



Foto: H. Hubmann

Stand Juli 2016

# Aktuelles Leistungsvermögen der S-Bahn Berlin

## 2. Quartal 2016

---

S-Bahn Berlin GmbH

---

Elisabeth-Schwarzhaupt-Platz 1

---

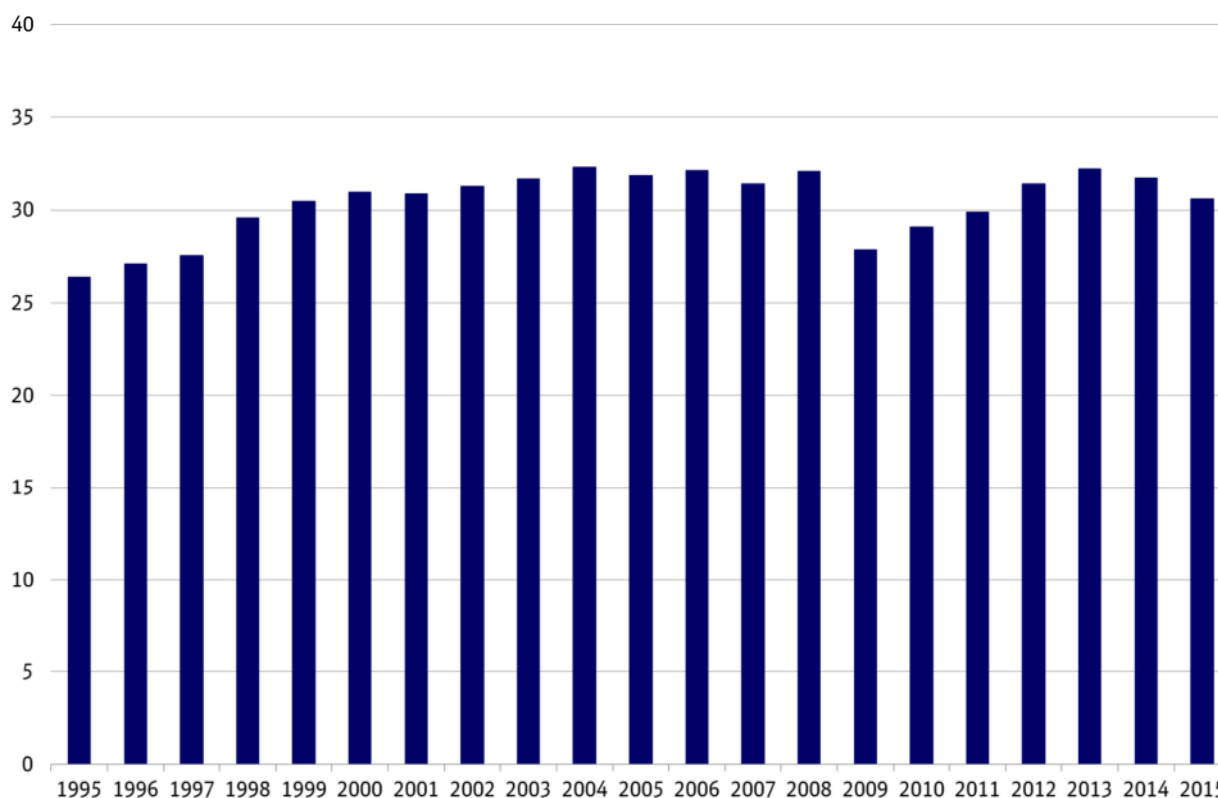
10115 Berlin

---

# 1 Betriebsleistung und Zuglängen

Die S-Bahn Berlin erbringt fahrplanmäßig das bestellte Verkehrsangebot bis auf einzelne fehlende Verstärkerfahrten während der Hauptverkehrszeiten auf den Linien S1 und S5. Gemessen an der von den Ländern bestellten Zugleistung<sup>1</sup> sind 99,3 Prozent im Fahrplan vorgesehen (Berlin: 99,2 Prozent; Brandenburg: 100 Prozent). Insgesamt sind im Fahrplan der S-Bahn Berlin heute mehr Zugleistungen als 2008 vorgesehen, da die Länder Berlin und Brandenburg zusätzliche Zugleistungen, z.B. auf der Stadtbahn oder durch eine Taktverdichtung zwischen Lichterfelde Süd und Teltow Stadt, bestellt haben.

