

Bericht
des Ministeriums für Verkehr und Infrastruktur
Baden-Württemberg
gem. Art 7 Verordnung (EG) 1370/2007
für das Jahr 2012
Schienenpersonennahverkehr



Baden-Württemberg



**Bericht des
Ministeriums für Verkehr und Infrastruktur
Baden-Württemberg
gem. Art 7 Verordnung (EG) 1370/2007
für das Jahr 2012
Schienenpersonennahverkehr**

Im Dezember 2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1379/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße in Kraft getreten. Art. 7 Abs. 1 der Verordnung schreibt vor, dass die zuständige Behörde einmal im Jahr über die in ihrem Zuständigkeitsbereich eingegangenen gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber der öffentlichen Dienstleistung sowie die ihnen gewährten Ausgleichszahlungen veröffentlichen muss. Ebenso muss sie die Bedienungs- und Beförderungsqualität der eingegangenen Verpflichtungen beschreiben.

Inhaltsverzeichnis

I	Qualität der SPNV-Leistungen im Jahr 2012	4
1	Entwicklung der Pünktlichkeit	4
2	Übrige Ergebnisse der Erhebung der objektiven Qualitätskriterien 2012	
7		
2.1	Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei DB Regio	7
2.2	Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei Schwarzwaldbahn und seehas 2012	8
3	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen (subjektive Qualitätskriterien)	
12		
3.1	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei DB Regio AG	12
3.2	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei der Schwarzwaldbahn und beim seehas im Vergleich mit DB Regio	13
II	Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2012	
18		
1.	Verkehrsleistungen	18
2.	Finanzierungsaufwand	18
	Tabellarische Übersicht	
19		

I Qualität der SPNV-Leistungen im Jahr 2012

Vorbemerkung

Der nachfolgende Bericht enthält Leistungen, die sowohl im Rahmen des 2003 abgeschlossenen großen Verkehrsvertrages mit der DB Regio AG als auch im Zuge von Ausschreibungen ab 2001 vergeben worden sind. Um die Qualität der SPNV-Leistungen an Hand der einzelnen Verträge vergleichen zu können, wurde bei den nachfolgenden Vergleichen nicht nach Verkehrsunternehmen sondern nach Verkehrsverträgen unterschieden. Demzufolge bedeuten:

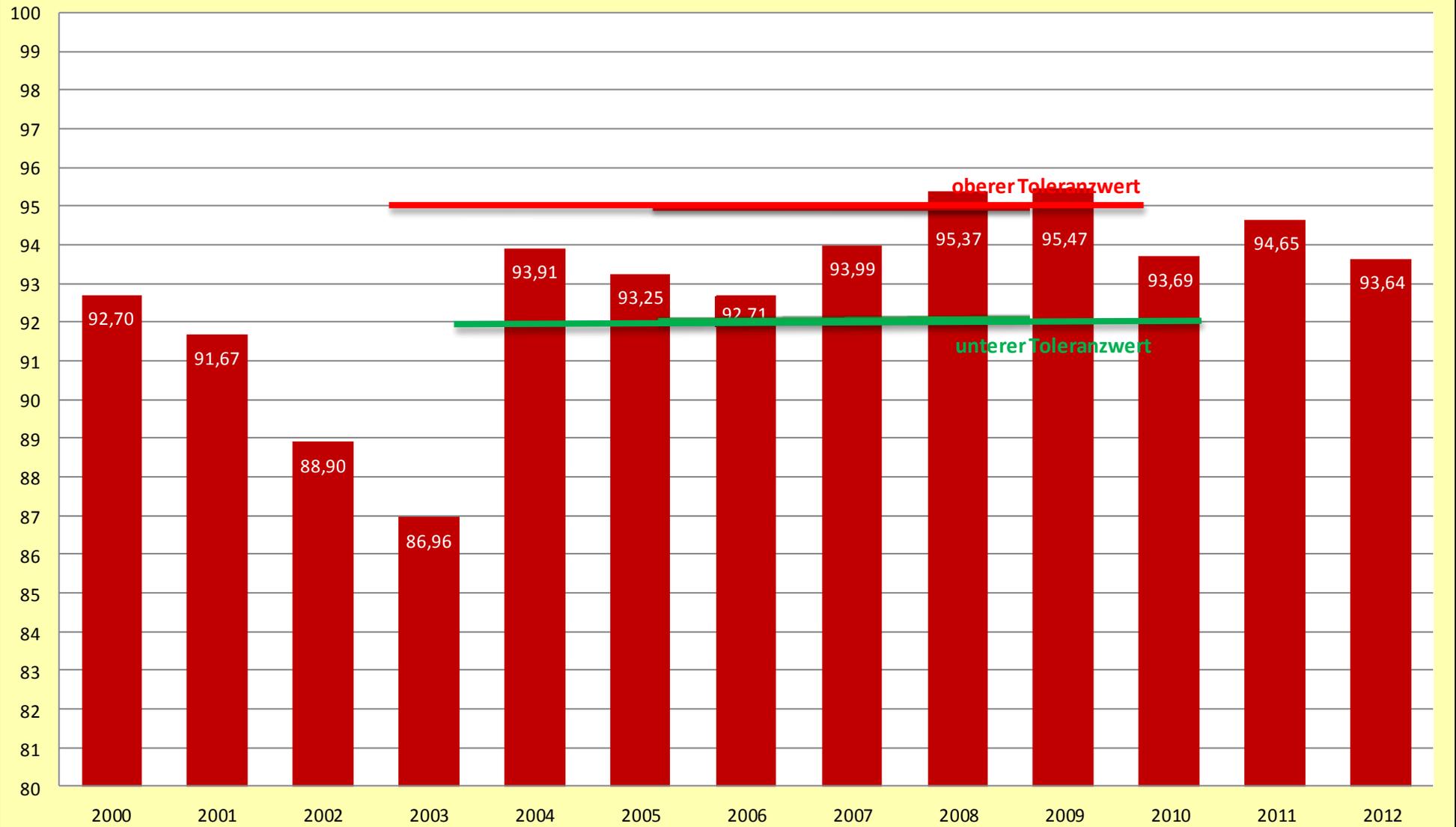
- DB Regio -> Großer Verkehrsvertrag mit DB Regio AG
- AVG -> Verkehrsverträge mit der Albtal-Verkehrsgesellschaft mbH
- S-Bahn Rhein Neckar-> Verkehrsvertrag mit DB Regio AG zur S-Bahn Rhein-Neckar
- Schwarzwaldbahn -> Verkehrsvertrag mit DB Regio AG zur Schwarzwaldbahn
- Nordschwarzwald -> Verkehrsvertrag mit DB ZugBus RAB GmbH zum Verkehr im Nordschwarzwaldnetz
- Seehas -> Verkehrsvertrag mit der SBB Deutschland GmbH zum Verkehr auf der Seehas-Linie
- HzL Zollernbahn -> Vertrag mit der Hohenzollerischen Landesbahn AG zum Verkehr auf der Zollernbahn
- HzL Ringzug -> Vertrag mit dem Zweckverband Ringzug zum Verkehr auf den Ringzugstrecken; Betreiber ist die HzL

1 Entwicklung der Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit hat sich gegenüber 2011 deutlich verschlechtert. Sie liegt zwar mit 93,64% unterhalb des Zielwerts, aber noch innerhalb des Toleranzfeldes. Im zweiten Halbjahr 2012 wurde die Pünktlichkeit durch Infrastrukturstörungen in Stuttgart Hbf. deutlich beeinträchtigt, die auf weitere Messstellen ausstrahlten. Doch auch an anderen Messstellen wurden im Herbst 2012 außergewöhnlich schlechte Werte registriert.

Zur Bemessung der Pünktlichkeit wurden ein oberer Toleranzwert von 95% und ein unterer Toleranzwert von 92% vereinbart.

