

Bericht
des Ministeriums für Verkehr und Infrastruktur
Baden-Württemberg
gem. Art 7 Verordnung (EG) 1370/2007
für das Jahr 2011
– Schienenpersonennahverkehr –



Baden-Württemberg



**Bericht des
Ministeriums für Verkehr und Infrastruktur
Baden-Württemberg
gem. Art 7 Verordnung (EG) 1370/2007
für das Jahr 2011
– 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 2011	4
1	Entwicklung der Pünktlichkeit	4
2	Übrige Ergebnisse der Erhebung der objektiven Qualitätskriterien 2011	6
2.1	Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei DB Regio	6
2.2	Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei Schwarzwaldbahn und seehas 2011	7
3	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen (subjektive Qualitätskriterien)	11
3.1	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei DB Regio AG	11
3.2	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei der Schwarzwaldbahn und beim seehas im Vergleich mit DB Regio	12
4	Entwicklung der Fahrgastzahlen	16
II	Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2011	17
1.	Verkehrsleistungen	17
2.	Finanzierungsaufwand	17
	Tabellarische Übersicht	18

I Qualität der SPNV-Leistungen im Jahr 2011

Vorbemerkung

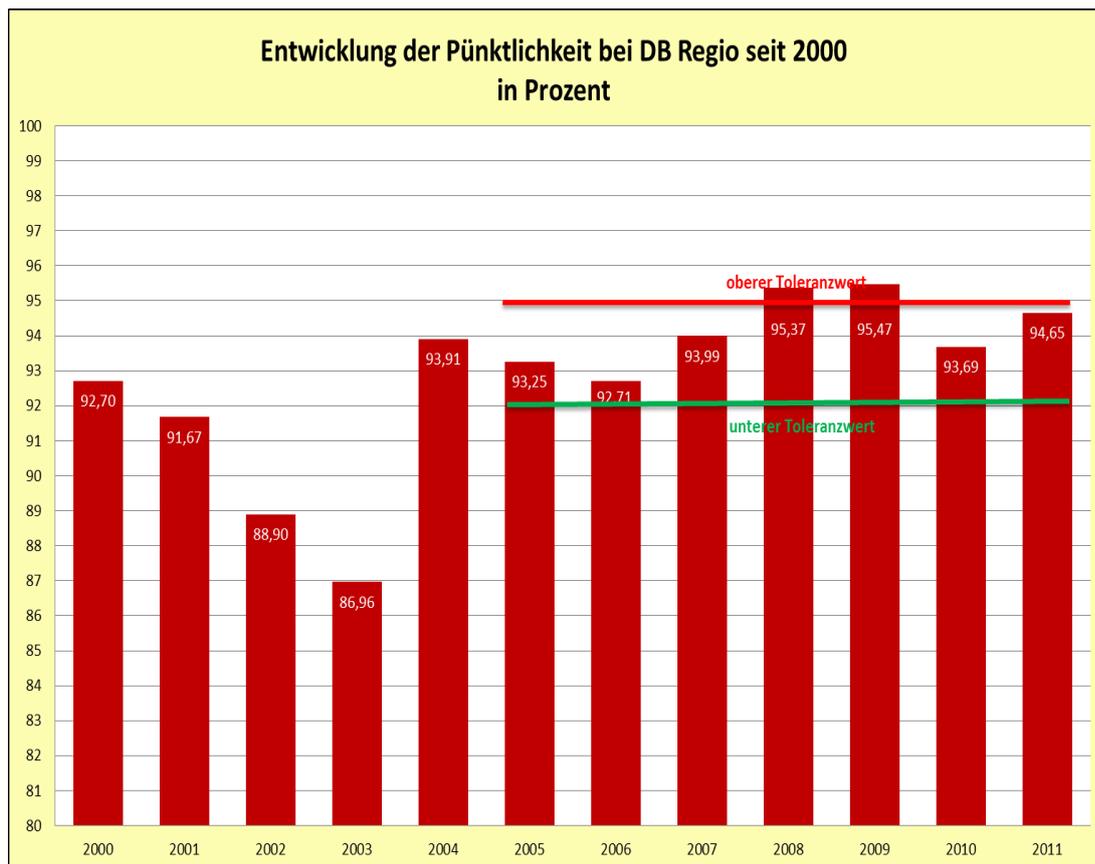
Der nachfolgende Bericht enthält Leistungen, die sowohl im Rahmen des 2003 abgeschlossenen großen Verkehrsvertrages mit der DB Regio AG als auch im Zuge von Ausschreibungen ab 2001 vergeben worden sind. Um die Qualität der SPNV-Leistungen an Hand der einzelnen Verträge vergleichen zu können, wurde bei 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

1 Entwicklung der Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit der Leistungen des Generalverkehrsvertrages mit DB Regio hat sich im Jahr 2011 mit 94,65 % (Mittel aus Ankunft und Abfahrt) gegenüber 2010 (93,68 %) wieder deutlich verbessert und liegt damit wieder über dem Zielwert (94,0%) und innerhalb des Toleranzfeldes.

