

Qualität im Regional- und S-Bahn-Verkehr in Berlin und Brandenburg



Fotos: VBB

Dezember 2016

Stand: 23. Februar 2017

Große Baumaßnahmen – Betriebsführung, Ersatzkonzepte und Fahrgastinformation

In der ersten Dezemberwoche erfolgte auf der **S-Bahn-Linie S3** die Inbetriebnahme der zweiten Baustufe des elektronischen Stellwerks. Diese am 5.12. begonnene Sperrung sollte eigentlich am 12.12. enden. Wegen Verzögerungen bei der Abnahmeprüfung der neuen Zugsicherungstechnik konnte die Strecke jedoch erst am Abend des 14.12. wieder freigegeben werden. An den ersten beiden Tagen musste die gesamte S3 zwischen Ostkreuz und Erkner durch Busse ersetzt werden, danach war nur mehr der Abschnitt Ostkreuz – Köpenick betroffen. Das Ersatzkonzept umfasste drei Buslinien: Eine durchgehende Linie für die lange Relation Ostkreuz – Köpenick (– Erkner), eine Erschließungslinie für den Bereich Betriebsbahnhof Rummelsburg / Karlshorst sowie einen Shuttle zur Anbindung des Bahnhofs Wuhlheide an die durchgehende SEV-Linie an der Haltestelle FEZ.

An die beteiligten Busunternehmen stellte diese Maßnahme hohe Anforderungen, nicht nur wegen des sehr hohen Bedarfs an Bussen. Dieser führte dazu, dass an den beiden ersten Tagen die Erschließungslinie im Bereich Rummelsburg / Karlshorst nur im 20-min-Takt verkehren konnte, um hinreichend viele Busse für die an diesen Tagen bis Erkner verkehrende durchgehende Linie einsetzen zu können. Obwohl viele Fahrgäste alternative Verbindungen nutzten, kam es zum Teil zu hohen Auslastungen der Busse in den Hauptverkehrszeiten. Dies war jedoch, ebenso wie die Behinderungen durch den übrigen Straßenverkehr, nicht zu vermeiden.

Die Bauarbeiten auf der S3 wurden durch die S-Bahn Berlin GmbH mit einer sehr guten Fahrgastinformation begleitet, sowohl im Vorfeld als auch vor Ort. Lediglich die Haltestellenansagen in den Ersatzbussen fehlten in einigen Fällen.

Im **Regionalverkehr** wurden verschiedene Ersatzverkehre auf den Linien RE5, RB20, RB21, RB24 und RB60 durch unsere Qualitätskontrollen geprüft. Dabei fiel durchgehend auf, dass das Fahrpersonal der Busse die Fahrgäste am Ende der Fahrt nicht ausreichend informierte: Die Ansage der nächsten Haltestelle konnte hingegen vereinzelt noch festgestellt werden. Am Fahrtende fehlten jedoch stets die Hinweise zum Erreichen der Endhaltestelle sowie ggf. zum erforderlichen Umsteigen in einen Zug.

In Golm konnte der in den Fahrgastinformationsmedien beauskunftete Haltestellenstandort nicht von allen Bussen angefahren werden, da die Brückenhöhe am Bahnhof zu niedrig war. Die Busse hielten an einem Standort in der Nähe.

