

**Bericht des  
Ministeriums für Verkehr  
Baden-Württemberg  
gem. Art 7 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007  
für das Jahr 2016  
– Schienenpersonennahverkehr –**

Im Dezember 2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 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 in Jahr 2016 .....	3
1.1	Pünktlichkeit landesweit .....	3
1.2	Pünktlichkeit einzelner Eisenbahnverkehrsunternehmen .....	4
1.3	Pünktlichkeit: Start der Übergangsverträge .....	5
1.4	Weitere objektive Qualitätskriterien.....	6
1.5	Subjektive Qualitätskriterien .....	7
1.5.1	Kundenzufriedenheit bei Pünktlichkeit.....	7
1.5.2	Kundenzufriedenheit bei Sicherheit im Zug .....	8
1.5.3	Kundenzufriedenheit bei Informationen zu Verspätungen und Unregelmäßigkeiten .....	8
1.6	Zugausfälle .....	9
II	Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2016 .....	10
1.	Verkehrsleistungen .....	10
2.	Finanzieller Aufwand.....	10
3.	Tabellarische Übersicht 2016.....	11

## Abkürzungen:

Agilis	Agilis Verkehrsgesellschaft mbH & Co. KG
AVG	Albtal-Verkehrsgesellschaft AG
BOB	Bodensee-Oberschwaben-Bahn
BSB	Breisgau S-Bahn
DB Regio / AVG	Konsortium DB Regio AG / AVG
DB Regio	DB Regio AG
HzL	Hohenzollerische Landesbahn AG
RAB	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee GmbH
SBB	SBB Deutschland GmbH
SWEG	Südwestdeutsche Landesverkehrs AG
VIAS	VIAS Rail GmbH

## I Qualität der SPNV-Leistungen im Jahr 2016

### Vorbemerkung

Der nachfolgende Bericht enthält Leistungen, die sowohl im Rahmen des 2003 abgeschlossenen großen Verkehrsvertrages mit der DB Regio als auch im Zuge von Ausschreibungen ab 2001 vergeben worden sind.

Betreiber der Verkehrsverträge:

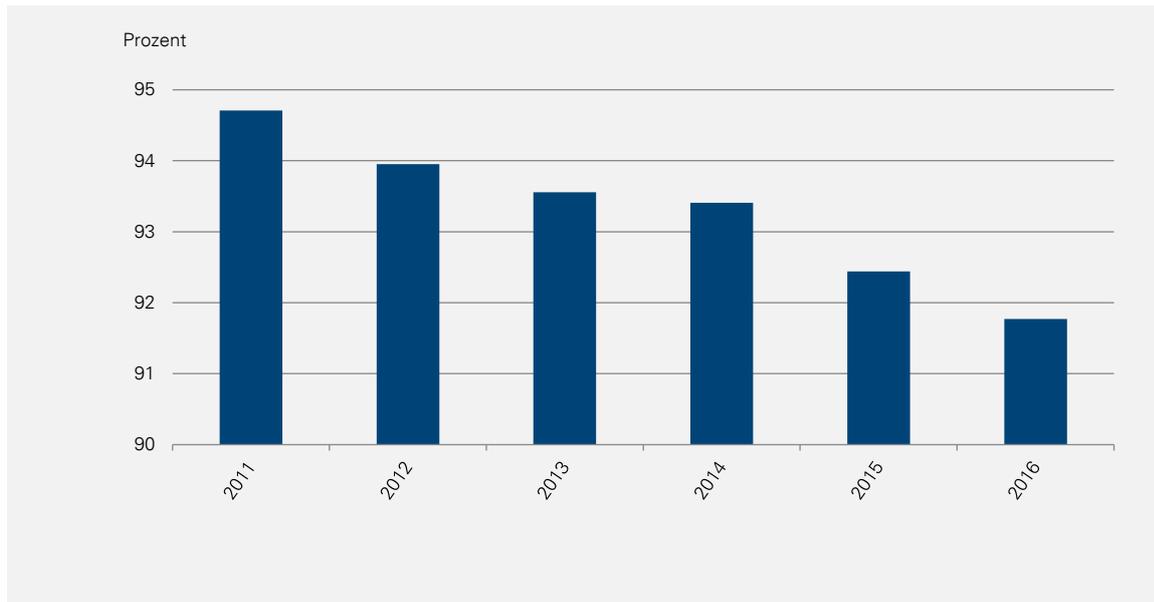
Elztalvertrag	BSB
Friedrichshafen - Aulendorf	BOB
Großer Verkehrsvertrag	DB Regio/RAB
Heilbronn Nord	AVG
Heilbronn - Öhringen	DB Regio/AVG
IRE Stuttgart - Bodensee	RAB
Münstertalbahn	SWEG
Murgtalbahn	AVG
Neigetechnik-Netz	RAB
Nordschwarzwald	RAB
Odenwald	VIAS
Ortenau	SWEG
RE-Netz Südwest Diesel	DB Regio
RE-Netz Südwest E-Traktion	DB Regio
Ringzug	HZL
S-Bahn Rhein-Neckar	DB Regio
Schwarzwaldbahn	DB Regio
Seehas	SBB
Stadtbahn Karlsruhe	AVG
Übergangsverträge	DB Regio
Waldshut - Koblenz	SBB (CH)
Wiesental	SBB (D)
Zollernbahn	HZL

