

## 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.

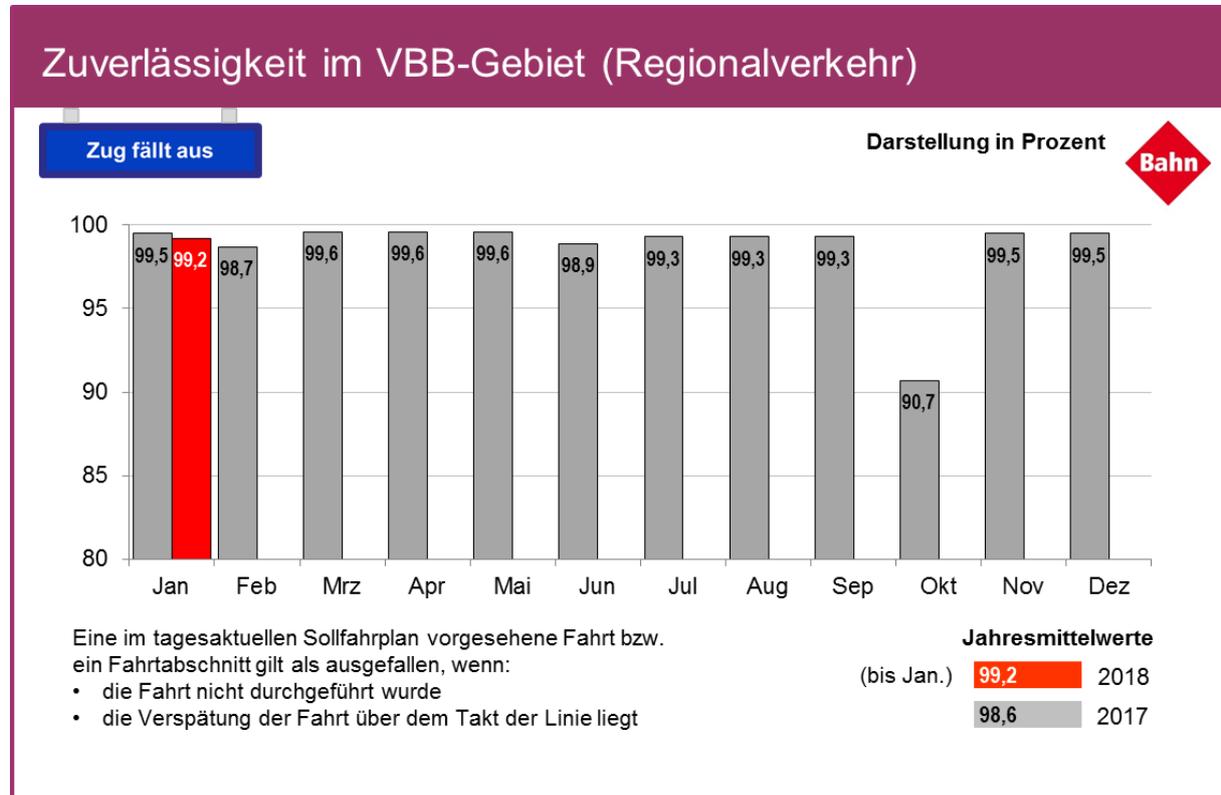
**Weiterführende Informationen** zu Leistung, Qualität und Finanzierung des gesamten öffentlichen Nahverkehrs im Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg erhalten Sie im jährlich erscheinenden [VBB-Verbundbericht](#). Einen Überblick über den Zustand des Streckennetzes und der Stationen im Verbundgebiet bieten 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 Januar, gemessen an der Summe der Zugkilometer, **99,2 Prozent** der geplanten Fahrten tatsächlich durchgeführt.



