



Foto: Bartłomiej Banaszak

Stand: 13.01.2015

Aktuelles Leistungsvermögen der S-Bahn Berlin 4. Quartal 2014

S-Bahn Berlin GmbH

Elisabeth-Schwarzhaupt-Platz 1

10115 Berlin

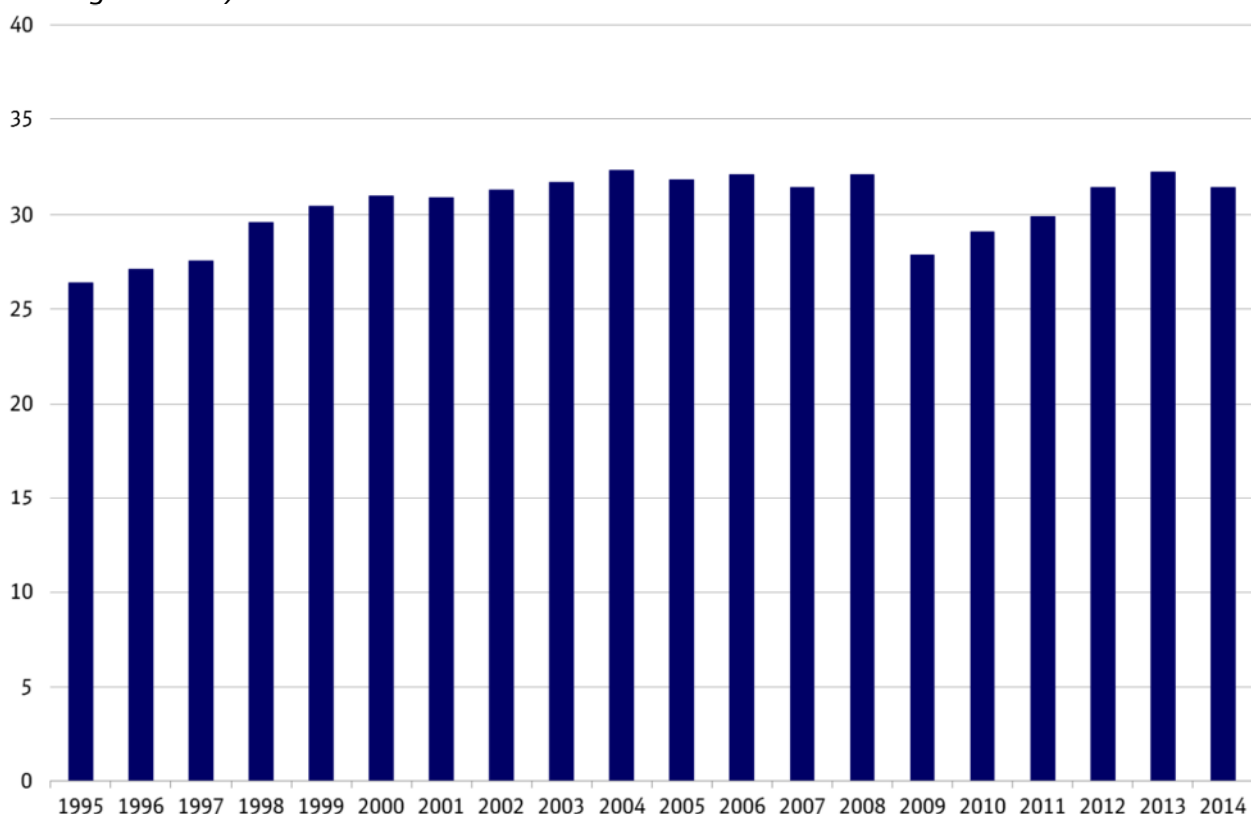
Aktuelles Leistungsvermögen der S-Bahn Berlin

1 Betriebsleistung und Zuglängen

Die S-Bahn Berlin erbringt fahrplanmäßig das bestellte Verkehrsangebot bis auf vereinzelt fehlende Verstärkerfahrten auf den Linien S1 und S5 während der Hauptverkehrszeiten. Gemessen an der Zugleistung (in Zugkilometern) beträgt der Erfüllungsgrad damit 99,3 Prozent (Berlin: 99,2 Prozent, Brandenburg: 100,0 Prozent). Aufgrund der von den Ländern bestellten Mehrleistungen (vor allem auf der Stadtbahn und der 10-Minuten-Takt nach Teltow Stadt) ist die SOLL Betriebsleistung der S-Bahn Berlin heute höher als vor der Krise. Insgesamt wurde in 2014 eine Zugleistung von 31,4 Millionen Zugkilometern auf der Schiene erbracht.