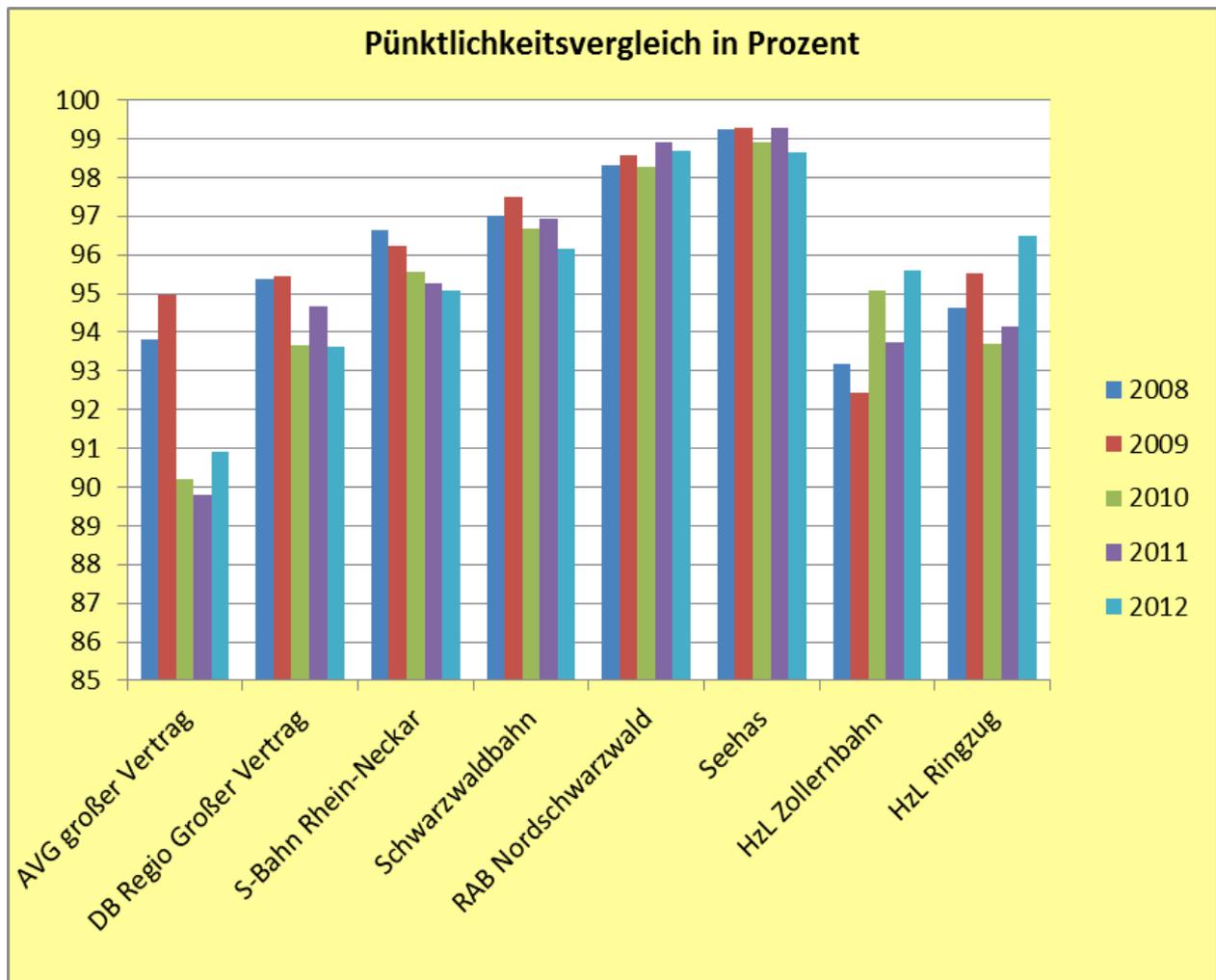
Entwicklung der Pünktlichkeit bei DB Regio seit 2001 in Prozent



Vergleich der Pünktlichkeit bei den wichtigsten Verkehrsverträgen:

Die aus Ausschreibungen resultierenden Verkehrsverträge S-Bahn Rhein-Neckar, Nordschwarzwald, Schwarzwaldbahn und seehas weisen sämtlich etwas schlechtere Pünktlichkeitswerte als 2011 auf. Die Schwarzwaldbahn erreichte eine Pünktlichkeit von 96,15% (2011: 96,95%), die Züge des „seehas“ waren zu 98,63% (2011: 99,27%) pünktlich, während die Werte der S-Bahn Rhein-Neckar von 95,27% im Jahre 2011 auf 95,09% fielen.

Der Vergleich der Pünktlichkeitswerte der DB Regio im sog. großen Verkehrsvertrag mit den Pünktlichkeitswerten der AVG, der Schwarzwaldbahn, des seehas, der RAB-Leistungen im Nordschwarzwald, der HzL auf der Zollernbahn und beim Ringzug sowie DB bei der S-Bahn-Rhein-Neckar zeigt, dass alle Eisenbahnverkehrsunternehmen – außer AVG und fallweise die HzL auf der Zollernbahn – seit 2008 eine höhere Pünktlichkeit erreichen als DB Regio. Die S-Bahn Rhein-Neckar liegt auch 2012 deutlich über den Pünktlichkeitswerten von DB Regio. Erfreulich ist, dass die RAB im Nordschwarzwald ihr hohes Pünktlichkeitsniveau nahezu halten konnte. Weiterhin unbefriedigend waren 2012 die Pünktlichkeitswerte der AVG; sie erzielte mit nur 90,9% im „großen Vertrag“ das mit Abstand schlechteste Ergebnis aller Eisenbahnverkehrsunternehmen mit Landeszuschuss, verbesserte sich aber immerhin gegenüber dem Vorjahr (89,8%).



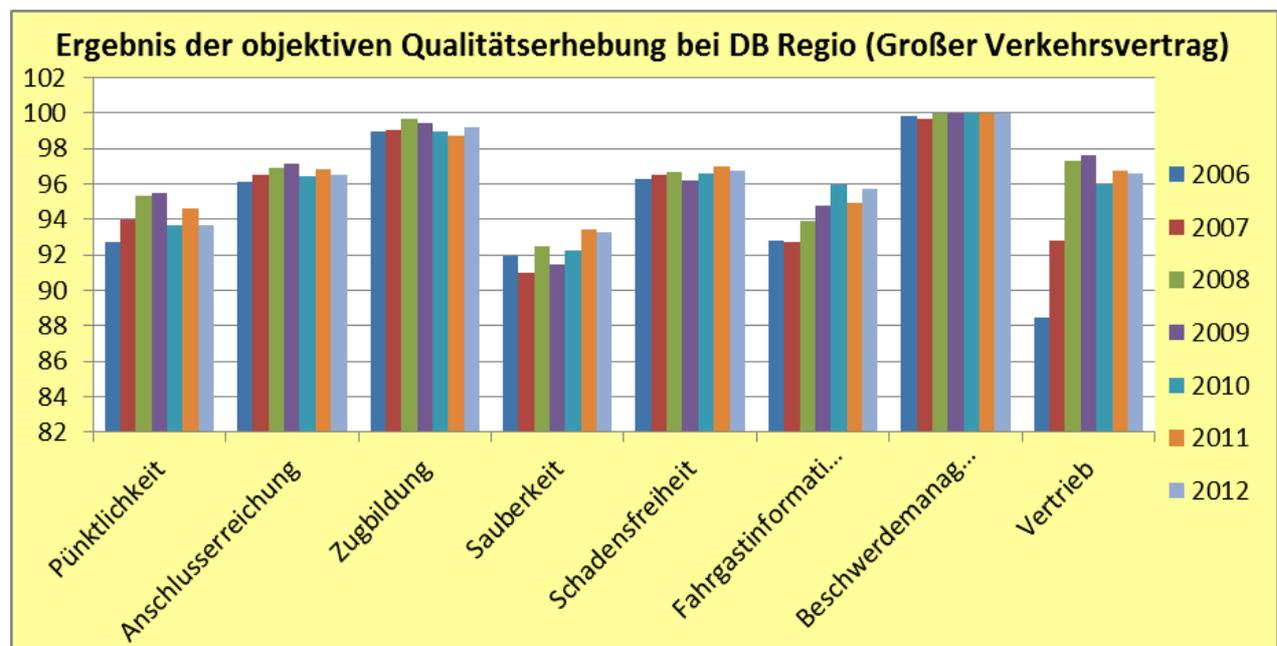
2 Übrige Ergebnisse der Erhebung der objektiven Qualitätskriterien 2012

Eine den nachfolgenden Kriterien entsprechendes Qualitätssystem wurde bisher nur beim großen Verkehrsvertrag mit DB Regio sowie bei den Verträgen mit DB Regio im Nordschwarzwald und beim seehas vereinbart. Daher fehlen die Vergleichszahlen zu den anderen in 1 genannten Gesellschaften und Strecken. Gleiches gilt für die subjektiven Qualitätskriterien.

2.1 Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei DB Regio

Pünktlichkeit, Anchlussreicherung, Sauberkeit, Schadensfreiheit und die Verfügbarkeit der Fahrausweisautomaten haben sich im Vergleich zu den Vorjahren leicht verschlechtert. Die Zugbildung sowie die Fahrgastinformation zeigten gegenüber dem Vorjahr allerdings eine Verbesserung.

