

Bericht  
des Ministeriums für Verkehr und Infrastruktur  
Baden-Württemberg  
gem. Art 7 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007  
für das Jahr 2013  
– Schienenpersonennahverkehr –



Baden-Württemberg



**Bericht des  
Ministeriums für Verkehr und Infrastruktur  
Baden-Württemberg  
gem. Art 7 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007  
für das Jahr 2013  
– 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 2013	4
1	Entwicklung der Pünktlichkeit	4
2	Übrige Ergebnisse der Erhebung der objektiven Qualitätskriterien 2013	7
2.1	Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei DB Regio	7
2.2	Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei Schwarzwaldbahn und seehas 2013	10
3	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen (subjektive Qualitätskriterien)	14
3.1	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei DB Regio AG	14
3.2	Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen bei der Schwarzwaldbahn und beim seehas im Vergleich mit DB Regio	16
II	Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2013	23
1.	Verkehrsleistungen	23
2.	Finanzierungsaufwand	23
	Tabellarische Übersicht	24

## **I      Qualität der SPNV-Leistungen im Jahr 2013**

### **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:

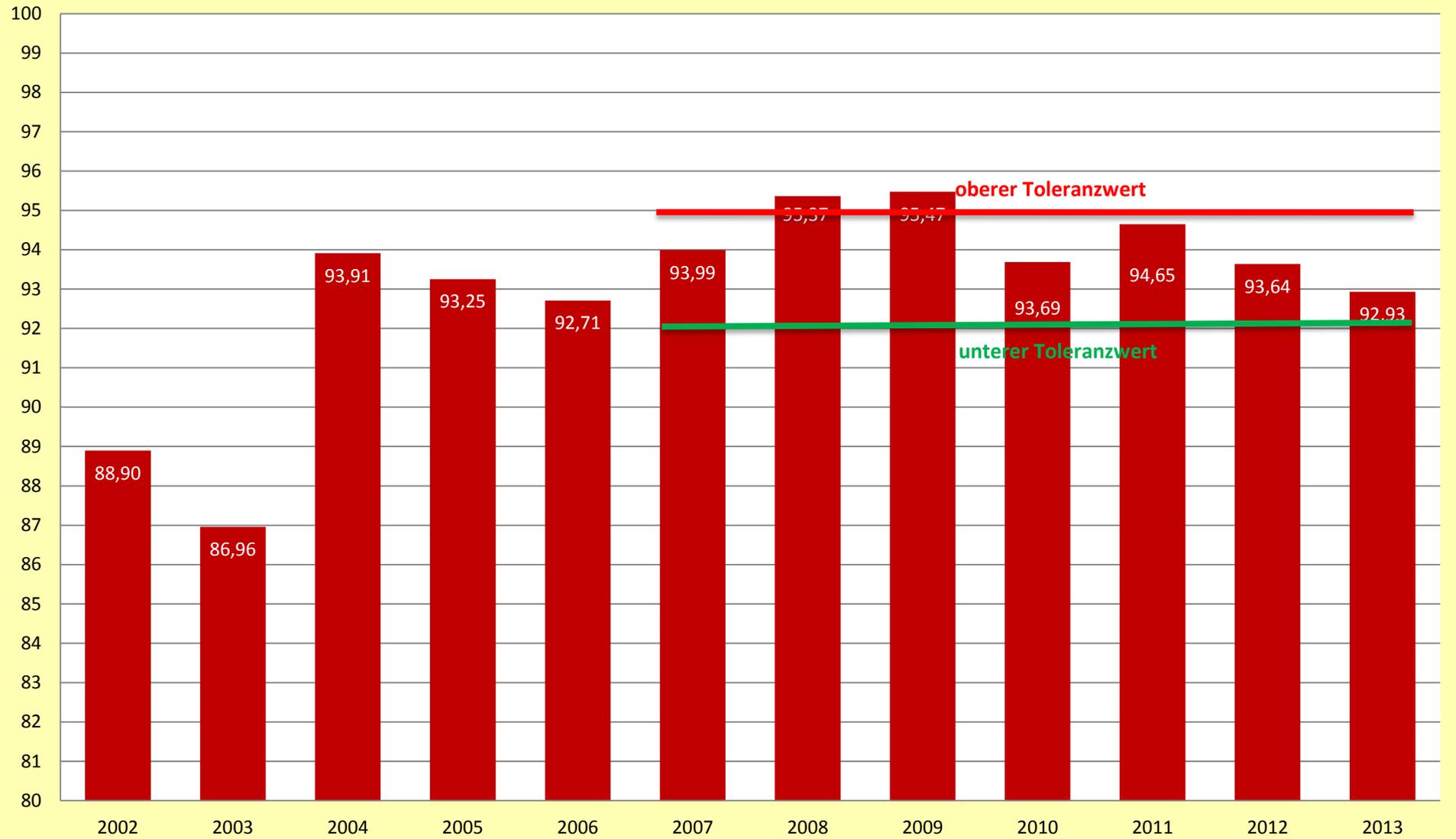
- DB Regio                      -> Großer Verkehrsvertrag mit DB Regio AG
- AVG                             -> Verkehrsverträge mit der Albtal-Verkehrsgesellschaft mbH
- S-Bahn Rhein – Neckar -> Verkehrsvertrag mit DB Regio AG zur S-Bahn Rhein-Neckar
- Schwarzwaldbahn         -> Verkehrsvertrag mit DB 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 bei DB Regio (Großer Verkehrsvertrag) hat sich gegenüber den beiden Vorjahren 2012 und 2011 erneut deutlich verschlechtert. Sie liegt zwar mit 92,93% unterhalb des Zielwerts, aber noch innerhalb des Toleranzfeldes. Insbesondere die Monate Mai bis November wiesen schlechte Werte auf. Besonders im Großraum Stuttgart war die Pünktlichkeit schlechter als in den meisten Vorjahren.

