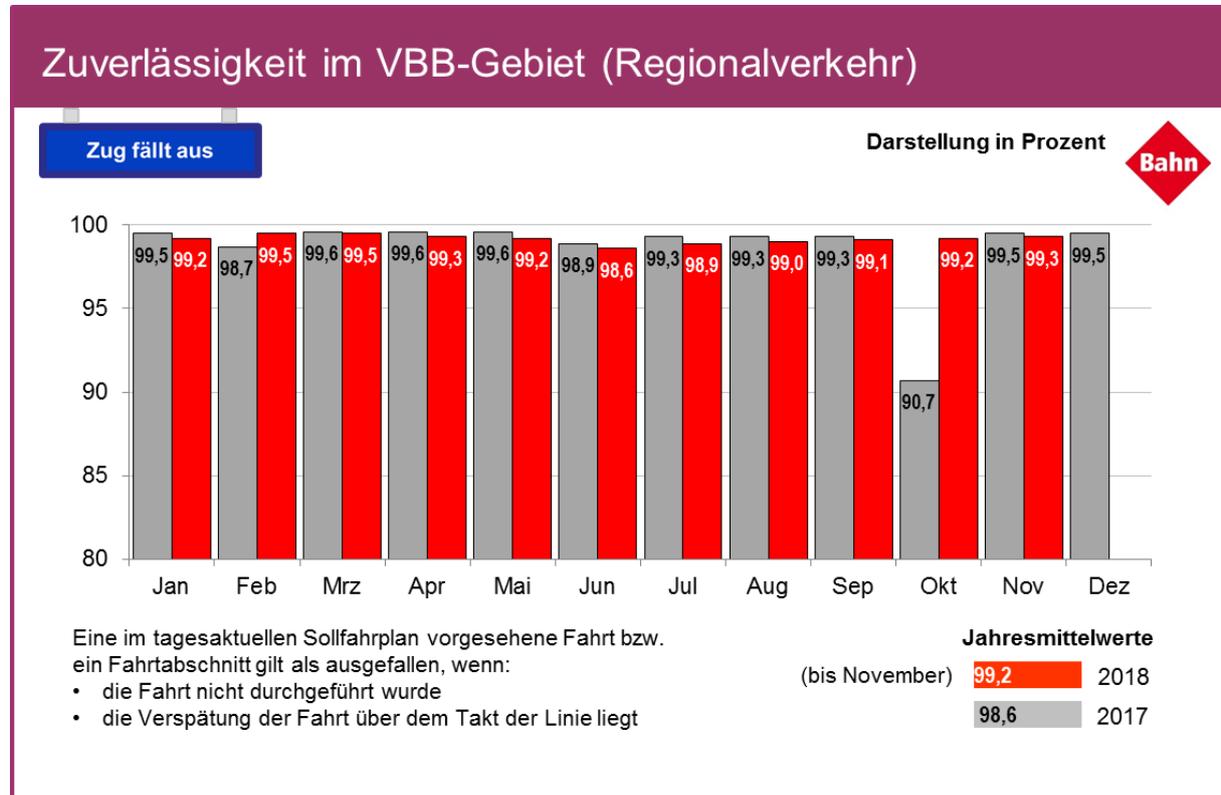
Weiterführende Informationen zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten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

