

Halbjahresbericht für das 1. Halbjahr 2024

Qualität im Schienenpersonennahverkehr Baden-Württemberg



Impressum

NVBW – Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH
Wilhelmsplatz 11
D – 70182 Stuttgart

KONTAKT

Tel: 0711 / 23991-0
Fax: 0711 / 23991-23
kontakt@bwegt.de

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	5
2. Pünktlichkeit	6
2.1 Methodik zur Bewertung der Pünktlichkeit	6
2.2 Anlaufpünktlichkeit im Durchschnitt	7
2.3 Anlaufpünktlichkeit nach Vertragsnetzen	8
3 Zuverlässigkeit	10
3.1 Methodik zur Bewertung der Zuverlässigkeit	10
3.2 Zuverlässigkeit im Durchschnitt	11
3.3 Zuverlässigkeit nach Vertragsnetzen	12
4 Zugkapazität	14
4.1 Methodik zur Bewertung der Zugkapazität	14
4.2 Zugkapazität im Durchschnitt	14
4.3 Zugkapazität nach Vertragsnetzen	15
5 Sauberkeit	17
5.1 Methodik zur Bewertung der Sauberkeit	17
5.2 Sauberkeit im Durchschnitt	17
5.3 Sauberkeit nach Vertragsnetzen	19
6 Gesamtzufriedenheit	21
6.1 Methodik zur Bewertung der Gesamtzufriedenheit	21
6.2 Gesamtzufriedenheit im Durchschnitt	21
6.3 Gesamtzufriedenheit nach Vertragsnetzen	22
7 Gesamtergebnis	24

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Entwicklung der durchschnittlichen Ankunftspünktlichkeit (3:59-min-Pünktlichkeit):	7
Abbildung 2: Ankunftspünktlichkeit nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent	8
Abbildung 3: Entwicklung der durchschnittlichen Zuverlässigkeitsquote (eigenverschuldet)	11
Abbildung 4: Zuverlässigkeit nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent	12
Abbildung 5: Entwicklung der durchschnittlichen Einhaltungquote der bestellten Zugkapazität.....	14
Abbildung 6: Zugkapazität nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent.....	15
Abbildung 7: Entwicklung der durchschnittlichen Sauberkeitsquote	17
Abbildung 8: Sauberkeit nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent.....	19
Abbildung 9: Entwicklung der durchschnittlichen Gesamtzufriedenheitsquote	21
Abbildung 10: Gesamtzufriedenheit nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent.....	22
Abbildung 11: Entwicklung der durchschnittlich erreichten Punktzahlen des Gesamtrankings.....	24

Abkürzungsverzeichnis

AVG	Albtal-Verkehrs-Gesellschaft mbH
BOB	Bodensee-Oberschwaben-Bahn GmbH & Co. KG
DB	Deutsche Bahn AG
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
NVBW	Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg GmbH
RB	Regionalbahn
RE	Regionalexpress
SAB	Schwäbische Alb-Bahn GmbH
SBB	SBB Deutschland GmbH
SBS	SWEG Bahn Stuttgart GmbH
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
SWEG	SWEG Südwestdeutsche Landesverkehrs-GmbH
ZAB	Zollernalbbahn

1. Einleitung

Der vorliegende Bericht ist eine Ergänzung zum bwegt-Qualitätsranking des ersten Halbjahres 2024:

[Das bwegt-Qualitätsranking / bwegt.de](https://www.bwegt.de).

Der vorliegende Bericht gibt einen Überblick über die im Qualitätsranking veröffentlichten Daten zu den Qualitätskriterien Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Zugkapazität, Sauberkeit und Gesamtzufriedenheit in den Zügen des Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Baden-Württemberg. Er umfasst fast alle Vertragsnetze in Baden-Württemberg, mit Ausnahme der landesgrenzüberschreitenden Vertragsnetze, bei welchen die Federführung beim Aufgabenträger des Nachbarlandes liegt, sowie der folgenden Vertragsnetze, für die vertragsgemäß nicht alle vergleichbaren Qualitätsdaten vorliegen: Wiesental (SBB), Ringzug (SWEG), Nordschwarzwald (DB Regio) und Bodensee-Oberschwaben-Bahn (BOB). Für diese Netze kann daher kein Ranking-Ergebnis ermittelt werden.

Es werden die Qualitätsdaten der Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) AVG, DB Regio, Westfrankenbahn, Arverio, SAB, SBB, SBS und SWEG im Zeitraum vom 1. Januar 2024 bis 30. Juni 2024 (1. Halbjahr 2024) dargestellt. Verglichen werden diese jeweils mit dem gleichen Zeitraum des Jahres 2023. Dieser Vergleich ist aussagekräftiger als der Vergleich mit dem direkt vorangegangenen Halbjahr, da das Qualitätsniveau im 2. Halbjahr durch verschiedene Faktoren, wie z.B. ein gestiegenes Baustellengeschehen, Hitzeperioden oder das Erreichen der festgesetzten Jahresarbeitszeiten von Personal, üblicherweise schlechter ist.

2. Pünktlichkeit

2.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER PÜNKTLICHKEIT

Die Pünktlichkeitswerte der Vertragsnetze werden kontinuierlich überprüft. Hierzu übermitteln alle relevanten Züge ihre Ankunftszeiten an vertraglich festgelegten Bahnhöfen automatisch an uns. Am Ende eines Halbjahres ermitteln wir aus all diesen Daten dann den Gesamtwert des Vertragsnetzes. In die Pünktlichkeitsstatistik fließen sowohl vom EVU selbstverschuldete Verspätungen (zum Beispiel durch Türstörungen), als auch vom EVU nicht beeinflussbare Verspätungen (zum Beispiel durch Signalstörungen) ein. In einigen Vertragsnetzen auf Strecken mit Knotenbahnhöfen und einem hohen Grad an Parallelverkehr entstehen Verspätungen häufig aufgrund von engen Zugfolgen, bei denen sich eine entstandene Verspätung auf mehrere Zugleistungen weiter verlagert. Auch die Auswirkungen von Baustellen sind nicht immer vollständig in neuen Fahrplänen abgebildet.

Für die meisten Vertragsnetze gilt ein Zug dann als pünktlich, wenn er maximal 3:59 Minuten später als durch den Fahrplan vorgegeben an einem Messpunkt (Bahnhof) ankommt (Ankunftspünktlichkeit). Ausnahmen hiervon sind die beiden Lose der S-Bahn Rhein Neckar (DB Regio), bei der eine Pünktlichkeitsdefinition von 4:59 Minuten gilt, sowie die Vertragsnetze Stadtbahn Heilbronn-Nord (AVG), Seehas (SBB) und Schwarzwaldbahn (DB Regio). In den letztgenannten Vertragsnetzen gilt eine Pünktlichkeitsdefinition von 5:59 Minuten, bei der Schwarzwaldbahn werden außerdem auch Messungen der Abfahrts-pünktlichkeit einbezogen. Für die Gesamtwertung im Ranking werden diese vertraglichen Besonderheiten berücksichtigt, da dort alle Vertragsnetze im Hinblick auf die Erfüllung der vertraglichen Zielwerte bewertet werden. **In den Ausführungen dieses Berichts gilt ein Zug hingegen grundsätzlich dann als pünktlich, wenn er sich maximal um 3:59 Minuten verspätet hat. Dadurch wird eine bessere Vergleichbarkeit der Werte zwischen den Verkehrsverträgen erreicht. Dies gilt ebenso für die in der Zeile „Pünktlichkeit“ dargestellten Werte im Qualitätsranking auf [bwegt.de](https://www.bwegt.de).**

Die Pünktlichkeitsquote ergibt sich als prozentuales Verhältnis aus der Anzahl der als pünktlich gemessenen Ankünfte zu sämtlichen Ankünften. Messungen, die wegen ihrer hohen Verspätung als ausgefallen gelten (in der Regel Messungen ab 31 Minuten) werden dabei jedoch herausgerechnet.

RECHENBEISPIEL:

Von 100 Ankomfmessungen verschiedener Züge an Knotenbahnhöfen kamen 90 Züge mit einer Verspätung von maximal 03:59 min an. Sechs Züge waren bis 05:59 min verspätet, zwei weitere Züge waren 12 Minuten verspätet und zwei weitere Züge waren zwischen 25 und 30 Min verspätet.

Das ergibt 90 als pünktlich gewertete Züge im Verhältnis zu 100 gewerteten Ankünften. Die Pünktlichkeitsquote liegt in diesem Vertragsnetz damit bei 90%.