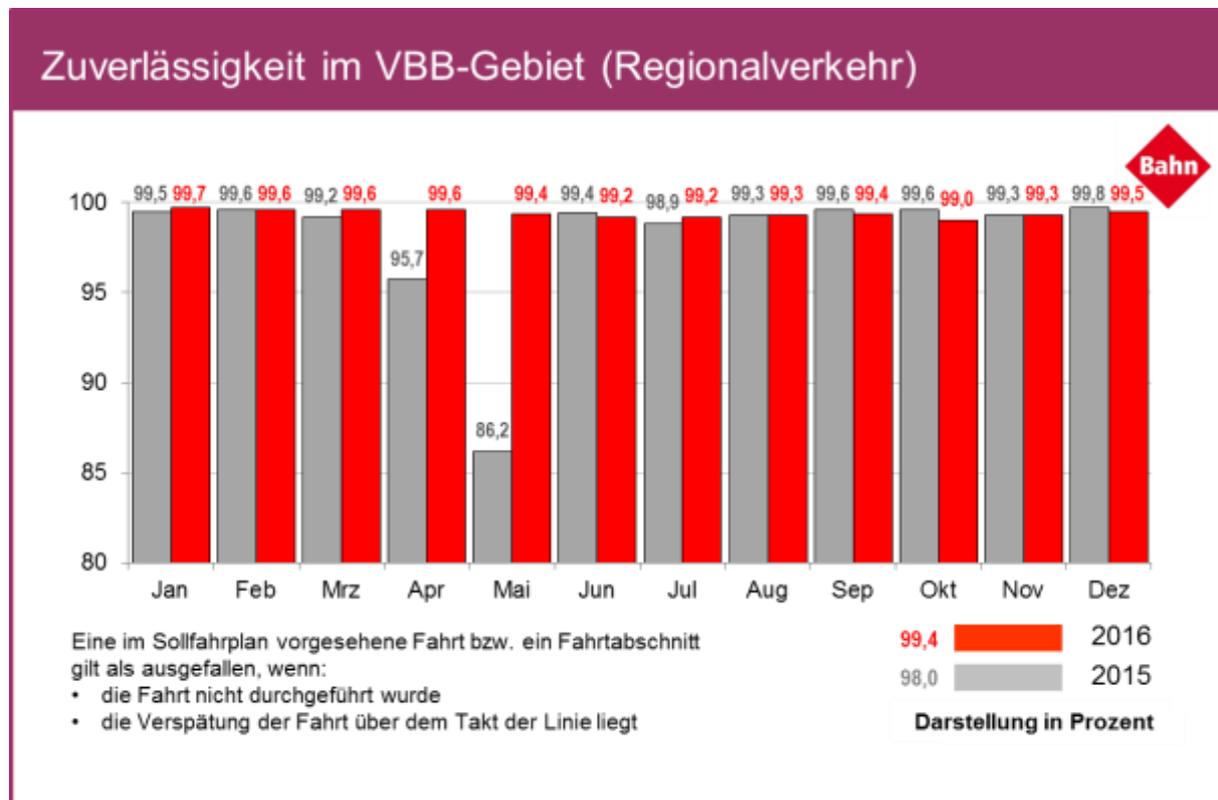
Die Platzkapazität der eingesetzten Busse war in allen Fällen ausreichend, so dass alle Fahrgäste einen Sitzplatz finden konnten. Die Beschilderung der Busse war überwiegend zufriedenstellend. Vereinzelt kamen jedoch noch Schilder zum Einsatz, die beide Fahrtziele gleichzeitig anzeigten. Im Bild zu sehen ist eine korrekte Zielbeschilderung.

Mängel wurden und werden im Rahmen des Qualitätscontrollings mit dem Verkehrsunternehmen ausgewertet.



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

Im Regionalverkehr wurden im Dezember 99,5 Prozent der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.



In den Monaten April und Mai 2015 führten Streikmaßnahmen der Gewerkschaft GDL zu zahlreichen Zugausfällen, die den Zuverlässigkeitsgrad erheblich beeinflussten.

Es wurden 3,159 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen bestellt. Davon fielen

- 0,044 Mio Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,013 Mio Zkm wegen Störungen aus.
- 0,001 Mio Zkm wurden als Ausfall gewertet, da die Verspätung größer als der Takt der Linie war.

Seit dem Berichtsmonat Januar 2016 wird der Zuverlässigkeitsgrad im Regionalverkehr nach einer veränderten Methodik berechnet. Hierdurch ergeben sich aussagekräftigere Werte, die den Einfluss von Baumaßnahmen nicht mehr enthalten. Nähere Ausführungen zur Umstellung der Berechnungsmethodik finden sie im VBB-Qualitätsbericht Januar 2016. Nähere Ausführungen zur aktuellen Berechnungsmethodik finden Sie auf der letzten Seite dieses Berichts.