Die Zugkilometerleistung liegt dabei unterhalb der Vorjahresleistung. Dies ist insbesondere auf das erhöhte Baugeschehen, z. B. die Stadtbahnspernung im Sommer 2014, und auf streikbedingte Zugausfälle in den Monaten September bis November zurückzuführen.

Grafik 1: Entwicklung der erbrachten Zugleistungen S-Bahn Berlin seit 1995 (Angaben in Millionen Zugkilometer)

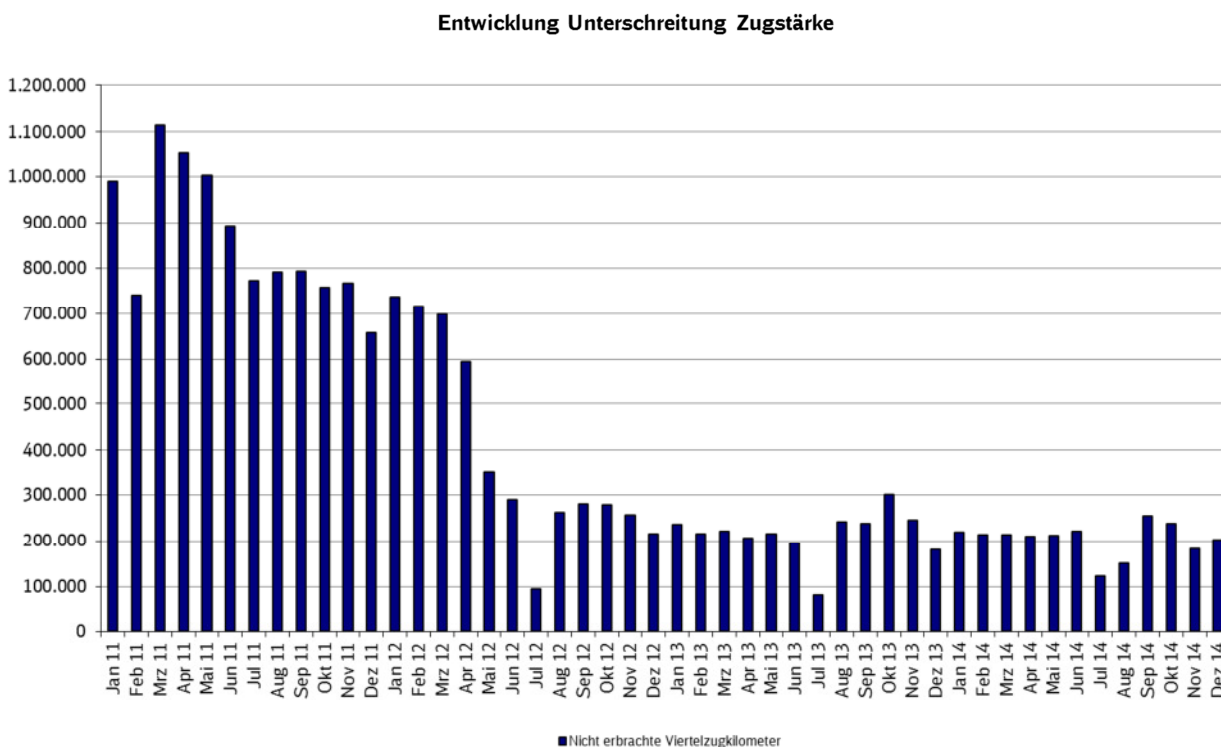


Auch bei der Zugstärke, also der Länge der eingesetzten Züge, konnte die S-Bahn Berlin das hohe Niveau des 3. Quartals 2014 in etwa halten und sich im Vergleich zum Vorjahr weiter verbessern. Gemessen an den nachträglich verhandelten Änderungen des Verkehrsvertrages mit höheren Anforderungen an die Zugstärken beträgt die Erfüllungsquote 97,3 Prozent (Berlin: 96,9 Prozent, Brandenburg: 100,0 Prozent). Der gegenüber dem Vorkrisenniveau von 546 Viertelzügen erhöhte Soll-Spitzenbedarf von 562 Viertelzügen ist wegen dauerhaft notwendiger Zusatzar-

beiten und -fristen kaum zu erreichen, jedoch selbstverständlich Grundlage der Verkehrsvertragsabrechnung durch die Länder.