Es wurden 3,247 Mio Zugkilometer (Zkm) bei den Verkehrsunternehmen auf dem Landesgebiet von Berlin und Brandenburg bestellt. Davon fielen

- 0,010 Mio. Zkm aufgrund von Bauarbeiten und
- 0,024 Mio. Zkm wegen Störungen aus.
- 0,001 Mio. Zkm wurden als Ausfall gewertet, da die Verspätung größer als der Takt der Linie war.

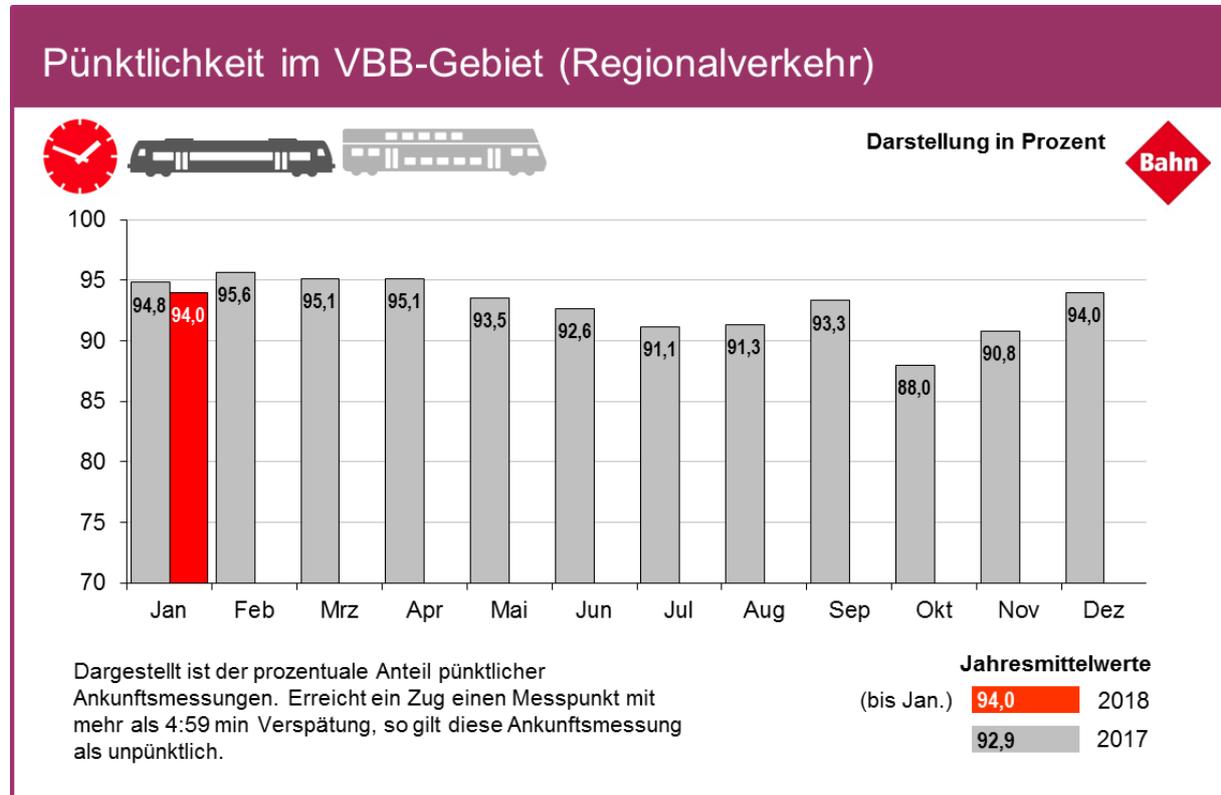
Im Folgenden nennen wir Ihnen einige Ursachen, die, gemessen am Umfang der wegen Störungen ausgefallenen Zugkilometer, im Januar einen hohen Anteil hatten:

- Im gesamten Monat Januar entfiel der Halt aller Regionalzüge im Bahnhof Zoologischer Garten auf Grund eines Brandschadens.
- Vom 8. bis zum 10. Januar entfielen alle Fahrten der Linie RB33 zwischen Jüterbog und Treuenbrietzen wegen mangelnder Fahrzeugverfügbarkeit.
- Am 29. und 30. Januar entfielen die Züge der Linien RB21 und RB22 zwischen Potsdam Hbf und Friedrichstraße auf Grund einer Signalstörung in Wannsee.