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

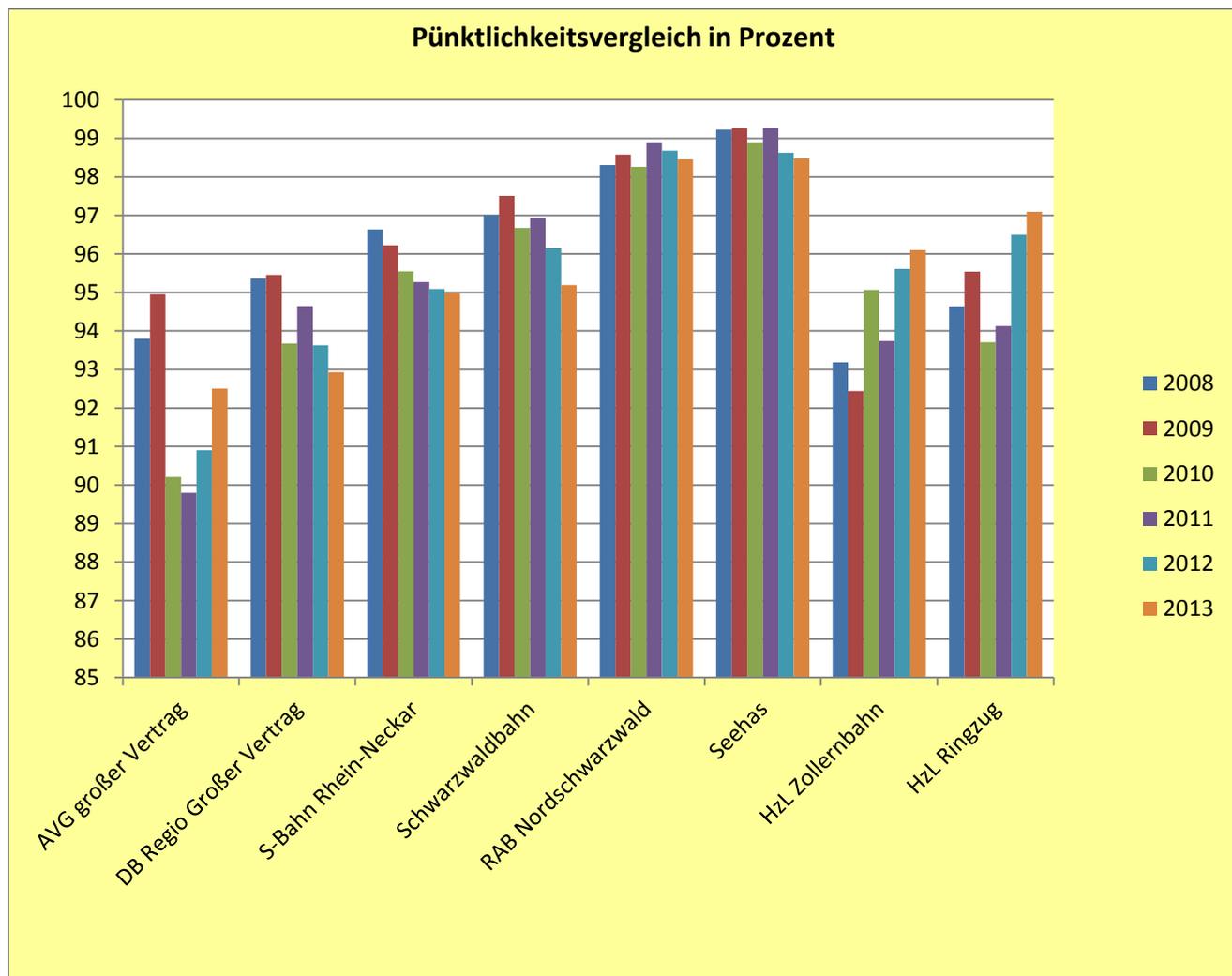
## Entwicklung der Pünktlichkeit bei DB Regio seit 2002 in Prozent