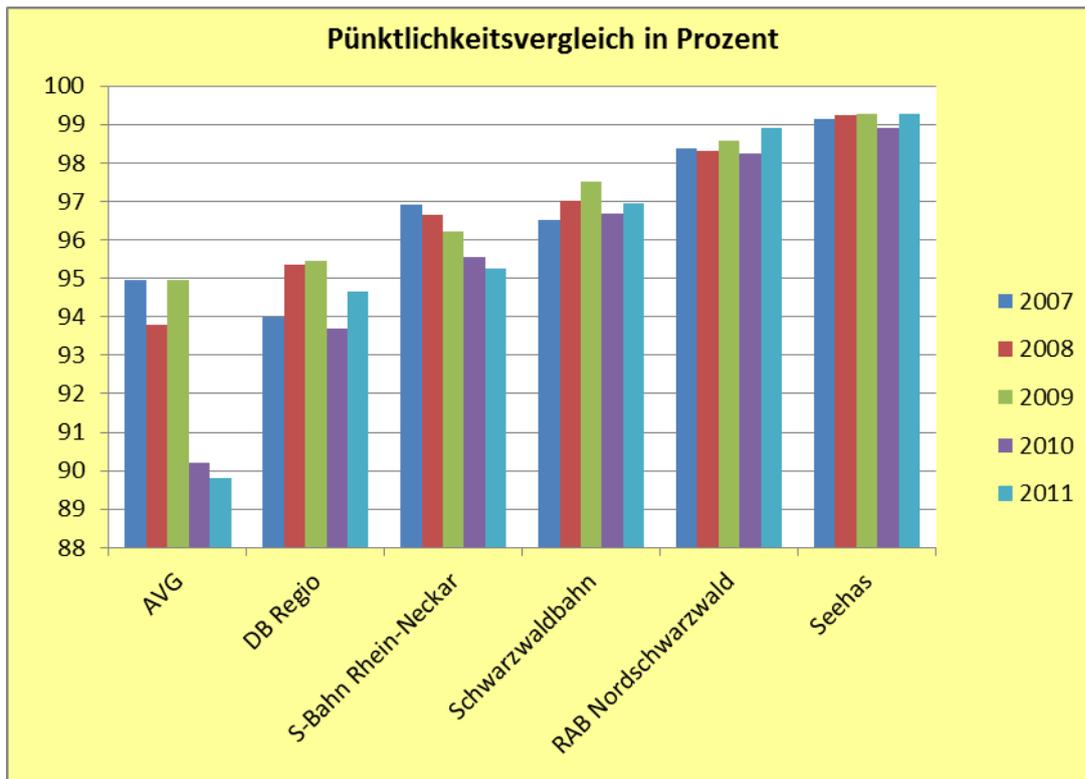
Insgesamt betrachtet ist für 2011 festzustellen, dass die monatliche Pünktlichkeit im Jahresverlauf relativ konstant war und lediglich im Juni und Juli unbefriedigend war.



Vergleich der Pünktlichkeit bei den wichtigsten Verkehrsverträgen:

Die aus Ausschreibungen resultierenden Verkehrsverträge Nordschwarzwald und der seehas weisen sämtlich etwas bessere Pünktlichkeitswerte als 2010 auf. Die Schwarzwaldbahn erreichte eine Pünktlichkeit von 95% (2010: 96,68%), die Züge des „seehas“ dagegen waren zu 99,27% (2010: 98,90%) pünktlich.

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 und bei der S-Bahn-Rhein-Neckar zeigt, dass alle Eisenbahnverkehrsunternehmen – außer AVG - seit 2007 eine höhere Pünktlichkeit erreichen, als DB Regio. Die S-Bahn Rhein-Neckar erreichte 2011 eine Pünktlichkeit von 95,38% und hat sich damit gegenüber 2010 (95,6%) leicht verschlechtert, liegt aber immer noch über den Pünktlichkeitswerten von DB Regio. Erfreulich ist, dass die RAB im Nordschwarzwald ihr hohes Pünktlichkeitsniveau nahezu halten konnte. Sehr unbefriedigend waren 2011 die Pünktlichkeitswerte der AVG; sie erzielte mit nur 89,8% im „großen Vertrag“ das mit Abstand schlechteste Ergebnis aller Eisenbahnverkehrsunternehmen mit Landeszuschuss und verschlechterte sich gegenüber 2010 nochmals weiter.



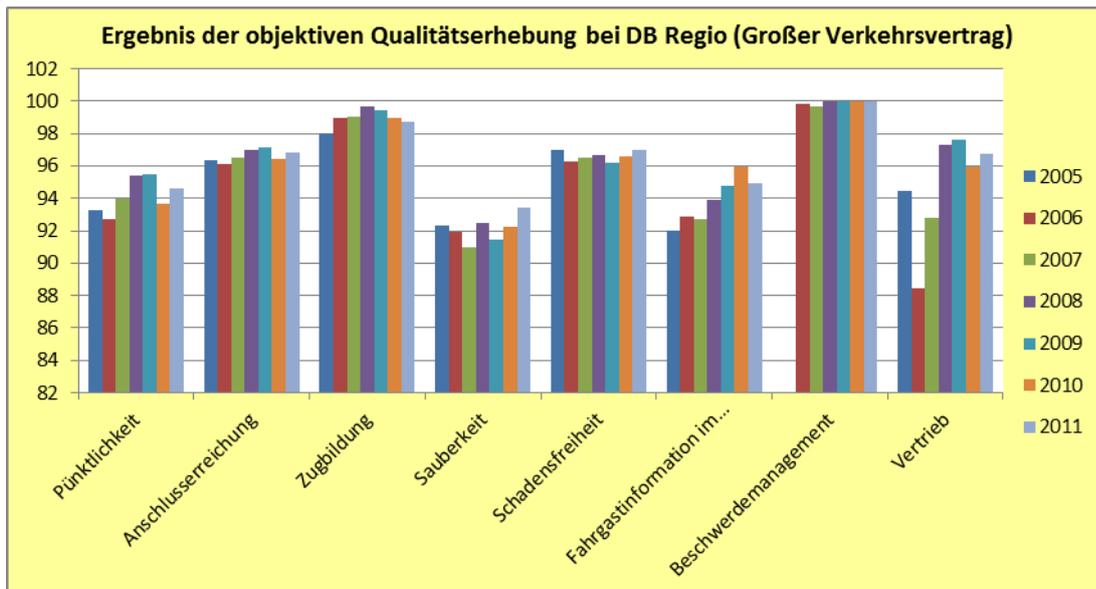
2 Übrige Ergebnisse der Erhebung der objektiven Qualitätskriterien 2011

2.1 Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei DB Regio

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

Die ergänzend durchgeführten Stichproben zur Verfügbarkeit der Fahrkartenautomaten zeigen gegenüber 2010 eine Verbesserung.

Boni erhält die DB Regio für Fahrgastinformationen im Zug und in geringem Umfang für das Beschwerdemanagement sowie den Vertrieb.