*Grafik 1: Entwicklung der erbrachten Zugleistungen<sup>2</sup> S-Bahn Berlin seit 1995 (Angaben in Millionen Zugkilometer)*



Mit dem im aktuellen Fahrplan vorgesehenen Einsatz von Viertelzügen erbringt die S-Bahn Berlin 97,3 Prozent (Berlin: 96,9 Prozent, Brandenburg: 100 Prozent) der Anforderungen an die Zugstärke aus den nachträglich verhandelten Änderungen des Verkehrsvertrages. Dieser festgelegte Fahrzeugspitzenbedarf von 561 Viertelzügen ist wegen dauerhaft notwendiger Zusatzarbeiten und -fristen kaum zu erreichen, jedoch selbstverständlich Grundlage der Verkehrsvertragsabrechnung durch die Länder.

Der tatsächliche werktägliche Einsatz von Viertelzügen im Vergleich mit dem im Fahrplan vorgegebenen führte im zweiten Quartal 2016 zu einem durchschnittlichen Erfüllungsgrad von 99,5 Prozent. Damit konnte der Wert aus dem ersten Quartal 2016 von 98,8 Prozent gesteigert werden. Der Wert von 97,7 Prozent aus dem zweiten Quartal 2015 wurde ebenfalls klar übertroffen.

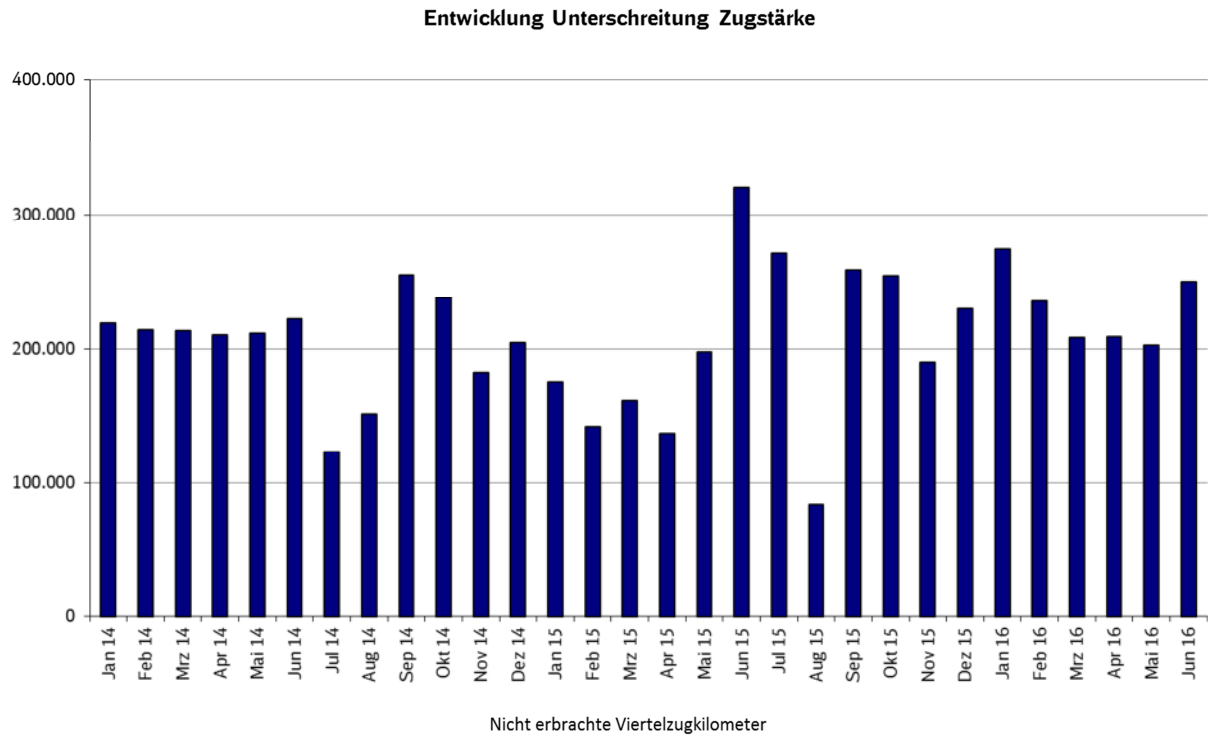
Im Monat April beliefen sich die nicht erbrachten Viertelzugkilometer (Vzkm) auf 209.384, im Mai auf 203.053 und im Juni auf 250.292. Im Durchschnitt wurden im zweiten Quartal 2016 pro