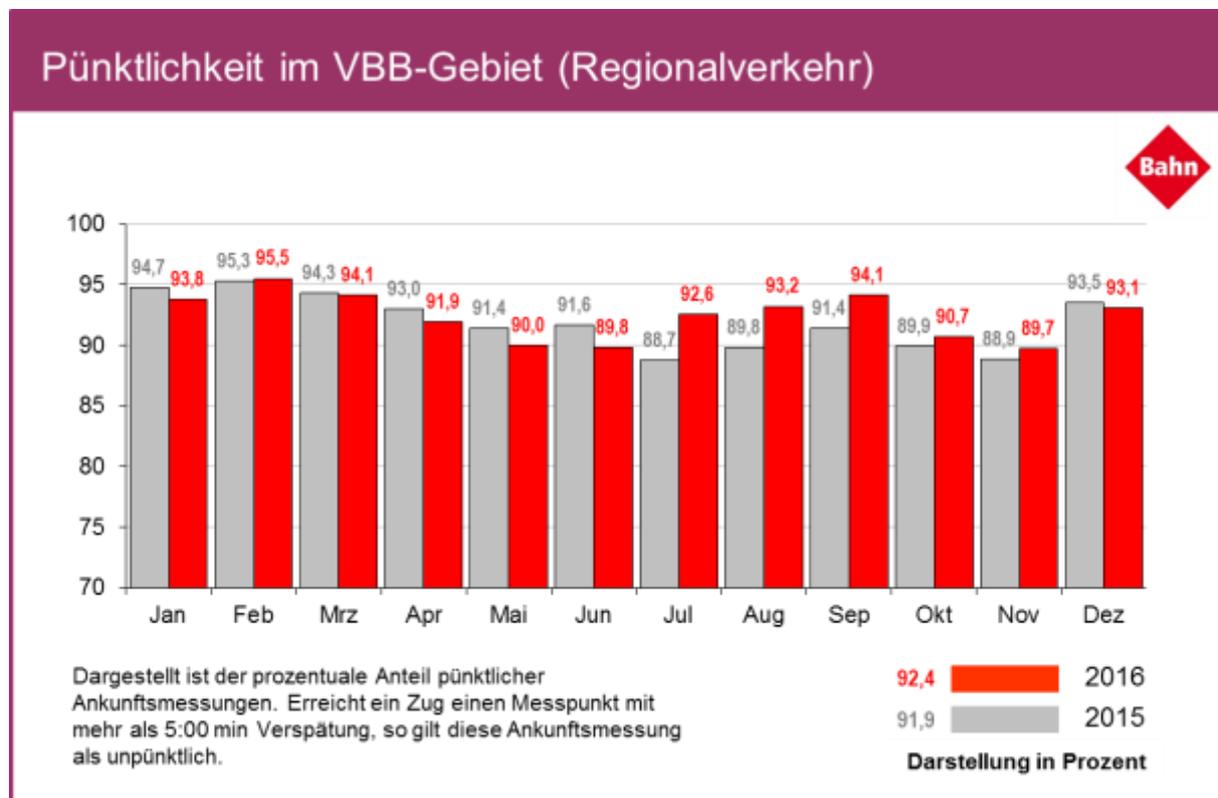
Legt man die frühere Berechnungsmethodik zugrunde, so ergibt sich ein Zuverlässigkeitswert von 98,2 Prozent.

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

Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im Dezember eine Quote von 93,1 Prozent.

Im Folgenden wird eine Auswahl von Gründen für Verspätungen und Ausfälle aufgeführt. Basis hierfür sind die von den Verkehrsunternehmen an den VBB übermittelten Störungsmeldungen.

