

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.

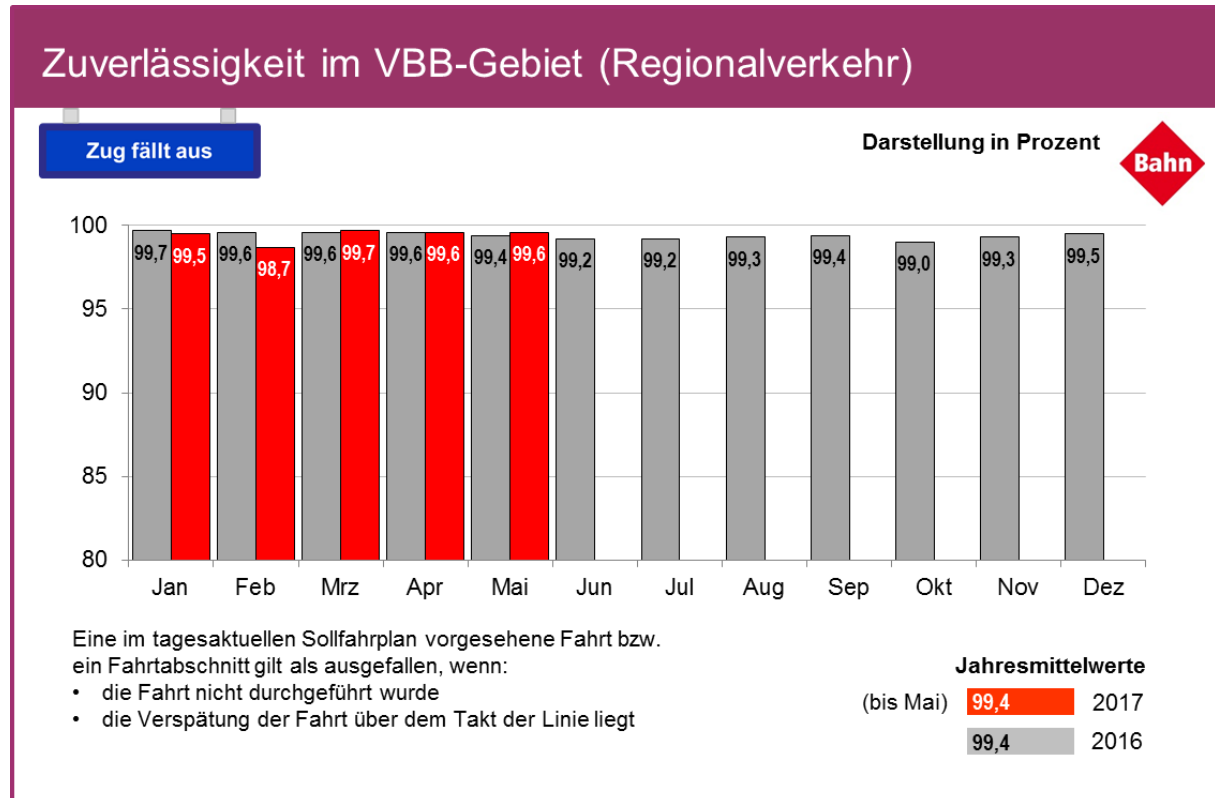
Weiterführende Informationen zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten 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 Mai, gemessen an der Summe der Zugkilometer, **99,6 Prozent** der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.