<sup>1</sup> Zugleistung ist die Summe der von den Zügen zurückgelegten Strecken in Zugkilometer

<sup>2</sup> nur Zugleistungen auf der Schiene, ohne anrechenbare Leistungen des Ersatzverkehrs

Monat 220.910 VzkM nicht erbracht. Gegenüber dem ersten Quartal 2016 mit durchschnittlich 239.260 nicht erbrachten VzkM wurde diese Kennzahl um 8,3 Prozent gesenkt. Der Vergleich zum zweiten Quartal 2015 mit durchschnittlich 218.267 VzkM zeigt einen geringfügigen Anstieg um 1,2 Prozent.

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

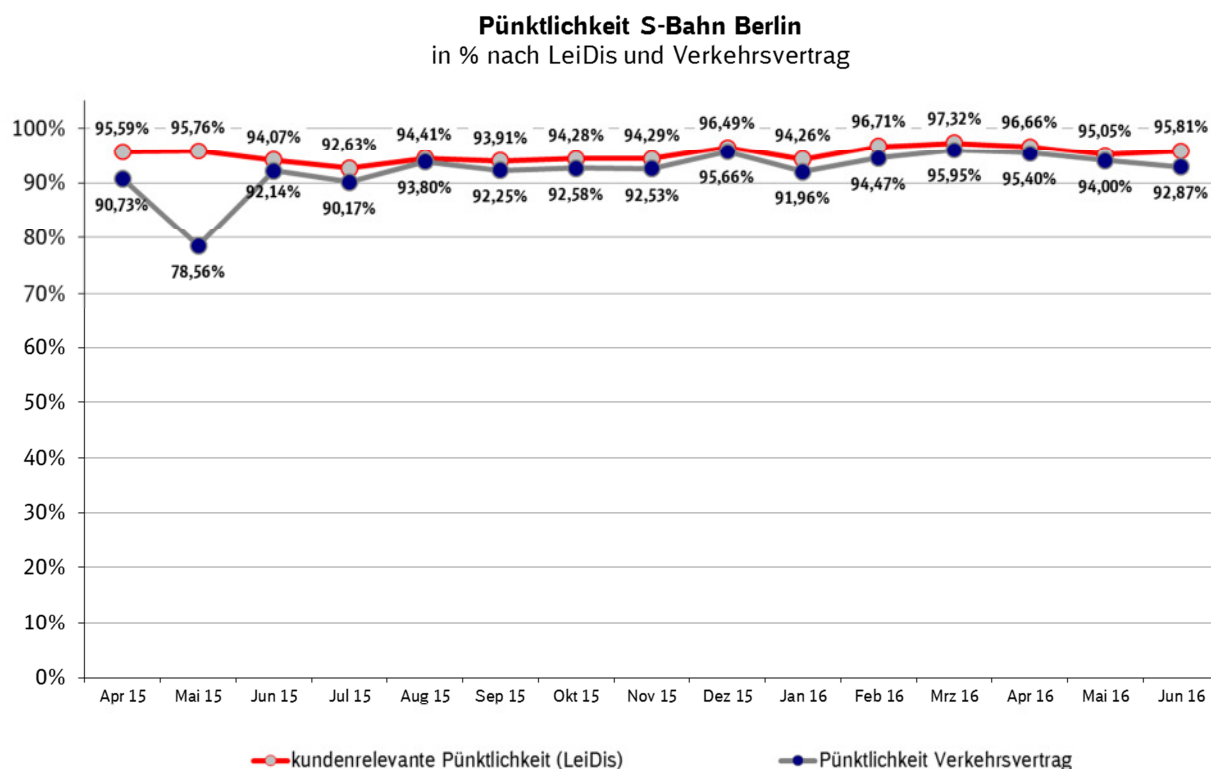


## 2 Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

Die Pünktlichkeit gemäß Verkehrsvertrag<sup>3</sup> der S-Bahn Berlin hat sich im zweiten Quartal 2016 etwa auf dem stabilen Niveau des ersten Quartals 2016 gehalten: im April 2016 lag die Pünktlichkeit gemäß Verkehrsvertrag bei 95,40 Prozent, im Mai 2016 bei 94,00 Prozent und im Juni 2016 wurde ein Wert von 92,87 Prozent erreicht. Auch das Niveau aus dem zweiten Quartal 2015 (streikbereinigt bei durchschnittlich 94,1 Prozent) konnte in etwa gehalten werden.

Die Gründe für die anhaltende Verfehlung des Zielwertes 96 Prozent sind vielschichtig. So verringern die vom Land Berlin bestellten, von der S-Bahn Berlin jedoch mangels Fahrzeugen nicht angebotenen Verstärkerfahrten der Linien S1 und S5 (55 