### **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 2012 auf. Die Schwarzwaldbahn erreichte eine Pünktlichkeit von 95,19% (2012: 96,15%), die Züge des „seehas“ waren zu 98,48% (2012: 98,63%) pünktlich, während die Werte der S-Bahn Rhein-Neckar von 95,09% im Jahre 2012 auf 94,99% 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 ein differenziertes Bild. So lagen die Pünktlichkeitswerte der AVG stets deutlich unter denen von DB Regio im großen Verkehrsvertrag. Allerdings konnte die AVG 2013 den Pünktlichkeitswert gegenüber 2012 deutlich verbessern. Die Werte der DB Regio bei der S-Bahn Rhein-Neckar und auf der Schwarzwaldbahn sowie die der DBZugBus RAB im Nordschwarzwald lagen seit 2008 durchwegs besser als die der DB Regio im großen Verkehrsvertrag. Die HzL war auf der Zollernbahn und beim Ringzug mal schlechter, mal besser als DB Regio, konnte ihre Werte in den letzten beiden Jahren aber deutlich verbessern. Erfreulich ist, dass die RAB im Nordschwarzwald und der seehas ihr hohes Pünktlichkeitsniveau nahezu halten konnten. Weiterhin unbefriedigend waren 2013 die Pünktlichkeitswerte der AVG im „großen Vertrag“ mit 92,5% und der DB Regio im großen Verkehrsvertrag mit 92,93%. Allerdings konnte sich die AVG gegenüber dem Vorjahr stark verbessern, während DB Regio weiter absank.



## 2 Übrige Ergebnisse der Erhebung der objektiven Qualitätskriterien 2013

Eine den nachfolgenden Kriterien entsprechendes Qualitätsmesssystem 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