- Pünktlichkeit: 94,65% (2010: 93,68%)
- Anchlussreichung: 96,81% (2010: 96,45%)
- Zugbildung (Sitzplätze): 98,72% (2010: 98,95%)
- Sauberkeit: 93,41% (2010: 92,27%)
- Schadensfreiheit: 96,96% (2010: 96,60%)
- Fahrgastinformation im Zug: 94,94% (2010: 95,93%)
- Beschwerdemanagement: 100% (2010: 100%)
- Vertrieb: 96,72% (2010: 95,94%)

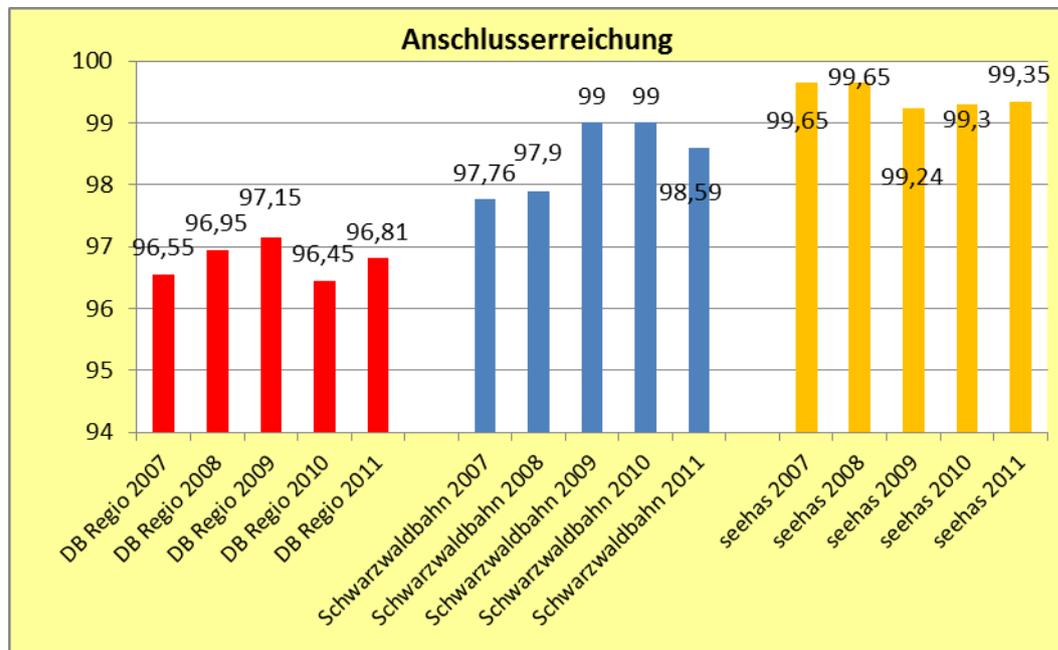
2.2 Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei Schwarzwaldbahn und seehas 2011

Die objektiven Qualitätskriterien zeigen bei Schwarzwaldbahn und seehas durchweg Ergebnisse von über 95% und liegen grundsätzlich deutlich über den Ergebnissen des Generalvertrags mit DB Regio. Die bereits in den Vorjahren erzielten hohen Werte konnten 2011 bei nahezu allen Kriterien bestätigt werden, auch wenn 2011 partiell geringfügig niedrigere Werte erzielt wurden.

- Objektives Kriterium Anchlussreichung:

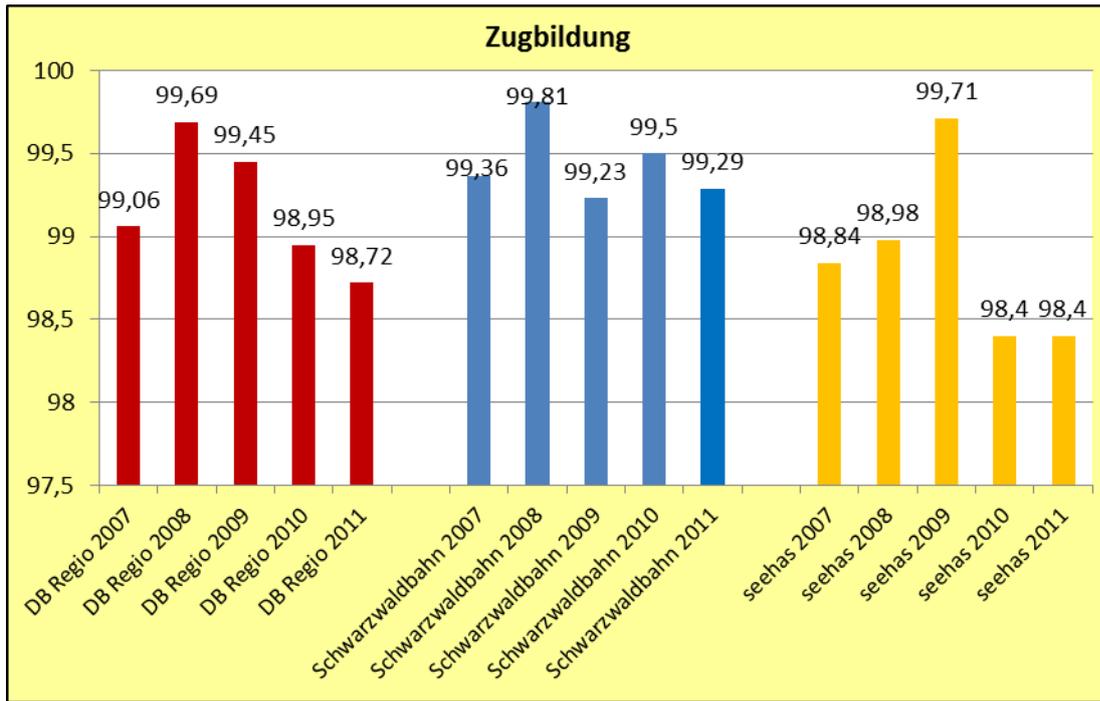
Aufgrund der höheren Pünktlichkeit im Vergleich zu DB Regio (großer Verkehrsvertrag) haben Schwarzwaldbahn und seehas auch mehr Anschlüsse erreicht als DB Regio. Bei einer Anchlussreichung von 98,59% bei Schwarzwaldbahn und 99,35% beim seehas kann der Reisende bei die-

sen beiden Verkehrsunternehmen davon ausgehen, dass er seine Anschlüsse fast immer noch erreicht.