Am 18. und 19. Januar fielen im südlichen Brandenburg zahlreiche Züge auf Grund des Sturmtiefs „Friederike“ aus. Hiervon waren überwiegend betroffen: RE3 zwischen Jüterbog und Falkenberg (Elster), RE5 zwischen Elsterwerda und Doberlug-Kirchhain, RE7 zwischen Dessau und Belzig, RE18 zwischen Cottbus und Dresden, RB24 zwischen Senftenberg und Calau, RB49 zwischen Cottbus und Falkenberg (Elster), S4 zwischen Falkenberg und Hoyerswerda.

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

Die Pünktlichkeit des Regionalverkehrs erreichte im Januar, gemessen an der Anzahl der Messpunktankünfte, eine Quote von **94,0 Prozent**.



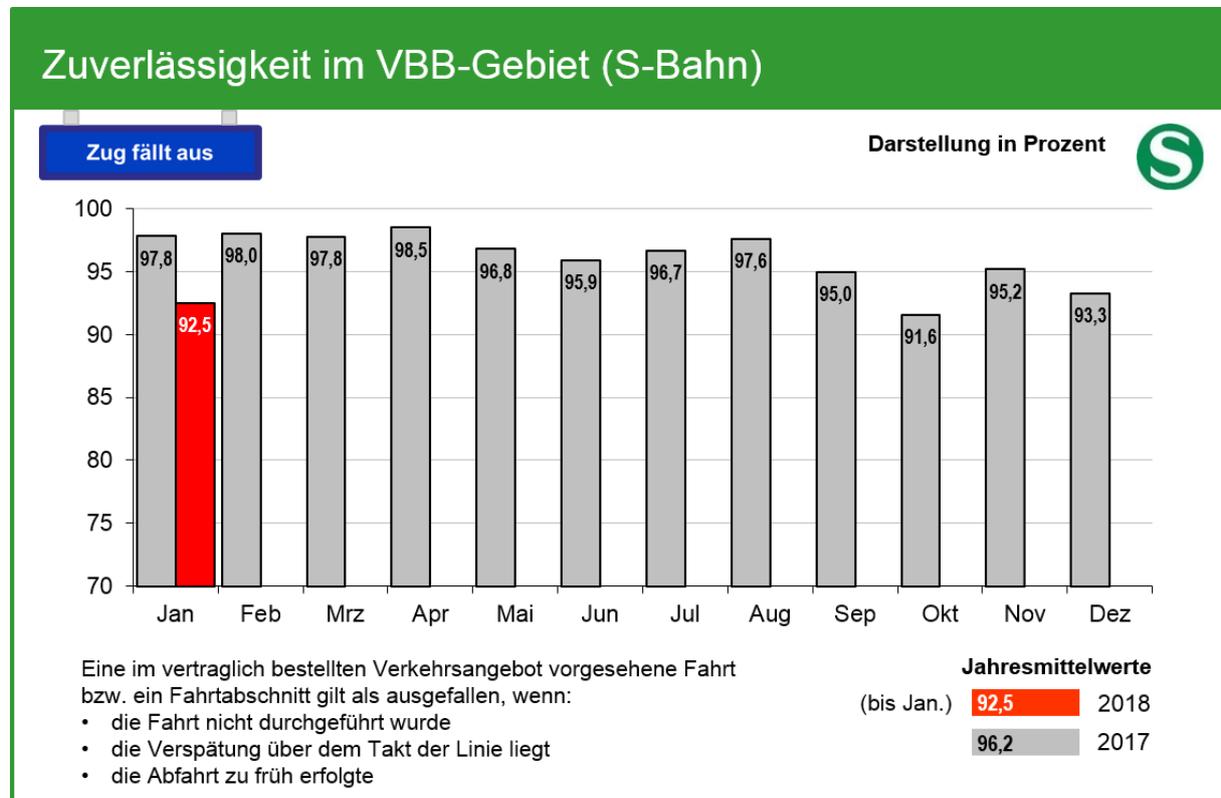
Im Januar wurden im gesamten Verbundgebiet bei über 104.000 Messungen 9.696 Ankünfte mit einer Verspätung von mehr als 4:59 min gemessen.