### 1.1 Pünktlichkeit landesweit

Zur Messung der Pünktlichkeit sind diejenigen Eisenbahnverkehrsunternehmen verpflichtet, die auf Grundlage eines Vertrags mit dem Land Baden-Württemberg Verkehrsleistungen durchführen.

Die Entwicklung der Pünktlichkeit dieser Verträge zeigt die folgende Grafik.

## LANDESWEITE PÜNKTLICHKEIT



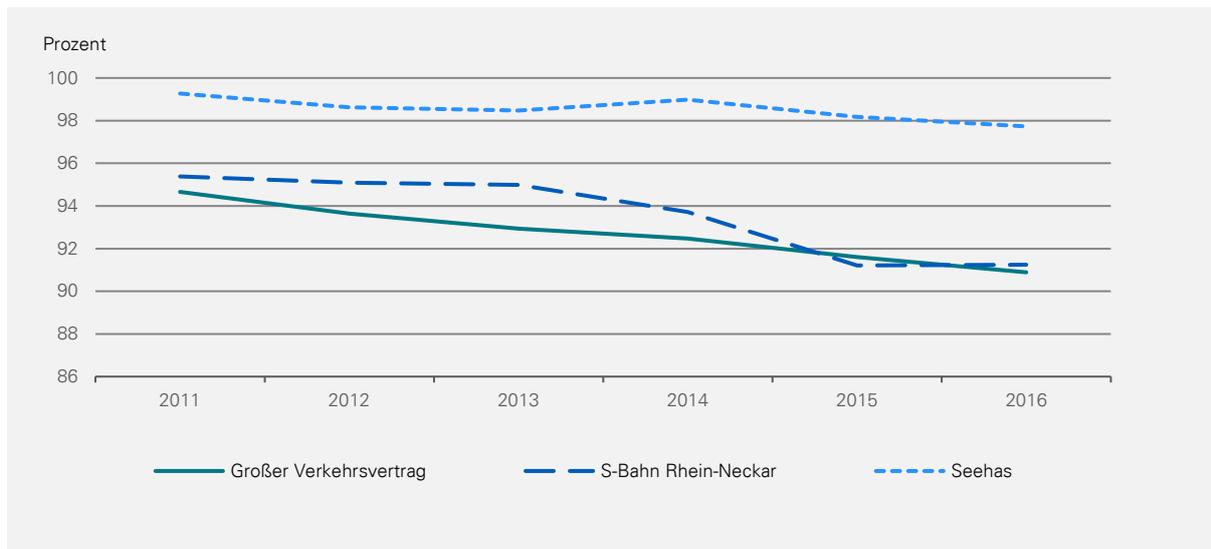
In dieser Grafik sind die Werte der einzelnen Verträge entsprechend ihres Zugkilometeranteils gewichtet. Berücksichtigt wurden entsprechend der Methodik beim bislang noch dominierenden Großen Verkehrsvertrag mit der DB Regio Mittelwerte aus Ankunft und Abfahrt; als pünktlich gelten dort noch Züge, die weniger als sechs Minuten verspätet ankommen oder abfahren.