Die ergänzend durchgeführten Stichproben zur Verfügbarkeit der Fahrkartenautomaten zeigen gegenüber 2011 eine minimale Verschlechterung.



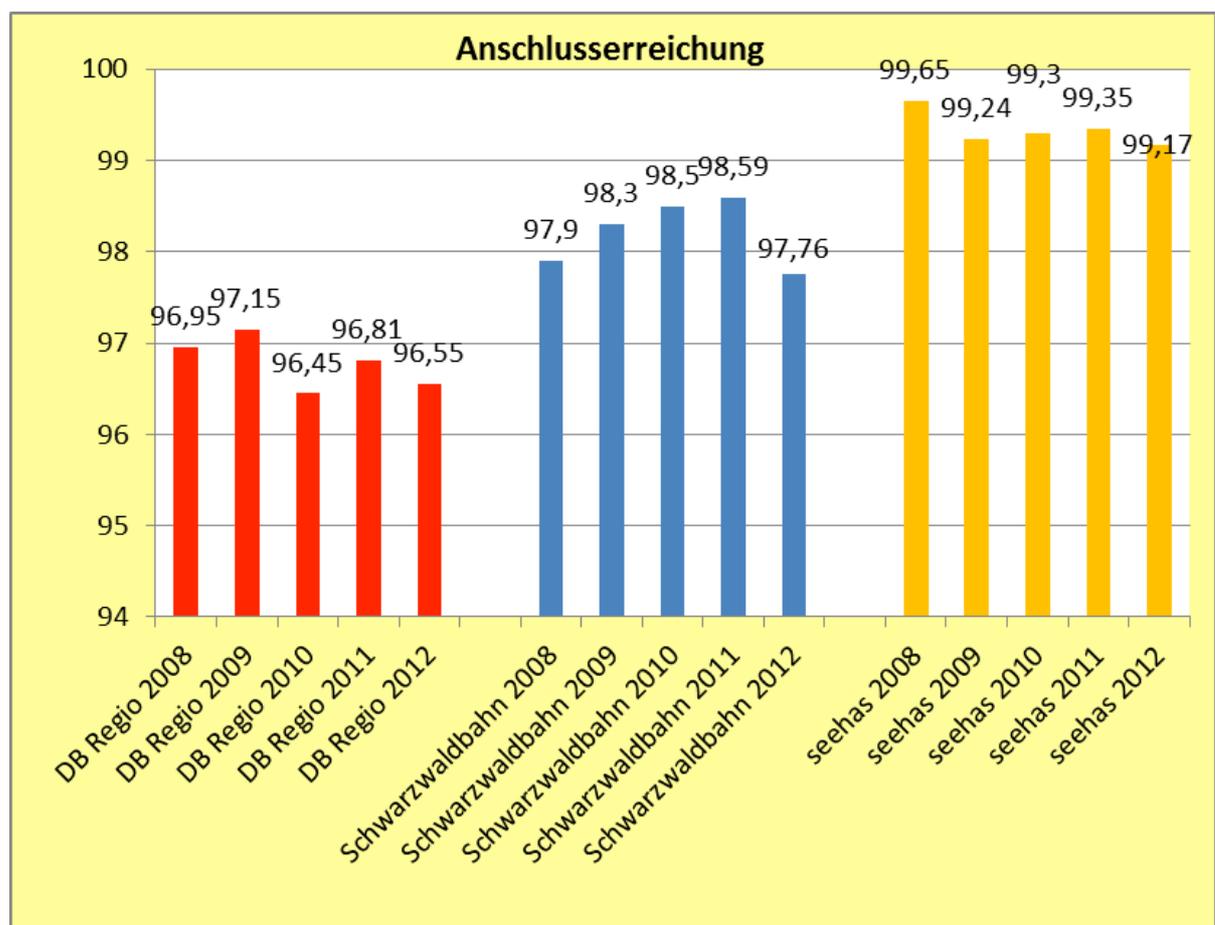
- Pünktlichkeit: 93,64% (2011: 94,65%)
- Anchlussreicherung: 96,55% (2011: 96,81%)
- Zugbildung (Sitzplätze): 99,22% (2011: 98,72%)
- Sauberkeit: 93,30% (2011: 93,41%)
- Schadensfreiheit: 96,77% (2011: 96,96%)
- Fahrgastinformation im Zug: 95,73% (2011: 94,94%)
- Beschwerdemanagement: 99,99% (2011: 100%)
- Vertrieb: 96,57% (2011: 96,72%)

2.2 Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei Schwarzwaldbahn und seehas 2012

Die objektiven Qualitätskriterien zeigen bei Schwarzwaldbahn und seehas bis auf das Kriterium „Sauberkeit“ durchweg Ergebnisse von über 97% und liegen grundsätzlich deutlich über den Ergebnissen des Generalvertrags mit DB Regio. Die in den Vorjahren erzielten hohen Werte konnten aber 2012 durchweg nicht gehalten werden.

- Objektives Kriterium Anchlusserreichung:

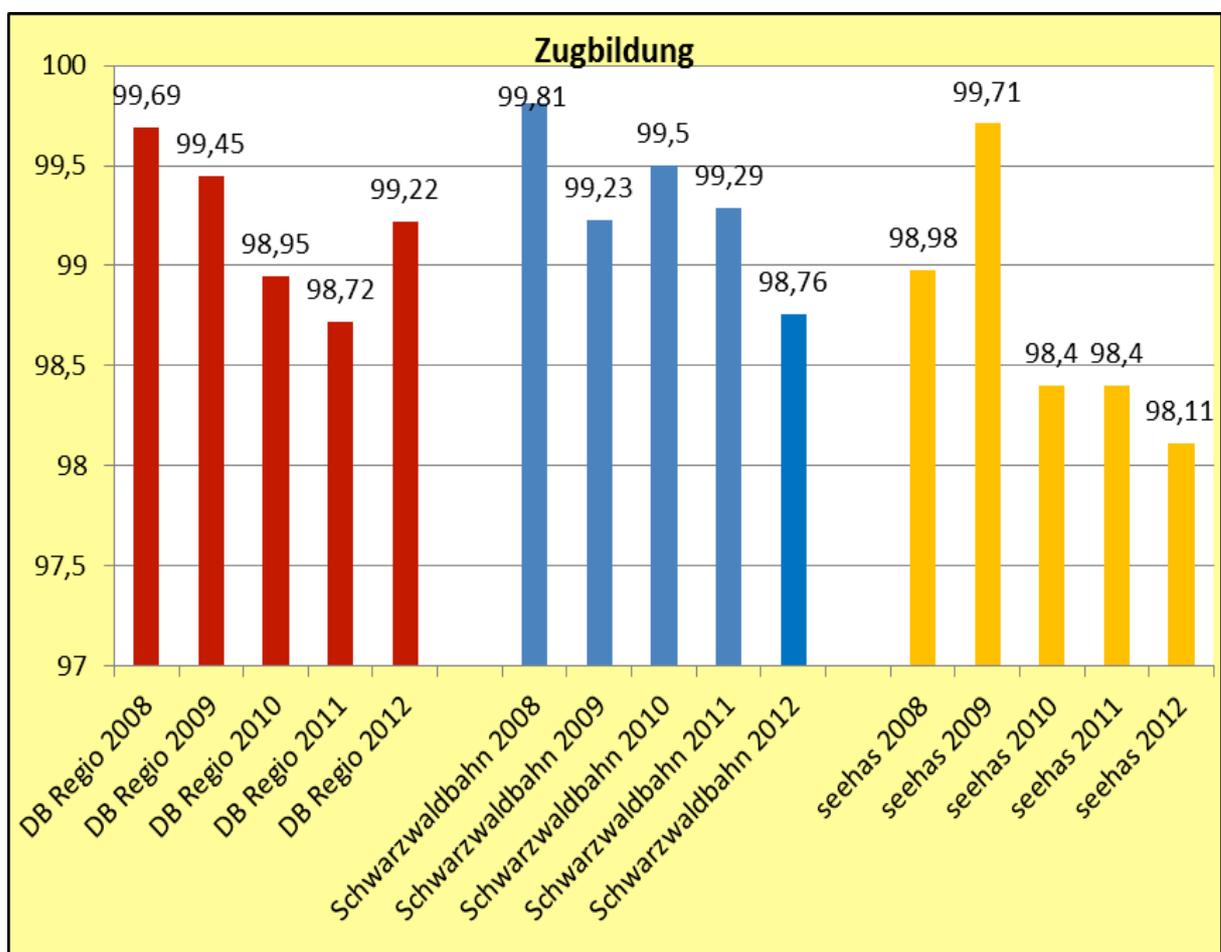
Aufgrund der höheren Pünktlichkeit im Vergleich zu DB Regio (großer Verkehrsvertrag) haben Schwarzwaldbahn und seehas auch mehr Anschlüsse erreicht als DB Regio. Bei einer Anchlusserreichung von 97,76% bei Schwarzwaldbahn und 99,17% beim seehas kann der Reisende insbesondere beim seehas davon ausgehen, dass er seine Anschlüsse fast immer noch erreicht.