2.2 ANKUNFTSPÜNKTLICHKEIT IM DURCHSCHNITT

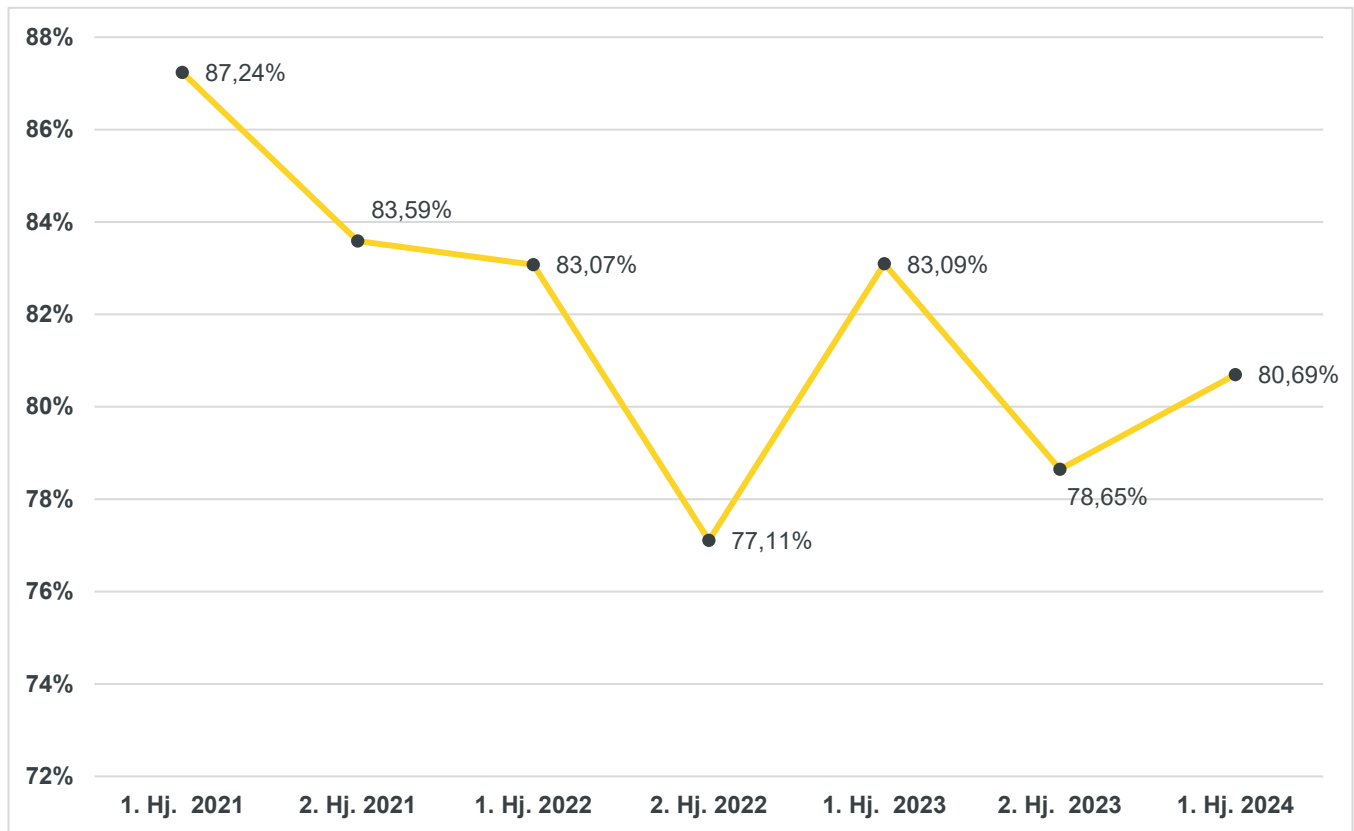


Abbildung 1: Entwicklung der durchschnittlichen Anfahrtpünktlichkeit (3:59-min-Pünktlichkeit)

Die durchschnittliche Pünktlichkeit hat gegenüber dem 1. Halbjahr 2023 um 2,4 Prozentpunkte abgenommen, ist aber besser als in den zweiten Halbjahren der beiden Vorjahre. Neben dem grundsätzlich erfreulichen Anstieg der Fahrgastzahlen führt die größere Zahl an Fahrgästen allerdings auch zu einer Erhöhung der durch diese verursachten Verspätungen (Türen aufhalten, lange Fahrgastwechselzeiten bei hoher Auslastung, etc.). Es gibt aber auch weitere Umstände, die zu einer Verringerung der Pünktlichkeit im SPNV führen. Ein zentrales Problem ist dabei die Leistung des Infrastrukturbetreibers DB InfraGO. Neben einer Vielzahl von Störungen der Bahnanlagen wie Weichen, Signalen, Oberbau oder Stellwerken, kommt es zu einer noch nie dagewesenen Menge an Baustellen. Baustellen sind selbstverständlich notwendig, um die Infrastruktur zu modernisieren und instand zu halten. Aktuell gelingt es jedoch nicht, die Menge verlässlich und fahrgastfreundlich abzarbeiten: Die Baustellen sind nicht aufeinander abgestimmt und die Unterlagen erreichen die Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) stark verspätet. Daher ist es oft nicht möglich, neue Fahrpläne zu erstellen, die die infrastrukturellen Einschränkungen vollständig berücksichtigen.

Auch durch fehlendes Personal kommt es immer wieder zu Verspätungen, etwa, wenn jemand zum Kuppeln oder Entkuppeln von Fahrzeugen fehlt oder wenn kurzfristig einspringendes Fahrpersonal erst zum Einsatzort kommen muss. Auch Verspätungen aufgrund von Fahrzeugstörungen waren im Beobachtungszeitraum sehr hoch. Der Großteil der Verspätungen sind jedoch die sogenannten Zugfolgeverspätungen, die entstehen, wenn ein Zug warten muss, bis der vor ihm liegende Streckenabschnitt durch einen anderen verspäteten Zug geräumt wurde. Als Faustregel gilt dabei, dass eine Primärverspätung

durchschnittlich etwa zwei Folgeverspätungen nach sich zieht. Das Verhältnis ist umso gravierender, je stärker ausgelastet ein Abschnitt ist. Auf eingleisigen Streckenabschnitten wirken sich zudem auch Verspätungen von Zügen der Gegenrichtung stark aus.