Im vierten Quartal beliefen sich die nicht erbrachten Viertelzugkilometer auf durchschnittlich 207.954 und liegen damit unter dem Vorjahreswert (242.723). Somit konnten die Zuglängenabweichungen um 14 Prozent verringert werden.

Grafik 2: Unterschreitung der Soll-Zugstärken S-Bahn Berlin (Angaben in nicht erbrachte Viertelzugkilometer)



2 Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

Pünktlichkeit

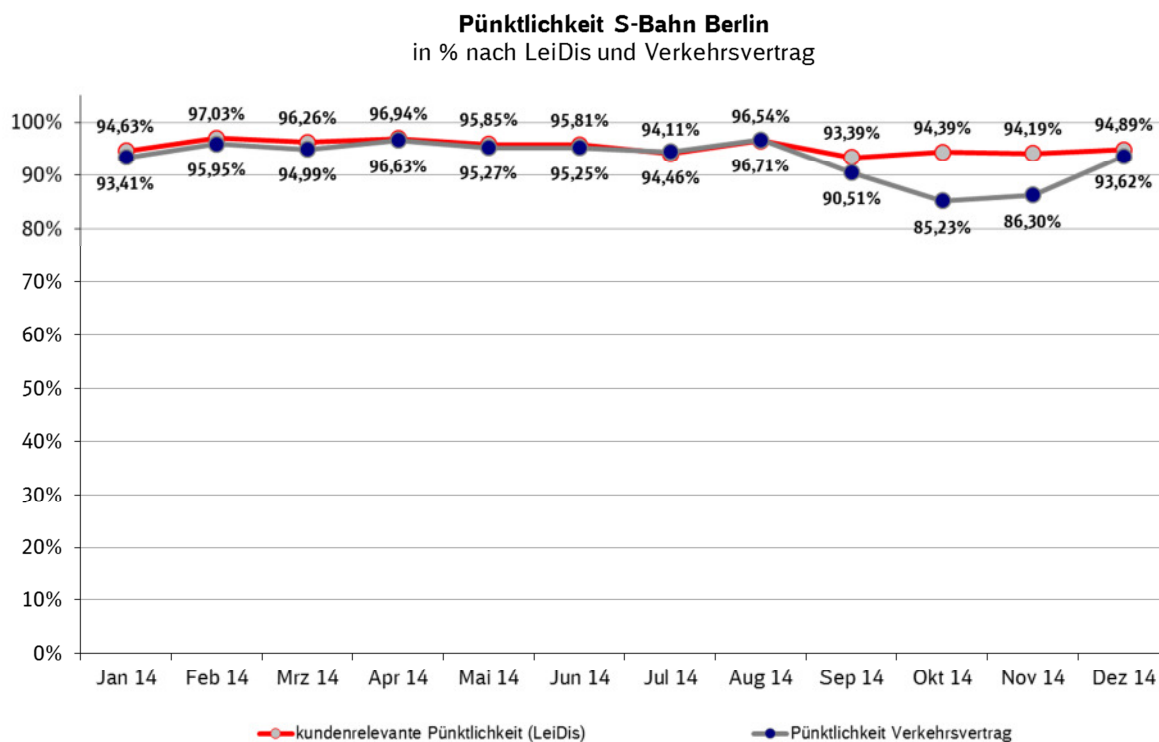
Die vom Fahrgast wahrgenommene Pünktlichkeit (aus dem System LeiDis) betrug im 4. Quartal 2014 im Mittel 94,49 Prozent und hat sich damit im Vergleich zum Vorjahreszeitraum (92,66 Prozent) leicht erhöht. Im Monat Oktober wurde 94,39 Prozent, im November 94,19 Prozent und im Dezember 94,89 Prozent erreicht. Auch in der Jahresbetrachtung ist die Pünktlichkeit im Vergleich zu 2013 von 94,65 Prozent auf 95,34 Prozent angestiegen.