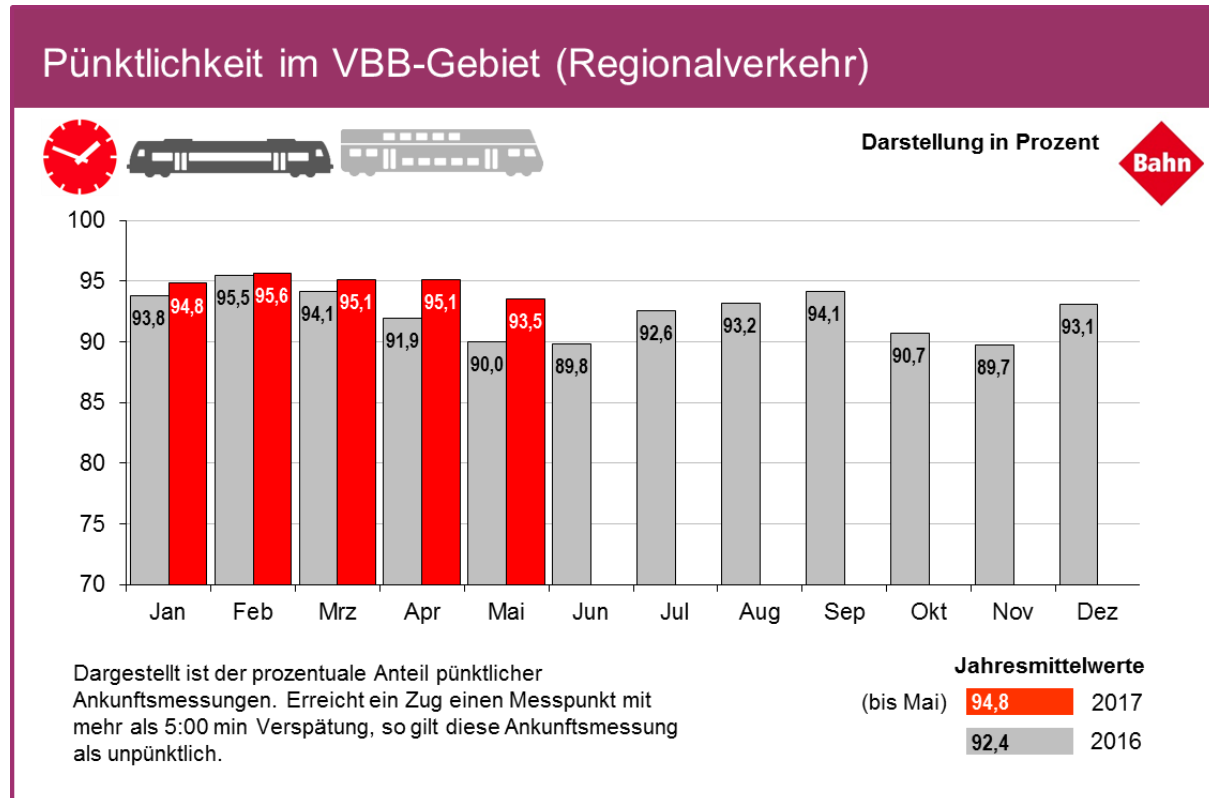


Es wurden 3,189 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen in Berlin und Brandenburg bestellt. Davon fielen

- 0,016 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,012 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 Mai, gemessen an der Anzahl der Messpunktkünfte, eine Quote von **93,5 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 Mai wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 108.000 Messungen 7.032 Ankünfte mit einer Verspätung von 5 Minuten oder mehr gemessen.

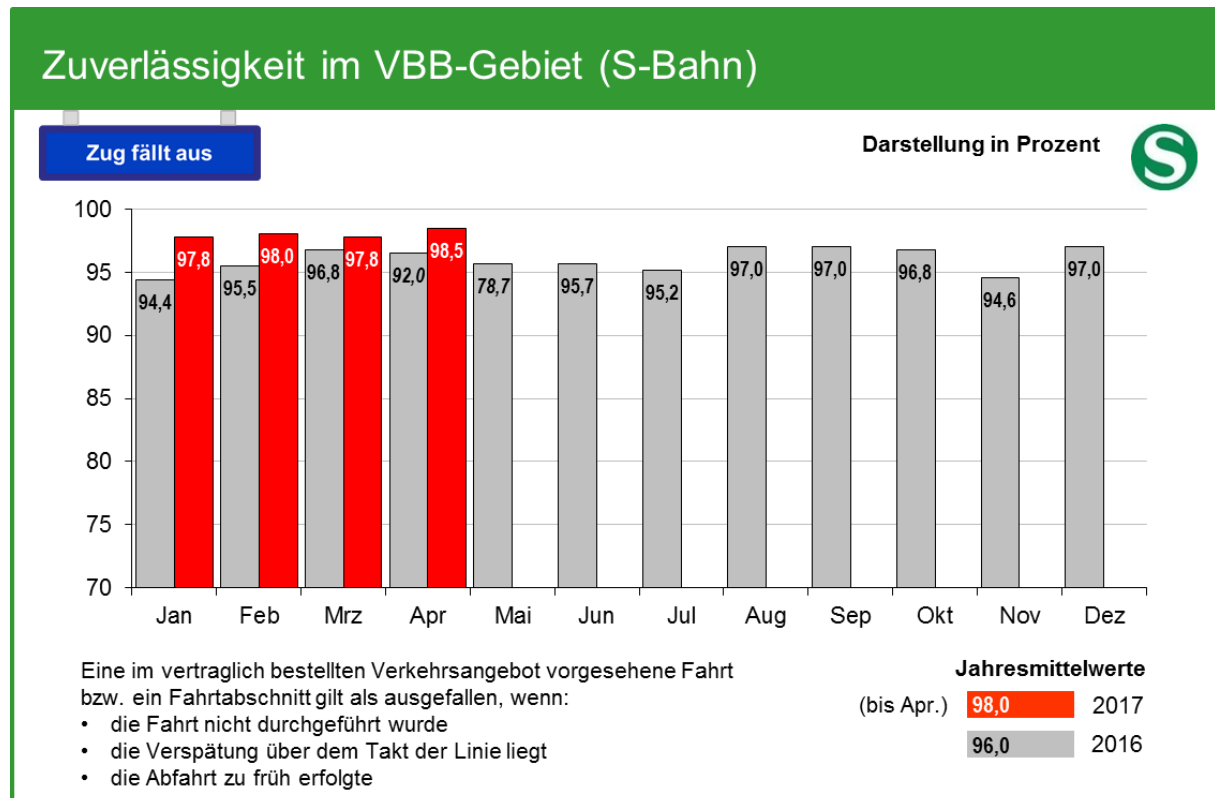
Im Folgenden nennen wir Ihnen einige **Ursachen für Verspätungen und Zugausfälle**.