2.3 ANKUNFTSPÜNKTLICHKEIT NACH VERTRAGSNETZEN

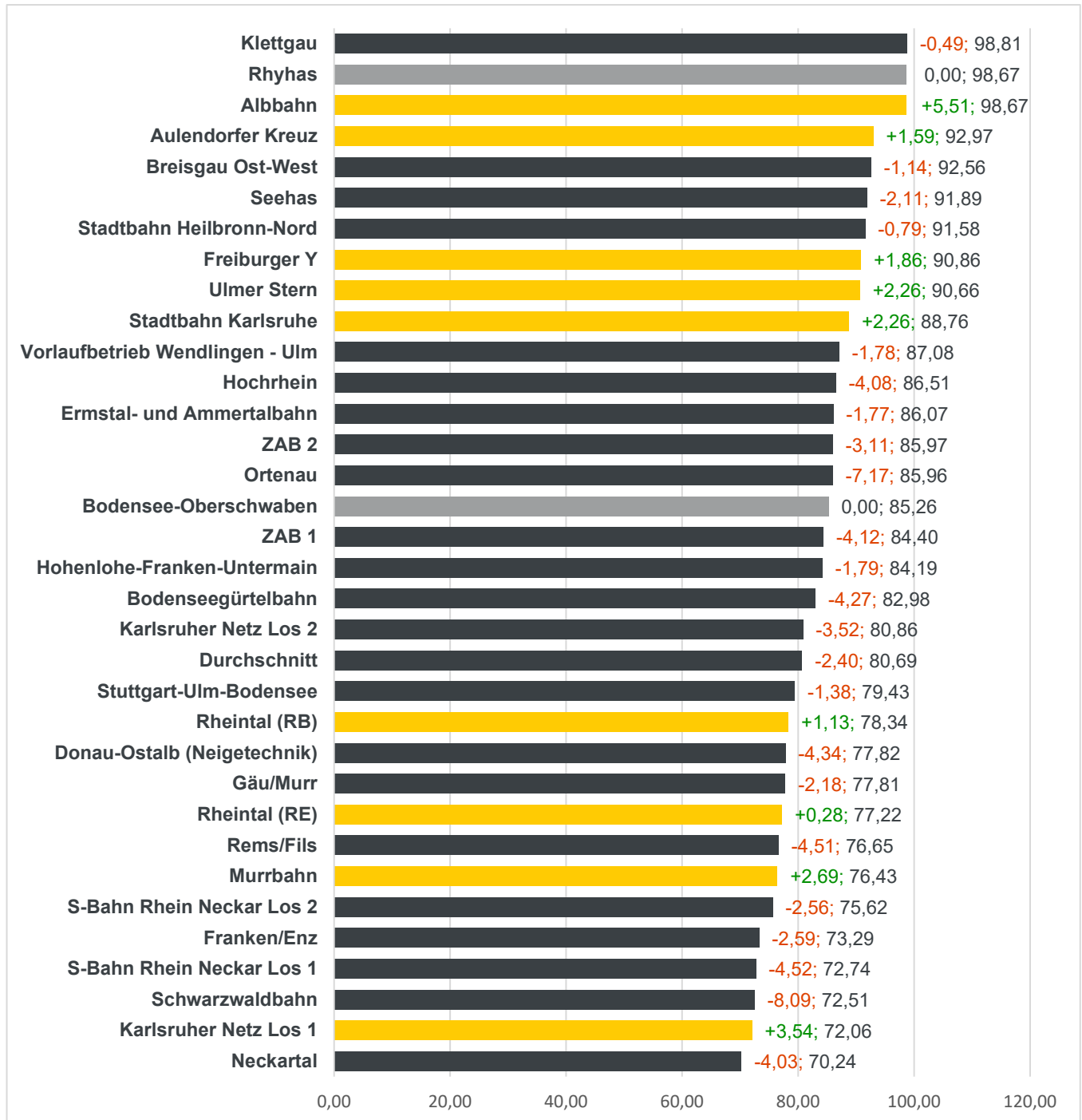


Abbildung 2: Anfahrtpünktlichkeit nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent

In Abbildung 2 ist für jedes Vertragsnetz die durchschnittliche Quote der Ankunftspünktlichkeit (gemäß Pünktlichkeitsdefinition 3:59 Minuten) im 1. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 1. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 1. Halbjahr 2023. Das Netz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen. Die Bandbreite der 3:59 min-Pünktlichkeit reicht von fast 99% im Netz Klettgau (SBB) bis gut 70% im Netz Neckartal (SBS).

Die deutlichsten Verschlechterungen zum 1. Halbjahr 2023 waren in den Netzen Schwarzwaldbahn (DB Regio, -8,09 Prozentpunkte) und Ortenau (SWEG, -7,17 Prozentpunkte) zu beobachten. Bei der Schwarzwaldbahn besteht weiterhin das Problem mit einer starken Abnutzung der Radsätze nach einer Streckensanierung, die der Infrastrukturbetreiber durchgeführt hat. In bestimmten Abschnitten muss dort mit verringerter Geschwindigkeit gefahren werden, um die Radsätze nicht zu schnell abzunutzen. Gespräche zu Abhilfemaßnahmen laufen derzeit. Im Netz Ortenau gibt es zum einen noch Probleme mit den neuen Fahrzeugen vom Typ Siemens Mireo plus B und zum anderen gab es im Frühjahr Bauarbeiten im Bereich Gengenbach, die in den Fahrplänen nicht vollständig berücksichtigt werden konnten und bei denen die Belange des EVU vom Infrastrukturbetreiber nicht ausreichend berücksichtigt wurden.

Demgegenüber ist die Pünktlichkeit in den Netzen Karlsruher Netz Los 1 (DB Regio, +3,54 Prozentpunkte) und Murrbahn (Arverio, +2,69 Prozentpunkte) am deutlichsten gegenüber dem 1. Halbjahr 2023 verbessert. Im Karlsruher Netz Los 1 konnten in Zusammenarbeit zwischen Land und EVU etliche Problempunkte, die zu häufigen Verspätungszuwächsen geführt haben, identifiziert und durch Anpassungen im Fahrplan beseitigt werden.

3. Zuverlässigkeit

3.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER ZUVERLÄSSIGKEIT

All unsere Partnerunternehmen sind dazu verpflichtet, uns an jedem Monatsende über alle Zugausfälle im jeweiligen Netz zu informieren. Die Daten dieser Monatsberichte werten wir auf Basis mitgelieferter Ausfallcodierungen aus und erhalten so die dargestellten Zuverlässigkeitswerte. Dabei werden nur Zugausfälle berücksichtigt, deren Ursache im Verantwortungsbereich des EVU liegt („eigenverschuldete Ausfälle“). Darunter fallen überwiegend fahrzeug- oder personalbedingte Ausfälle. Ausfälle, die außerhalb des Einflussbereichs des EVU liegen, wie beispielsweise Streiks, Baustellen (vom Infrastrukturbetreiber beeinflusst), Unwetter oder Unfälle werden hingegen nicht berücksichtigt.

RECHENBEISPIEL:

Ein Unternehmen verzeichnet in seinem Verkehrsvertrag im Halbjahr insgesamt 60.000 Ausfallkilometer, davon sind 10.000 Zugkilometer aufgrund von fehlendem Personal oder Fahrzeugstörungen ausgefallen. 50.000 Zugkilometer sind aufgrund von Infrastrukturstörungen oder externen Ursachen wie Unwettern oder Unfällen ausgefallen. Die erbrachte Ist-Leistung in dem Halbjahr liegt bei 940.000 Zugkilometer.

Die selbstverschuldete Ausfallquote beträgt damit $10.000 / (940.000 + 60.000) = 1\%$.

Die Zuverlässigkeitsquote beträgt somit $100\% - 1\% = 99\%$.

3.2 ZUVERLÄSSIGKEIT IM DURCHSCHNITT

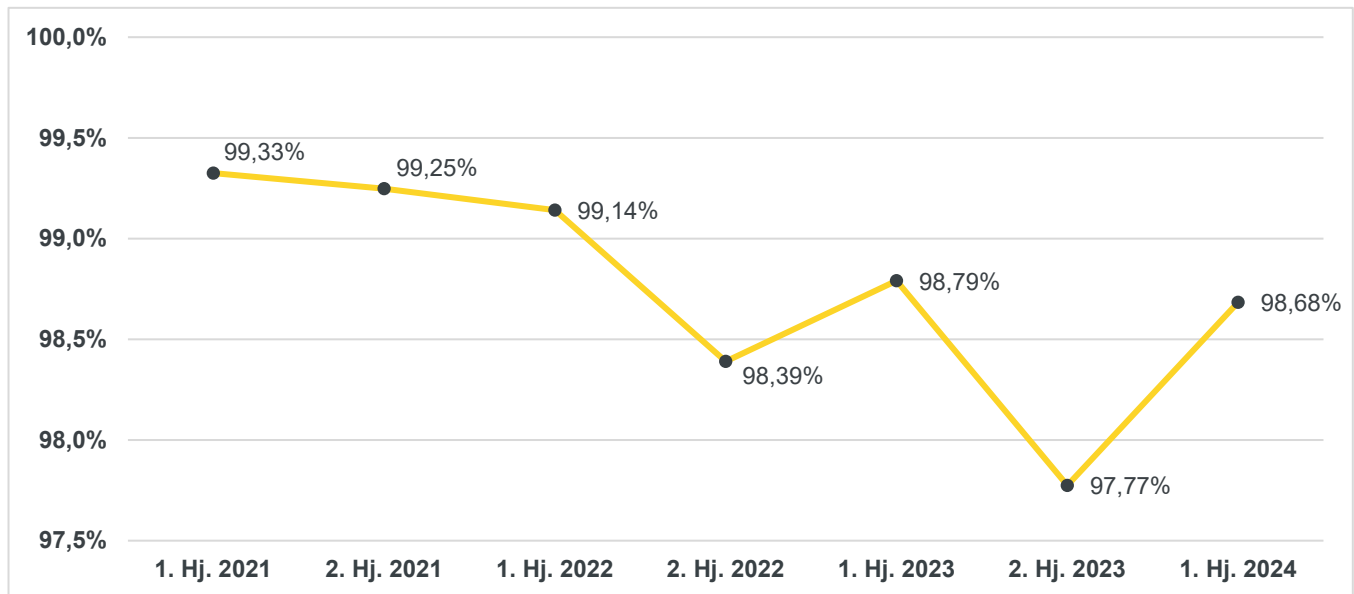


Abbildung 3: Entwicklung der durchschnittlichen Zuverlässigkeitsquote (eigenverschuldet)

Die durchschnittliche Zuverlässigkeit hat gegenüber dem 1. Halbjahr 2023 um 0,11 Prozentpunkte abgenommen, liegt aber wieder deutlich höher als im Vorhalbjahr. Da nur die eigenverschuldeten Ausfälle betrachtet werden, machen personal- und fahrzeugbedingte Ausfälle den Großteil der Ausfälle aus. Ganz besonders trägt der Fachkräftemangel zu den schlechten Zuverlässigkeitswerten bei. Fehlendes Fahrpersonal führte in einigen Verkehrsverträgen zu Notfallprogrammen mit reduzierten Fahrplankonzepten. Zudem kam es bei einigen Betreibern zu schlechter Fahrzeugverfügbarkeit und häufigen Defekten, was sich zum Teil ebenfalls mit dem Fachkräftemangel in den Werkstätten erklären lässt, aber auch mit extrem langen Lieferzeiten bestimmter Ersatzteile, mit nicht ausreichend geplanten Instandhaltungskapazitäten, mit hohem Unfallgeschehen und mit Verzögerungen bei Fristarbeiten oder Umrüstungen, die dazu führen, dass zu viele Fahrzeuge gleichzeitig außer Betrieb sind.