Allerdings hat sich die Pünktlichkeit nach Verkehrsvertrag, in dem auch die ausgefallenen Züge pönalisiert werden - trotz guter Werte im April und August mit über 96 Prozent - von 94,46 Prozent in 2013 auf 93,19 Prozent in 2014 um 1,27 Prozentpunkte verschlechtert. Dieser Effekt ist insbesondere auf die Streikmaßnahmen im Herbst zurückzuführen. Die Pünktlichkeitswerte des 4. Quartal 2014 sind daher maßgeblich von dem Einfluss der Streiktage im Oktober und November geprägt. Streikbedingt konnten im Oktober nur 85,23 Prozent und im November nur 86,30 Prozent erreicht werden. Ohne Berücksichtigung der Streikeffekte wurden Werte von 93,58 Pro-

zent im Oktober und 93,49 Prozent im November erzielt. Im streikfreien Dezember stieg die verkehrsvertragliche Pünktlichkeit wieder auf 93,62 Prozent. Negativ wirkte sich der Wintereinbruch am 29. Dezember 2014 aus, an dem zahlreiche Weichenstörungen zu Einschränkungen im S-Bahnverkehr führten. Zudem führten am 30. Dezember die Witterungsverhältnisse auch zu Fahrzeugausfällen. Die Lage verbesserte sich jedoch wieder zum 31. Dezember 2014. Damit konnte das umfangreiche Zusatzangebot zum Jahreswechsel wie geplant bereitgestellt werden.

An den Tagen des Wintereinbruchs konnte die Wirksamkeit der Wintervorbereitungen am ersten Schnee betrachtet werden. Neben den bereits bekannten Problemen mit Flugschnee, welche vereinzelt Ausfälle der Leistungselektronik und der Antriebe an den Altbaureihen BR 480 und BR485 zur Folge hatten, mussten darüber hinaus keine systematischen Störungen festgestellt werden. Die Maßnahmen der Winterstabilisierung besonders an den Türen haben gewirkt und so sind keine großflächigen Störungen in diesem Bereich aufgetreten. Ebenso wurden die Fahrzeuge mit einer Enteisung an den Wendebahnhöfen optimal auf die nächste Fahrt durch das winterliche Berlin vorbereitet.