von rund 3.000 Fahrten an Werktagen außer Samstagen) die monatliche Pünktlichkeit um etwa 1,2 Prozentpunkte. Mit rund einem Prozentpunkt wirken sich in der Regel pro Monat Infrastrukturstörungen auf die Pünktlichkeit aus, die gemäß des Verkehrsvertrages der S-Bahn Berlin angelastet werden. Den größten Einfluss auf die Pünktlichkeit machen jedoch weiterhin die von der S-Bahn Berlin selbst verursachten Verspätungen und Zugausfälle aus.

Grafik 3: Entwicklung der Pünktlichkeit S-Bahn Berlin



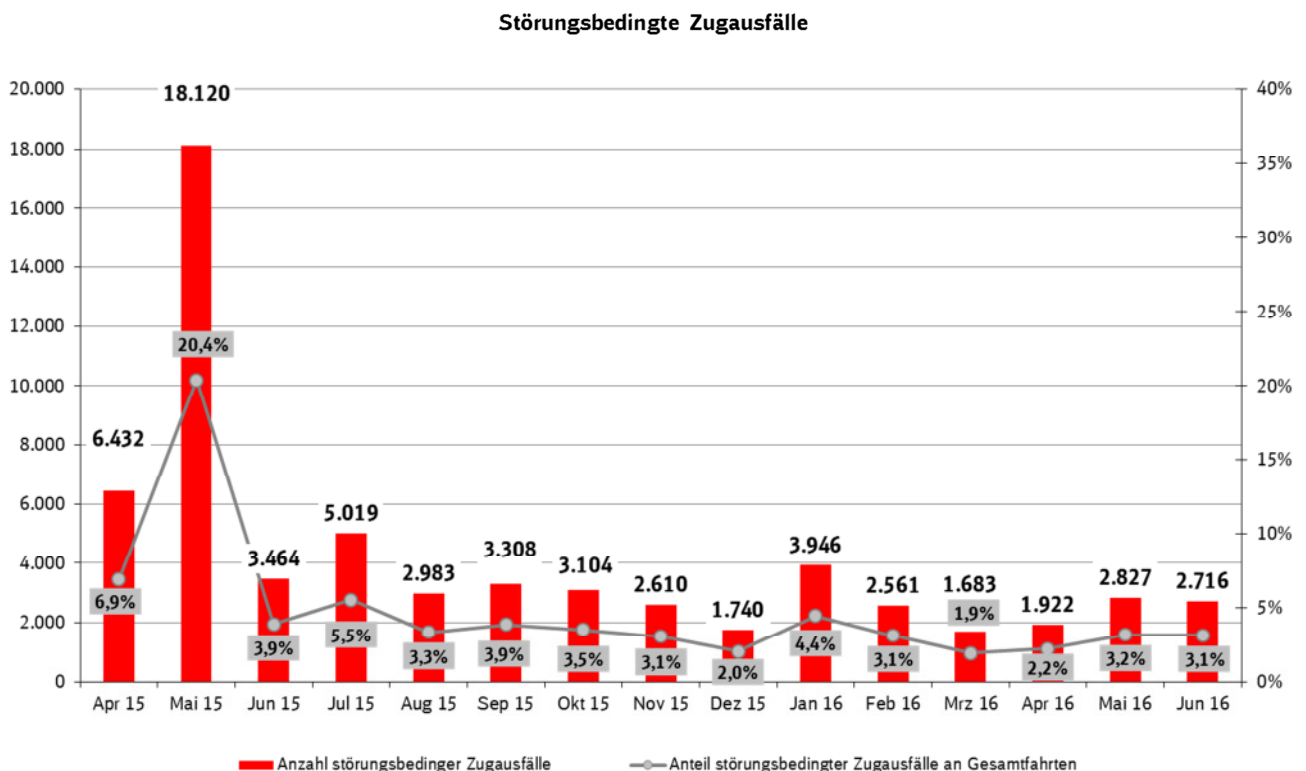
<sup>3</sup> Es lassen sich zwei Pünktlichkeitswerte unterscheiden, einerseits die Pünktlichkeit gemäß Verkehrsvertrag und andererseits die vom Fahrgast wahrgenommene Zuglaufpünktlichkeit. Die Züge gelten bei der S-Bahn Berlin als unpünktlich, wenn sie mehr als 3:59 Minuten vom Fahrplan abweichen (bundesweit liegt diese Schwelle zumeist bei 5:59 Minuten). Die Pünktlichkeit gemäß Verkehrsvertrag berechnet sich aus dem Verhältnis der am Endbahnhof unpünktlichen sowie ausgefallenen Züge 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 (aus dem System LeiDis) wird hingegen anders gemessen. Hier wird die Pünktlichkeitsabweichung über den gesamten Zuglauf an jedem Verkehrshalt gemessen, unabhängig von der Verspätungsursache. Zugausfälle gehen dagegen nicht in die Ermittlung der Pünktlichkeit ein.