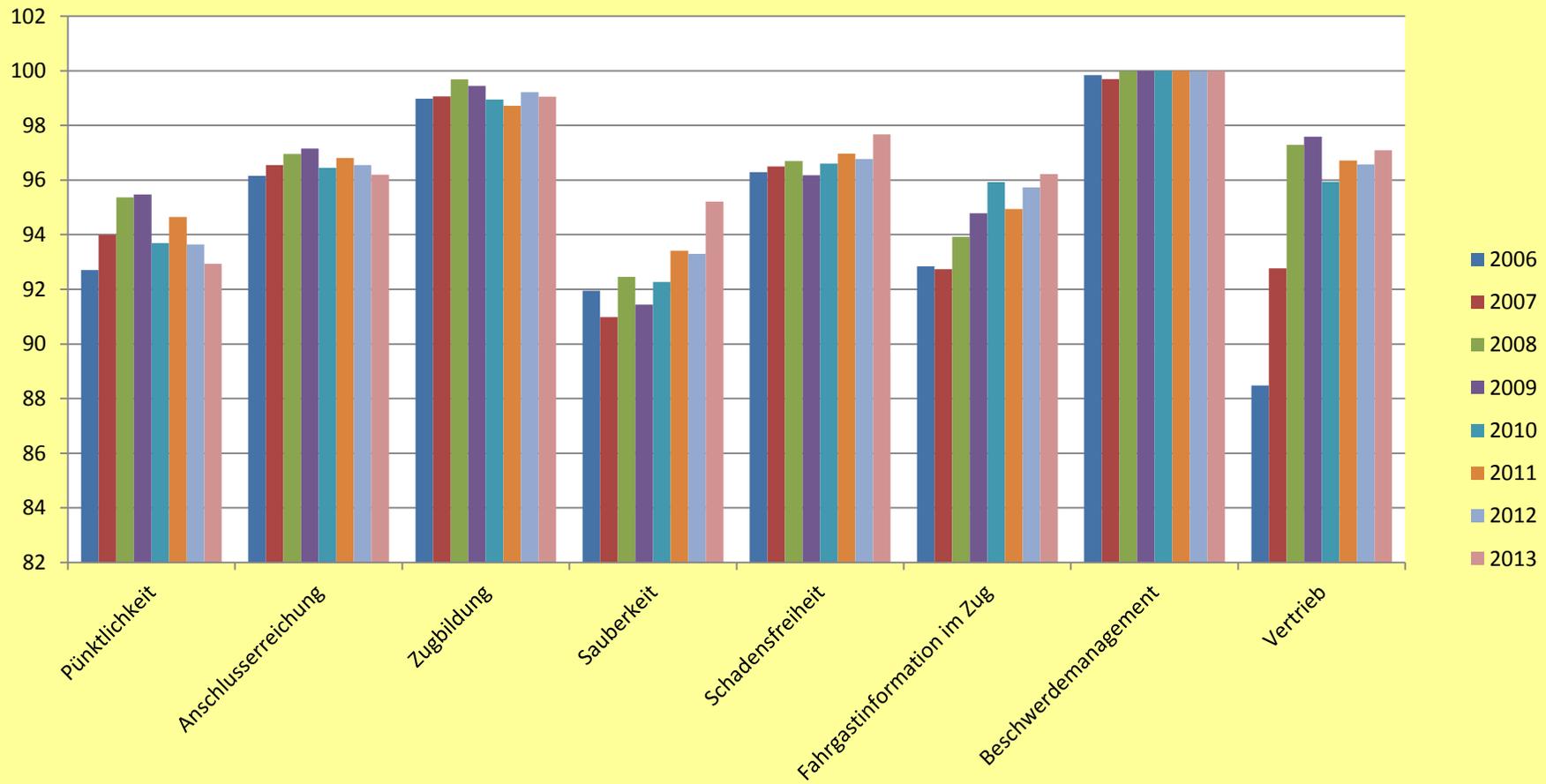
Pünktlichkeit, Anchlusserrreichung und Zugbildung haben sich im Vergleich zum Vorjahr leicht verschlechtert. Sauberkeit, Schadensfreiheit, Fahrgastinformation im Zug, Beschwerdemanagement und Vertrieb zeigten gegenüber dem Vorjahr allerdings eine Verbesserung.

Bei der Sauberkeit konnte das vergleichsweise hohe Niveau der Jahre 2011 und 2012 auf ein neues Rekordniveau von 95,21% gesteigert werden. Beim Kriterium Schadensfreiheit wurde der höchste Grad seit Beginn der Messungen erreicht. Die deutliche Verbesserung des Wertes der Fahrgastinformation im Zug gegenüber den ersten Jahren sind neben einem verstärkten Einsatz von mo-

deren Fahrzeugen auch auf die Anreizwirkungen des Qualitätsmesssystems zurückzuführen. Beim Kriterium Vertrieb wird die Nutzbarkeit der Fahrausweisautomaten getestet. Seit der flächendeckenden Einführung der modernen Touchscreen-Fahrausweisautomaten weisen die Fahrausweisautomaten eine konstant hohe Verfügbarkeit auf.