Es wird deutlich, dass sich die Pünktlichkeit seit 2011 kontinuierlich verschlechtert hat und dass sich 2016 die negative Tendenz fortgesetzt hat.

### 1.2 Pünktlichkeit einzelner Eisenbahnverkehrsunternehmen

In einer detaillierten Betrachtung wird deutlich, dass keineswegs bei allen Eisenbahnverkehrsunternehmen eine deutliche Verschlechterung der Pünktlichkeit zu verzeichnen ist. Die SBB weist beim Seehas im Landkreis Konstanz weiterhin sehr hohe Pünktlichkeitswerte auf, auch wenn die Strecke 2016 stark durch Bauarbeiten beeinträchtigt wurde. Die S-Bahn Rhein-Neckar hat sich 2016 zumindest nicht weiter verschlechtert. Auf einigen Strecken kam es 2016 zu erheblichen Verspätungen im Regionalverkehr durch fahrplantechnisch nicht sauber durchgeplante baubedingte Fahrplanverschiebungen des Fernverkehrs. Hiervon waren insbesondere Züge der DB Regio betroffen.

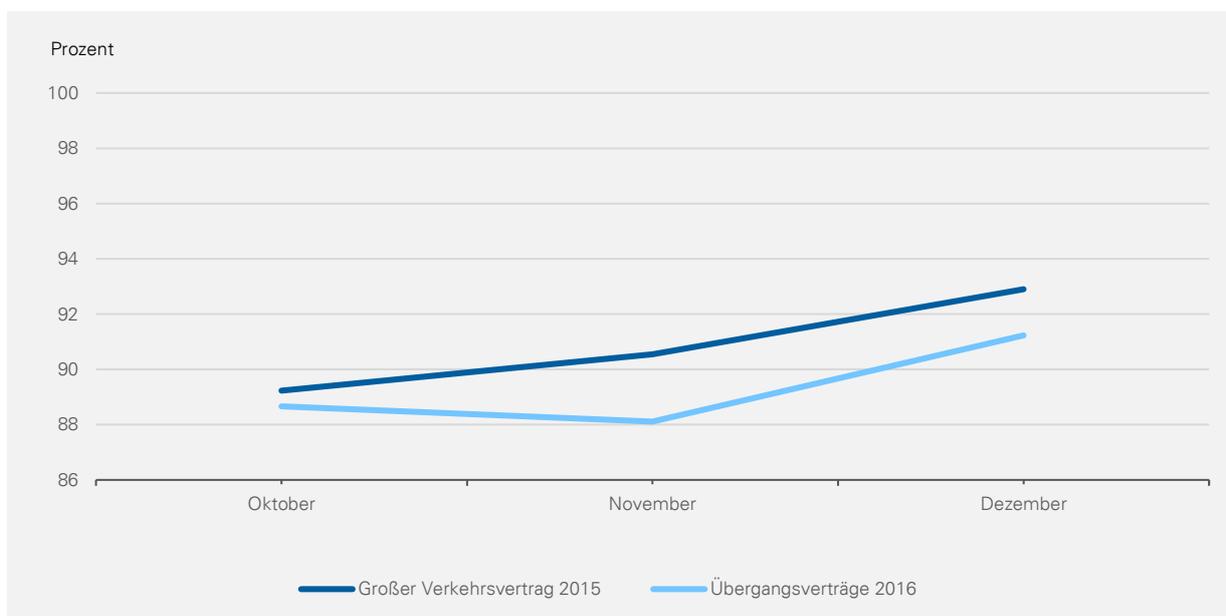
## VERGLEICH PÜNKTLICHKEIT EINZELNER VERKEHRSUNTERNEHMEN



### 1.3 Pünktlichkeit: Start der Übergangsverträge

Zum 30. September 2016 lief der seit 2003 geltende Große Verkehrsvertrag mit der DB Regio aus. Sämtliche Nachfolgeleistungen werden ab 1. Oktober 2016 weiterhin von DB Regio gefahren; bei der Inbetriebnahme der 17 Lose des Übergangsvertrags kam es jedoch zu erheblichen Problemen. Viele Fahrzeugprobleme führten zu verschlechterten Pünktlichkeitswerten, wie die nachfolgende Grafik zeigt:

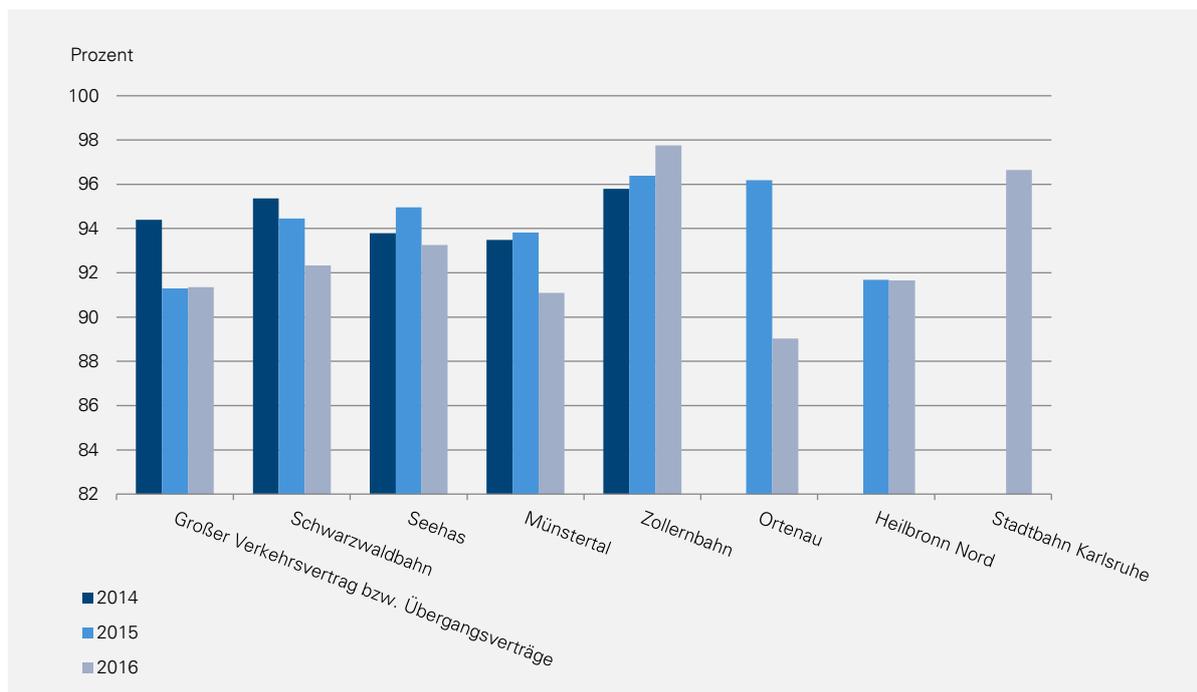
### PÜNKTLICHKEIT ÜBERGANGSVERTRÄGE



## 1.4 Weitere objektive Qualitätskriterien

Im Großen Verkehrsvertrag, bei der Schwarzwaldbahn und beim Seehas werden bereits seit 2004 bzw. 2007 im Rahmen eines integrierten Qualitätssystem (QMS) von speziellem Erfassungspersonal in den Zügen stichprobenartig Überprüfungen verschiedener objektiver Kriterien vorgenommen (Saubерkeit, Schadensfreiheit, Zugbildung, Fahrgastinformation im Zug). Seit 2014 bzw. 2015 fließen auch die Daten der Münstertalbahn, der Zollernbahn, der S-Bahn Ortenau und der Stadtbahnlinie Heilbronn Nord in das QMS-System ein. Im Jahr 2016 wurden auch die neu vergebenen Leistungen der AVG integriert.

### ENTWICKLUNG SAUBERKEIT



Bei der Sauberkeit waren die Messergebnisse beim Großen Verkehrsvertrag im Jahr 2016 gegenüber dem Vorjahr stabil. Bei den anderen Verträgen, in denen das Qualitätssystem angewendet wird, gibt es keine einheitliche Tendenz; die Ergebnisse liegen mehrheitlich über denen des Großen Verkehrsvertrages der DB Region. Ins Auge springt allerdings der Einbruch der Sauberkeitswerte bei der S-Bahn Ortenau.