Die vom Fahrgast wahrgenommene Pünktlichkeit (aus dem System LeiDis) betrug im zweiten Quartal 2016 im Mittel 95,84 Prozent (April: 96,66 Prozent, Mai: 95,05 Prozent, Juni: 95,81 Prozent). Damit konnte das Niveau aus dem zweiten Quartal 2015 mit durchschnittlich 95,14 Prozent leicht verbessert werden. Gegenüber dem ersten Quartal 2016 mit einer durchschnittlichen Pünktlichkeit von 96,10 Prozent, sank die vom Fahrgast wahrgenommene Pünktlichkeit geringfügig.

Der Anteil störungsbedingter Zugverspätungen an allen im Fahrplan vorgesehenen Zugfahrten lag im April 2016 bei 3,1 Prozent, im Mai 2016 bei 4,2 Prozent und im Juni 2016 ebenfalls bei 4,2 Prozent. Damit ist der Anteil störungsbedingter Zugverspätungen im Durchschnitt gegenüber dem ersten Quartal 2016 von 3,1 Prozent auf 3,8 Prozent leicht angestiegen. Im Vergleich zum zweiten Quartal 2015 (3,6 Prozent) ist ebenfalls ein geringfügiger Anstieg zu verzeichnen.

Der Anteil der störungsbedingten Zugausfälle zeigt eine gegensätzliche Entwicklung: im Vergleich zu allen im Fahrplan vorgesehenen Zugfahrten lag dieser im April 2016 bei 2,2 Prozent, im Mai 2016 bei 3,2 Prozent und im Juni 2016 bei 3,1 Prozent. Im Durchschnitt sind demnach im zweiten Quartal 2016 2,8 Prozent der Zugfahrten störungsbedingt ausgefallen. Gegenüber dem ersten Quartal 2016 mit einem Anteil von 3,2 Prozent sank damit die Quote der störungsbedingten Zugausfälle um 0,4 Prozentpunkte an. Im Vergleich zum zweiten Quartal 2015, das streikbedingt einen Wert von 10,4 Prozent aufwies, wird ebenfalls ein deutliches Absinken verzeichnet.