3.3 ZUVERLÄSSIGKEIT NACH VERTRAGSNETZEN

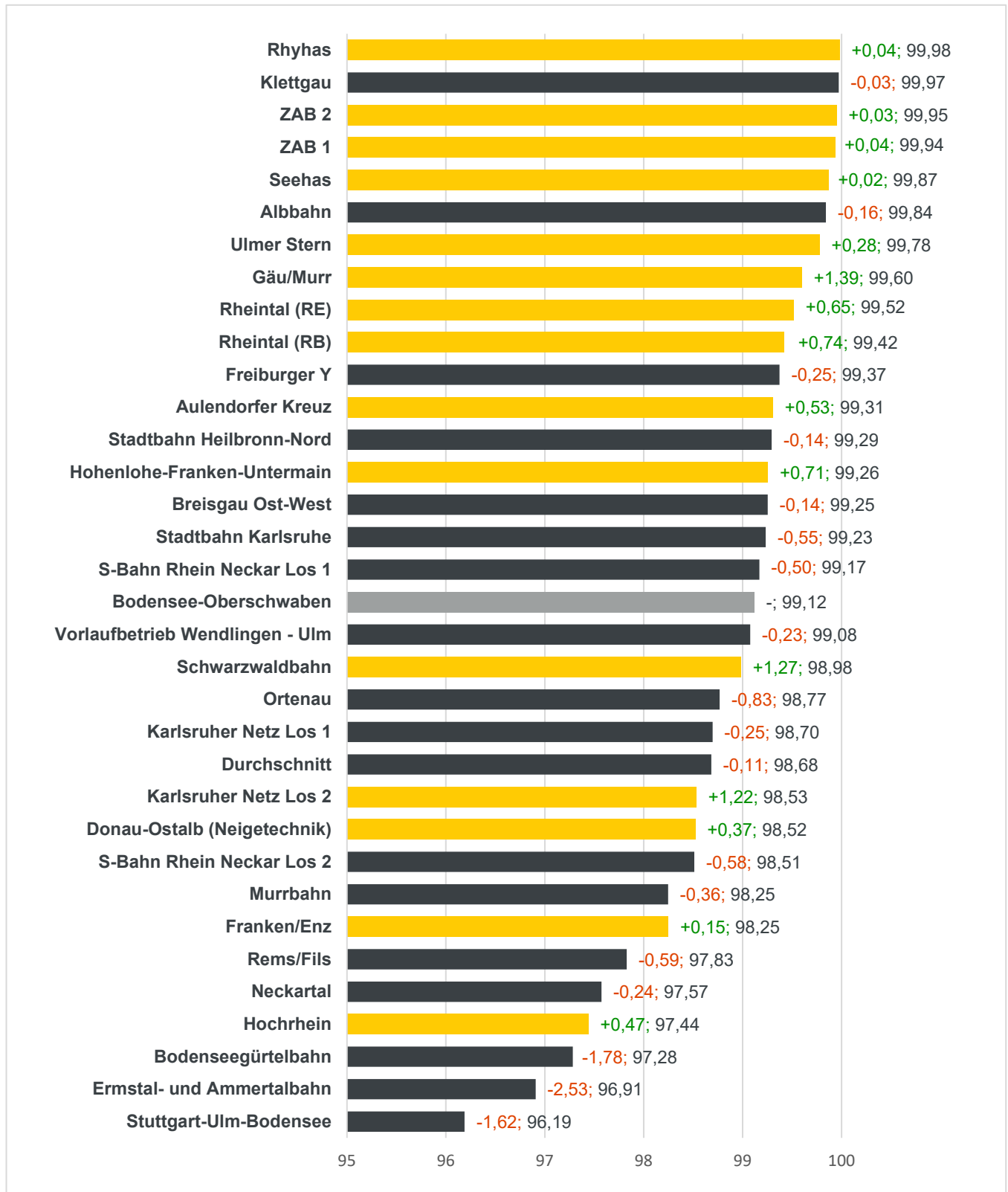


Abbildung 4: Zuverlässigkeit nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent

In Abbildung 4 ist für jedes Vertragsnetz die Zuverlässigkeitsquote unter Berücksichtigung eigenverschuldeter Ausfälle im 1. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 1. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 1. Halbjahr 2023. Das Netz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen.

Die deutlichsten Einbrüche bei der Zuverlässigkeit sind in den Netzen Ermstal- und Ammertalbahn (-2,53 Prozentpunkte), Bodenseegürtelbahn (-1,78 Prozentpunkte) und Stuttgart-Ulm-Bodensee (-1,62 Prozentpunkte) aufgetreten, die allesamt von DB Regio betrieben werden. Dies geht zum Großteil auf viele kurzfristige Fahrzeugstörungen und einen großen Instandhaltungsrückstau bei den Fahrzeugen zurück.

Deutliche Verbesserungen konnten hingegen in den Netzen Gäu/Murr (+1,39 Prozentpunkte), Schwarzwaldbahn (+1,27 Prozentpunkte) und Karlsruher Netz Los 2 (+1,22 Prozentpunkte) erzielt werden, die ebenfalls allesamt von DB Regio betrieben werden. Im Karlsruher Netz Los 2 und auch im Netz Gäu/Murr konnten personalbedingte Ausfälle verringert werden, im Netz Gäu/Murr hat sich auch die Fahrzeugverfügbarkeit verbessert. Auf der Schwarzwaldbahn sind weniger Ausfälle aufgetreten, da für den hohen Radsatzverschleiß eine Zwischenlösung gefunden werden konnte, die allerdings, wie im Kapitel 2.3 Anknüpfungspunktlichkeit nach Vertragsnetzen geschildert wurde, zu einer deutlichen Verringerung der Pünktlichkeit führt.

4. Zugkapazität

4.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER ZUGKAPAZITÄT

In zehn Erfassungsperioden pro Jahr checken unabhängige Qualitätsprüfer:innen stichprobenartig die Erfüllung der bestellten Zugkapazität. Die Prüfer achten dabei darauf, ob ausreichend Sitzplätze im Zug und somit auch ausreichend Waggons vorhanden sind. Jede Abweichung von festgelegten Sollwerten führt zu Abzügen in der Gesamtwertung.

RECHENBEISPIEL:

Nehmen wir also beispielsweise an, dass ein Zug im Netz XYZ planmäßig 300 Sitzplätze bieten sollte, am Tag der Überprüfung aber nur 150 Sitzplätze vorhanden sind, weil ein Triebwagen zu wenig bereitgestellt wird. Dann führt dies dazu, dass die Zugkapazitätsquote bei diesem Zug nur 50% beträgt.

4.2 ZUGKAPAZITÄT IM DURCHSCHNITT

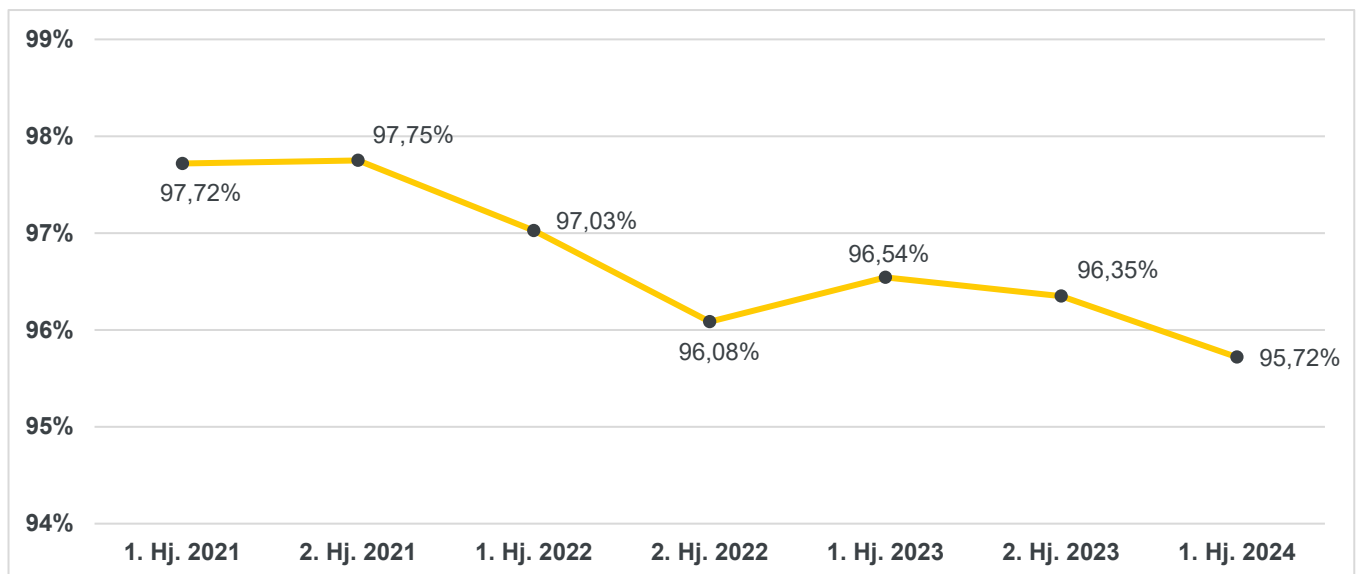


Abbildung 5: Entwicklung der durchschnittlichen Einhaltungquote der bestellten Zugkapazität