- 01.12. Polizeieinsatz in Zernsdorf
- 02.12. Wildunfall bei Birkengrund
- 02.12. Bombendrohung in Magdeburg Hbf, der Bahnhof wurde gesperrt
- 04.12. Stellwerksstörung bei Jüterbog
- 08.12. Notarzteinsatz bei Nauen
- 11.12. Baumkrone in der Oberleitung bei Doberlug Kirchhain
- 20.12. Bombenentschärfung in Wilhelmhorst
- 27.12. mehrere Streckensperrung in Folge von Gegenständen in der Oberleitung (Sturm Barbara)
- 29.12. Weichenstörung in Falkensee

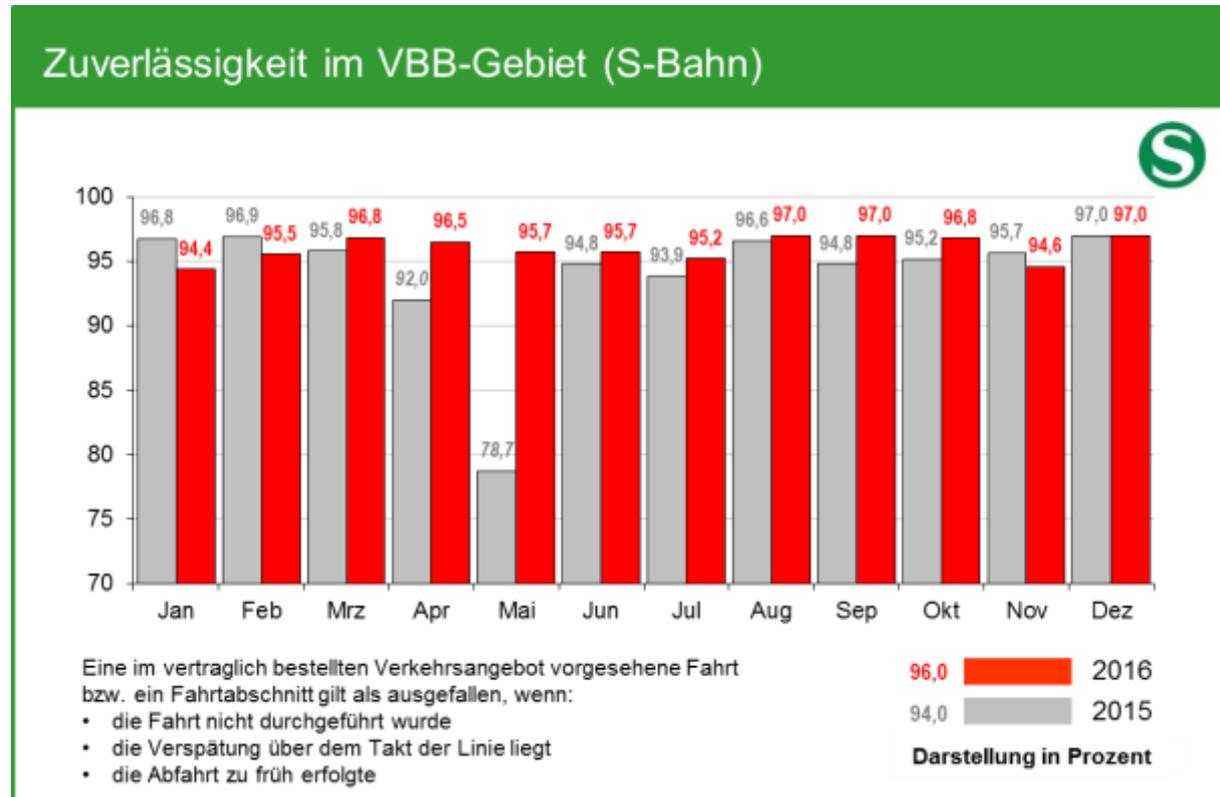


Die Berechnung des Pünktlichkeitsgrades resultiert aus Messpunkten im Abstand von ca. 30 km, festgelegt anhand von verkehrlichen Gesichtspunkten (z.B. Ein- und Umsteigeraufkommen). Im Dezember wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 113.000 Messungen 7.478 verspätete Ankünfte gemessen.

Bis einschließlich Dezember 2015 wurde eine Zugfahrt vollständig als unpünktlich bewertet, sobald diese mindestens einen Messpunkt mit mehr als 5:00 min Verspätung durchfahren hat. Im zweiten Schritt wurde ein Mittelwert über die jeweiligen Linienpünktlichkeiten ermittelt. Legt man die frühere Berechnungsmethodik zu Grunde, so ergibt sich ein Pünktlichkeitswert von 87,6 Prozent.