Im Folgenden kommentieren wir die Pünktlichkeitseinbrüche mit den jeweiligen Ursachen:

- Am 3. Januar kam es auf der S4 und RB24 zu Verspätungen wegen Ästen in der Oberleitung bei Jesewitz und Calau.
- Am 18. und 19. Januar sorgte das Sturmtief Friederike für zahlreiche Verspätungen (Details s. Seite 2).
- Am 26. Januar kam es auf den Linien RE1 und RE7 wegen einer Stellwerksstörung in Wannsee zu Verspätungen.

## Zuverlässigkeit Berliner S-Bahn

Im S-Bahn-Verkehr wurden im Januar **92,5 Prozent** der bestellten Fahrten tatsächlich durchgeführt. Der Zuverlässigkeitsgrad sank damit gegenüber dem Wert des Vormonats um 0,8 Prozent.



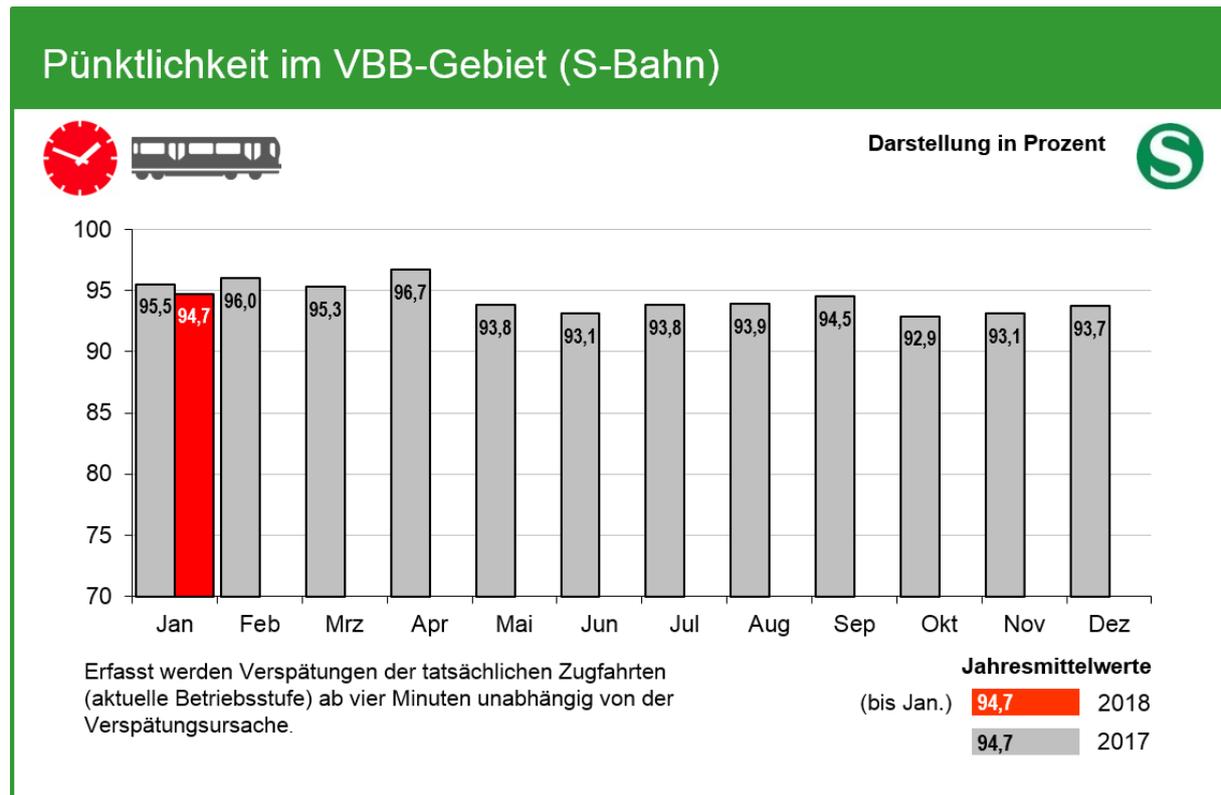
Der in der Grafik für den **Monat Dezember 2017** dargestellte Zuverlässigkeitsgrad bezieht sich wegen des Inkrafttretens neuer Verkehrsverträge ab 15. Dezember 2017 und der hiermit in Zusammenhang stehenden strukturellen Veränderung der Berichte der S-Bahn Berlin GmbH an die Aufgabenträger nur auf den 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 Januar 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 Januar einen Zuverlässigkeitsgrad von **92,6 Prozent** erreicht.