Im Verlauf der Halbjahre zeigt sich, dass die EVU die Bestellvorgaben immer seltener einhalten. Die Gründe für die schlechte Fahrzeugverfügbarkeit wurden im Abschnitt 3.2 ZUVERLÄSSIGKEIT IM DURCHSCHNITT bereits aufgeführt. Zusätzlich kommt es durch die nötige Umrüstung der Fahrzeugflotten für den Digitalen Knoten Stuttgart zu einem Engpass an Ersatzfahrzeugen.

4.3 ZUGKAPAZITÄT NACH VERTRAGSNETZEN

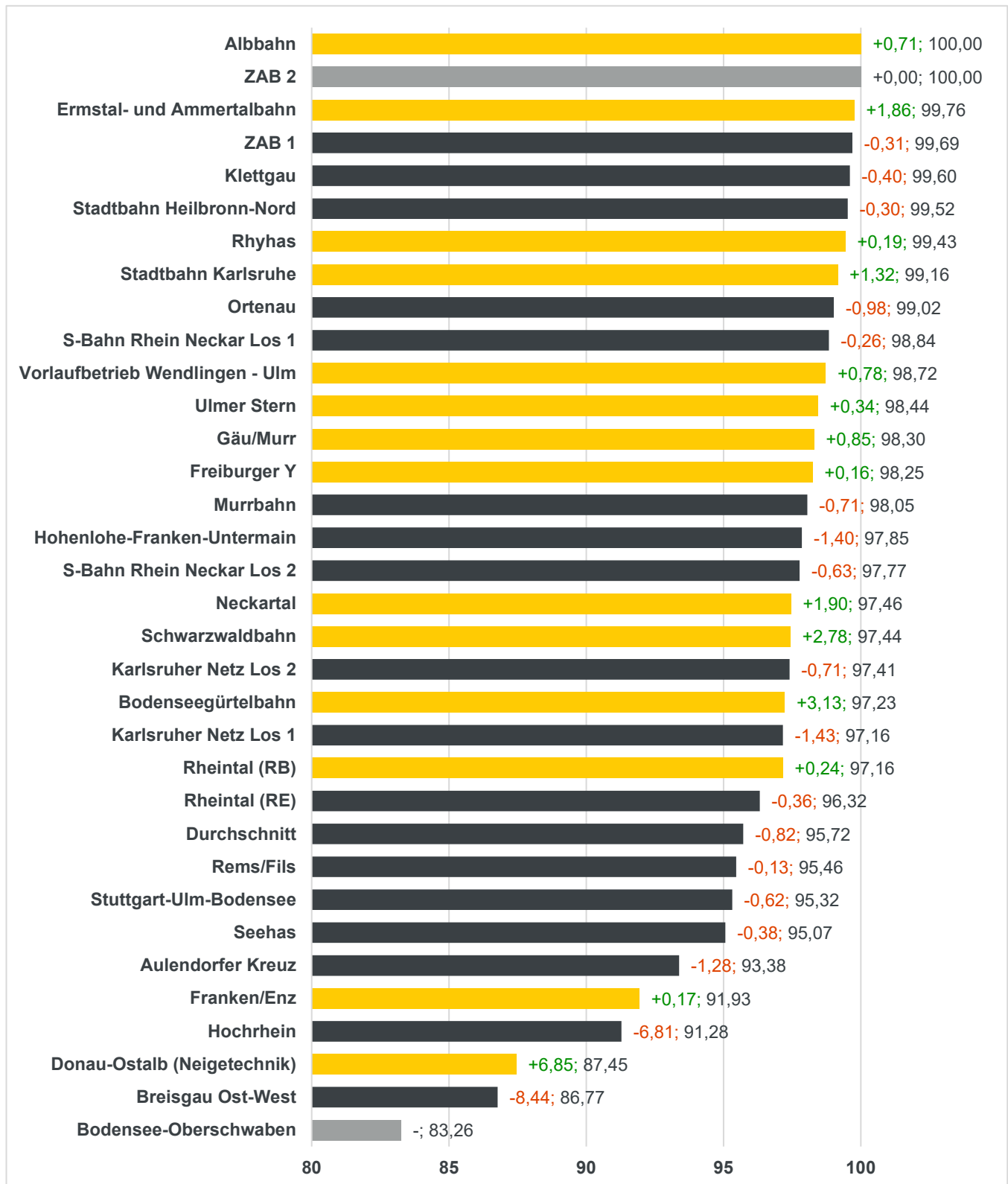


Abbildung 6: Zugkapazität nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent

In Abbildung 6 ist für jedes Vertragsnetz die Einhaltungquote der bestellten Zugkapazität im 1. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 1. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 1. Halbjahr 2023. Das Netz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen.

Deutliche Verschlechterungen gab es in den Vertragsnetzen Breisgau Ost-West (-8,44 Prozentpunkte) und Hochrhein (-6,81 Prozentpunkte), die von DB Regio betrieben werden. Ähnlich wie bei der verringerten Zuverlässigkeit in einigen Netzen von DB Regio geht dies im Wesentlichen auf viele kurzfristige Fahrzeugstörungen und einen großen Instandhaltungsrückstau bei den Fahrzeugen zurück. In beiden Netzen wird daher vom Betreiber ein reduziertes Fahrplankonzept mit geringeren Kapazitäten umgesetzt.

Deutlich verbessert sind hingegen die Vertragsnetze Donau-Ostalb (Neigetechnik) (+6,85 Prozentpunkte), Bodenseegürtelbahn (+3,13 Prozentpunkte) und Schwarzwaldbahn (+2,78 Prozentpunkte). Auch diese drei Vertragsnetze werden von DB Regio betrieben, es werden jedoch andere Fahrzeuge eingesetzt. Während sich die Situation bei einigen Baureihen also verschlechtert hat, ist sie bei anderen deutlich besser geworden. Bei der Schwarzwaldbahn werden ebenfalls die Auswirkungen der erwähnten Zwischenlösung für die Radsatz-Thematik deutlich.

5. Sauberkeit

5.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER SAUBERKEIT

In zehn Erfassungsperioden pro Jahr checken unabhängige Qualitätsprüfer:innen stichprobenartig die Sauberkeit unserer Züge – sowohl innen als auch außen. In Augenschein genommen werden dabei unter anderem die Scheiben, die Fußböden, der Innenraum der WC-Anlagen, die Abfallbehälter, Wände, Haltestangen und Gepäckablagen sowie die Außenhaut der Fahrzeuge. Jede Abweichung von festgelegten Sollwerten führt zu Abzügen in der Gesamtwertung.

RECHENBEISPIEL:

In einem Fahrzeug sind alle Elemente sauber, bis auf die Scheiben, die viele Schlieren und Flecken aufweisen, sodass man kaum noch hinausschauen kann. Dies wird als stark verschmutzt (=0%) gewertet. Die Scheiben gehen im entsprechenden Vertragsnetz zu 15% in die Gesamtbewertung der Sauberkeit ein.