Grafik 4: Anzahl störungsbedingter Zugausfälle S-Bahn Berlin



## 3 Besonderheiten

---

### 3.1 Ausrüstung der Stadtbahn mit neuem Zugbeeinflussungssystem

Die Deutsche Bahn rüstet derzeit auch die Berliner Stadtbahn mit dem neuen Zugbeeinflussungssystem S-Bahn Berlin (ZBS) aus. So entfallen zwischen Friedrichstraße und Westkreuz 127 alte Streckenanschlänge, die seit den Anfangsjahren des S-Bahn-Verkehrs dafür sorgen, dass die Züge bei unzulässiger Vorbeifahrt an einem Halt zeigenden Signal zwangsgebremst werden. Schon bald „informieren“ insgesamt 379 im Gleis eingebaute Balisen die Züge elektronisch darüber, ob die Weiterfahrt am Signal möglich ist oder nicht. Klein und unscheinbar sehen die gelben Balisen im Gleis aus, und doch bringen sie ein großes Maß an Sicherheit mit sich. Denn sie „überwachen“ im Hintergrund die sicherheitsrelevanten Handlungen des Triebfahrzeugführers und sorgen dafür, dass ein Zug im Notfall auch bei unzulässiger Geschwindigkeit zuverlässig zum Halten kommt.

Das 2. Quartal war daher geprägt von abendlichen Einschränkungen aufgrund dieser Modernisierungsmaßnahmen, die noch bis 2017 auf der Stadtbahn durchgeführt werden. Im ersten Schritt war der Abschnitt Westkreuz und Friedrichstraße betroffen. Hier werden insgesamt 141 Signale ausgerüstet. Im Anschluss geht es dann auf dem Streckenabschnitt zwischen Friedrichstraße und Ostbahnhof weiter. Um möglichst wenige Fahrgäste zu beeinträchtigen, wurden die notwendigen Sperrpausen in 82 Nächten gelegt. Von Sonntag bis Freitag fährt die S-Bahn überwiegend zwischen 21 und 4 Uhr nicht, ausgenommen davon waren die Abende mit Spielen der Fußball-Europameisterschaft. Um die Einschränkungen für die Fahrgäste so gering wie möglich zu halten, hat die S-Bahn Berlin an den betroffenen Abenden zusätzliche Regionalzüge zwischen Charlottenburg und Friedrichstraße im 30-Minuten-Takt eingesetzt.

Seit Oktober 2011 befindet sich das neue Zugbeeinflussungssystem bei der S-Bahn Berlin im Einsatz. Bis zum Jahr 2025 wird das gesamte S-Bahn-Netz mit der modernen Technik, die auf Komponenten des europäischen Zugbeeinflussungssystems (ETCS) aufgebaut ist, ausgerüstet sein – mit insgesamt 1.982 Signalen.

### 3.2 Sonderverkehr zur Fanmeile zur Fußball-Europameisterschaft

Die S-Bahn-Mannschaft hat sich zur Europameisterschaft in Frankreich im Juni und Juli gut aufgestellt: Zusätzliche und längere Züge waren in der Gruppenphase bei 21-Uhr-Spielen der deutschen Mannschaft im Einsatz. Zur Rückreise der Fans fuhr auf der Stadtbahn zwischen Westkreuz und Ostbahnhof bis Mitternacht alle drei bis vier Minuten ein rot-gelber Zug. Die abendlichen Bauarbeiten auf der Stadtbahn werden mit Ausnahme von komplett spielfreien Tagen ausgesetzt.

Auf der Nord-Süd-Strecke wurden die Züge der Linie S2 von vier auf acht Wagen verlängert. Zusätzlich verkehrten Verstärkerzüge zwischen Gesundbrunnen und Priesterweg. Damit ergab sich ein durchschnittlicher Vier-Minuten-Takt auf der Tunnelstrecke.

Auch während des Achtelfinales waren bei Deutschlandspielen ein verdichteter Zugabstand und eine erhöhte Wagenanzahl gewährleistet. Zu 21-Uhr-Spielen im Viertel-, Halbfinale und Finale wurde der Zugbetrieb am späten Abend grundsätzlich verstärkt. Spielverlängerungen und Elfmeterschießen konnten operativ berücksichtigt werden.