Zuverlässigkeit S-Bahn Berlin GmbH

Im S-Bahn-Verkehr wurden im Dezember 97,0 Prozent der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad stieg damit gegenüber dem Wert des Vormonats um 2,4 Prozent.



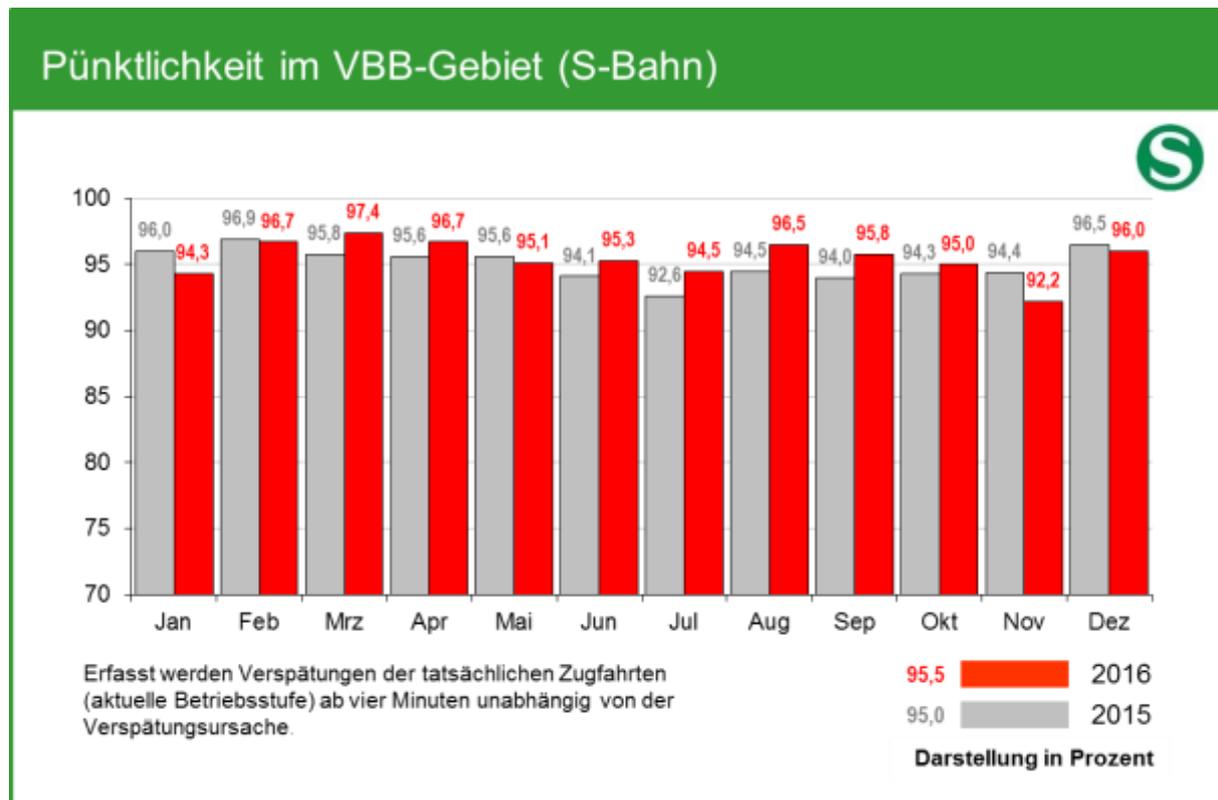
In den Monaten April und Mai 2015 führten Streikmaßnahmen der Gewerkschaft GDL zu zahlreichen Zugausfällen, die den Zuverlässigkeitsgrad erheblich beeinflussten.

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 Dezember einen Zuverlässigkeitsgrad von 97,3 Prozent erreicht.