*Der Wert für das Fahrzeug beträgt $85\% * 100\% + 15\% * 0\% = 85\%$. Der Halbjahreswert ist der Durchschnittswert aller im Halbjahr geprüften Züge.*

5.2 SAUBERKEIT IM DURCHSCHNITT

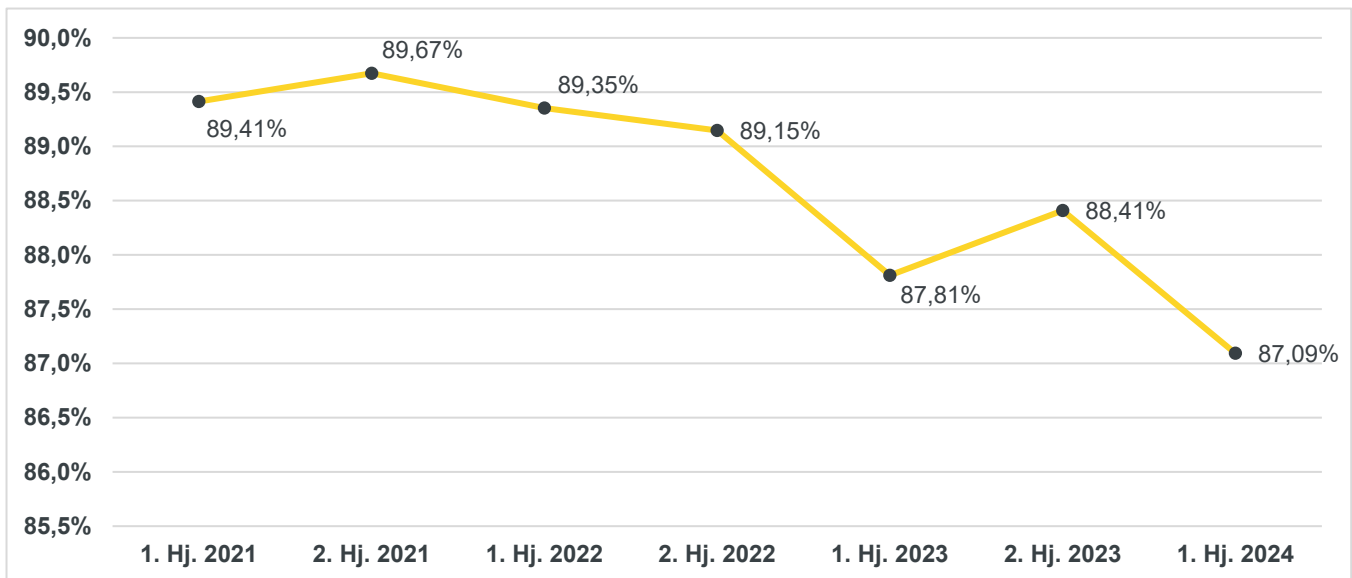


Abbildung 7: Entwicklung der durchschnittlichen Sauberkeitsquote

Im Vergleich zu den Jahren 2021 und 2022 sind die Sauberkeitswerte leider rückläufig. Zum Teil ist dies damit zu erklären, dass durch das geringere Fahrgastvolumen während der Corona-Pandemie weniger Fahrgäste unterwegs waren. Darüber hinaus bestehen aber auch Zusammenhänge mit der schlechten Fahrzeugverfügbarkeit, der geringen Pünktlichkeit und dem hohen Baustellenvolumen: Durch die schlechte Fahrzeugverfügbarkeit werden Reinigungsintervalle nicht immer eingehalten, um

Ausfälle oder Minderkapazitäten zu vermeiden. Aufgrund der geringen Pünktlichkeit und des hohen Baustellenvolumens sind die Fahrzeuge nicht immer dort, wo sie die Reinigungsteams erwarten oder die Zeit bis zur nächsten Fahrt reicht nicht aus, um alle notwendigen Reinigungsschritte vorzunehmen.

5.3 SAUBERKEIT NACH VERTRAGSNETZEN

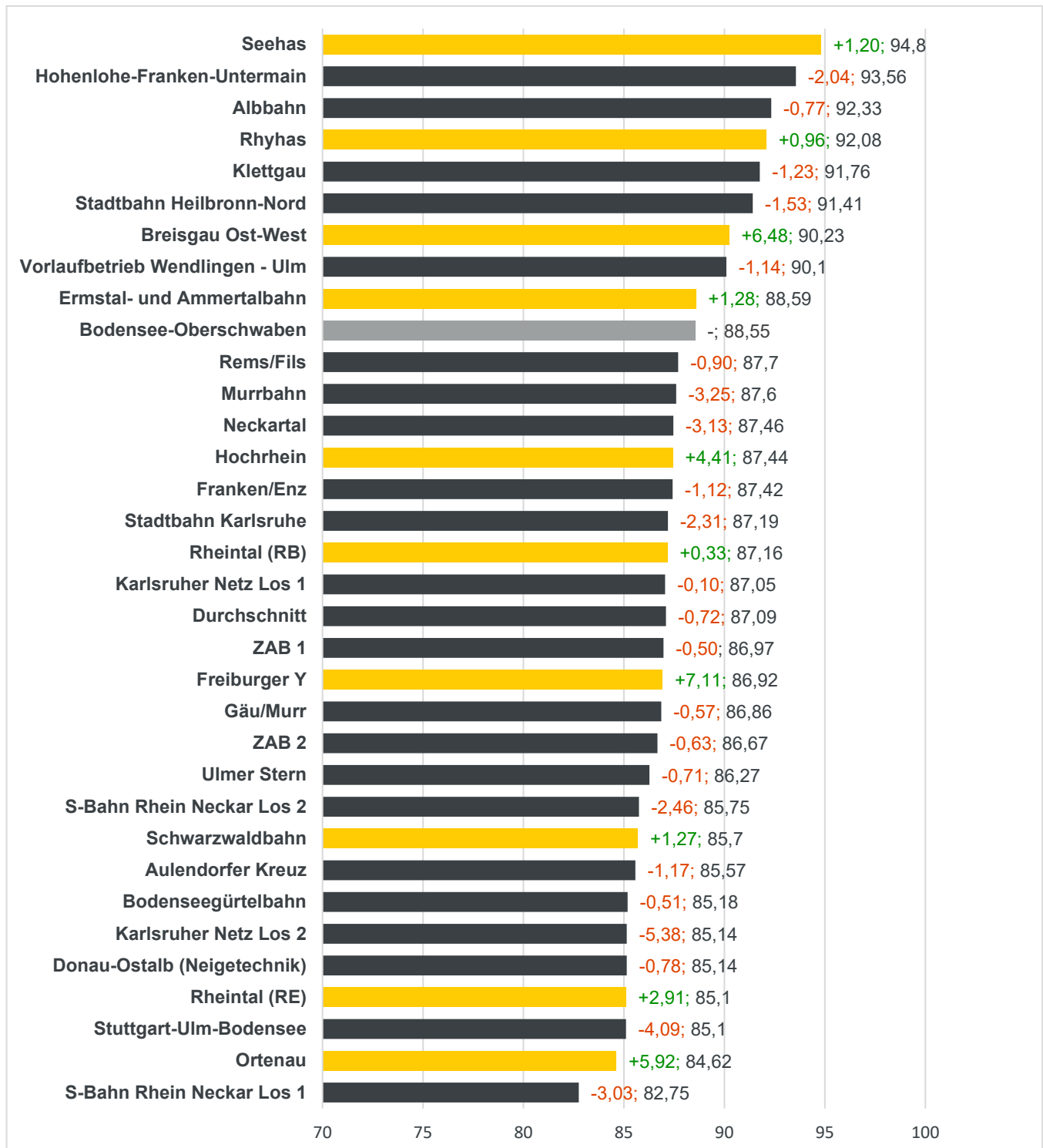


Abbildung 8: Sauberkeit nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent

In Abbildung 8 ist für jedes Vertragsnetz die Sauberkeitsquote im 1. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 1. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 1. Halbjahr 2023. Das Netz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen.

Deutlich im Ranking gesunken sind die Vertragsnetze Karlsruher Netz Los 2 (-5,38) und Stuttgart-Ulm-Bodensee (-4,09) der DB Regio sowie das Vertragsnetz Murrbahn (-3,25) von Arverio. Im Netz Stuttgart-Ulm-Bodensee ist die Pünktlichkeit über alle Elemente hinweg gesunken. Im Netz Murrbahn sind vor allem die Bewertungen der Außenhaut und der Scheiben gesunken, was zeigt, dass vor allem Probleme mit der Außenreinigung bestehen. Dies hängt unter anderem damit zusammen, dass die Reinigungsanlage wegen Störungen und Baustellen öfter nicht anfahrbar war. Im Karlsruher Netz Los 2 ist das Bild hingegen differenzierter: Neben der Außenhaut und den Scheiben ist dort auch die Bewertung der Sitze und des Bodens deutlich verschlechtert.

Verbessert haben sich hingegen die Vertragsnetze Freiburger Y (+7,11) und Ortenau (+5,92) der SWEG sowie das Vertragsnetz Breisgau Ost-West (+6,48) der DB Regio. Auch hier zeigt sich beim Netz Breisgau Ost-West der DB Regio eine recht gleichmäßige Verbesserung über alle Elemente hinweg, während in den beiden Netzen der SWEG vor allem die von der Außenreinigung beeinflussten Elemente Außenhaut und Scheiben stark verbessert sind. Die SWEG hat mehr Personal – unter anderem auch zusätzliches Rangierpersonal – dafür eingestellt. Das Netz Ortenau profitiert zudem von den fabrikneuen Fahrzeugen des Typs Mireo plus B, die seit April weite Teile der Verkehrsleistungen übernehmen.