## Pünktlichkeit Berliner S-Bahn

Auf der Grundlage der aktuellen Betriebsstufe erreichte die S-Bahn Berlin GmbH im Januar einen Pünktlichkeitsgrad von **94,7 Prozent**. Gegenüber dem sehr niedrigen Wert des Vormonats ergibt sich ein Anstieg um 1,0 Prozent.

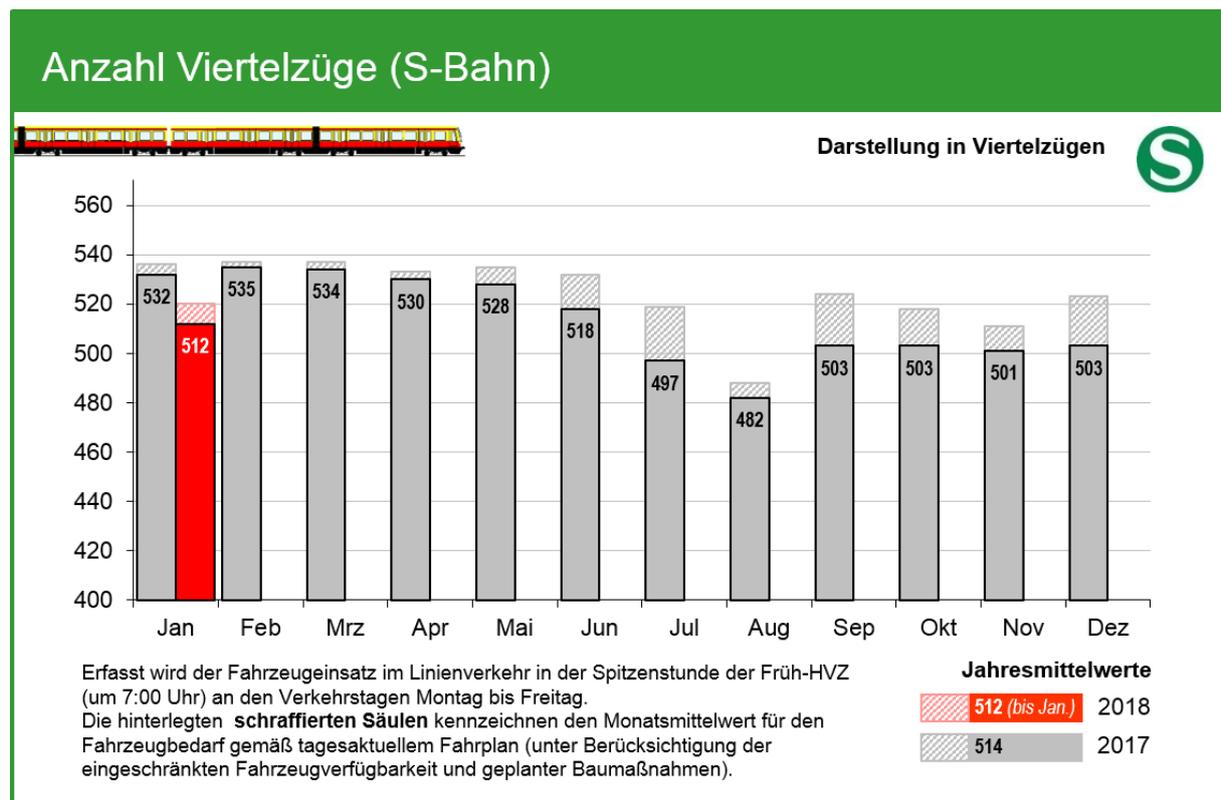
Wie im Regionalverkehr, wirkte sich auch im S-Bahn-Betrieb in Berlin und Umgebung das Sturmtief Friederike am 18. Januar spürbar auf die Pünktlichkeit aus, jedoch in weniger starkem Maße. Deutlich stärker waren die Beeinträchtigungen beispielsweise am 8. Januar infolge mehrerer Signal- und Stellwerksstörungen mit massiven Auswirkungen.