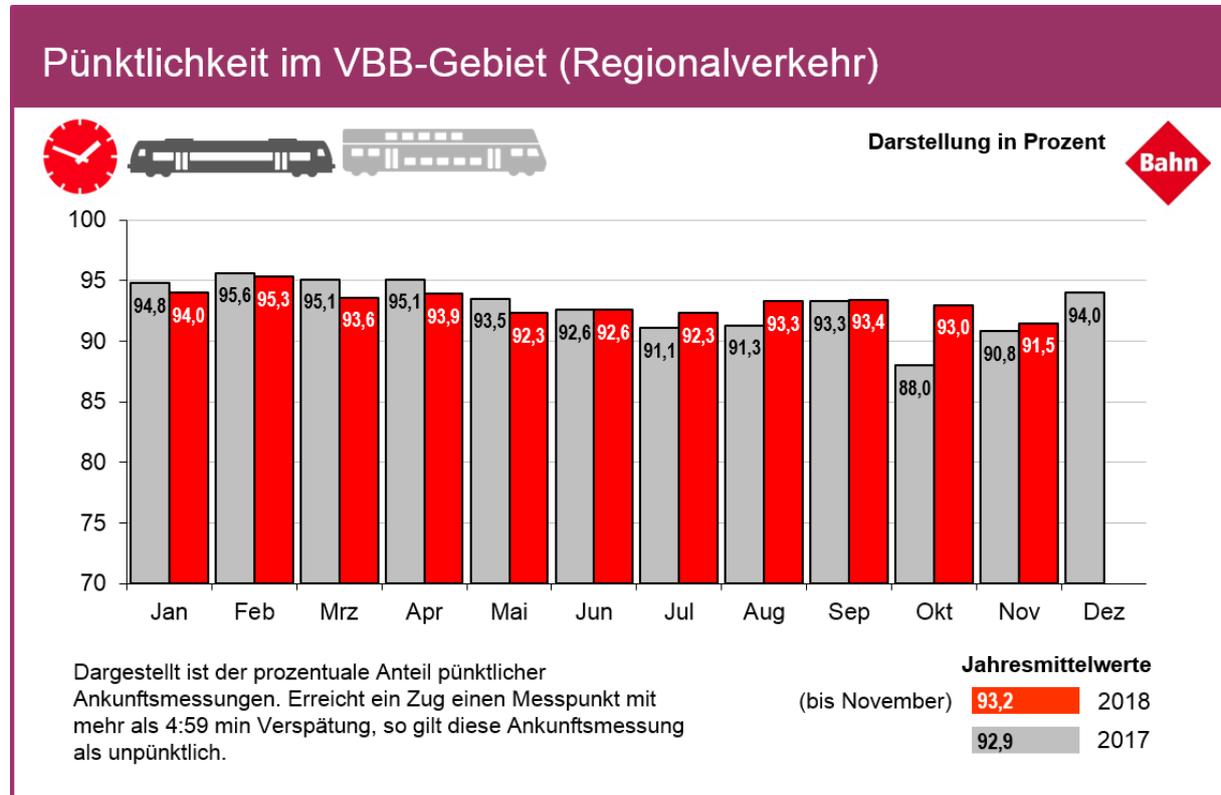


Es wurden 3,154 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen auf dem Landesgebiet von Berlin und Brandenburg bestellt. Davon fielen

- 0,086 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,017 Mio. Zkm wegen Störungen aus.
- 0,002 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)

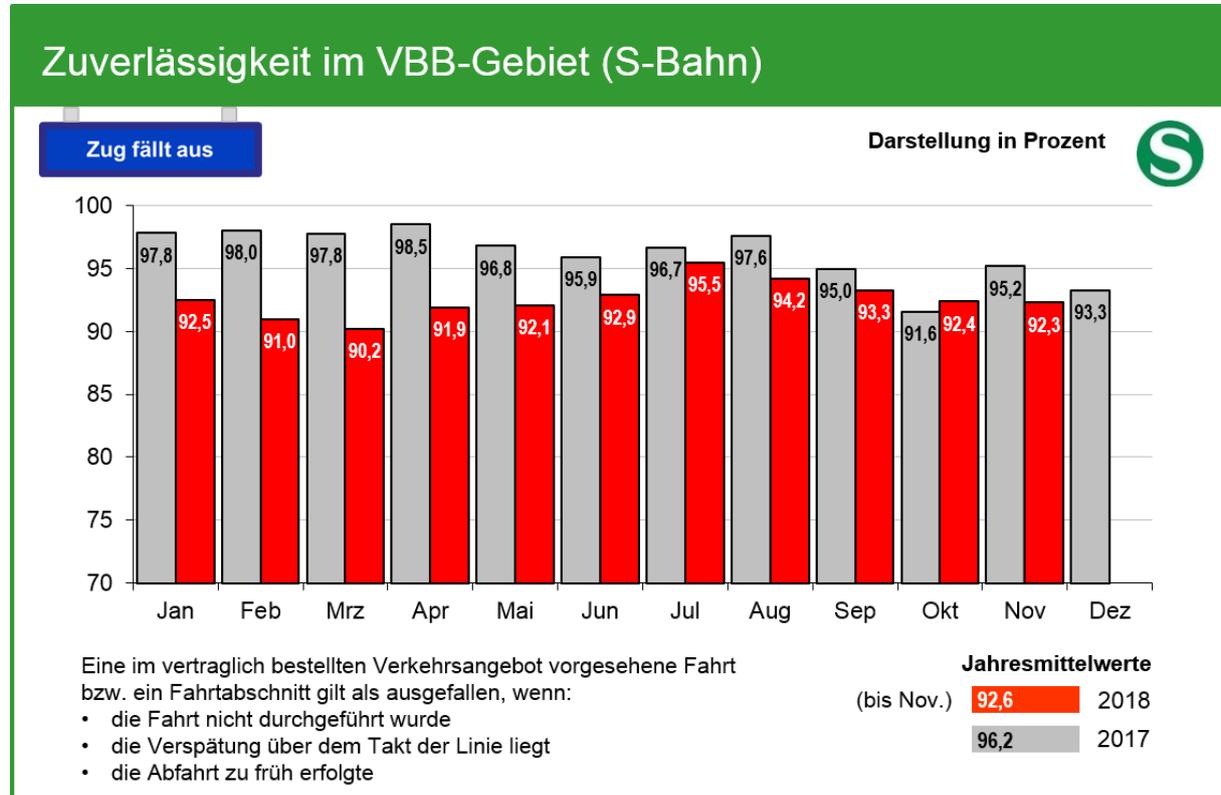
Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im November, gemessen an der Anzahl der Messpunktankünfte, eine Quote von **91,5 Prozent**.