### 3.3 Vorstellung der Ausweitung der Videoüberwachung an den Berliner S-Bahn-Stationen

Mehr Sicherheit ist das Ziel: Neben der Präsenz von Servicemitarbeitern und Sicherheitskräften setzt die S-Bahn Berlin auf mehr Technik, um Züge und Bahnhöfe noch sicherer zu machen

und die Zahl der Straftaten zu reduzieren. Am 11. Mai wurde die Ausweitung der Überwachungstechnik vorgestellt mit dem Ziel, dass noch in 2016 die Aufzeichnungsfunktion von rund 800 Videokameras an 100 Bahnhöfen in Berlin in Betrieb gehen soll.

Ende Juni wurden die Bilder der Zugabfertigungskameras bereits auf 71 Berliner S-Bahnhöfen aufgezeichnet. Das Bildmaterial der Kameras, die einen Blick entlang der Bahnsteigkante und auf weite Teile des Bahnsteigs ermöglichen, wird 48 Stunden gespeichert und ist nur für die Bundespolizei abrufbar. So kann die Videotechnik zur Aufklärung von Straftaten und für die subjektive Sicherheit sowohl für Fahrgäste als auch für Mitarbeiter helfen. Aufgrund der Videoüberwachung steigt das Entdeckungsrisiko für potenzielle Straftäter, was einen Teil der Straftaten schon vor der Entstehung verhindern wird.

Die Aufzeichnungen dienen der Bundespolizei für Ermittlungen. Dennoch wird weiterhin auch auf personelle Präsenz gesetzt. Bis zu 500 Sicherheitskräfte der Bahn sind in der Region Berlin unterwegs, hinzukommen Mitarbeiter der Bundespolizei.

Das Vorgehen wurde im Vorfeld mit den Datenschützern abgestimmt. Das Verfahren stellt sicher, dass die Daten ausschließlich durch die Polizeibehörden genutzt werden können. Lediglich die Live-Bilder dienen den Triebfahrzeugführern der S-Bahnzüge zur Abfertigung am jeweiligen Bahnhof.

---

### **3.4 Rauchverbot auf den Bahnhöfen**

Seit dem 4. April geht die S-Bahn Berlin konsequenter gegen Verstöße gegen das Rauchverbot auf Bahnhöfen vor. In Abstimmung mit dem Eigentümer der Bahnhöfe, der DB Station&Service, werden verstärkt durch geschulte Sicherheitskräfte der DB Sicherheit Bußgelder ausstellen. RaucherInnen verstoßen in diesem Moment gegen die geltenden Beförderungsbedingungen des Verkehrsverbunds Berlin-Brandenburg und sind nun verpflichtet, einen Betrag von 15 Euro zu zahlen. Dies gilt im Übrigen auch für RaucherInnen elektronischer Zigaretten.

Die Sicherheitskräfte werden schwerpunktmäßig auf allen Tunnelbahnhöfen, auf der Ring- und Stadtbahn unterwegs sein und für eine rauchfreie Zone sorgen. Sie werden sich dabei auch nicht durch Argumentationen erweichen lassen, dass der Fahrgast nichts vom Rauchverbot wisse, da sie keine Einzelfallentscheidungen treffen dürfen. Im Rahmen eines Pilotprojekts richtete die DB Station&Service und die S-Bahn Berlin auf acht Bahnsteigen gekennzeichnete und mit Aschenbechern ausgestattete Raucherbereiche ein.

---

### **3.5 Neue Kommunikationskampagne „was hast du vor“**

Mit der klaren Aussage „Ich entspanne lieber am See als zwischen Beton“ startete die S-Bahn Berlin Anfang Mai eine auf mindestens zwei Jahre angelegte Kommunikationskampagne. Das Motiv, eine stimmungsvolle Sommer-Impression, lockt die Fahrgäste der S-Bahn Berlin, mit der Tageskarte ABC preisgünstig das Berliner Umland zu erkunden. Um das Zielpublikum der Kampagne, das zwischen 18 und 45 Jahren liegt, zu erreichen, wurden neben der klassischen Plakatierung auch neue Kommunikationswege beschritten. So führte der Radiosender JamFM beispielsweise in seiner Morningshow die Rubrik „Stimmt dit, Berlin?“ ein. Hörerinnen und Hörer müssen hier anhand von drei Gewinnfragen während der Livesendung herausfinden, ob eine ihnen aufgetischte Geschichte wahr oder falsch ist.