- Objektives Kriterium Zugbildung:

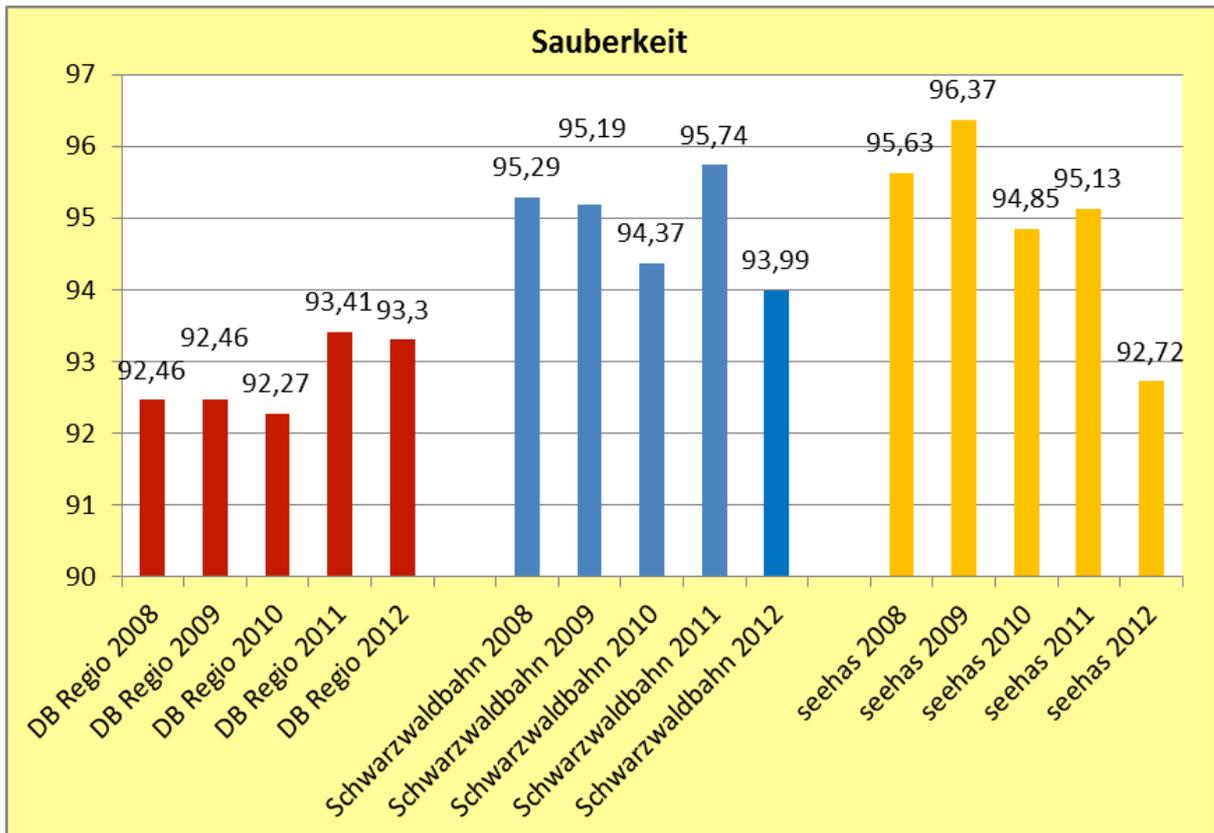
Sowohl die Schwarzwaldbahn als auch der seehas konnten 2012 die hohen Werte des Vorjahrs nicht mehr erreichen. Dies führte dazu, dass bei der Schwarzwaldbahn die geforderte Sitzplatzzahl nicht immer vollständig zur Verfügung stand.

Bei DB Regio (großer Verkehrsvertrag) wurden bei den Stichproben fast immer die vorgesehenen Sitzplatzanzahlen festgestellt. Verfügbarkeitsprobleme bei den Doppelstockwagen im Raum Stuttgart führten zwar zu einer Reihe von Beschwerden, finden in den Stichprobenergebnissen aber keinen Niederschlag. DB Regio belegt in dieser Kategorie erstmals den Spitzenplatz.



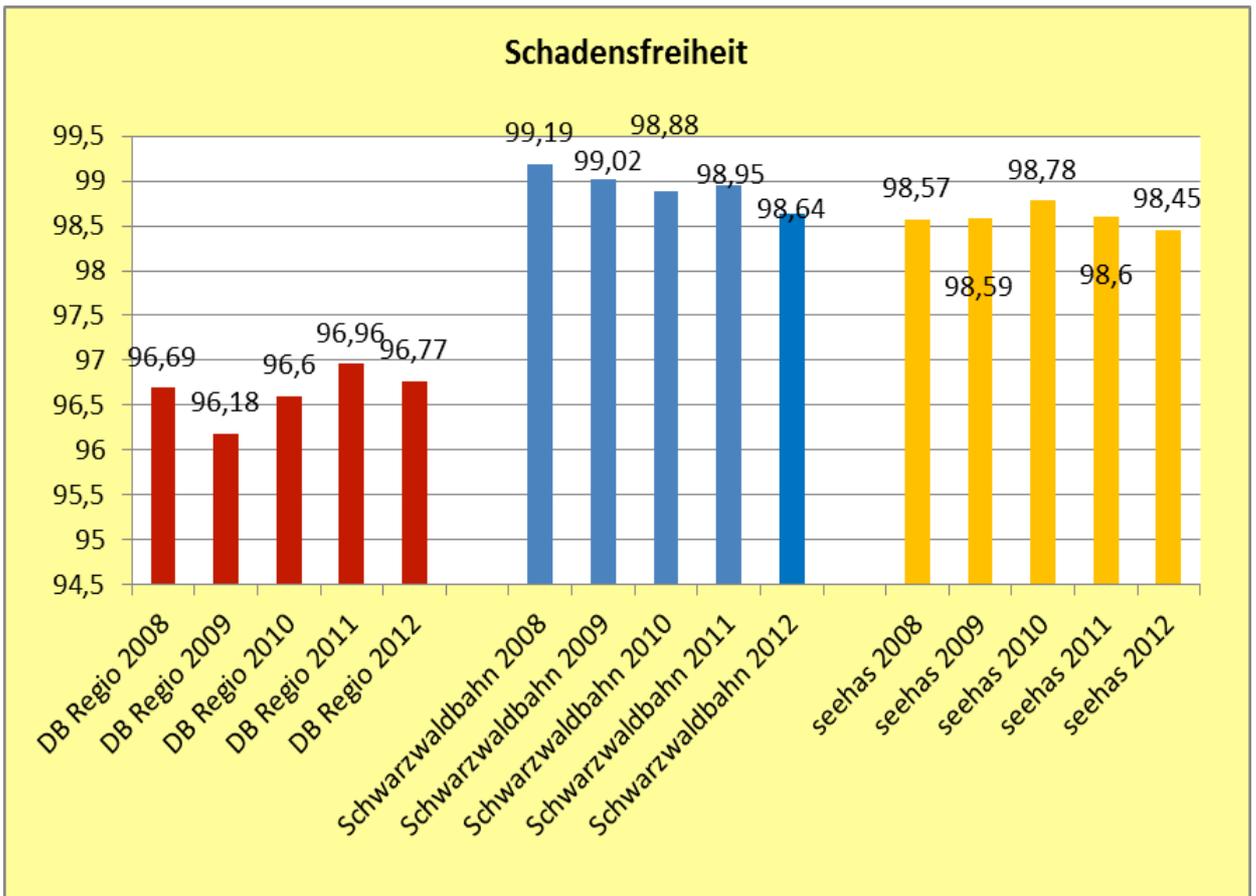
- Objektives Kriterium Sauberkeit:

Bei der Sauberkeit konnten DB Regio im Großen Verkehrsvertrag und der seehas das hohe Niveau des Vorjahres halten. Demgegenüber verzeichneten die Züge der Schwarzwaldbahn 2012 mit 93,99% den schlechtesten Wert seit 2008. Insgesamt fielen die Werte jedoch niedriger aus als 2011, bei Schwarzwaldbahn und Seehas sogar deutlich niedriger.