Pünktlichkeit S-Bahn Berlin GmbH

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im Dezember einen Pünktlichkeitsgrad von 96,0 Prozent. Gegenüber dem sehr schlechten Wert des Vormonats ergibt sich ein Anstieg um 3,8 Prozent.

Auch der Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, stieg im Dezember um rund 4 Prozent auf 95,5 Prozent, verfehlt damit jedoch trotzdem den vertraglich vereinbarten Zielwert von 96 Prozent.



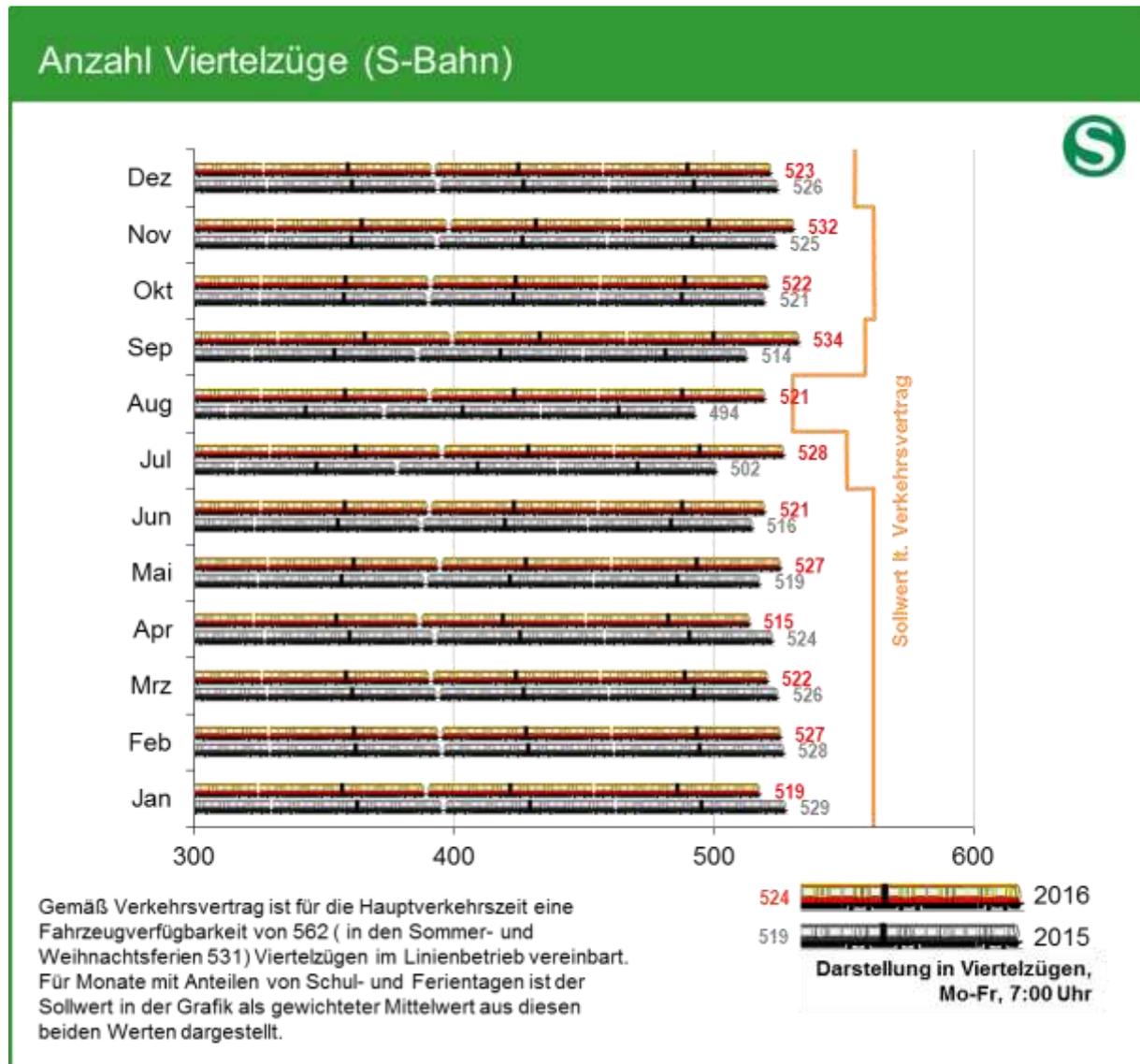
Besonders stark beeinträchtigt wurde die Pünktlichkeit im Dezember unter anderem durch die nachfolgend aufgeführten Großstörungen:

- am 1. Dezember durch eine Signalstörung in Tempelhof und durch eine Weichenstörung in Fredersdorf
- am 8. Dezember durch eine Sperrung in Ostkreuz (Ringbahngleise) wegen des Aufenthalts einer Person im Gleis und durch eine Störung der Zugsicherungstechnik im Bahnhof Treptower Park
- am 13. Dezember in der morgendlichen Hauptverkehrszeit durch eine Signalstörung infolge Kabeldiebstahls in Blankenburg und durch einen schadhafte Zug, der abgeschoben werden musste, im Bahnhof Friedrichstraße (S1, S2, S25)

Fahrzeugeinsatz S-Bahn Berlin GmbH

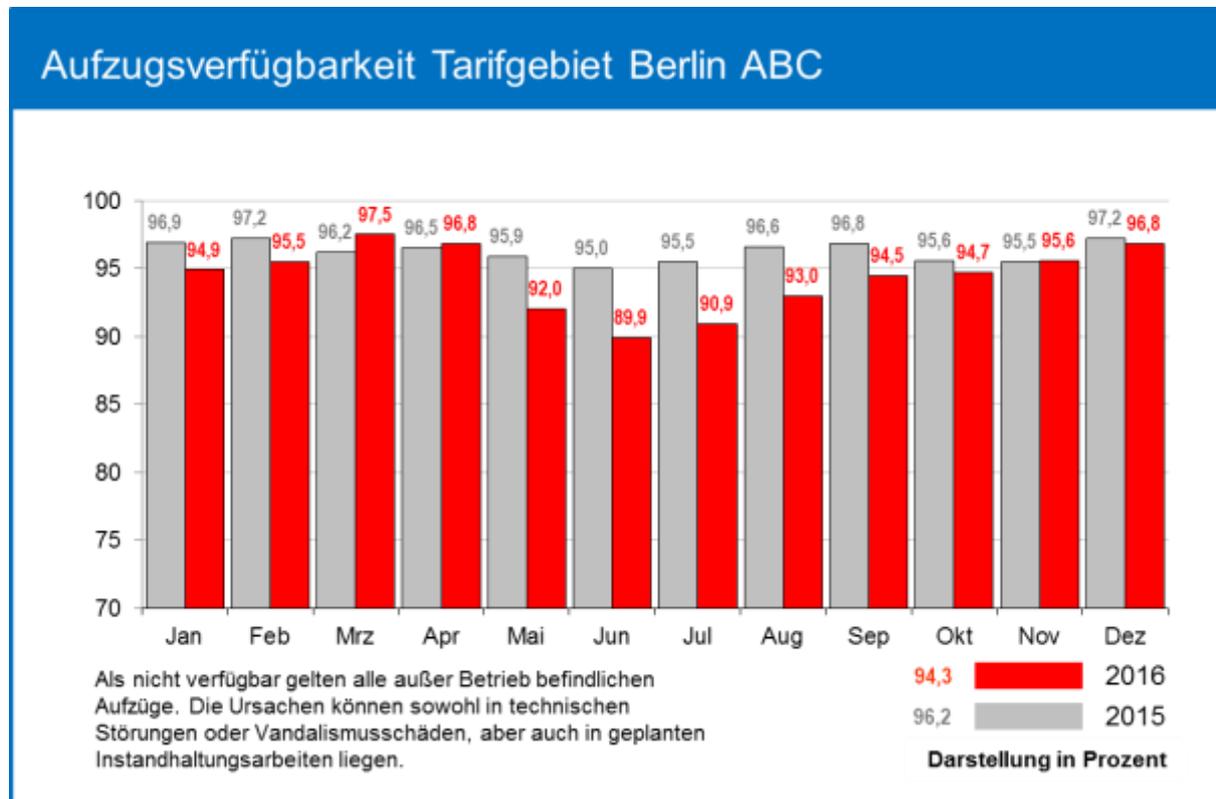
Laut Verkehrsvertrag ist eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 Viertelzügen für den Linieneinsatz in der Hauptverkehrszeit vereinbart, in den Sommer- und Weihnachtsferien reduziert auf 531 Viertelzüge. Davon befanden sich im Dezember im Mittel 94,3 Prozent im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich 523 verfügbaren Viertelzügen fuhren neun Viertelzüge weniger als im Vormonat.