- Vom Verkehrsunternehmen verursachte Störungen:
Wegen einer Störung am Triebwagen fielen am 18.5. 14 Fahrten auf der RB63 und am 12.5. 13 Fahrten auf der RB35 aus und wurden durch Busse ersetzt. Wegen der Krankmeldung eines Lokführers fuhren am 27.5. für 18 Fahrten der Linie RB35 ebenfalls ersatzweise Busse.
- Vom Infrastrukturunternehmen verursachte Störungen:
Am 4.5. führte die nichtplanmäßige Fertigstellung einer Baumaßnahme zwischen Brück und Bad Belzig zum Ausfall von 16 Zugfahrten des RE7 zwischen Zossen und Wünsdorf. Am 9.5. sorgte die Fehlleitung (falsche Weichenstellung) zweier Züge im Bereich Charlottenburg für die Verspätung von Zügen des Regionalverkehrs auf der Stadtbahn. Am 11.5. fielen 11 Züge der Linie RE1 zwischen Erkner und Ostbahnhof aus. Am 23.5. konnten die Züge der Linien RB12, RB24 und RB25 auf Grund eines Stellwerksausfalls nicht zwischen Lichtenberg und Ostkreuz verkehren.
- Durch externe Einflüsse verursachte Störungen:
Am 3.5. fuhr für ca. 3 Stunden wegen eines Personenunfalls ein Busnotverkehr als Ersatz für die RB22 zwischen Saarmund und Schönefeld. Am 12.5. führte ein Notarzteinsatz zum Ausfall einiger Fahrten der Linie RB65 zwischen Cottbus und Weißwasser. Am 30.5. fielen wegen eines Baums im Gleis einige Fahrten der Linie RB12 zwischen Löwenberg und Templin aus.

Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

Die für die Berechnung des Zuverlässigkeitsgrades erforderlichen Daten liegen für den Monat Mai wegen technischer Probleme bei der S-Bahn Berlin GmbH noch nicht vor. Zwischenzeitlich konnten jedoch die Werte für die Monate März und April ermittelt werden. Dargestellt sind deshalb im Folgenden die Werte der Monate Januar bis April. Für die Monate Januar und Februar erfolgt mit dieser Ausgabe eine Korrektur der bereits veröffentlichten Werte.

Im S-Bahn-Verkehr wurden im April **98,5 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad blieb damit gegenüber dem Wert des Vormonats nahezu unverändert.