Parallel dazu wurden von verschiedenen Bloggern Linienpläne erstellt, die ein Thema fokussieren, wie beispielsweise die besten Plätze für Public Viewing zur Fußball-Europameisterschaft oder die besten Eisdielen oder Flohmärkte. Viele dieser thematischen Linienpläne widmen sich Ausflugstouren. Neu ist dabei, dass die Touren anhand von 360°-Videos vorab im Netz erlebt

werden können. Diese und weitere interessante Features sind auf der Internetseite [www.washastduvor.berlin](http://www.washastduvor.berlin) zu finden, dort entsteht eine Art digitales Sammelalbum. Im Laufe der kommenden Jahre werden über die künftigen Inhalte der Kampagne immer mehr Themen abrufbar sein.

---

### **3.6 Kundenbefragung – Zielwert nach Verkehrsvertrag abermals erreicht**

In der Mai-Umfrage zur Kundenzufriedenheit hat die S-Bahn Berlin mit einem PSI-Wert von 2,58 den Grenzwert von 2,6 erneut unterschritten.

Der Passenger-Satisfaction-Index (PSI) wird in Befragungen von ca. 500 Fahrgästen in einem Zeitraum von etwa zwei Wochen jeweils im Mai und November eines Jahres ermittelt. Hierbei werden mit einem Schulnoten-ähnlichen System verschiedene Teilbereiche bewertet. Der Wert von 2,60 markiert die Pönalegrenze: liegt der PSI-Gesamtwert unter dieser Grenze, entsteht keine Pönale.

Bei der aktuellen Erhebung wurde die Freundlichkeit des Personals mit 2,42 wiederum erfreulich stabil bewertet, während die Pünktlichkeit mit 2,69 schlechter als die Pönalegrenze geblieben ist. Dennoch ist hier eine positive Entwicklung zu verzeichnen, auf der aufgebaut werden kann. Die signifikante Verschlechterung der Bewertung der Informationen zum Zugverkehr am Bahnhof ist auf die vielen Bauarbeiten und Störungen im Befragungszeitraum zurückzuführen.

---

### **3.7 S-Bahn Berlin auf Twitter mit 100.000 Followern zum #Geburtstag**

Der Twitterkanal der S-Bahn Berlin feierte am 25. Juni 2016 seinen vierten Geburtstag. Wenige Tage zuvor, am 18. Juni, knackte er auch noch die magische Grenze von 100.000 Followern. Damit erreicht der digitale Nachrichtendienst einen Verbreitungsgrad, den sich beim Start des Projekts niemand vorstellen konnte.

Das Twitter-Team der S-Bahn Berlin kümmert sich an sieben Tagen die Woche um die Wünsche und Sorgen der Fahrgäste. Gestandene S-Bahnerinnen und S-Bahner verbergen sich hinter den Informationsprofis. Sie beantworten Anfragen per Telefon und E-Mail, pro Schicht ist aber immer einer von ihnen für die Verkehrsmeldungen via Twitter verantwortlich. Die Nachrichten aus der Leitstelle werden auf maximal 140 Zeichen gekürzt und zügig versendet.

Längst bietet der Informationsservice weitere Themen rund um die Welt S-Bahn Berlin: Hinweise zu zusätzlichen Verkehrsangeboten, Empfehlungen für Events in der Stadt, Tipps für die besten Tarife und sogar die Termine für die nächste Versteigerung von Fundsachen. Das Twitter-Team informiert schnell über Störungen und gibt alternative Fahrtmöglichkeiten. Damit ergänzt es in idealer Weise das breite Informationsangebot der S-Bahn Berlin, vor allem Fahrgäste, die zu Hause oder unterwegs online sind, können so noch schneller erreicht werden.

\*\*\*\*\*