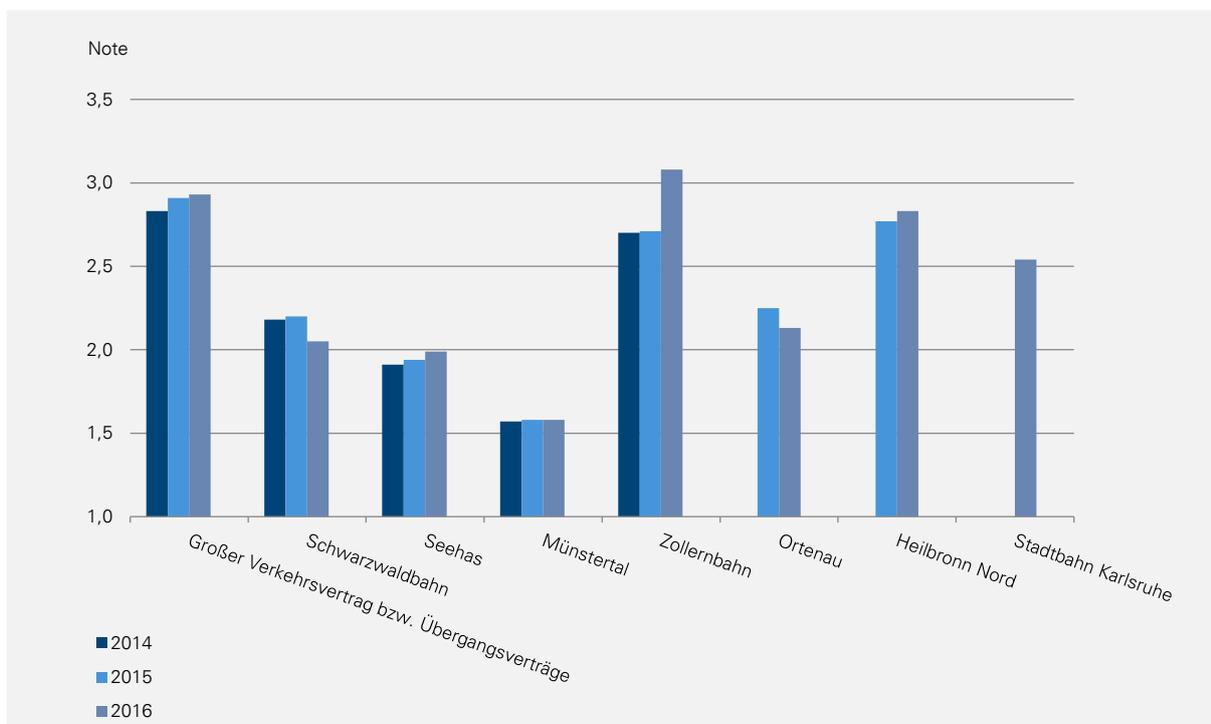
## 1.5 Subjektive Qualitätskriterien

Neben den Erfassungen der objektiven Kriterien durch Stichprobenkontrollen wird im Rahmen des Qualitätssystemes auch die Zufriedenheit der Fahrgäste unter verschiedenen Aspekten abgefragt. Die Ergebnisse der subjektiven Kriterien fließen mit in die Malus-Berechnung ein. Dabei wird ein Malus ab der Note 2,7 fällig. Die Bewertung erfolgt in Schulnoten.

Die Fahrgäste messen den Kriterien Pünktlichkeit, Sicherheit im Zug und Informationen zu Unregelmäßigkeiten und Verspätungen die größte Bedeutung bei.