6. Gesamtzufriedenheit

6.1 METHODIK ZUR BEWERTUNG DER GESAMTZUFRIEDENHEIT

Die Resultate für die „Gesamtzufriedenheit mit dem EVU“ ergeben sich aus insgesamt vier Befragungsperioden pro Jahr. Mitarbeiter: innen eines unabhängigen Marktforschungsinstituts suchen hierbei das direkte Gespräch mit den Fahrgästen. Pro Vertrag und Jahr werden durchschnittlich 500 Fahrgäste gefragt, wie zufrieden Sie mit dem Eisenbahnverkehrsunternehmen auf dieser Strecke sind. Die Zufriedenheit mit Aspekten wie Betriebsqualität, Platzangebot oder auch dem Zugpersonal kann sich je nach Wahrnehmung des einzelnen Fahrgastes in dieser Wertung abbilden. Alle Interviews finden persönlich und direkt in den Zügen statt. Die Fahrgäste bewerten die Leistungen dabei mit Schulnoten.

6.2 GESAMTZUFRIEDENHEIT IM DURCHSCHNITT

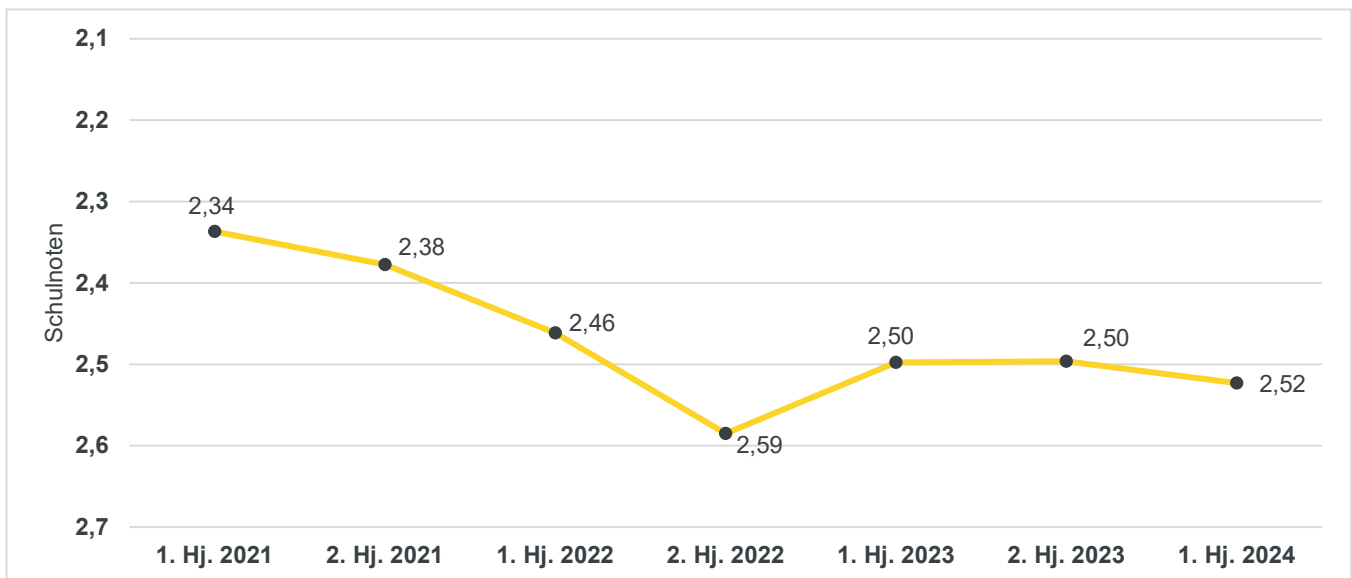


Abbildung 9: Entwicklung der durchschnittlichen Gesamtzufriedenheitsquote

Erfreulich ist, dass sich die Entwicklung im Vergleich zum Vorjahr kaum verändert hat und sich somit von anderen Qualitätsmerkmalen wie der Pünktlichkeit oder der Zugausfälle unterscheidet, die sich im Lauf des vergangenen Jahres verschlechtert haben. Auch bei der Gesamtzufriedenheit sind im Zeitraum der Corona-Pandemie etwas bessere Schulnoten festzustellen.

6.3 GESAMTZUFRIEDENHEIT NACH VERTRAGSNETZEN

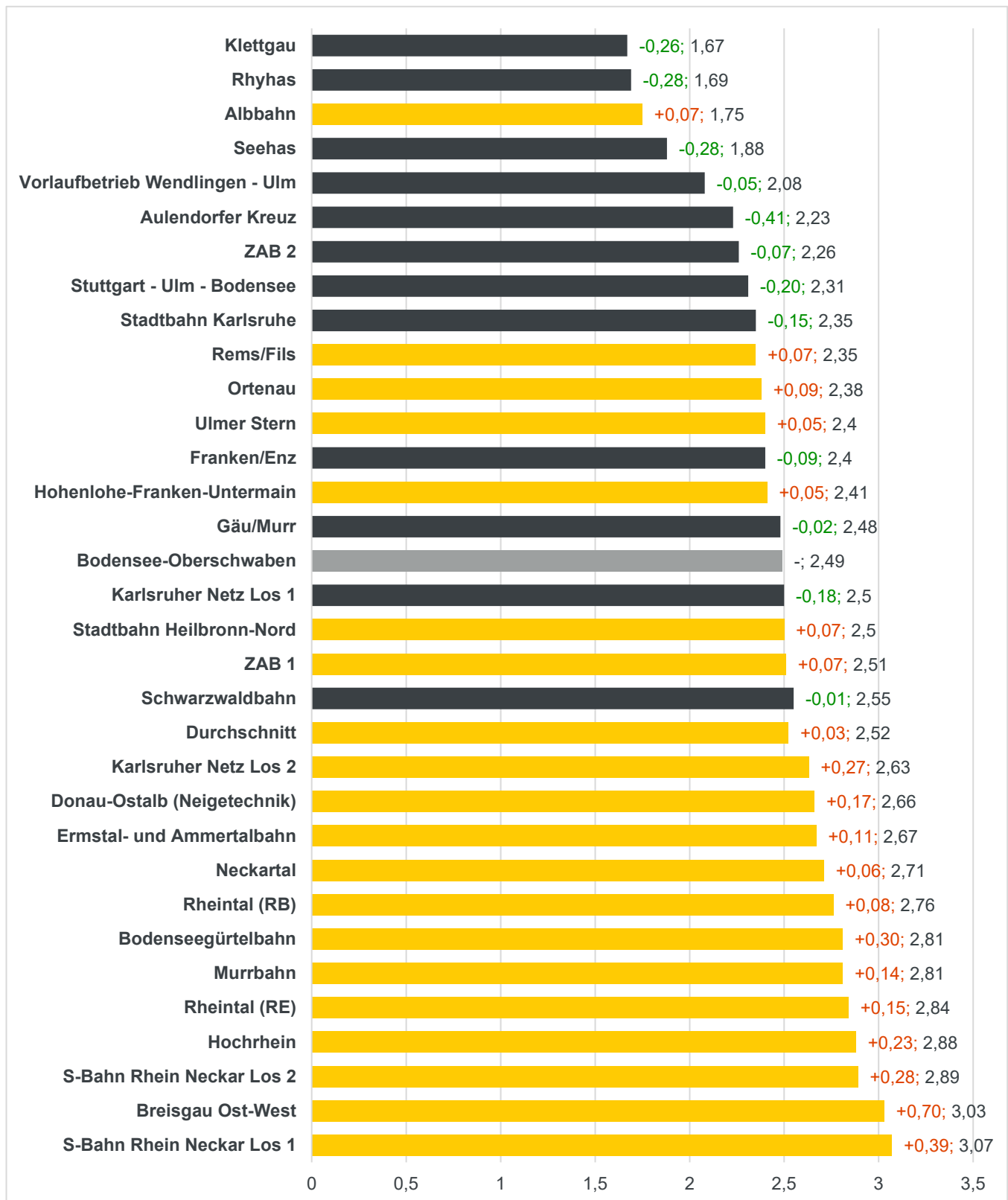


Abbildung 10: Gesamtzufriedenheit nach Vertragsnetzen 1. Halbjahr 2024 im Vergleich zum 1. Halbjahr 2023 in Prozent

In Abbildung 10 ist für jedes Vertragsnetz die Gesamtzufriedenheitsquote der befragten Fahrgäste im 1. Halbjahr 2024 (zweite Zahl) und deren Differenz zum 1. Halbjahr 2023 (erste Zahl) dargestellt. Hierbei bedeuten grüne Werte eine Verbesserung und rote Werte eine Verschlechterung gegenüber dem 1. Halbjahr 2023. Das Netz Bodensee-Oberschwaben ist erst im Dezember 2023 in Betrieb gegangen, sodass für dieses keine Vorjahreswerte vorliegen.