Im November wurden im gesamten Verbundgebiet bei 100.605 Messungen 8560 Anfuhrte mit einer Verspätung von mehr als 4:59 min gemessen.

Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

Im S-Bahn-Verkehr wurden im November **92,3 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad blieb damit gegenüber dem Wert des Vormonats auf etwa unverändertem, weiterhin nicht befriedigendem Niveau.



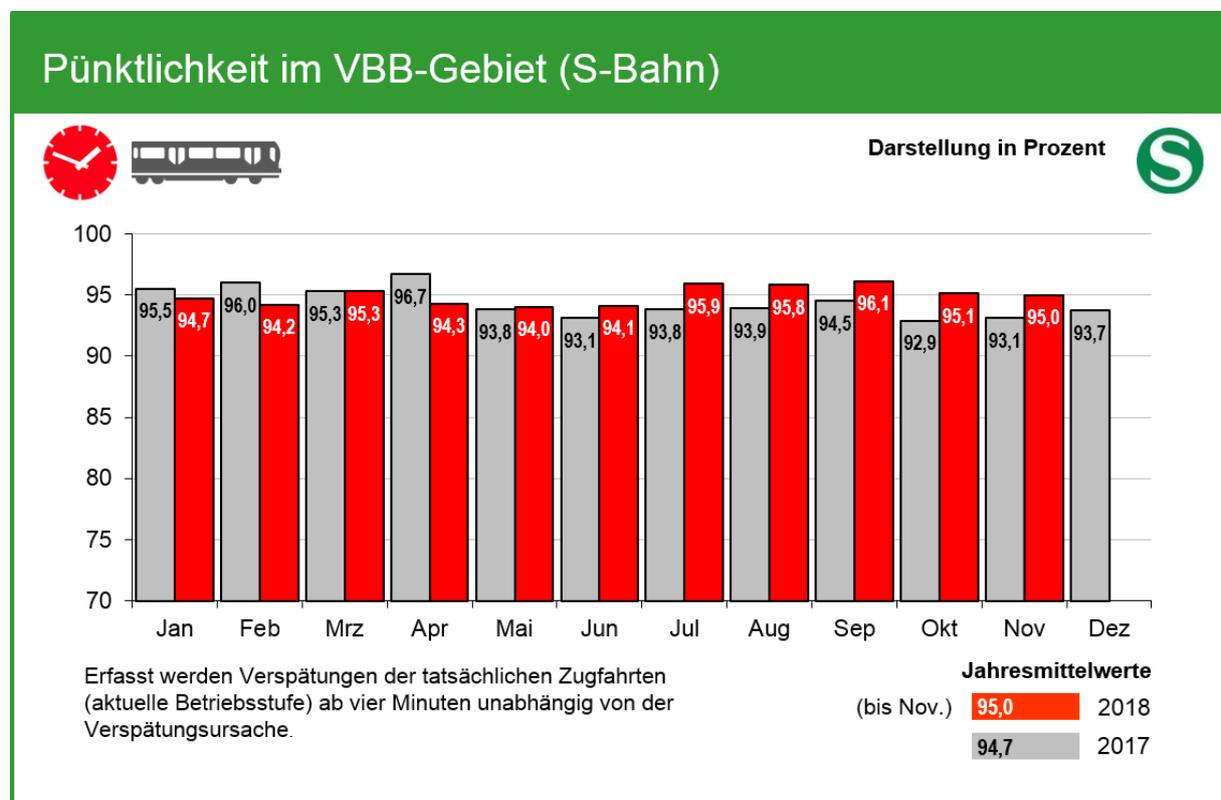
Der in der Grafik für den **Monat Dezember 2017** dargestellte Zuverlässigkeitsgrad bezieht sich wegen des Inkrafttretens neuer Verkehrsverträge ab 15. Dezember 2017 und der hiermit in Zusammenhang stehenden strukturellen Veränderung der Berichte der S-Bahn Berlin GmbH an die Aufgabenträger nur auf den Zeitraum vom 1. bis 14. Dezember 2017. Eine gesamthafte Betrachtung des Monats Dezember wäre mit sehr großem Aufwand verbunden und kann deshalb im Rahmen des monatlichen VBB-Qualitätsberichts nicht erfolgen.