### 1.5.1 Kundenzufriedenheit bei Pünktlichkeit

#### KUNDENZUFRIEDENHEIT 1: PÜNKTlichkeit

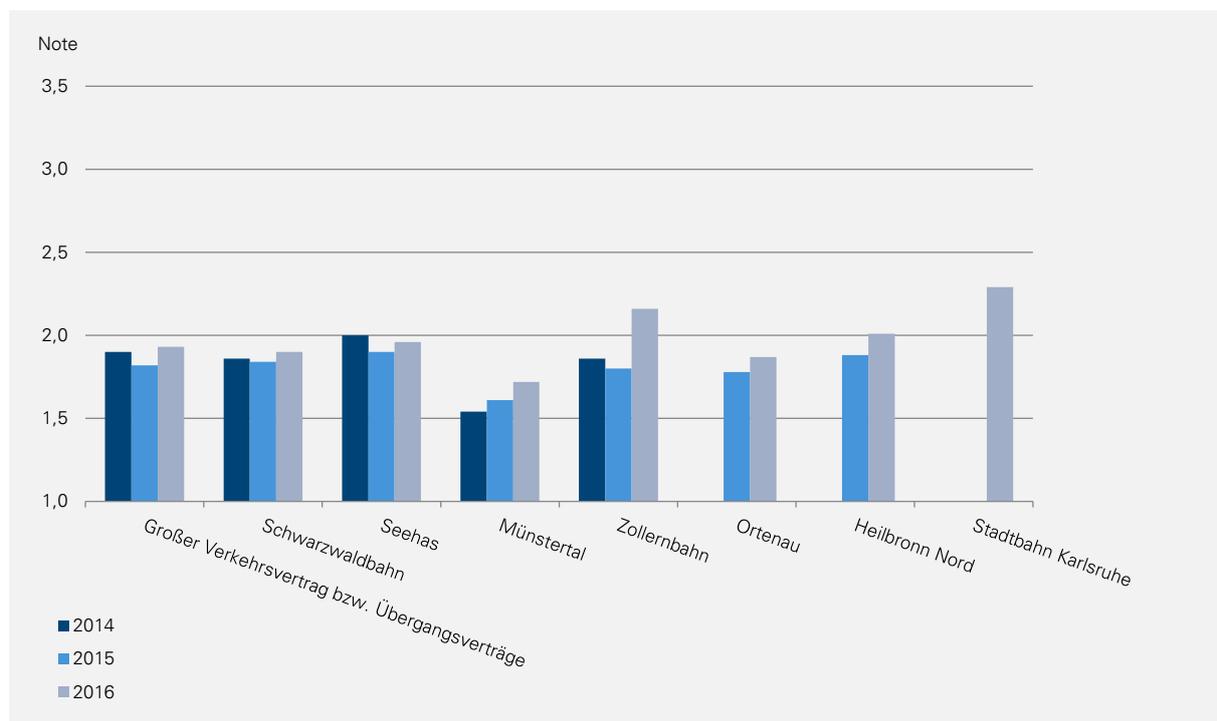


Die Bewertung der Pünktlichkeit differiert stark zwischen den einzelnen Verträgen. Sie korreliert deutlich mit den gemessenen Pünktlichkeitswerten. Weiterhin am besten schneidet die SWEG auf der kurzen Strecke im Münstertal ab, wo es keine anderen Verkehre gibt. Den schlechtesten Wert erzielt 2016 nicht mehr die DB Regio im Großen Verkehrsvertrag, sondern die HzL auf der eingleisigen Zollernbahnstrecke mit dem störanfälligen parallelen Neigetechnikverkehr, die 2016 dazu noch von Infrastrukturproblemen belastet war. Die Stadtbahn Heilbronn Nord wird beim Thema Pünktlichkeit schlechter bewertet als die Stadtbahn Karlsruhe, obwohl die objektiven Pünktlichkeitswerte bei der Stadtbahn Heilbronn Nord besser sind.

## 1.5.2 Kundenzufriedenheit bei Sicherheit im Zug

Insbesondere im Zusammenhang mit einzelnen Gewalttaten in Zügen oder auf Stationen wird immer wieder befürchtet, dass das Sicherheitsgefühl der Fahrgäste Schaden nehmen und die Attraktivität des SPNV insgesamt leiden könnte. 2016 war zwar in den meisten Fällen eine leichte Verschlechterung zum Vorjahr festzustellen, doch das Niveau ist weiterhin hoch: Die Fahrgäste fühlen sich in den Zügen des Regionalverkehrs erfreulich sicher. Dieses Kriterium bekommt bei den meisten Eisenbahnverkehrsunternehmen weiterhin die besten Noten von allen abgefragten Kriterien. Nur bei der Zollernbahn ist eine signifikante Verschlechterung festzustellen.