## Fahrzeugeinsatz Berliner S-Bahn

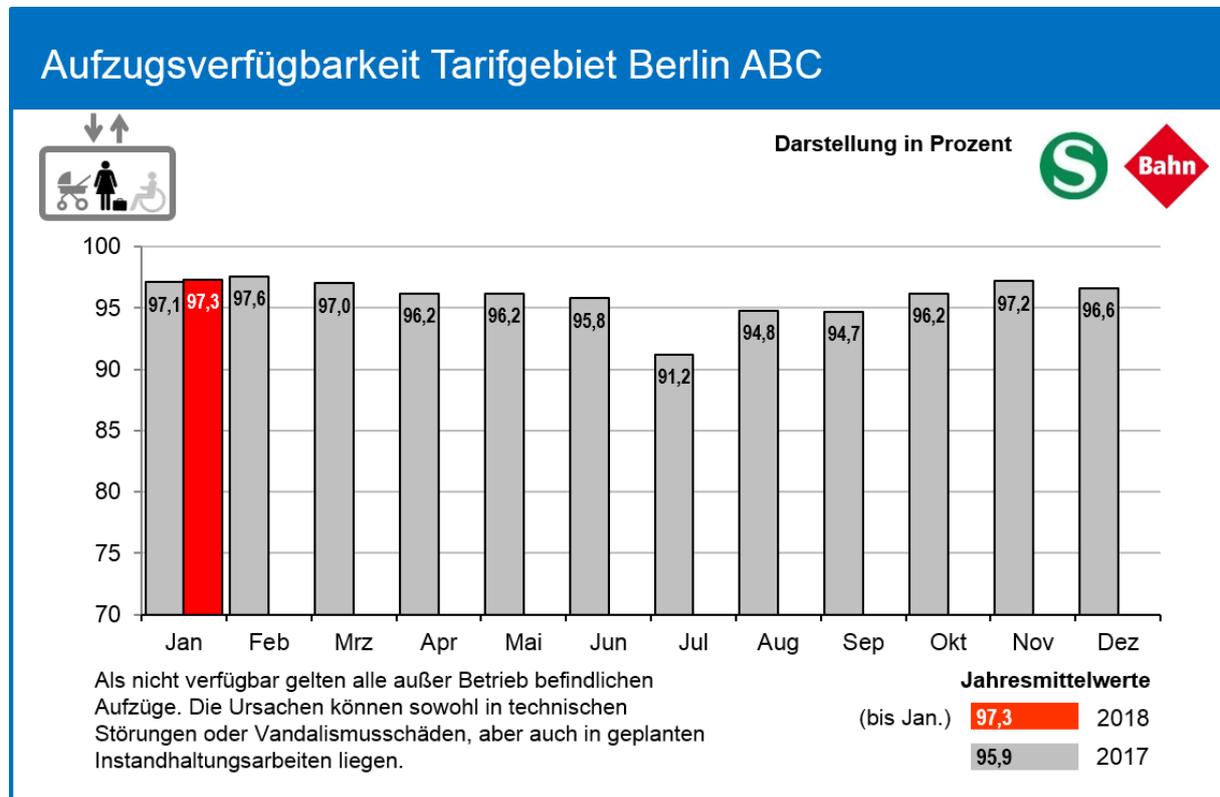
Gemäß jeweils tagesaktuell gültigem Fahrplan (unter Berücksichtigung geplanter Baumaßnahmen sowie des planmäßig reduzierten Verkehrsangebotes infolge der weiterhin eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit) waren im Januar in der morgendlichen Hauptverkehrszeit durchschnittlich 520 Viertelzüge für den Linienverkehr bereitzustellen. Mit durchschnittlich **512 verfügbaren Viertelzügen** im Linieneinsatz (**das entspricht 98,4 Prozent**) stieg die Fahrzeugverfügbarkeit gegenüber dem Vormonat um neun Viertelzüge.