Legt man den für die im **November aktuelle Betriebsstufe** geltenden Fahrplan zugrunde, der aufgrund der noch immer **eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit** um einige Verstärkerzugfahrten in den Hauptverkehrszeiten auf den Linien S1 und S5 reduziert ist, so hat die S-Bahn Berlin GmbH im November einen Zuverlässigkeitsgrad von **92,5 Prozent** erreicht.

Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

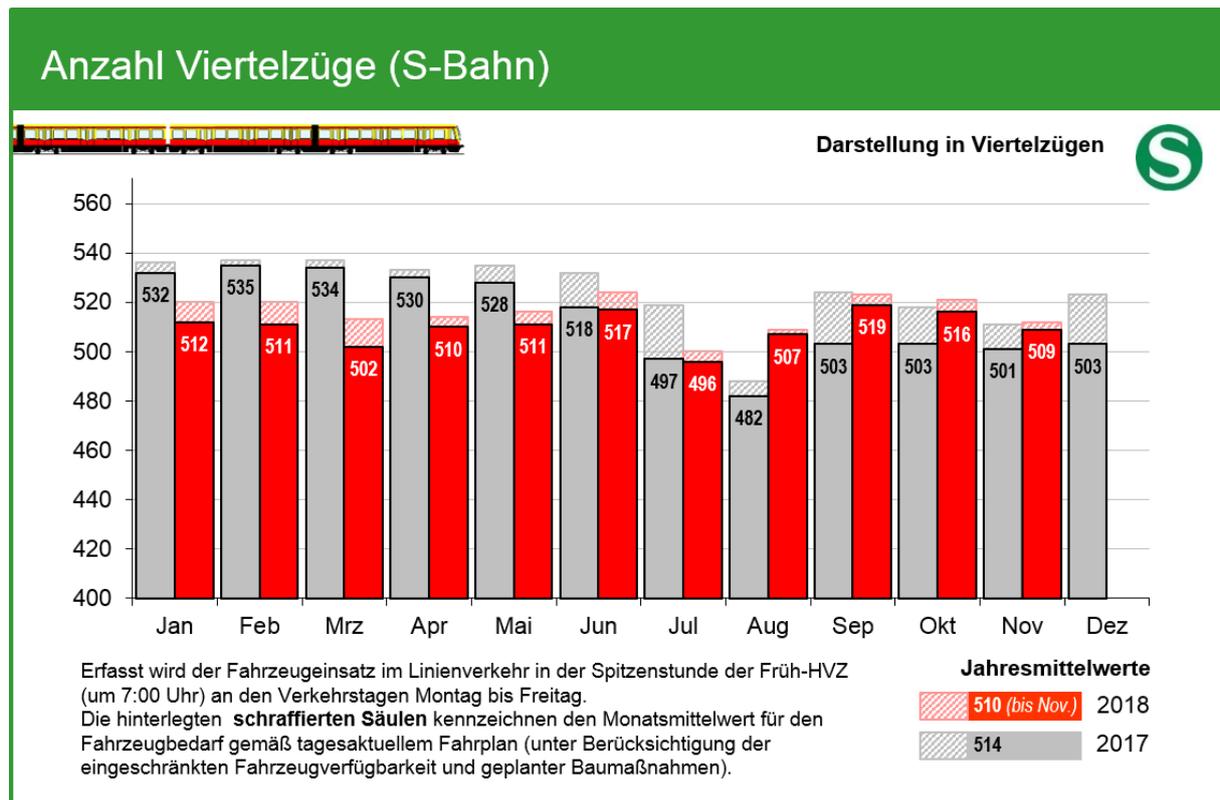
Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im November einen Pünktlichkeitsgrad von **95,0 Prozent**. Gegenüber dem Wert des Vormonats blieb der Pünktlichkeitsgrad damit auf nahezu unverändertem Niveau.