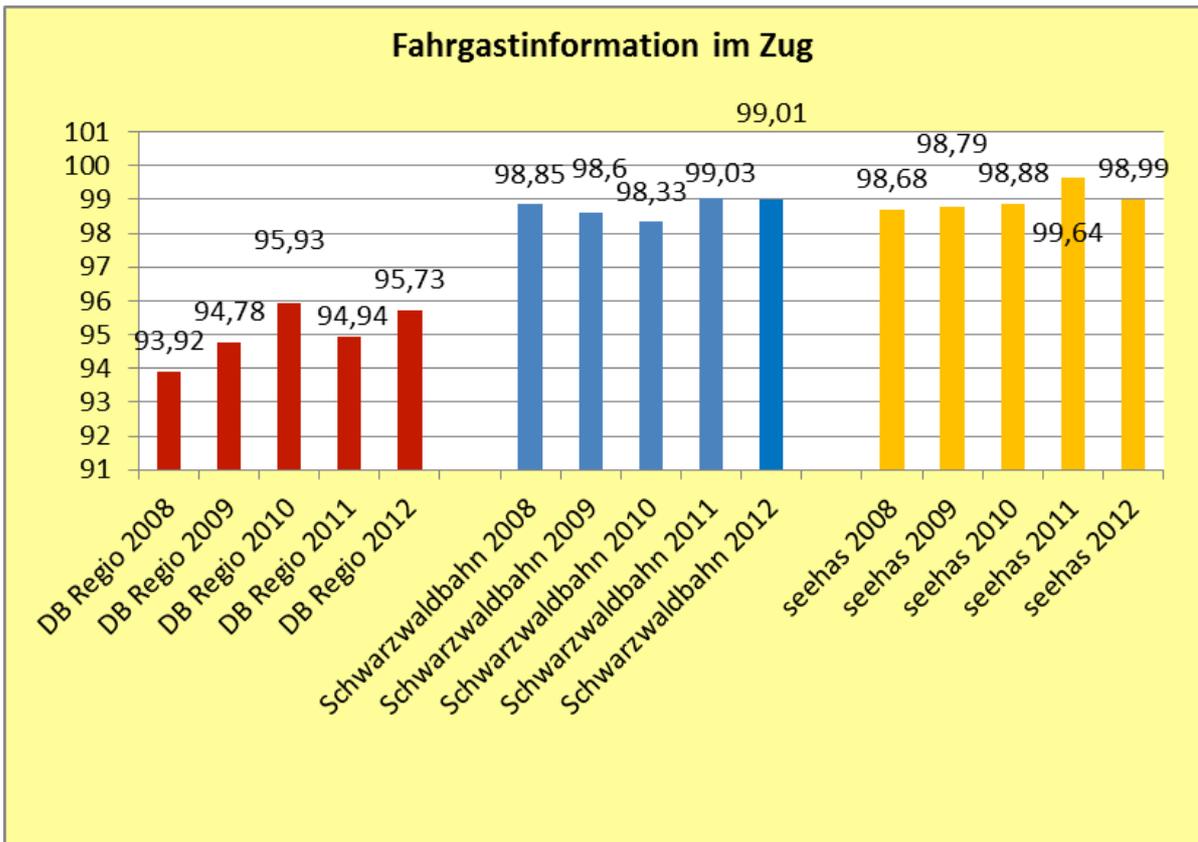
- Objektives Kriterium Schadensfreiheit:

Die Züge der Schwarzwaldbahn und des seehas weisen wie schon 2011 nur sehr selten Schäden auf. Bei allen drei betrachteten Bahnen hat sich die Schadensfreiheit in 2012 jedoch leicht verschlechtert. Bei der Schwarzwaldbahn ist dabei seit 2008 eine kontinuierliche Verschlechterung festzustellen.



- Objektives Kriterium Fahrgastinformation:

Reisende werden bei der Schwarzwaldbahn und beim seehas nach wie vor zuverlässig im Zug mit Informationen versorgt. Die Fahrgastinformation bei DB Regio hat sich 2012 gegenüber 2011 deutlich verbessert, was neben dem Einsatz modernerer Fahrzeuge auch auf die Anreize des Qualitätsmesssystems zurückzuführen sein dürfte.



- Objektives Kriterium Beschwerdemanagement:

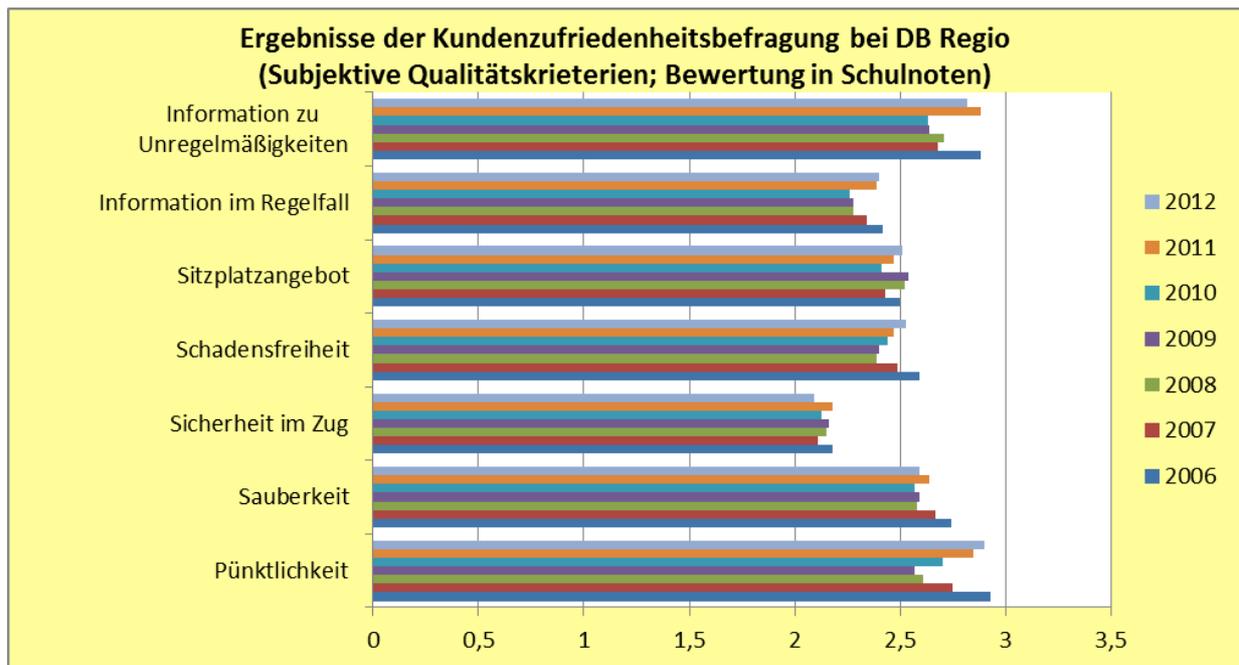
Alle Bahnen liegen hier bei ca.100% und geben damit im Grunde keinerlei Anlass zu Beanstandungen. Dies ist trotz weiterhin gestiegener Fallzahlen erfreulich.

3 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen (subjektive Qualitätskriterien)

3.1 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei DB Regio AG

Jedes Jahr werden in vier Erhebungswellen die Reisenden nach ihrer Zufriedenheit zu den nachfolgenden Qualitätskriterien befragt. Dabei können die Noten 1 bis 6 (entsprechend den Schulnoten) vergeben werden.

Auch im Jahr 2012 waren die Reisenden im Wesentlichen mit der Qualität des Schienenpersonenverkehrs der DB Regio AG in Baden-Württemberg zufrieden. Im Jahr 2012 haben sich die Bewertungen bei den einzelnen Kriterien nur wenig verändert. Die beste Bewertung erhielt der Punkt „Sicherheit im Zug“ mit 2,09. Die verschlechterten objektiven Pünktlichkeitswerte finden auch bei den Kundenzufriedenheitsbefragungen ihren Niederschlag, bei der dieser Punkt mit 2,9 bewertet wurde.



Im Jahr 2012 haben die Befragungen folgende Durchschnittswerte ergeben:

- Pünktlichkeit: 2,9 (2011: 2,85) Wert weiter verschlechtert; Wert liegt erneut im Malusbereich;
- Sauberkeit: 2,59 (2011: 2,64) leicht verbessert, innerhalb Toleranzfeld;
- Sicherheit im Zug: 2,09 (201: 2,18) Wert leicht verbessert - Bonus;
- Schadensfreiheit: 2,53 (2012: 2,47) leichte Verschlechterung gegenüber 2011, Wert innerhalb des Toleranzfeldes;
- Sitzplatzangebot: 2,51 (2011: 2,47) erneut leichte Verschlechterung, unverändert innerhalb des Toleranzfeldes.
- Information im Regelfall: 2,4 (2011: 2,39) Wert nahezu gleich; Wert innerhalb des Toleranzfelds;
- Informationen zu Unregelmäßigkeiten und Verspätungen: 2,82 (2011: 2,88) leichte Verbesserung gegenüber Vorjahr; Wert liegt immer noch im Malusbereich.