- Pünktlichkeit: 92,93% (2012: 93,64%)
- Anchlusserreichung: 96,20% (2012: 96,55%)
- Zugbildung (Sitzplätze): 99,05% (2012: 99,22%)
- Sauberkeit: 95,21% (2012: 93,30%)
- Schadensfreiheit: 97,67% (2012: 96,77%)
- Fahrgastinformation im Zug: 96,22% (2012: 95,73%)
- Beschwerdemanagement: 100% (2012: 99,99%)
- Vertrieb: 97,09% (2012: 96,57%)

### Ergebnis der objektiven Qualitätserhebung bei DB Regio (Großer Verkehrsvertrag)

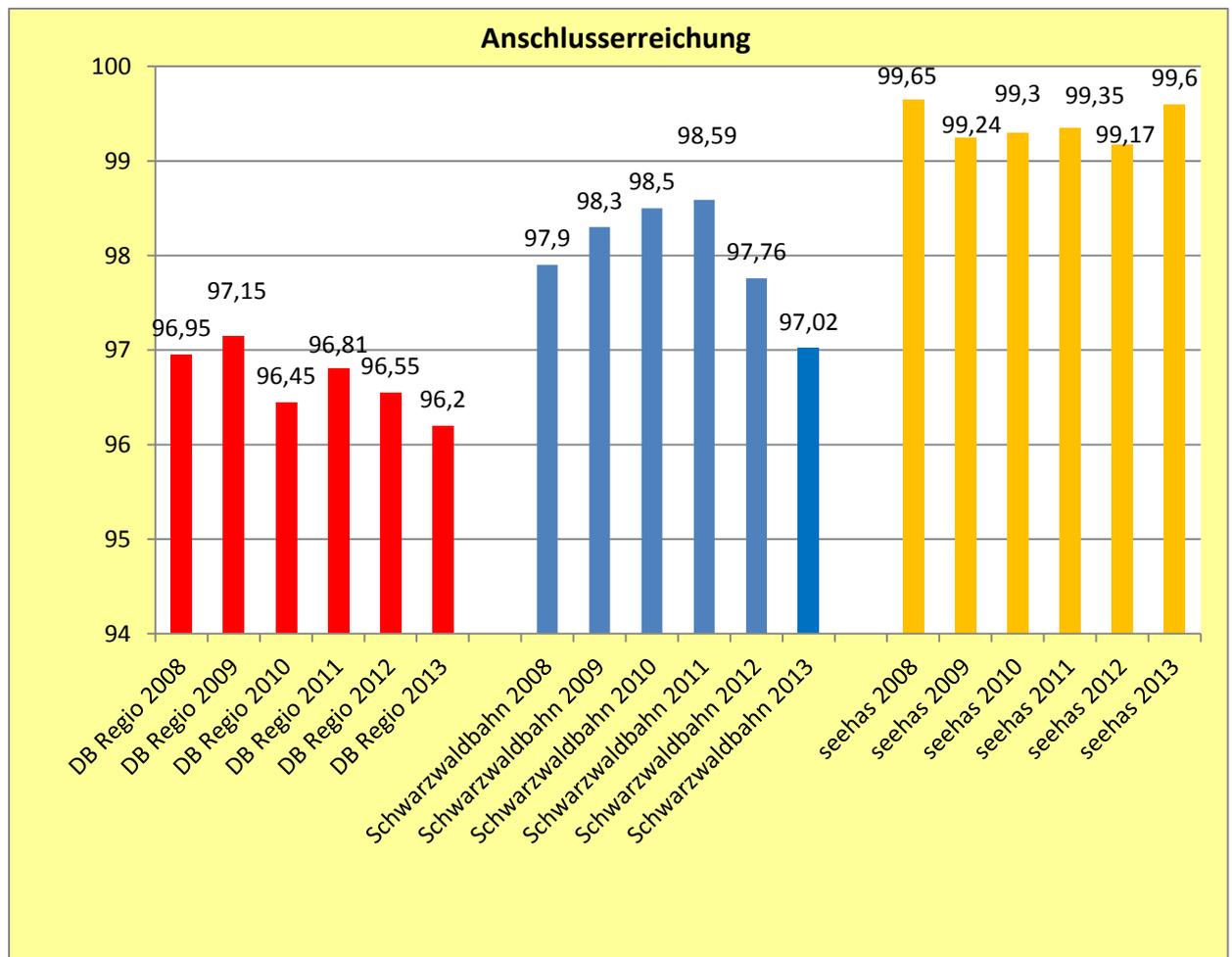


## 2.2 Ergebnisse der objektiven Qualitätserhebungen bei Schwarzwaldbahn und seehas 2013

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 2013 teilweise nicht gehalten werden, wurden aber z.T. auch noch übertroffen.