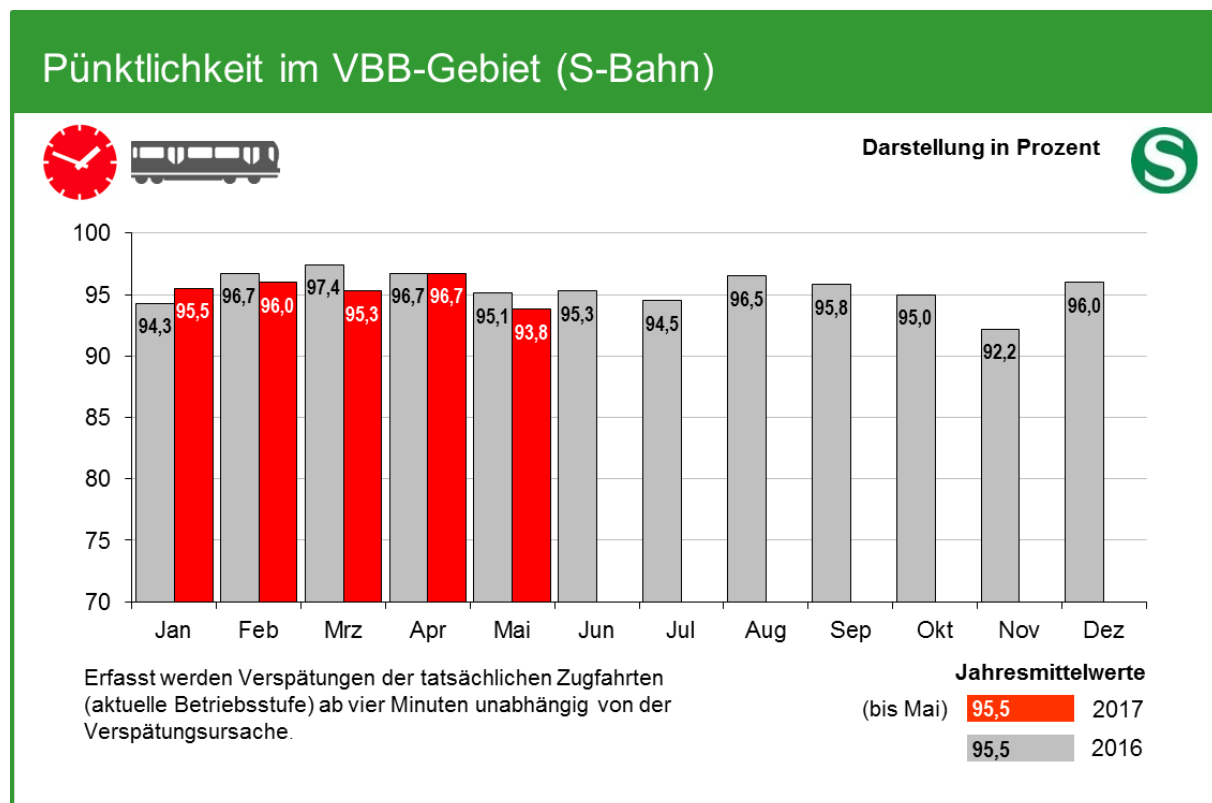


Legt man den für die **aktuelle Betriebsstufe** geltenden Fahrplan zugrunde, der aufgrund der noch immer **eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit** um einige Verstärkerzugfahrten in den Hauptverkehrszeiten reduziert ist, so hat die S-Bahn Berlin GmbH im April einen Zuverlässigkeitsgrad von **98,9 Prozent** erreicht.

Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im Mai einen Pünktlichkeitsgrad von **93,8 Prozent**. Gegenüber dem vergleichsweise hohen Wert des Vormonats ergibt sich ein deutlicher Rückgang um 2,9 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.