Massive Beeinträchtigungen der Pünktlichkeit verursachte eine dreitägige Stellwerksstörung im Abschnitt Ostkreuz – Ostbahnhof ab 6. November 2018. Dort war während einer Baumaßnahme im Zeitraum 2. bis 5. November, in Vorbereitung der zum Fahrplanwechsel geplanten Inbetriebnahme der vollständigen viergleisigen Infrastruktur, unter anderem ein Update der Stellwerkssoftware erfolgt. Die neue Softwareversion erwies sich jedoch als fehlerhaft, so dass anstelle des regulär weitgehend automatischen Stellwerksbetriebs die manuelle Bearbeitung jeder Zugfahrt erforderlich wurde. In der Folge konnte im betroffenen Streckenabschnitt mehrere Tage lang nur eine deutlich verminderte Zahl von Zügen fahren. Der Takt der betroffenen Linien musste zum Teil auf langen Abschnitten ausgedünnt werden, am 6. November war für längere Zeit auf der Stadtbahn nur ein 10-Minuten-Takt möglich. Erst am 9. November konnte nach erneutem Softwarewechsel wieder das vollständige Betriebsprogramm angeboten werden.



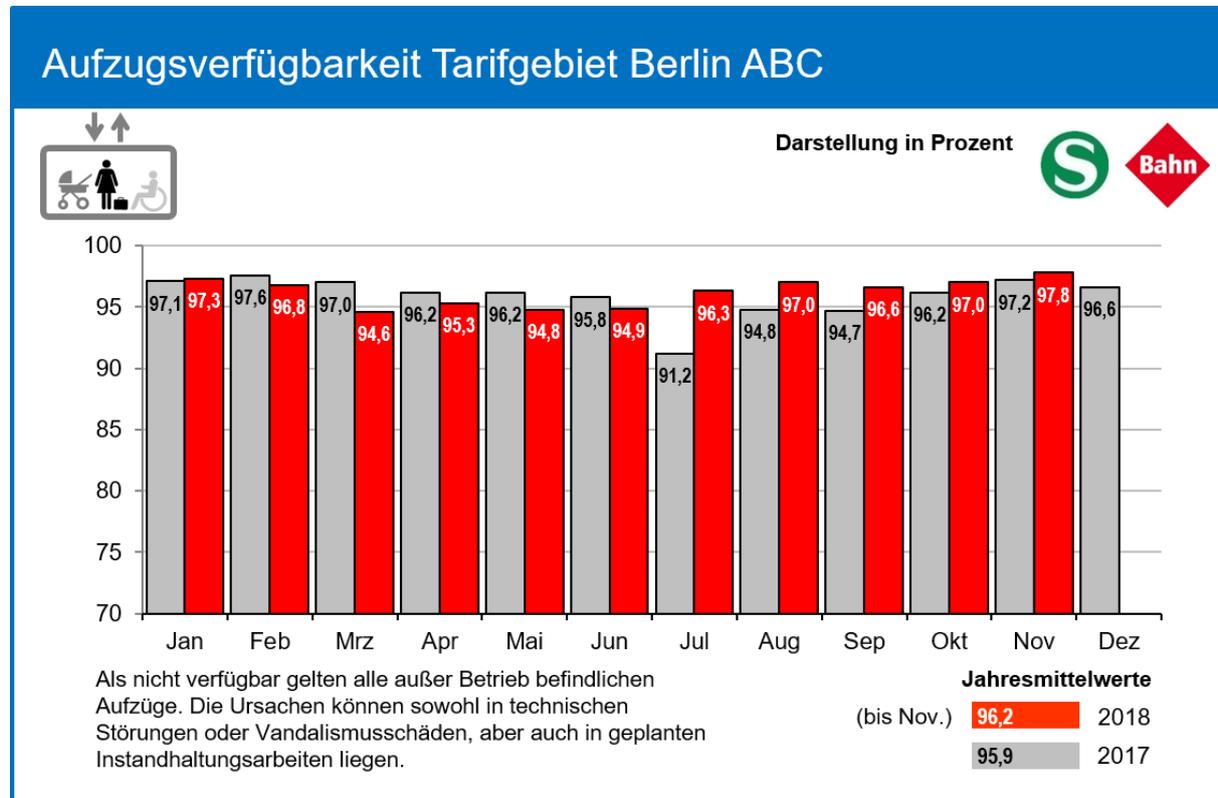
Fahrzeugeinsatz Berliner S-Bahn

Gemäß jeweils tagesaktuell gültigem Fahrplan (unter Berücksichtigung geplanter Baumaßnahmen sowie des planmäßig reduzierten Verkehrsangebotes infolge der weiterhin eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit) waren im November in der morgendlichen Hauptverkehrszeit durchschnittlich 512 Viertelzüge für den Linienverkehr bereitzustellen, ein baubedingt leicht vermindertes Soll. Mit durchschnittlich **509 verfügbaren Viertelzügen** im Linieneinsatz (**das entspricht 99,3 Prozent**) sank die Fahrzeugverfügbarkeit gegenüber dem Vormonat um sieben Viertelzüge, also in nahezu gleichem Maße wie der Bedarf.