Grafik 3: Entwicklung der Pünktlichkeit¹ S-Bahn Berlin



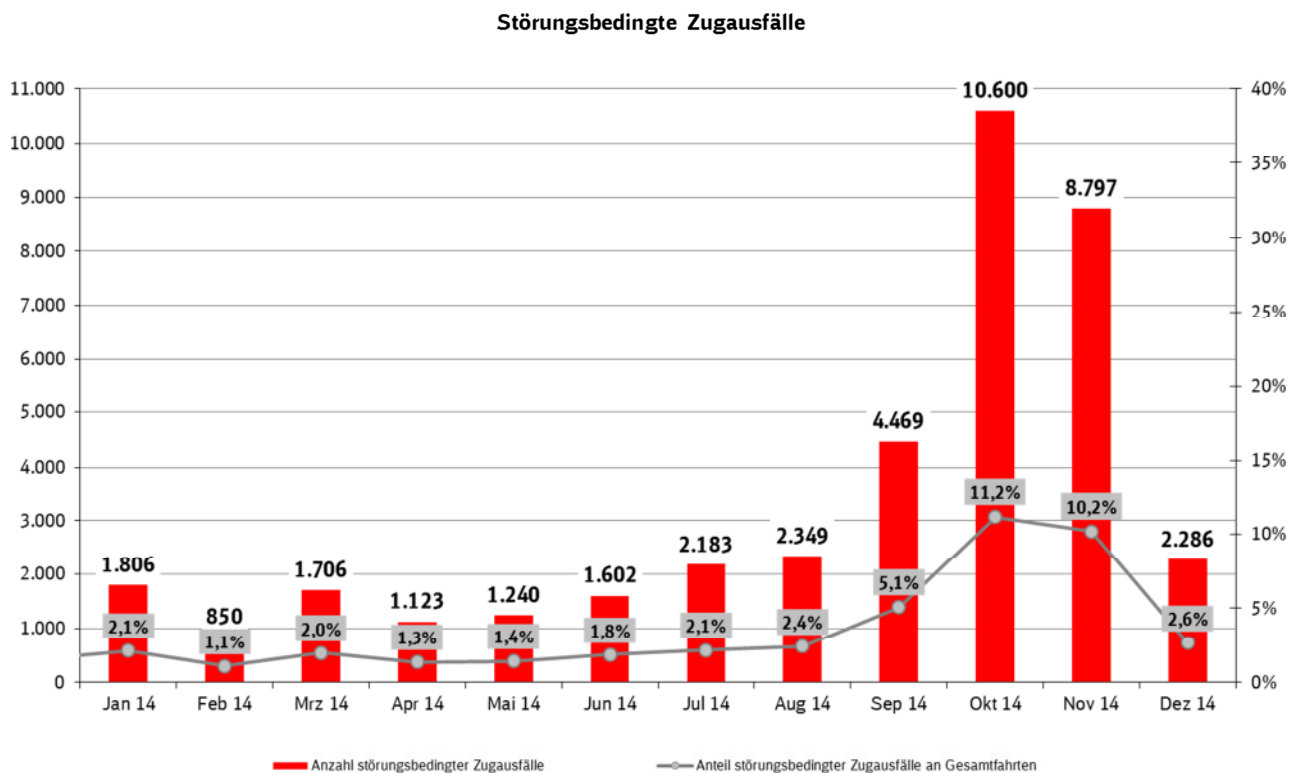
¹ Es lassen sich zwei Pünktlichkeitswerte unterscheiden, einerseits die Pünktlichkeit gemäß Verkehrsvertrag und andererseits die vom Fahrgast wahrgenommene Zuglaufpünktlichkeit. Die Züge gelten bei der S-Bahn Berlin bereits als unpünktlich, wenn sie mehr als 3:59 Minuten vom Fahrplan abweichen (bundesweit liegt diese Schwelle zumeist bei 5:59 Minuten). Die Pünktlichkeit gemäß Verkehrsvertrag berechnet sich aus dem Verhältnis der Endbahnhof unpünktlichen sowie ausgefallenen Zügen zu allen bestellten Zugfahrten, wobei Züge die aufgrund höherer Gewalt ausfallen oder verspätet sind, nicht berücksichtigt werden. Es handelt sich somit um eine kombinierte Kennzahl für Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit. Die vom Fahrgast wahrgenommene Pünktlichkeit (LeiDis-Pünktlichkeit) wird hingegen anders gemessen. Hier wird die Pünktlichkeitsabweichung über den gesamten Zuglauf an jedem Verkehrshalt gemessen, unabhängig von der Verspätungsursache. Zugausfälle gehen dagegen nicht die Ermittlung der Pünktlichkeit ein.

Zuverlässigkeit

Entsprechend gravierend machte sich der Streikeffekt auch im Anteil der störungsbedingten Zugausfälle bemerkbar. Gemessen an allen im Fahrplan vorgesehenen Zugfahrten lag der Anteil der störungsbedingten Zugausfälle im Oktober 2014 bei 11,2 Prozent, im November 2014 bei 10,2 Prozent und im streikfreien Dezember 2014 wieder bei niedrigeren 2,6 Prozent.

Der Streik im Herbst 2014 hatte auch eine starke finanzielle Wirkung auf die S-Bahn Berlin, denn diese Effekte werden nicht zur "höheren Gewalt" zugeordnet und können damit vom Besteller abgezogen werden. Sowohl die ausgefallene Zugleistung als auch die entstandenen Verspätungen wurden pönalisiert. Für alle GDL-Streiks 2014 belaufen sich die Abzüge auf insgesamt rd. 7,5 Mio. EUR.