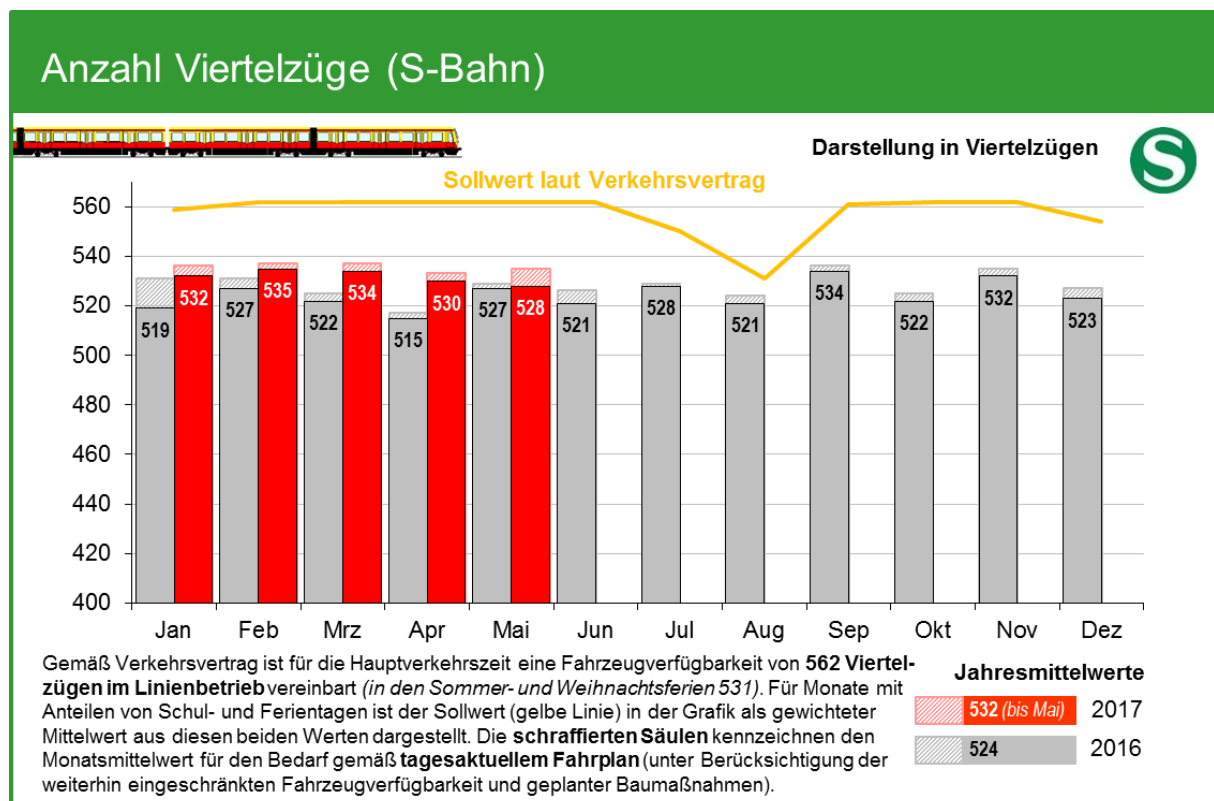
Der **Pünktlichkeitsgrad nach den Regelungen des Verkehrsvertrages**, dessen Berechnung nach einer anderen Systematik erfolgt, liegt für den Monat Mai wegen technischer Probleme bei der S-Bahn Berlin GmbH noch nicht vor.

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

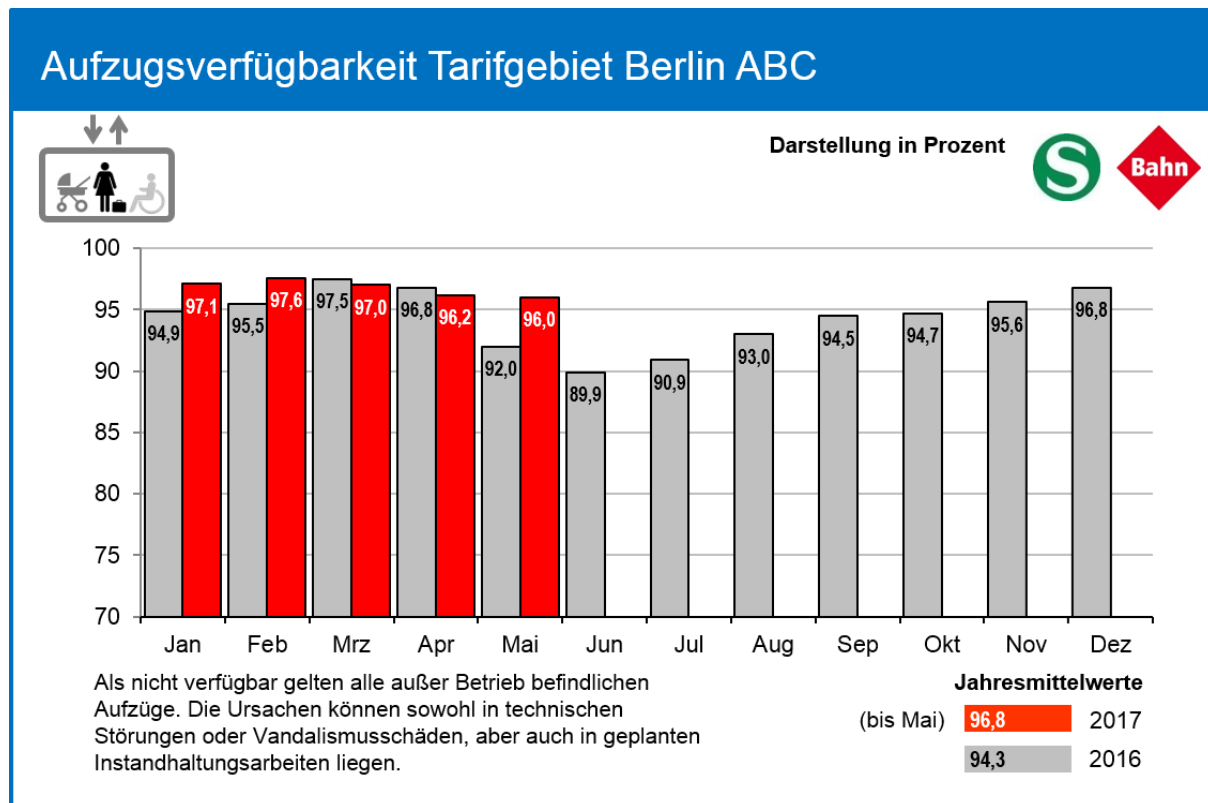
Laut Verkehrsvertrag ist eine Fahrzeugverfügbarkeit von 562 Viertelzügen für den Linieneinsatz in der Hauptverkehrszeit vereinbart, in den Sommer- und Weihnachtsferien reduziert auf 531 Viertelzüge. Davon befanden sich im Mai im Mittel **93,9 Prozent** im Linieneinsatz. Mit durchschnittlich **528 verfügbaren Viertelzügen** fuhren zwei Viertelzüge weniger als im Vormonat.