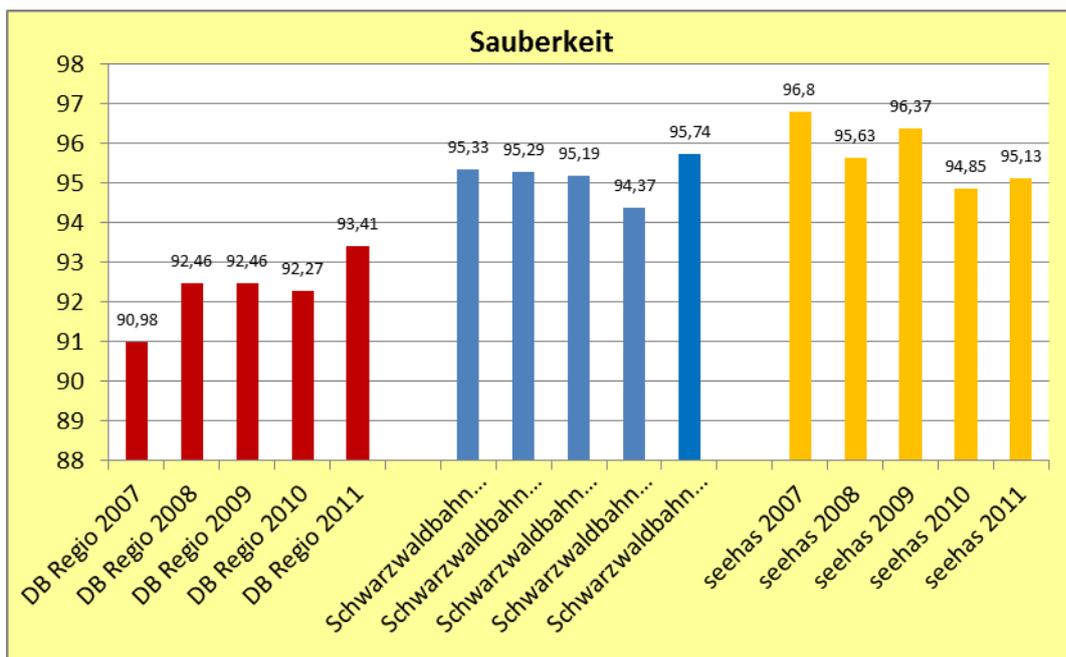
- Objektives Kriterium Zugbildung:

Sowohl die Schwarzwaldbahn als auch der seehas haben in den letzten drei Jahren die vertraglich vereinbarten Zielwerte übertroffen. Die DB Regio (großer Verkehrsvertrag) konnte den Zielwert in 2010 und 2011 nicht ganz erfüllen. Beim „seehas“ wirkt sich beim dort eingesetzten Triebwagenkonzept der Ausfall eines von maximal zwei Triebwagen viel stärker aus als das Fehlen eines einzelnen Wagens bei Wagenzügen.



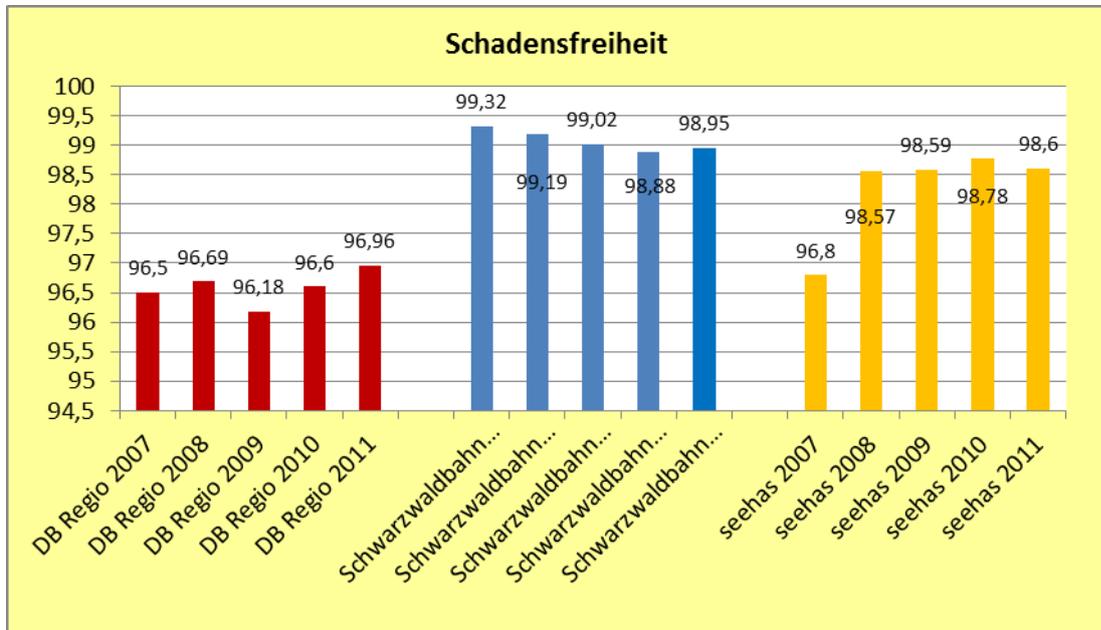
- Objektives Kriterium Sauberkeit:

Bei der Sauberkeit waren die Züge der Schwarzwaldbahn und des seehas gegenüber den Zügen der DB Regio im Generalvertrag – hier haben sich die Ergebnisse in den Jahren 2010 und 2011 konstant verbessert - deutlich besser bewertet. Bei der Schwarzwaldbahn und dem seehas verbesserten sich die Werte gegenüber 2010 wieder.



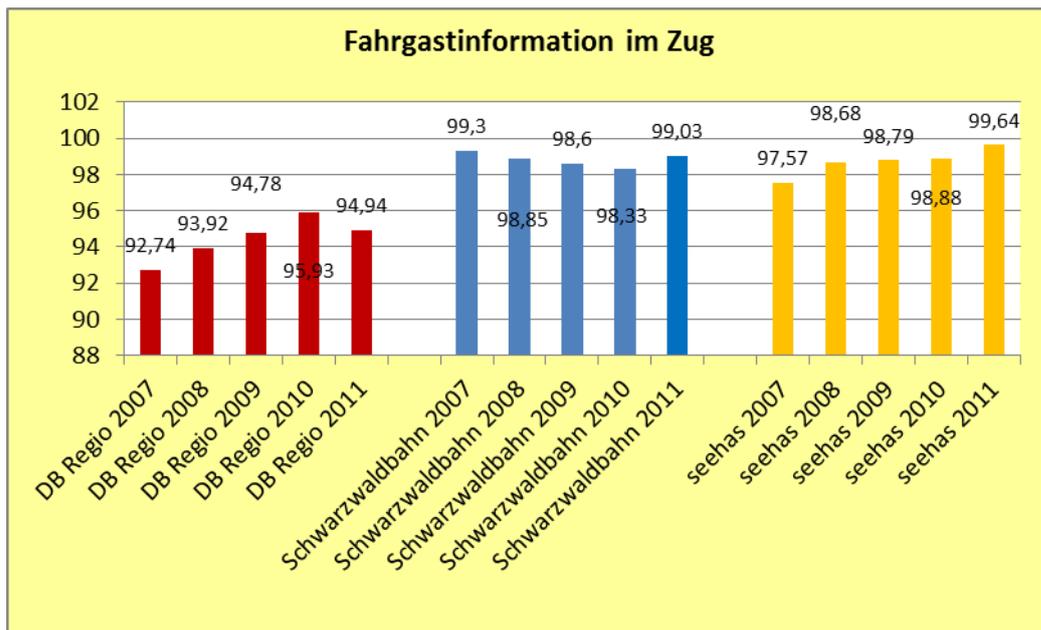
- Objektives Kriterium Schadensfreiheit:

Die Züge der Schwarzwaldbahn und des seehas weisen wie schon 2010 nur sehr selten Schäden auf. Bei den Zügen der DB Regio hat sich die Schadensfreiheit auch in 2011 wieder verbessert.



- 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 2011 gegenüber 2010 verschlechtert.



- Objektives Kriterium Beschwerdemanagement:

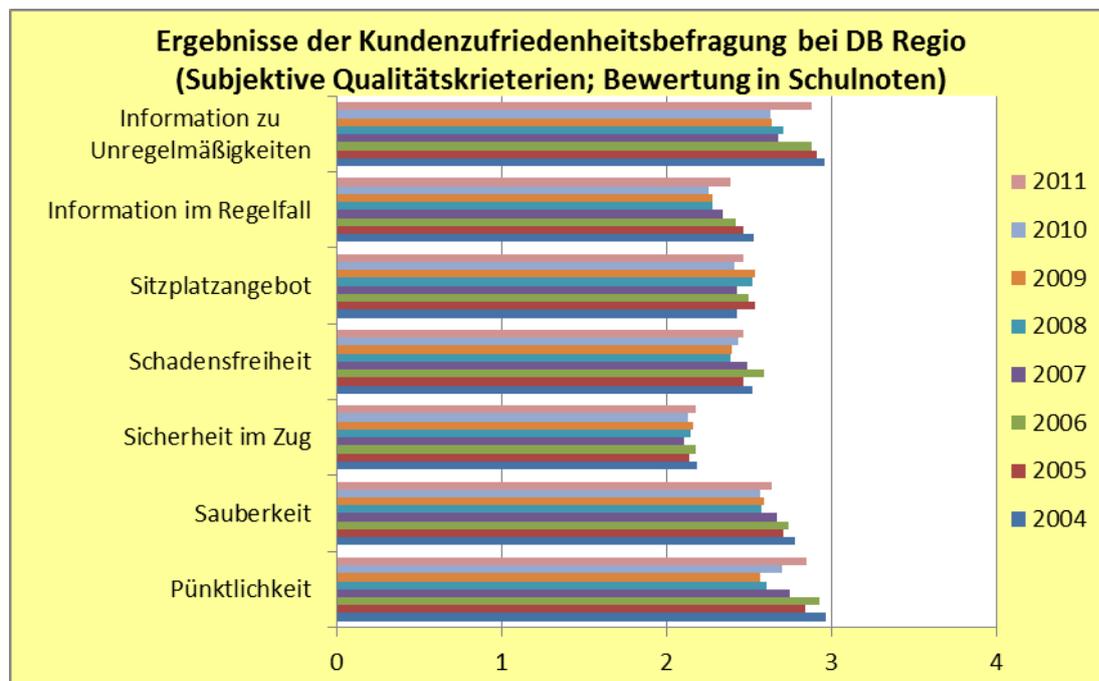
Alle Bahnen liegen hier bei ca.100% und geben damit im Grunde keinerlei Anlass zu Beanstandungen. Beschwerden bei der NVBW darüber, dass die Beantwortung von Beschwerden durch DB Regio lediglich mit Standardtexten erfolgen würden, sind weniger geworden.

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 2011 waren die Reisenden im Wesentlichen mit der Qualität des Schienenpersonennahverkehrs der DB Regio AG in Baden-Württemberg zufrieden. Im Jahr 2011 haben sich jedoch die Bewertungen bei allen Kriterien etwas verschlechtert. Dieses Ergebnis erstaunt angesichts der teilweise bei den objektiven Kriterien festgestellten Verbesserungen. In den letzten Jahren hatte sich z.B. die besonders wichtige subjektive Bewertung der Pünktlichkeit immer in dieselbe Richtung bewegt wie der gemessene Pünktlichkeitswert. 2011 verschlechterte sich jedoch der subjektive Pünktlichkeitswert um 0,15 Notenpunkte, obwohl die Pünktlichkeitsmessungen ein um 0,97% verbessertes Ergebnis zeigten. Deutlich verschlechtert hat sich die Bewertung bei Informationen zu Unregelmäßigkeiten und Verspätungen. Bei den Kriterien Pünktlichkeit und Fahrgastinformation fällt in 2011 ein Malus an.



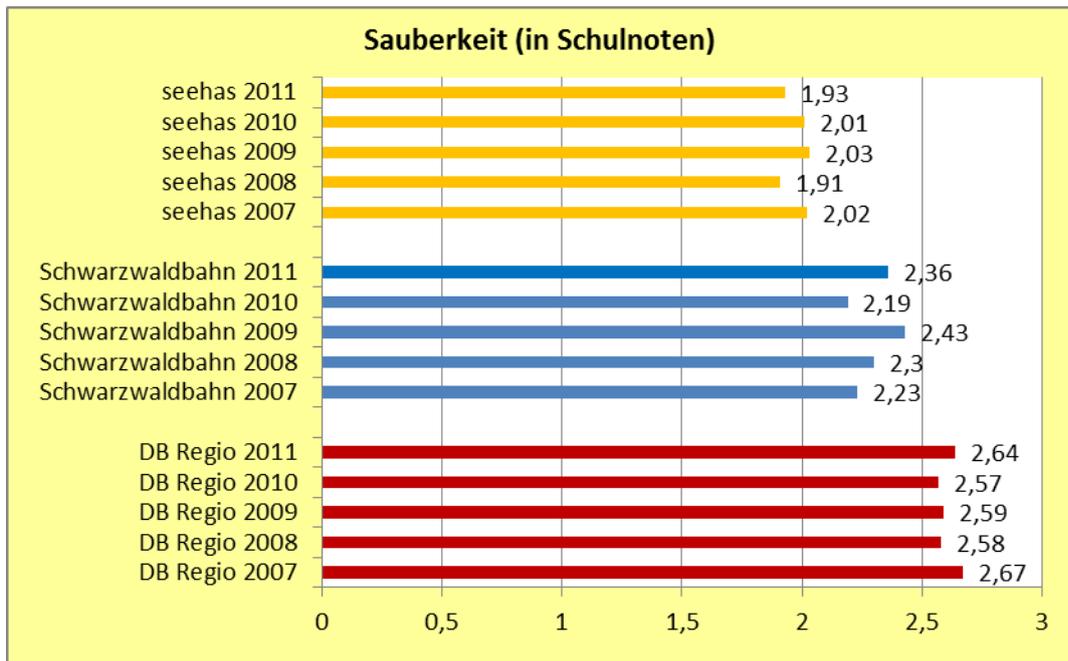
Im Jahr 2011 haben die Befragungen folgende Durchschnittswerte ergeben:

- Pünktlichkeit: 2,85 (2010: 2,70)
Der Wert hat sich weiter verschlechtert und liegt jetzt im Malusbereich.
- Sauberkeit: 2,64 (2010: 2,57)
Der Wert hat sich leicht verschlechtert, liegt aber noch innerhalb des Toleranzfeldes.
- Sicherheit im Zug: 2,18 (2010: 2,13)
Der Wert hat sich leicht verschlechtert, wodurch sich der Bonus auch leicht verringert.
- Schadensfreiheit: 2,47 (2010: 2,44)
Eine leichte Verschlechterung gegenüber 2010 ist zu verzeichnen, jedoch liegt der Wert noch innerhalb des Toleranzfeldes.
- Sitzplatzangebot: 2,47 (2010: 2,41)
Eine leichte Verschlechterung ist zu verzeichnen, jedoch liegt der Wert unverändert innerhalb des Toleranzfeldes.
- Information im Regelfall: 2,39 (2010: 2,26)
Der Wert hat sich etwas verschlechtert, liegt aber noch innerhalb des Toleranzfeldes.
- Informationen zu Unregelmäßigkeiten und Verspätungen: 2,88 (2010: 2,63)
Hier liegt eine deutliche Verschlechterung gegenüber dem Vorjahr vor. Der Wert liegt nunmehr im Malusbereich.

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

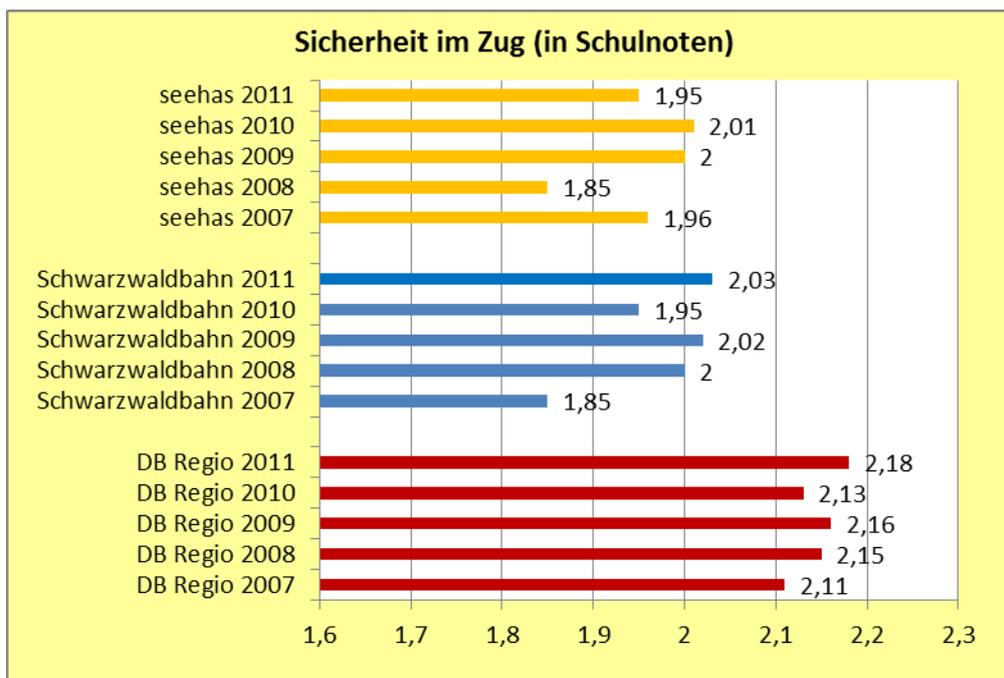
Nach demselben Schema wie bei den Leistungen aus dem Generalvertrag wurden 2011 auch die Fahrgäste von Schwarzwaldbahn und seehas wieder befragt. Die Kundenzufriedenheit ist weiterhin insgesamt sehr hoch. Der seehas konnte sich im Vergleich zum Vorjahr in den meisten Bereichen verbessern. Jedoch schnitt die Schwarzwaldbahn generell um 0,1 – 0,2 Notenpunkte schlechter ab als 2010.

- Subjektives Kriterium Sauberkeit:



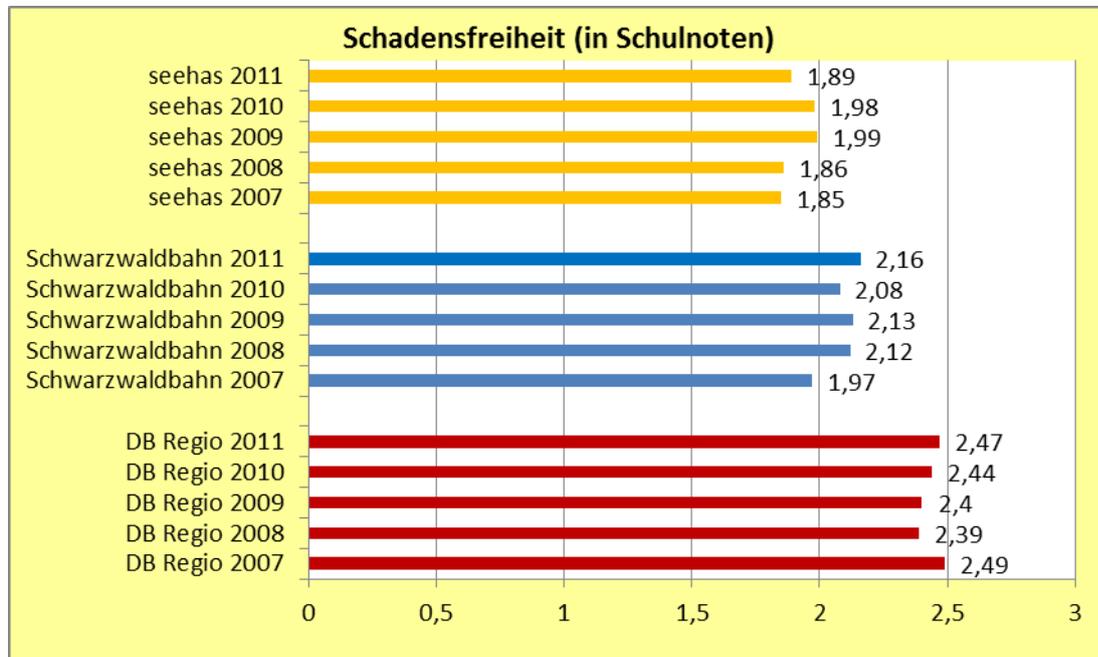
- Subjektives Kriterium Sicherheit im Zug:

Das Sicherheitsgefühl der Reisenden in den Zügen ist bei der subjektiven Bewertung durch die Reisenden nahezu unverändert hoch. Jedoch hat sich die Bewertung bei DB Regio und der Schwarzwaldbahn etwas verschlechtert.



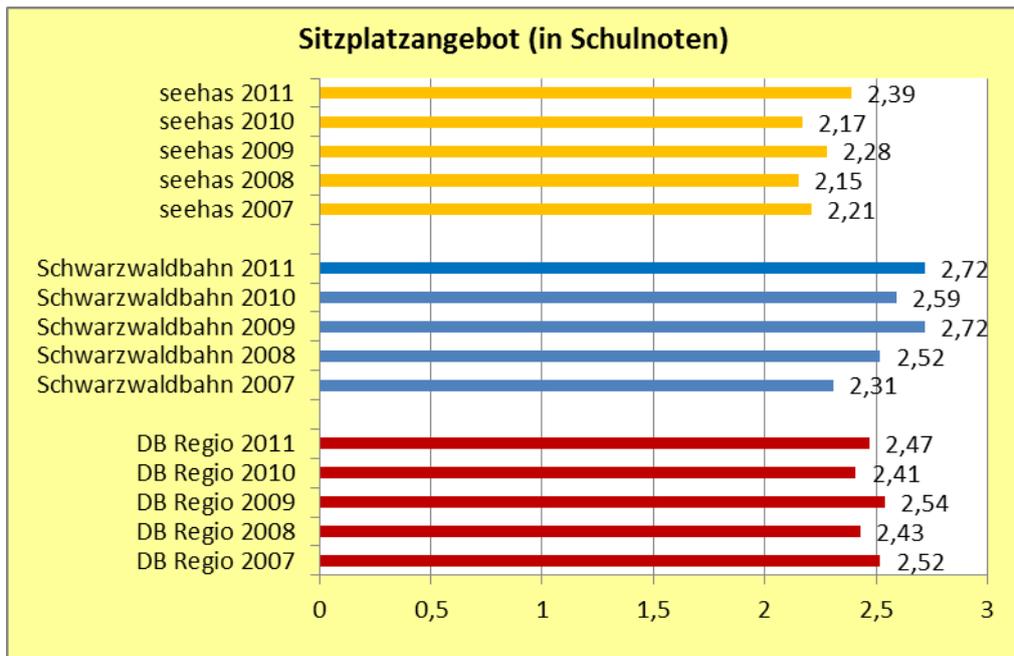
- Subjektives Kriterium Schadensfreiheit:

Die geringfügige Verbesserung bei der Schadensfreiheit, die mit Ausnahme des seehas bei den objektiven Kriterien festgestellt wurde, spiegelt sich bei der subjektiven Bewertung durch die Reisenden nicht wider: die Bewertung in Schulnoten hat sich bei zwei Verkehrsunternehmen gegenüber dem Vorjahr leicht verschlechtert.



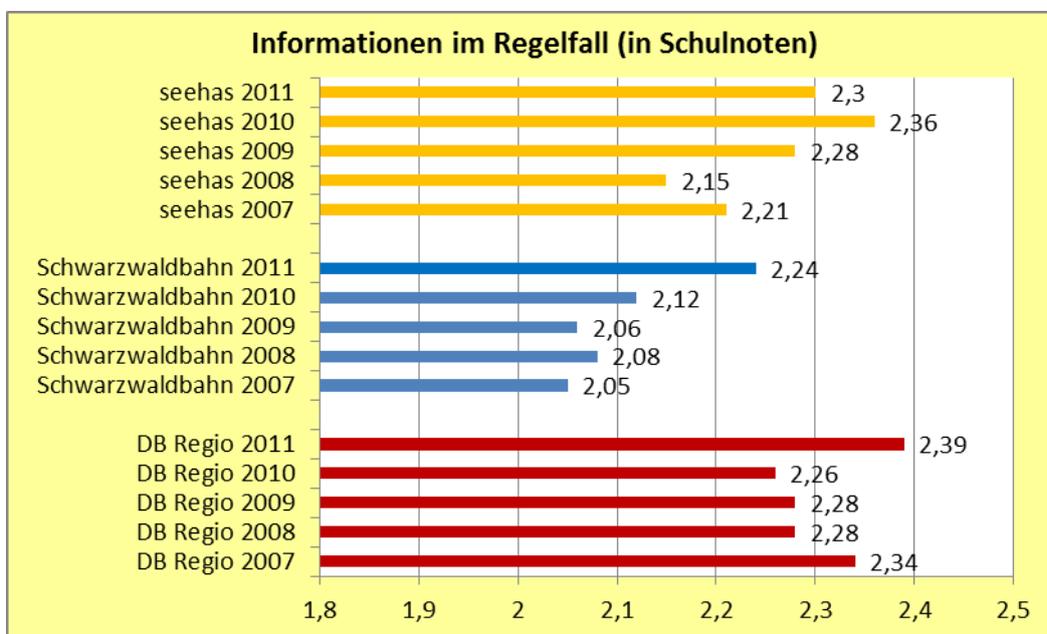
- Subjektives Kriterium Sitzplatzangebot:

Mit dem Sitzplatzangebot sind die Reisenden bei allen drei Verkehrsunternehmen weniger zufrieden als im Vorjahr. Während die Bewertung beim großen Verkehrsvertrag von DB Regio noch im Rahmen der Vorjahre liegt, wurde bei der Schwarzwaldbahn nach einer Verbesserung 2010 nur noch der bisher schlechteste Wert aus dem Jahr 2009 erreicht; die vermutete positive Wirkung der zusätzlichen seit Dezember 2009 angebotenen Zugleistungen ist also inzwischen wieder verpufft. Vermutlich liegt die Ursache in weiter angestiegenen Fahrgastzahlen; dies lässt sich wegen methodischer Veränderungen bei den Erhebungsmethoden nicht sicher belegen. Beim seehas ergab sich der bisher schlechteste Wert seit Vertragsbeginn. Hier lässt sich gegenüber 2010 auch ein deutliches Fahrgastwachstum nachweisen.



- Subjektives Kriterium Information im Regelfall:

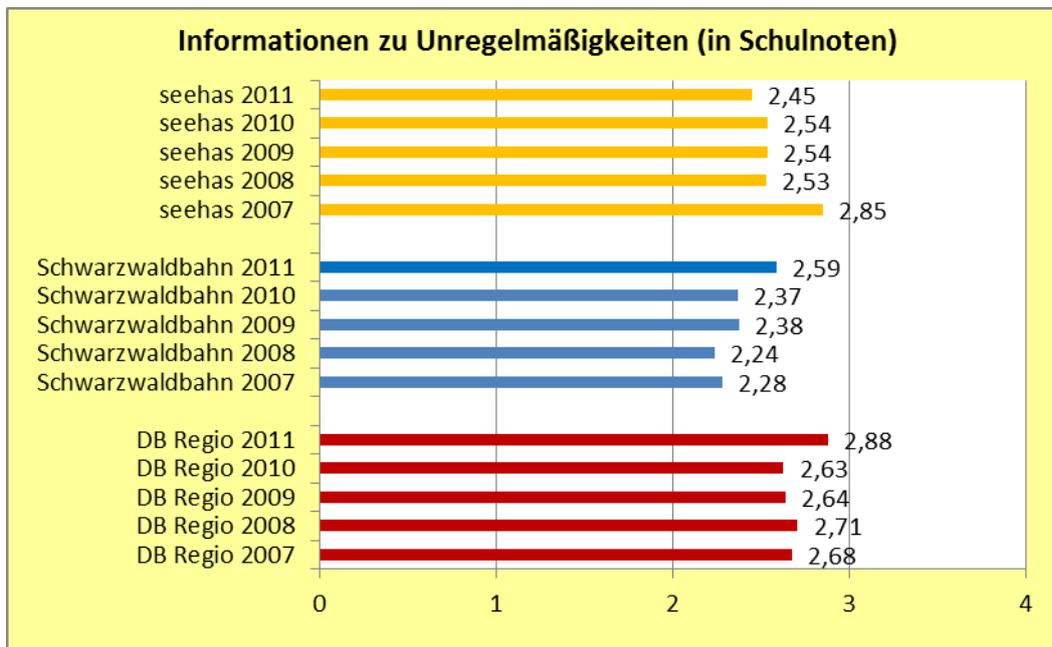
Die Bewertung durch die Reisenden zeigt, dass die Verkehrsunternehmen im Regelfall ausreichend informieren; die Werte zeigen aber auch, - was auch die gegenüber 2010 teilweise schlechtere Bewertung widerspiegelt -, dass hier noch Optimierungsbedarf besteht.



- Subjektives Kriterium Information zu Unregelmäßigkeiten:

Bei Unregelmäßigkeiten fühlen sich viele Reisende nicht ausreichend informiert. Die gegenüber 2010 teilweise deutlich schlechtere Bewertung durch die Reisenden im Jahr 2011 zeigt, dass mit allen drei

Verkehrsunternehmen über eine bessere Information im Störfall dringend gesprochen werden muss.



- Gesamtbewertung der Ergebnisse:

Die insgesamt jedoch erfreulichen Ergebnisse sowohl bei den objektiven als auch bei den subjektiven Qualitätskriterien führen im Jahr 2011 zu einer Bonuszahlung an die Verkehrsunternehmen der Schwarzwaldbahn und des seehas. Bei der DB Regio AG wird der Bonus deutlich geringer ausfallen als in 2010.

4 Entwicklung der Fahrgastzahlen

Ein systematischer Vergleich mit den Vorjahren ist auf vielen von der DB Regio bedienten Strecken für 2011 nicht möglich, da die seit 2000 angewendeten Abschlagsfaktoren für Zählergebnisse durch Zugbegleiter abgeschafft wurden. Erstmals werden zumindest im Bereich der Region Baden-Württemberg auch bei mit Zugbegleitern besetzten Zügen externe Zähler eingesetzt. Die dadurch ermittelten Ergebnisse werden nicht mehr, wie bisher bei den Zählergebnissen der Zugbegleiter üblich, durch bestimmte, der NVBW nicht bekannte Faktoren reduziert.

Angesichts der verbesserten Konjunkturlage und der noch nicht zum Tragen kommenden Auswirkungen des Wegfalls der 13. Schulklasse an allgemeinbildenden Gymnasien rechnen wir mit allgemein steigenden Fahrgastzahlen.

Bein seehas der SBB GmbH (Engen – Konstanz) lag die Zahl der Einsteiger an Schultagen im ersten Halbjahr 2011 beispielsweise um gut 7% über dem Wert aus dem 1. Halbjahr 2010.

II. Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2011

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 2011 wurden insgesamt 65.354.381 Zugkilometer erbracht.

2. Finanzieller Aufwand

Im Jahr 2011 hat das Land Baden-Württemberg für die Erbringung der o.g. Verkehrsleistungen allen beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen Zahlungen in Höhe von 598.796.334 € geleistet. Dies entspricht einem durchschnittlichen Zuschuss von 9,16 €/Zugkm.

Nr.	EVU	KBS	Strecke	Zugkm p.a.
1	Albtal-Verkehrsgesellschaft mbH	775	Pforzheim - Bad Wildbad	5.879.898
			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	46.586.274
		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
	Summe:			65.354.381