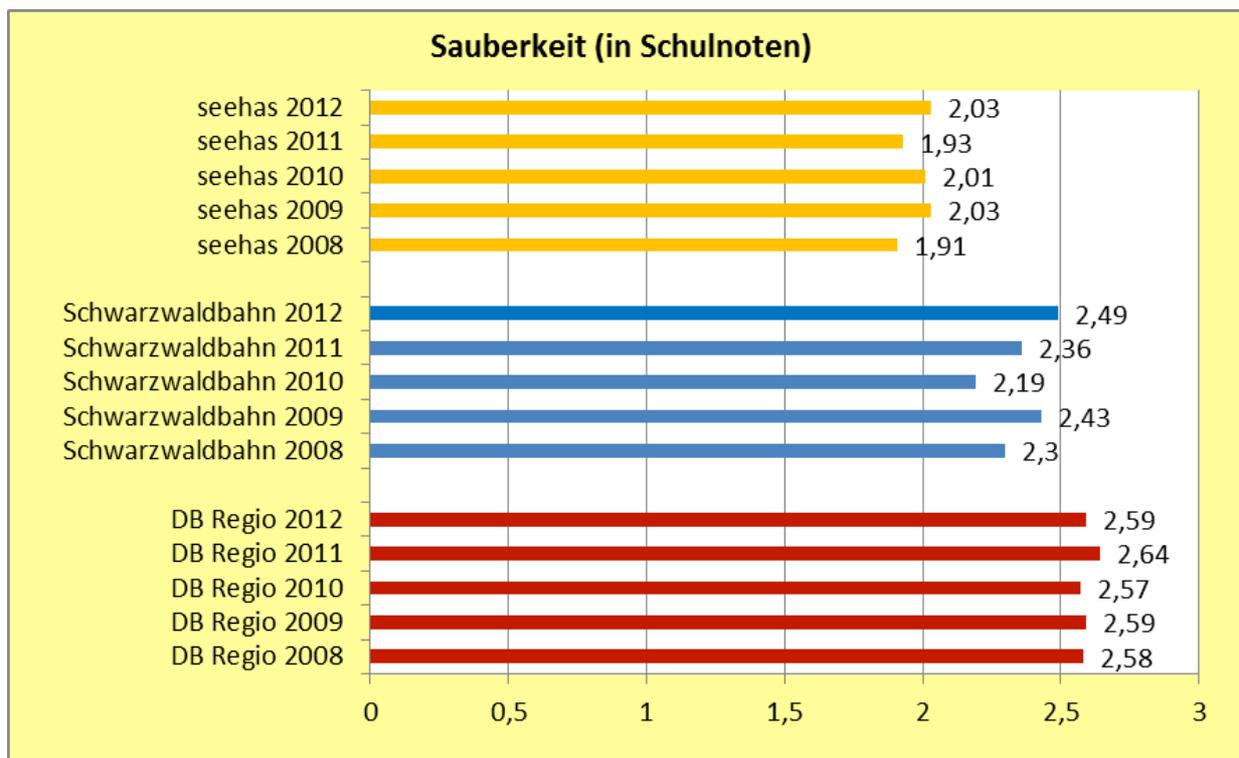
3.2 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei der Schwarzwaldbahn und beim seehas im Vergleich mit DB Regio

Nach demselben Schema wie bei den Leistungen aus dem Generalvertrag wurden 2012 auch die Fahrgäste von Schwarzwaldbahn und seehas wieder befragt. Die Kundenzufriedenheit ist weiterhin insgesamt sehr hoch. Während sich aber DB Regio im Generalvertrag in drei Bereichen verbessern

konnte, haben sich die Noten der beiden anderen bis auf jeweils einen Bereich durchgehend verschlechtert.

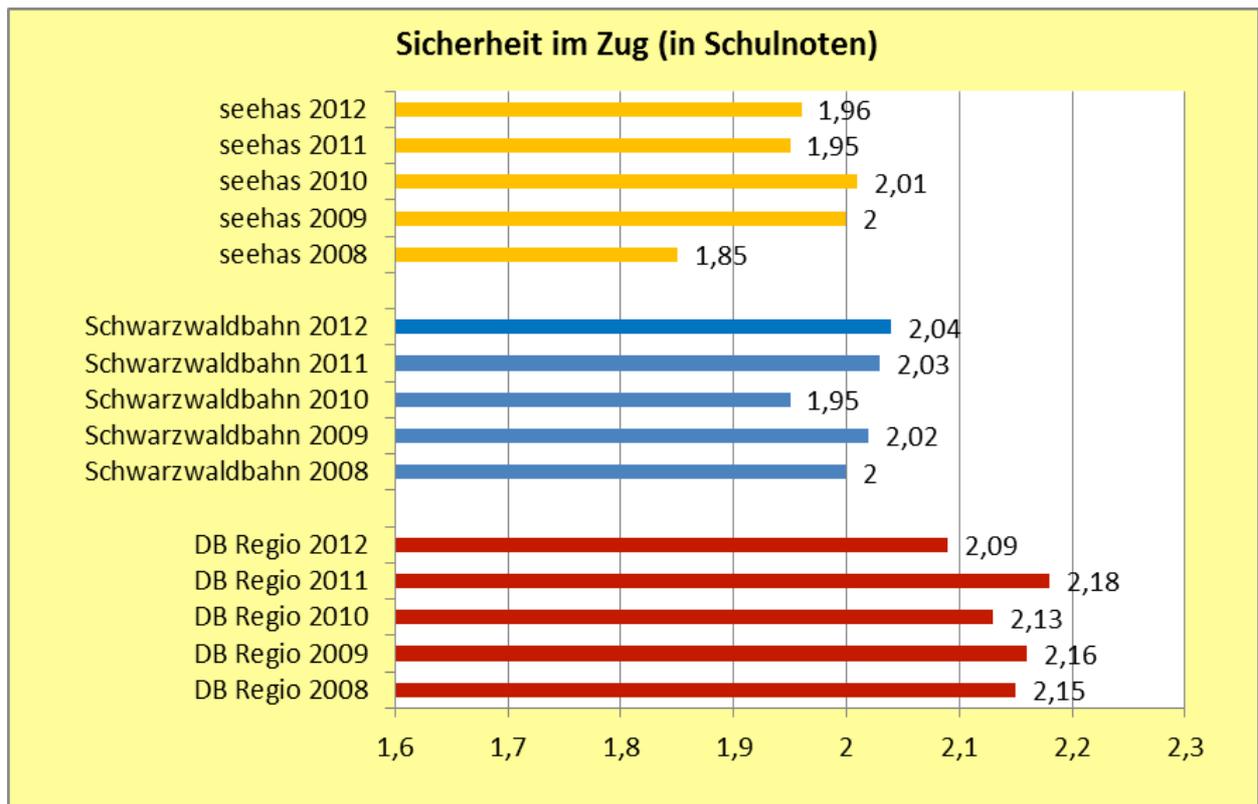
- Subjektives Kriterium Sauberkeit:

Zwar verzeichnet in dieser Kategorie der seehas immer noch die beste Note (2,03), konnte aber wie die Schwarzwaldbahn auch die Vorjahresnote nicht erreichen. DB Regio im Generalvertrag konnte sich immerhin leicht verbessern, hat aber nach wie vor das schlechteste Ergebnis in diesem Dreiervergleich.