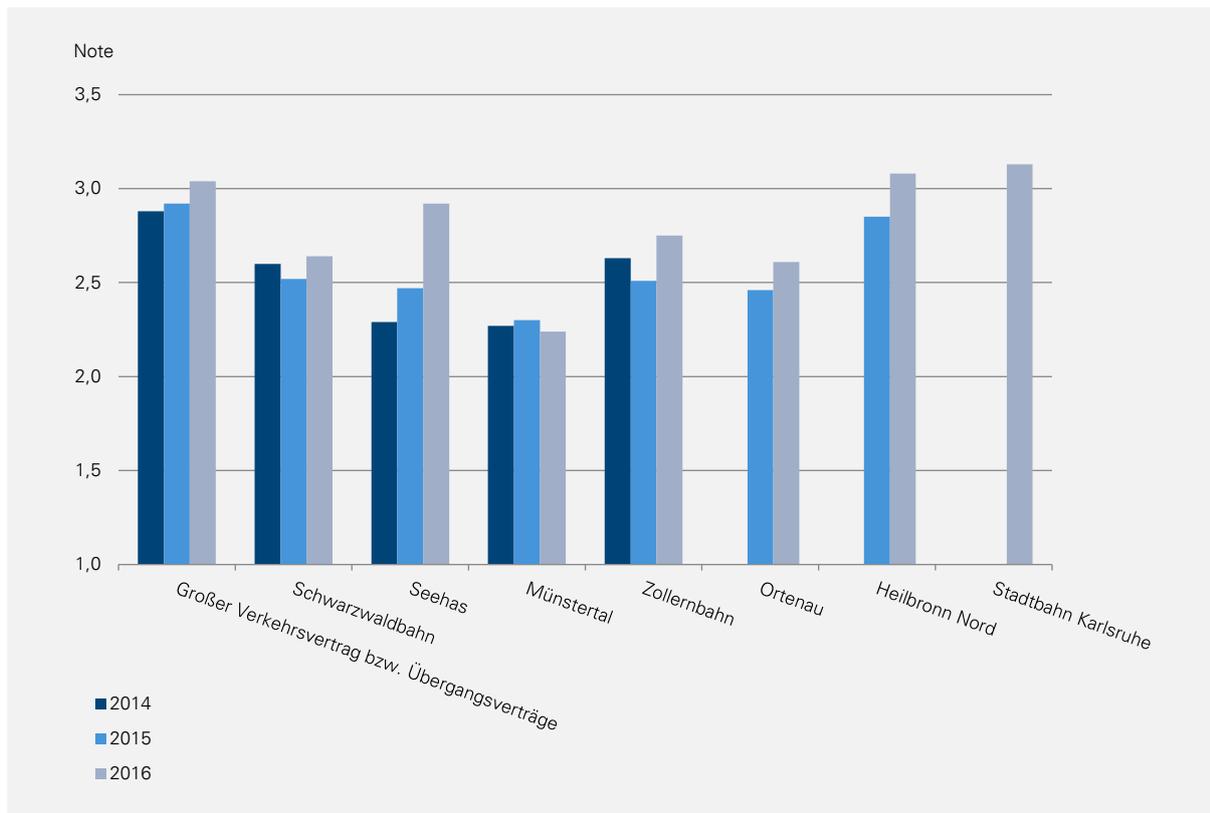
### KUNDENZUFRIEDENHEIT 2: SICHERHEIT IM ZUG



## 1.5.3 Kundenzufriedenheit bei Informationen zu Verspätungen und Unregelmäßigkeiten

Kritisch gesehen wird oft die Fahrgastinformation bei Verspätungen und Unregelmäßigkeiten. Wirklich gute Werte werden hier kaum erzielt, wobei die Ergebnisse deutlich von den erzielten Pünktlichkeitswerten abhängen. Zum Teil fließt sicherlich auch die Zufriedenheit mit der erlebten Fahrgastinformation an den Stationen mit in die Bewertung ein, die die EVU nicht immer beeinflussen können. Es gibt deutliche Unterschiede zwischen den einzelnen Verträgen. Am besten schneidet unverändert auch hier wieder die SWEG im Münstertal ab, die dort an den Stationen ein modernes Echtzeit-Informationssystem betreibt. Die schlechtesten Werte bekommt die AVG bei der Stadtbahn Heilbronn Nord und bei der Stadtbahn Karlsruhe. Die Werte für den Seehas haben sich gegenüber 2015 drastisch verschlechtert; auf der Strecke gab es z. T. erhebliche Störungen im Zusammenhang mit Bauarbeiten.