Dem Rückgang bei der Anzahl der bereitgestellten Fahrzeuge steht allerdings im Dezember auch ein deutlich reduzierter Fahrzeugbedarf wegen des Ferienfahrplans auf den Linien S1 und S5 gegenüber (dort gab es während der Weihnachtsferien keine Verstärkerfahrten in den Hauptverkehrszeiten). Hierdurch sank die Zahl der planmäßig benötigten Fahrzeuge im Monatsmittel um acht Viertelzüge.



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 Mittel 221 Aufzüge betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von 96,8 Prozent und stieg damit gegenüber dem Vormonat um 1,2 Prozent.



Rund zwei Drittel der Ausfälle konnten innerhalb von drei Tagen behoben werden, jedoch entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen sehr lange Ausfallzeiten.

Zur weiteren Steigerung der Aufzugsverfügbarkeit beabsichtigt die DB Station&Service AG, auch im Jahr 2017 einige besonders alte oder störanfällige Aufzugsanlagen zu erneuern. Die betreffenden Standorte werden unter anderem auf der Grundlage der vorliegenden Störungsdaten festgelegt.

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



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Zehlendorf	27 Tage	15.08.16	27.12.16	Austausch des Aufzuges, Wassereintritt im Schacht, siehe Erläuterung im Text
S+U Jannowitzbrücke	23 Tage	15.08.16	23.12.16	Austausch des Aufzuges, Montageschwierigkeiten bei der Errichterfirma
S+U Potsdamer Platz, S-Bahnsteig	23 Tage	05.12.16 24.12.16	19.12.16 09.01.17	Gestörter Notruf (defekte Telefonleitung) – keine Sprechverbindung in den Aufzug möglich
S Lichterfelde Ost, Regionalbstg. (Gl. 4)	20 Tage	28.11.16	20.12.16	Grundinstandsetzung, dabei leider Liefereschwierigkeiten bei den benötigten Ersatzteilen
S Babelsberg	15 Tage	16.12.16	30.12.16	Personenbefreiung – Glasscheibe zerborsten und musste ausgetauscht werden

Erläuterungen zur Bewertung der Ersatzkonzepte großer Baumaßnahmen

Betrachtet werden hier nur ausgewählte Baumaßnahmen mit erheblichen Auswirkungen auf das Verkehrsangebot. Wichtige Aspekte für die Bewertung der Ersatzkonzepte sind die Qualität der abweichenden Betriebsdurchführung, die Dimensionierung und Ausgestaltung der Ersatzverkehre und die Fahrgastinformation im Vorfeld und vor Ort.

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	Plan/Person	Über via	Ziel	Zustellen
16:27	16:27	S-Bahn S-Bahn	Wrocław	Wrocław
16:47	16:47	Köln	Köln	Köln
16:40	16:40	Praga N.L.	Praga N.L.	Praga N.L.
16:51	16:51	Frankfurt (O)	Frankfurt (O)	Frankfurt (O)
16:51	16:51	Göln	Göln	Göln
16:52	16:52	Brandenburg	Brandenburg	Brandenburg
16:52	16:52	Leipzig	Leipzig	Leipzig
16:54	16:54	Frankfurt (M)	Frankfurt (M)	Frankfurt (M)
16:57	16:57	Nauen	Nauen	Nauen
17:02	17:02	Rathenow	Rathenow	Rathenow
17:04	17:04	Leipzig	Leipzig	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](#)