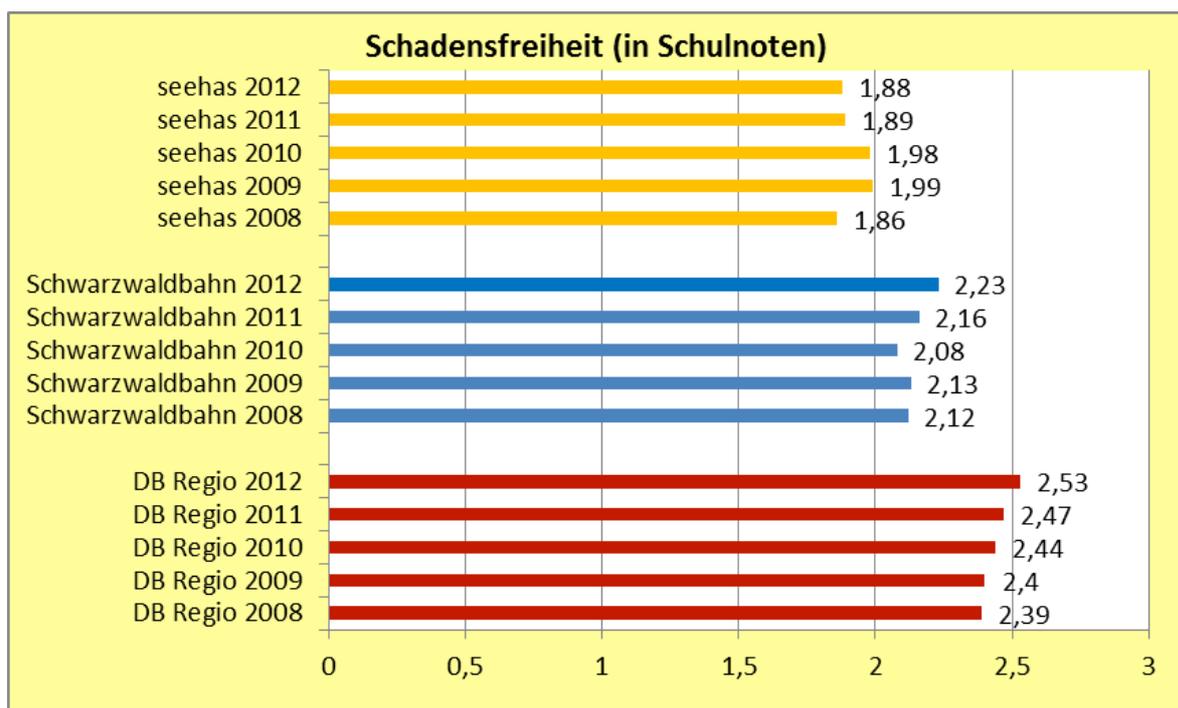
- Subjektives Kriterium Sicherheit im Zug:

Das Sicherheitsgefühl der Reisenden in den Zügen ist bei der subjektiven Bewertung durch die Reisenden nahezu unverändert hoch. Während die Bewertung beim seehas und bei der Schwarzwaldbahn nahezu gleich blieben, konnte sich DB Regio hier gegenüber 2011 deutlich verbessern.



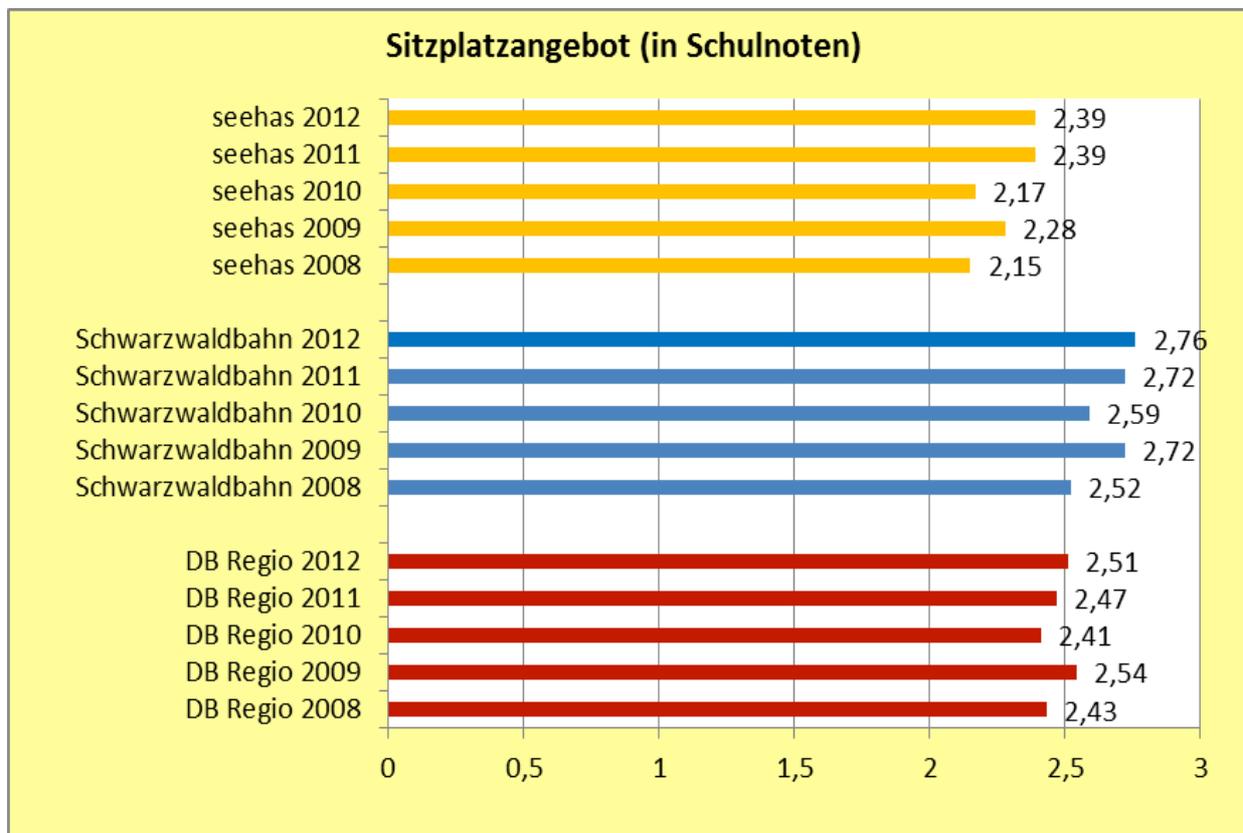
- Subjektives Kriterium Schadensfreiheit:

Die schlechteren Werte bei der Schadensfreiheit bei den objektiven Kriterien spiegelt sich bei der subjektiven Bewertung durch die Reisenden nicht vollumfänglich wider: die Bewertung in Schulnoten blieb beim seehas nahezu gleich und hat sich bei den beiden anderen Verkehrsunternehmen gegenüber dem Vorjahr nur leicht verschlechtert.



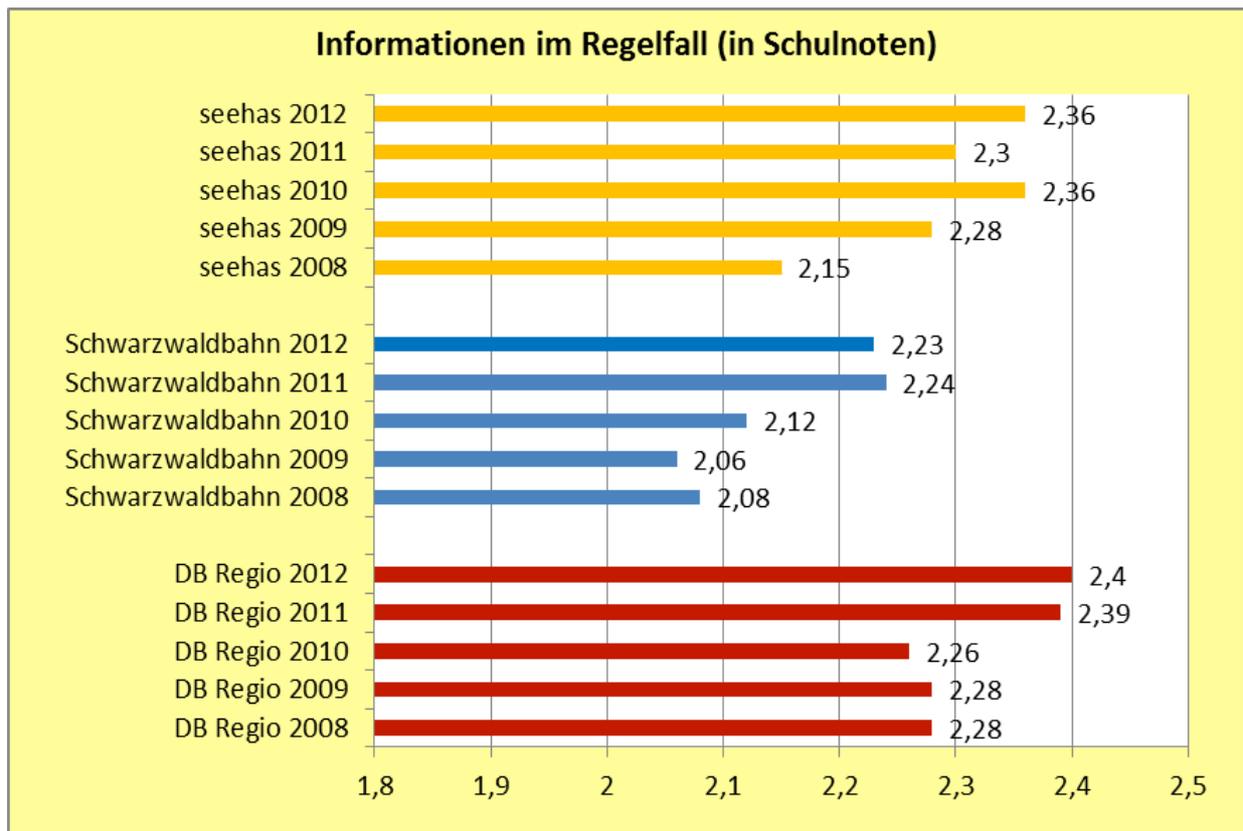
- Subjektives Kriterium Sitzplatzangebot:

Mit dem Sitzplatzangebot sind die Reisenden bei zwei Verkehrsunternehmen weniger zufrieden als im Vorjahr und beim seehas gleich zufrieden. Während die Bewertung beim großen Verkehrsvertrag von DB Regio durch die Verfügbarkeit von Doppelstockwagen im Raum Stuttgart getrübt wurde, wurde bei der Schwarzwaldbahn mit der Note 2,76 der bisher schlechteste Wert seit 2008 erreicht. Dies liegt daran, dass die nötige Sitzplatzzahl des Öfteren wohl wegen gestiegener Fahrgastzahlen vor allem zwischen Offenburg und Karlsruhe nicht bereitgestellt werden konnte.



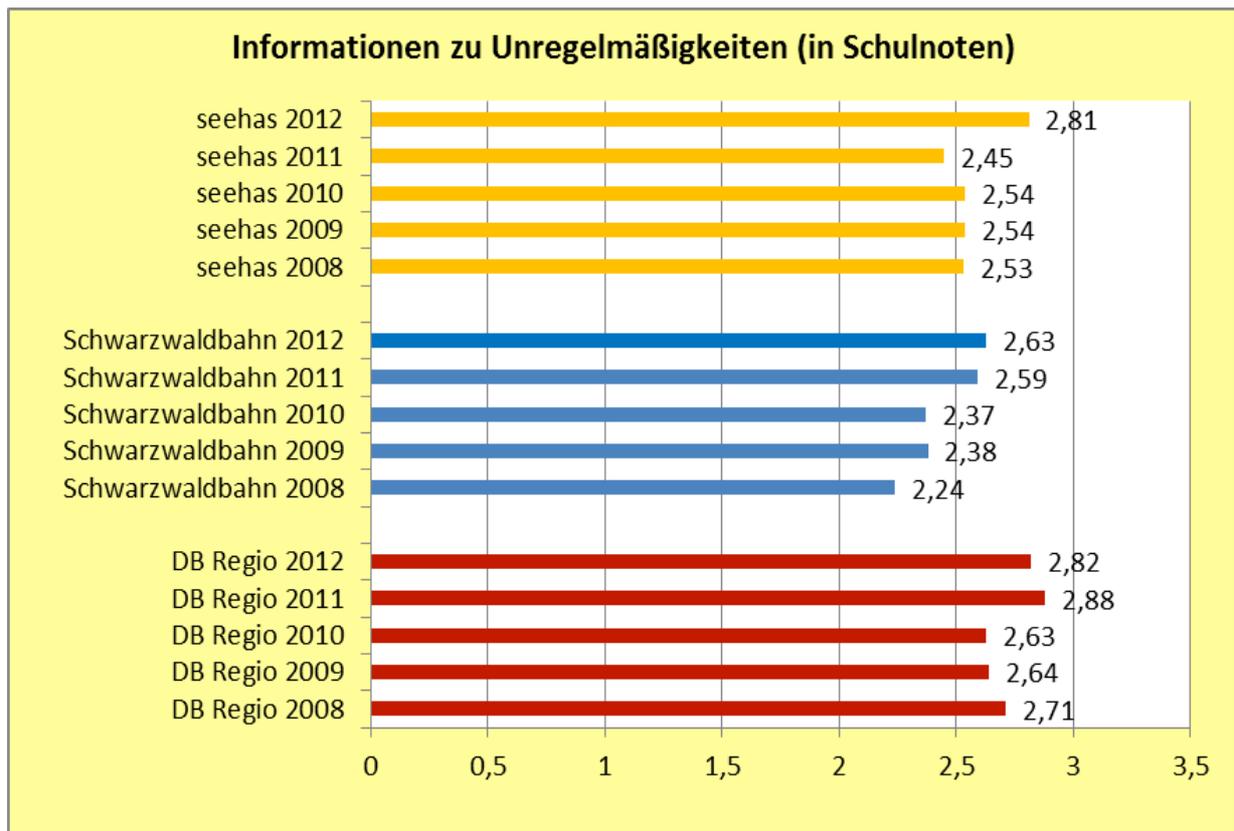
- Subjektives Kriterium Information im Regelfall:

Die Bewertung durch die Reisenden zeigt, dass die Verkehrsunternehmen im Regelfall ausreichend informieren; die Werte zeigen aber auch, - was auch die gegenüber 2011 teils unveränderte, teils schlechtere Bewertung widerspiegelt -, dass hier noch Optimierungsbedarf besteht.



- Subjektives Kriterium Information zu Unregelmäßigkeiten:

Bei Unregelmäßigkeiten fühlen sich nach wie vor viele Reisende nicht ausreichend informiert. Die gegenüber 2011 bei seehas und Schwarzwaldbahn schlechtere und bei DB Regio trotz Verbesserung nach wie vor im Dreiervergleich schlechteste durch die Reisenden im Jahr 2012 zeigt, dass bei allen drei Verkehrsunternehmen Verbesserungsbedarf besteht.



II. Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2012

1. Verkehrsleistungen

Hierzu wird auf die nachfolgende Tabelle verwiesen. Sie enthält alle vertraglich vergebenen SPNV-Leistungen des Landes Baden-Württemberg als Aufgabenträger, aufgeteilt nach Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) und von ihm befahrene Strecken. Die gefahrenen Zugkilometer sind für das jeweilige EVU für alle von ihm befahrenen Strecken aggregiert enthalten. Im Jahr 2012 wurden insgesamt 65.420.381 Zugkilometer erbracht.

2. Finanzieller Aufwand

Im Jahr 2012 hat das Land Baden-Württemberg für die Erbringung der o.g. Verkehrsleistungen allen beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen Zahlungen in Höhe von 635.067.040 € geleistet. Dies entspricht einem durchschnittlichen Zuschuss von 9,71 €/Zugkm.

Nr.	EVU	KBS	Strecke	Zugkm p.a.
1	Albtal-Verkehrsgesellschaft mbH	775	Pforzheim - Bad Wildbad	5.879.898
		div.	S-Bahn Karlsruhe u.a.	
		710.51	Karlsruhe - Germersheim	
		740/741	Freudenstadt - Eutingen	
2	Bodensee-Oberschwaben-Bahn GmbH	751	Friedrichshafen - Aulendorf	531.000
3	Breisgau-S-Bahn GmbH	726	Freiburg - Elzach	951.940
		729	Freiburg - Breisach	
4	DB Regio AG	730	Singen - Schaffhausen	46.641.274
		670, 665, 705, 708, 677, 701	S-Bahn Rhein-Neckar	
			Generalvertrag Regionalverkehr in Baden-Württemberg	
		720	Schwarzwaldbahn	
		Südpfalz	Karlsruhe – Wörth - Neustadt	
		980	Ulm - Landesgrenze Aalen - Nördlingen	
5	Hohenzollerische Landesbahn AG	versch.	Ringzug	2.297.611
		766	Tübingen - Sigmaringen	
6	Kanton Aargau	730.4	Koblenz - Waldshut	40.000
7	Konsortium DB Regio AG /AVG	710.3, 710.4, 710.41	Murgtalbahn Karlsruhe - Rastatt	3.857.776
		770, 771	Pforzheim - Bietigheim	
		783	Stadtbahn Heilbronn - Öhringen	
8	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH	774, 765, 772, 770	Nordschwarzwald	1.580.000
9	Schweizerische Bundesbahnen AG	734, 735	Wiesental	965.000
10	Schweizerische Bundesbahnen GmbH	720	seehas	1.100.000
11	Südwestdeutsche Verkehrs AG	702, 718, 719, 720, 741	Ortenau	1.523.882
12	VIAS GmbH	641	Odenwaldbahn (Bruttovertrag)	41.000
13	Agilis Rgbg	div.	E-Netz Augsburg	11.000
	Summe:			65.420.381