## KUNDENZUFRIEDENHEIT 3: INFORMATION ZU UNREGELMÄSSIGKEITEN



### 1.6 Zugausfälle

Bei der DB Regio haben seit Inkrafttreten der Übergangsverträge am 1. Oktober 2016 gehäufte Zugausfälle auf einigen Strecken zu Schlagzeilen und massiven Kundenbeschwerden geführt. Ursachen sind teilweise massive Fahrzeugprobleme, aber auch kurzfristige Krankmeldungen des Personals.

## II Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2016

### 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 ihnen befahrenen Strecken. Die gefahrenen Zugkilometer sind für das jeweilige EVU für alle von ihm befahrenen Strecken aggregiert enthalten. Im Jahr 2016 wurden insgesamt 67.390.578 Zugkilometer bestellt.

### 2. Finanzieller Aufwand

Im Jahr 2016 hat das Land Baden-Württemberg für die Erbringung der o. g. Verkehrsleistungen allen beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen Zahlungen in Höhe von 734.006.348 € geleistet. Dies entspricht einem durchschnittlichen Zuschuss von 10,89 €/Zugkm.

### 3. Tabellarische Übersicht 2016

Nr.	EVU	KBS	Strecke/Netz	Zugkm p.a.
1	agilis	verschiedene	E-Netz Regensburg	11.000
2	Albtal-Verkehrsgesellschaft	775	Pforzheim - Bad Wildbad	6.650.032
		verschiedene	Stadtbahn Karlsruhe	
		710.51	Karlsruhe - Germersheim	
		710.41	Heilbronn Nord	
3	Bodensee-Oberschwaben-Bahn	751	Friedrichshafen - Aulendorf	531.000
4	Breisgau-S-Bahn	726	Freiburg - Elzach	951.940
		729	Freiburg - Breisach	
5	DB Regio	730	Singen - Schaffhausen	47.141.136
		975	Ulm - Senden - Weißenhorn	
		676	RE-Netz Südwest Diesel	
		660/665.3-4/700	RE-Netz Südwest E-Traktion	
		650/654	Dieselnetz-Südwest	
		verschiedene	Übergangsverträge 17 Lose	
		verschiedene	Generalvertrag Regionalverkehr in Baden-Württemberg	
		676	Karlsruhe - Wörth - Neustadt	
		670, 665, 705, 708, 677, 701	S-Bahn Rhein-Neckar	
		980	Ulm - Aalen - Nördlingen	
		702, 720	Schwarzwaldbahn	
6	Hohenzollerische Landesbahn	verschiedene	Ringzug	2.298.560
		766	Tübingen - Sigmaringen	
7	SBB (CH)	730.4	Waldshut - Koblenz	40.000
8	Konsortium DB Regio / AVG	710.3, 710.4, 710.41	Murgtalbahn	3.857.776
		770, 771	Pforzheim - Bietigheim	
		783	Heilbronn - Öhringen	
9	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	774, 765, 772, 770	Nordschwarzwald	1.615.253
10	SBB (D)	734, 735	Wiesental	2.065.000
		720	Seehas	
11	Südwestdeutsche Verkehrs - AG	702, 718, 719, 720, 741	Ortenau	1.977.701
		703, 725	Freiburg - Bad Krozingen - Münstertal	210.180
12	VIAS	641	Odenwaldbahn	41.000
<b>Summe</b>				<b>67.390.578</b>
<b>Zuschuss p.a.</b>				<b>734.006.348€</b>
<b>durchschnittlicher Zuschuss je Zugkm</b>				<b>10,89€</b>