Eine sinkende Zufriedenheit konnte bei den Vertragsnetzen Breisgau Ost-West (+0,70 Notenpunkte), S-Bahn Rhein Neckar Los 1 (+0,39 Notenpunkte) und Bodenseegürtelbahn (+0,30 Notenpunkte) der DB Regio beobachtet werden. Im Netz Breisgau Ost-West sind besonders die Fahrgastzufriedenheit mit der Schadensfreiheit der Züge und dem Sitzplatzangebot im Zug gesunken. Da aufgrund des eingeschränkten Fahrplankonzepts nicht die vom Land bestellten Kapazitäten gefahren werden können, sodass es zu überfüllten Zügen kommt und da Reparaturen durch fehlende Ersatzfahrzeuge aufgeschoben werden müssen, ist dies nicht verwunderlich. In den anderen beiden Netzen ist die Entwicklung insgesamt gleichmäßiger auf die verschiedenen abgefragten Kriterien verteilt. Bei der Bodenseegürtelbahn ist zu beachten, dass die Befragungen im Jahr 2024 vorrangig im Abschnitt Friedrichshafen – Lindau durchgeführt werden, da die Leistungen zwischen Friedrichshafen und Radolfzell seit Dezember 2023 in das Vertragsnetz Bodensee-Oberschwaben übergegangen sind.

Steigende Werte der Gesamtzufriedenheit können hingegen im Vertragsnetz Aulendorfer Kreuz (-0,41 Notenpunkte) der DB Regio sowie den Vertragsnetzen Seehas und Rhyhas (jeweils -0,28 Notenpunkte) der SBB festgestellt werden. Die SBB betreibt mit den beiden erwähnten Netzen und mit dem Netz Klettgau drei der vier Vertragsnetze mit der höchsten gemessenen Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste. Ähnlich wie bei der Bodenseegürtelbahn sind auch beim Aulendorfer Kreuz Leistungen in das Vertragsnetz Bodensee-Oberschwaben übergegangen – in diesem Fall die Leistungen zwischen Sigmaringen, Aulendorf und Leutkirch beziehungsweise Wangen – sodass sich die Stichprobe 2024 nur noch auf die Strecke Ulm – Biberach (- Aulendorf) bezieht, was den Vergleich zum Vorjahr schwierig macht. Schon im Vorjahr war die Gesamtzufriedenheit bei Befragungen zwischen Ulm und Aulendorf deutlich besser als bei Befragungen zwischen Sigmaringen und Leutkirch beziehungsweise Wangen.

7. Gesamtergebnis

Zur Bildung der Gesamtbewertung werden die Benotungen aus den Einzelkriterien ins Verhältnis zu den vertraglichen Zielwerten gesetzt. Wird ein solcher Zielwert erreicht, erhält das EVU für dieses Kriterium die volle Punktzahl. Bei Übererfüllung des Zielwertes wird zusätzlich noch ein Bonuspunkt vergeben. Unterschreitet ein EVU die Zielwerte hingegen deutlich und erfüllt weitere vertraglich festgelegte Grenzwerte nicht, erhält es wenige oder keine Punkte. Im Hinblick auf die Gesamtwertung werden die Kriterien Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit und Gesamtzufriedenheit mit jeweils 25% gewichtet, die Zugbildung und die Sauberkeit mit 15% beziehungsweise 10%.

Folgendes Beispiel soll die Punktevergabe verdeutlichen:

Das Land fordert in Vertrag A einen Pünktlichkeitswert von 90%. Die untere Vertragsschwelle liegt bei 80%. Aufgrund der Gewichtung dieses Kriteriums (25%) können für die Pünktlichkeit 25 Punkte erreicht werden.

Ein Pünktlichkeitswert von 90% führt damit zu 25 Punkten. Liegt er dagegen bei 80% oder darunter, erhält das EVU keine Punkte. Wird eine Pünktlichkeit von 85% erreicht, wird die Hälfte der Punkte vergeben (12,5 Punkte). Übertrifft das EVU den Zielwert von 90%, kommt zu den 25 Punkten noch ein Zusatzpunkt dazu.

Für die anderen Kriterien erfolgt die Punktevergabe analog.

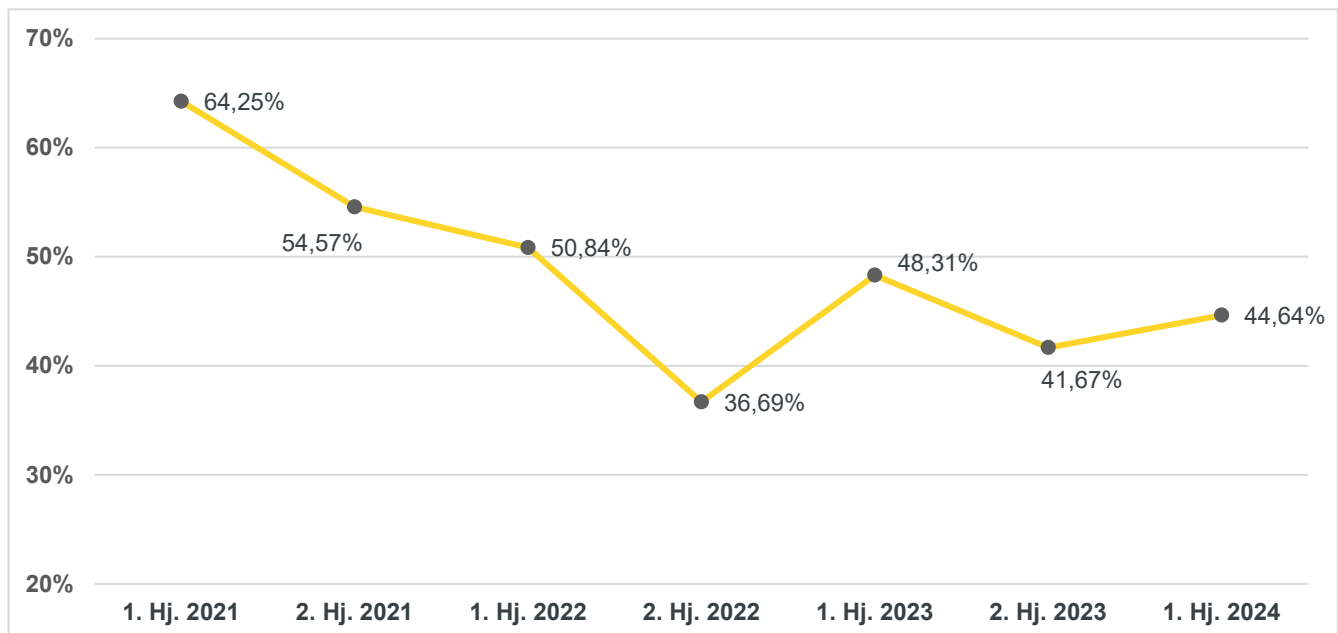


Abbildung 11: Entwicklung der durchschnittlich erreichten Punktzahlen des Gesamtrankings

Die Entwicklung der Qualitätswerte der fünf hier vorgestellten Qualitätskriterien lassen den Schluss zu, dass die Qualität der Leistungserbringung in den Verkehrsverträgen des Landes seit 2021 tendenziell rückläufig ist. Während die Jahre 2021 und 2022 noch relativ stark von der Corona-Pandemie geprägt waren und insgesamt weniger Züge und vor allem weniger Fahrgäste verkehrt sind, spielen auch weitere erwähnte Rahmenbedingungen (Infrastrukturmängel, viele und kurzfristige Baustellen, Personalmangel, erhöhte Krankenstände gegenüber der Zeit vor der Pandemie) eine gewichtige Rolle. Viele Ursachen für Qualitätsmängel liegen aber nach wie vor im Verantwortungsbereich der Betreiber.

Das Land verfolgt die Daten nach und führt immer wieder Gespräche zu Verbesserungen mit den Betreibern, die bislang noch nicht immer die gewünschte Wirkung zeigen. Daher sind aktuell Anpassungen an den Verkehrsverträgen in der Diskussion, die die EVU bei Qualitätsmängeln, die sie nicht selbst verantworten entlasten sollen und im Gegenzug die Strafzahlungen bei eigenverschuldeten Qualitätsmängeln erhöhen. Zusätzlich werden finanzielle Anreize für das Erreichen besonders guter Qualitätswerte geschaffen. Damit soll der finanzielle Spielraum der Betreiber erhöht werden, qualitätswirksame Maßnahmen zu ergreifen und die Situation für die Fahrgäste zu verbessern.