Wenngleich der Rückgang der Fahrzeugverfügbarkeit im Mittelwert des Monats Mai vergleichsweise moderat ausfällt, so zeigte sich doch in der zweiten Monatshälfte ein deutlicher Abwärtstrend, der sich auch im Juni weiter fortsetzte. Die Ursache liegt in der gewachsenen Zahl von S-Bahn-Fahrzeugen, die auf Aufnahme in die Werkstätten warten – unter anderem wegen eines vorübergehend erhöhten Aufkommens regulärer Instandhaltungsmaßnahmen, deren Abarbeitung durch die S-Bahn Berlin GmbH nicht optimal gesteuert wurde.



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 Mai im Mittel **219 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **96,2 Prozent** und blieb damit im Vergleich mit dem Vormonat konstant.

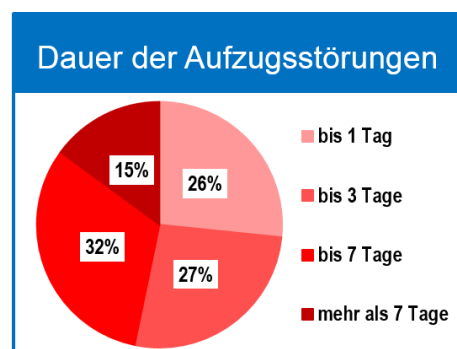


Etwas mehr als die Hälfte der Ausfälle konnte innerhalb von drei Tagen behoben werden, leider entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen längere Ausfallzeiten.

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 10/17
- Potsdam Hbf, Jungfernheide, Köpenick: 11/17 bis 02/18
- Hennigsdorf: 11/17 bis 12/18

Die nebenstehende Grafik zeigt die Verteilung der Ausfallzeiten im Mai. Die fünf Aufzüge mit der größten Ausfalldauer im Berichtsmonat sind aus der Tabelle ersichtl. *Änderungen möglich



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Zehlendorf	30 Tage	10.04.17 07.05.17	05.05.17 02.06.17	Umfangreiche Untersuchungen und Gewährleistungsanspruch nach 2-maligem Personeneinschluss
S+U Westhafen	20 Tage	Mehrmalige ein- bis siebentägige Störungen		Umfangreiche Untersuchungen nach 2-maligem Personeneinschluss
S Ostkreuz, zw. Gl. 5+6 und Gl. 11+12	20 Tage	31.03.17 16.05.17 29.05.17	08.05.17 26.05.17 29.05.17	Personeneinschluss, umfangreiche Reparaturarbeiten und Gewährleistungsanspruch (defekte Lichtschranke)
S Blankenburg	20 Tage	Mehrmalige ein- bis zehntägige Störungen		DEKRA-Überprüfung, Personeneinschluss und umfangreiche Reparaturarbeiten (Türseil gerissen)
S Betriebsbahnhof Rummelsburg	17 Tage	14.04.17 18.05.17 21.05.17	15.05.17 18.05.17 21.05.17	FI-Schutzschalter in der Zuleitung defekt, Notruf gestört

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-Schönfeld + 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](#)