Der Anstieg der Fahrzeugverfügbarkeit ist überwiegend auf den Fortschritt bei der Abarbeitung der seit dem Frühjahr 2017 aufgetretenen Verzögerungen beim turnusmäßigen Tausch der Radsätze zurückzuführen.



## 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 Januar im Mittel **220 Aufzüge** betriebsbereit. Die Aufzugsverfügbarkeit erreichte einen Wert von **97,3 Prozent** und stieg damit im Vergleich mit dem Vormonat um 0,7 Prozent.



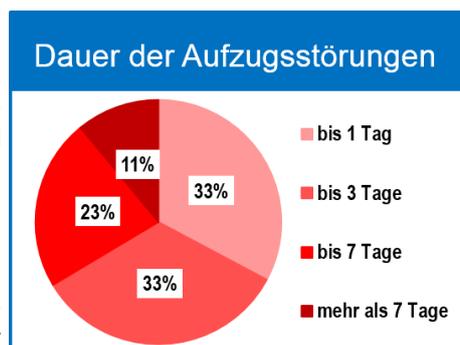
Etwa zwei Drittel der Ausfälle konnten innerhalb von drei Tagen behoben werden, doch leider entstehen immer wieder bei einzelnen Aufzügen längere Ausfallzeiten.

Im Jahr 2018 tauscht die DB Station&Service AG im VBB-Gebiet Aufzüge in den hier aufgeführten Bahnhöfen während folgender Zeiträume aus:\*

Jungfernheide: bis 04/18; Köpenick: 08/18 bis 10/18;  
Hennigsdorf: 07/18 bis 12/18; Potsdam Hbf: 07/18 bis 02/19;  
Brandenbrg. Tor: ab Mitte 2018.

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

\*Änderungen möglich



Station	Dauer	Beginn	Ende	Ursache/ Bemerkungen
S Frohnau	31 Tage	01.01.18	06.03.18	Vandalismusschaden
S+U Jungfernheide Bhf, Regionalbstg. (Gl. 3+4)	24 Tage	08.01.18	26.03.18	Aufzugstausch
S+U Berlin Hauptbahnhof, zw. Gl. 3+4 und Gl. 15+16	17 Tage	Mehrmalige ein- bis dreitägige Störungen		Mehrere Türstörungen
S+U Wittenau	13 Tage	Mehrmalige ein- bis fünftägige Störungen		Defekter Notruf (Dauerruf) und Türstörungen
S Zehlendorf	11 Tage	23.12.17	11.01.18	Defekter Notruf und Türmotorschaden

## 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.

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 +	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](#)