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 242 von der DB Station&Service AG betriebene Aufzüge vorhanden. Davon waren im November im Mittel **236 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **97,8 Prozent**.



In den Jahren 2018 und 2019 tauscht die DB Station&Service AG nach aktuellem Stand im VBB-Gebiet Aufzüge in den hier aufgeführten Bahnhöfen während folgender Zeiträume aus:*

Köpenick	S-Bstg. von 08/18 bis 11/18	Hennigsdorf	S-Bstg. (Gl. 1/5) und Regionalbstg. (Gl. 6/7) ab 1. Quartal 2019
Potsdam Hbf	Regional- und Fernbstg.: (Gl. 1/3) von 07/18 bis 11/18, (Gl. 2/4) von 05/19 bis 08/19, S-Bstg. (Gl. 6/7) von 01/19 bis 05/19	Potsdamer Platz	Regionalbstg. 3/4 (2 Aufzüge) von 05/19 bis 09/19 und von 09/19 bis 12/19
Brandenburger Tor	S-Bstg. (Gl. 1/2) ab 2. Quartal 2019	Berlin-Tegel	S-Bstg. (Gl.1/2) von 09/19 bis 12/19
		Berlin Hbf	Panoramaaufzug von 10/19 bis 02/20

*Änderungen möglich

Die fünf Aufzüge mit der größten störungsbedingten Ausfalldauer sind in der Tabelle ersichtlich.

Station	Störungsdauer gesamt	Störungsanzahl	Ursache/ Bemerkungen
S+U Gesundbrunnen (zw. Gl. 5+6 und Fußgängertunnel)	08 Tage 05 Std.	16	Diverse Türstörungen
S Stresow (zw. S-Bstg. Gl. 1+2 und Freiheit/Am Schlangengraben)	08 Tage 04 Std.	5	Zweimaliger Personeneinschluss, umfangreiche Reparaturarbeiten (defekte Hydraulik)
S+U Wittenau (zw. S-Bstg. Gl. 1+2 und Wilhelmsruher Damm)	07 Tage 06 Std.	3	Umfangreiche Reparaturarbeiten (defekter Türantrieb / defekte Steuerungsplatine)
S Friedenau (zw. Gl. 1+2 und Fußgängertunnel)	06 Tage 16 Std.	3	Vandalismusschaden (Kabinentür beschädigt), Wartungsarbeiten
S+U Jannowitzbrücke (zw. S-Bstg. (Gl. 3+4) und Bahnhofshalle)	06 Tage 06 Std.	4	Umfangreiche Reparaturarbeiten (defekte Lichtschranke) und Türstörung

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	Böschung - 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](#)