Grafik 4: Anzahl störungsbedingter Zugausfälle S-Bahn Berlin in 2014



3 Besonderheiten

3.1 25 Jahre Mauerfall

Passend zum 90-jährigen Jubiläum der S-Bahn Berlin in 2014 haben 90 Ballonpaten am 25 Jahrestag des Mauerfalls für die S-Bahn Berlin am Event der Lichtgrenze teilgenommen. Vom 07. bis 09. November führte diese von der Bornholmer Straße bis zur Eastside-Gallery entlang der ehemaligen Mauer. Die Lichtinstallation mit etwa 8.000 weißen Ballons und die Veranstaltung am Brandenburger Tor zog Hunderttausende Besucher an. Neben den 90 Ballonpaten, die aus zahlreichen Kunden und Mitarbeitern ausgelost wurden, trugen auch viele Mitarbeiter hinter den Ku-

lissen nicht direkt vor Ort zum Erfolg dieser Veranstaltung bei. Trotz des nur kurz zuvor bekanntgegebenen Endes des Streiks, konnten nicht nur der vollständige Fahrplan sondern sogar Zusatzleistungen erbracht werden. Auch der kürzlich eingeweihte Jubiläumszug zum 90. Geburtstag der S-Bahn Berlin verkehrte mit einer Ausstellung des Berliner S-Bahn-Museums über die Rolle der S-Bahn während des Mauerfalls, er ist noch immer im täglichen Einsatz unterwegs.

3.2 Weitere Streiks der GDL

Auch im 4. Quartal setzte sich die Streikserie der GDL fort und so wurde in den folgenden Zeiträumen der S-Bahn Verkehr massiv beeinträchtigt:

07. Oktober (21 Uhr) - 08. Oktober (6 Uhr)

15. Oktober (14 Uhr) - 16. Oktober (4 Uhr)

18. Oktober (2 Uhr) - 20. Oktober (4 Uhr)

06. November (2 Uhr) - 08. November (18 Uhr)

Eine besondere Herausforderung stellte das kurzfristig verschobene Streikende der bisher letzten Maßnahme dar. Am Freitag, den 07. November 2014 verkündete die GDL am Nachmittag, dass der Streik nicht wie angekündigt am Montag (10.11.) um 2 Uhr, sondern nun bereits am Samstag (08.11.) um 18 Uhr enden sollte. In wenigen Stunden stellten sich die verschiedenen Fachbereiche auf die neue Situation ein und so konnte auch für die vielen Veranstaltungen zum 25. Jahrestag des Mauerfalls gut mit der S-Bahn erreicht werden.

3.3 Fahrgastzufriedenheit steigt deutlich

Mit dem besten Ergebnis einer Novemberrerhebung seit 1996 wurde die halbjährliche Erhebung des Passenger Satisfaction Index (PSI) im November 2014 erfolgreich abgeschlossen. In zwei Wochen wurden auf allen Linien an unterschiedlichen Tagen und zu unterschiedlichen Uhrzeiten insgesamt 508 Fahrgäste zu ihrer Zufriedenheit mit der S-Bahn befragt. Die im Auftrag des Bestellers durchgeführte Erhebung bewertet verschiedene Aspekte mit einer an Schulnoten angelehnten Skala. Der im Verkehrsvertrag vereinbarte Zielwert von 2,60 konnte mit der Novemberrerhebung mit 2,46 bereits zum zweiten Mal in Folge unterschritten werden. Bereits das Ergebnis der Erhebung im Mai lag mit 2,55 besser als der Zielwert.

Um den PSI-Gesamtwert zu ermitteln, bewerten die Kunden von 1 bis 5 die Leistungen der S-Bahn in den Kategorien Züge, Bahnhöfe und Service. Die positive Entwicklung des PSI beruht dabei insbesondere auf den merklich verbesserten PSI-Werten für die Teilbereiche Service und Bahnhöfe.

Insgesamt wurden in den drei Kategorien wieder 24 Merkmale abgefragt. Nur bei vier Merkmalen gab es gegenüber der Erhebung im Mai 2014 eine Verschlechterung. Nicht unerwartet nach Streik und Infrastrukturstörungen im November gehört die Pünktlichkeit dazu. Doch die Hälfte aller Leistungsaspekte - genau zwölf - wurden deutlich besser bewertet. Spitzenreiter sind die genaue und ausreichende Fahrplaninformation und die Informationen zum Zugverkehr am Bahn-

hof. Hier zahlen sich die Investitionen in die LCD-Anzeiger und die großen Anstrengungen bei der Kundeninformation bei Bau und Streik aus.

Die Gesamtzufriedenheit mit der S-Bahn Berlin ist mit 66 Prozent im Vergleich zur Erhebung des Vorjahres (51 Prozent) ebenfalls gestiegen.