### - Objektives Kriterium Anslusserreichung:

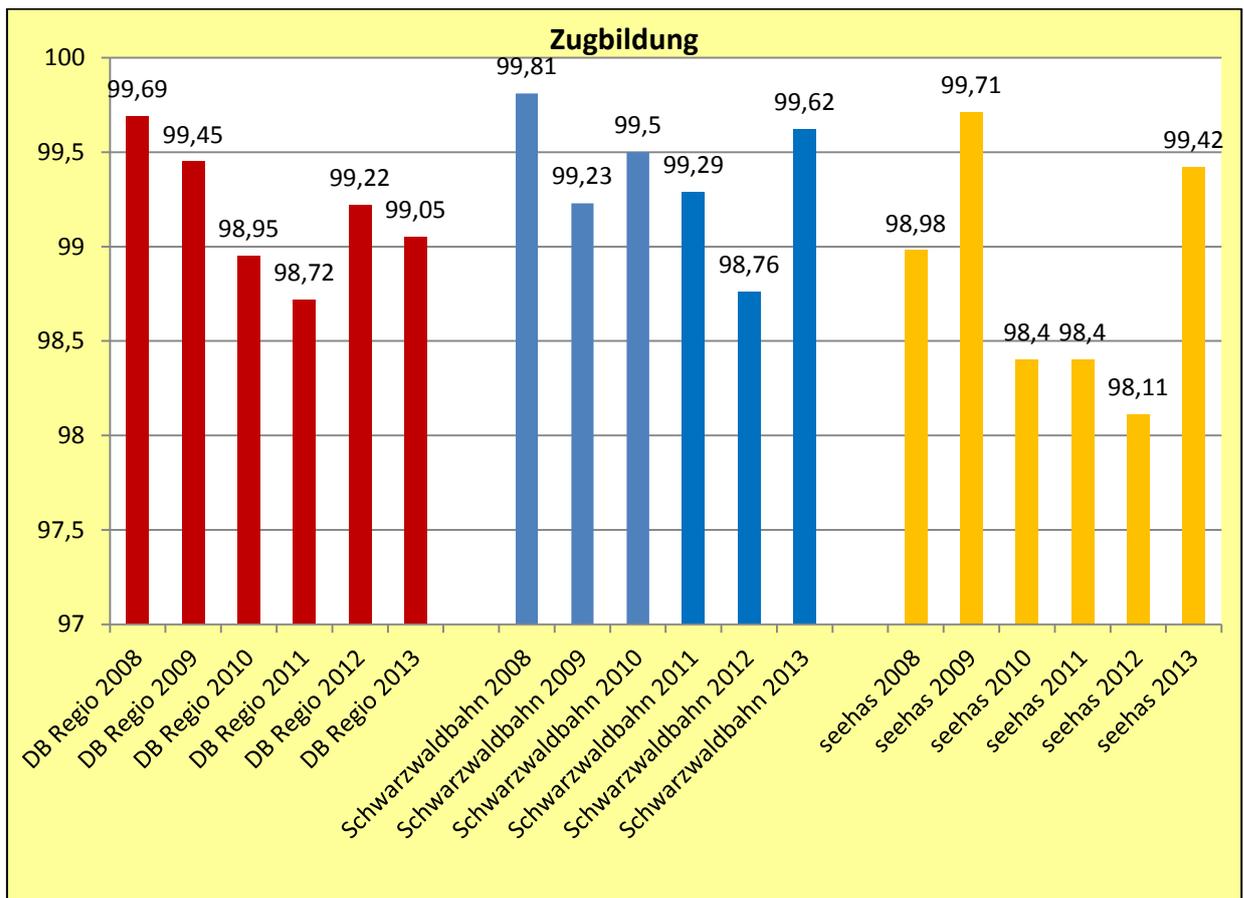
Aufgrund der höheren Pünktlichkeit im Vergleich zu DB Regio (großer Verkehrsvertrag) haben Schwarzwaldbahn und seehas auch mehr Anschlüsse erreicht als DB Regio. Die Anslusserreichung lag bei der Schwarzwaldbahn allerdings nur bei 97,02%. Bei einer 99,6% beim seehas hingegen kann der Reisende davon ausgehen, dass er seine Anschlüsse fast immer noch erreicht.



- Objektives Kriterium Zugbildung:

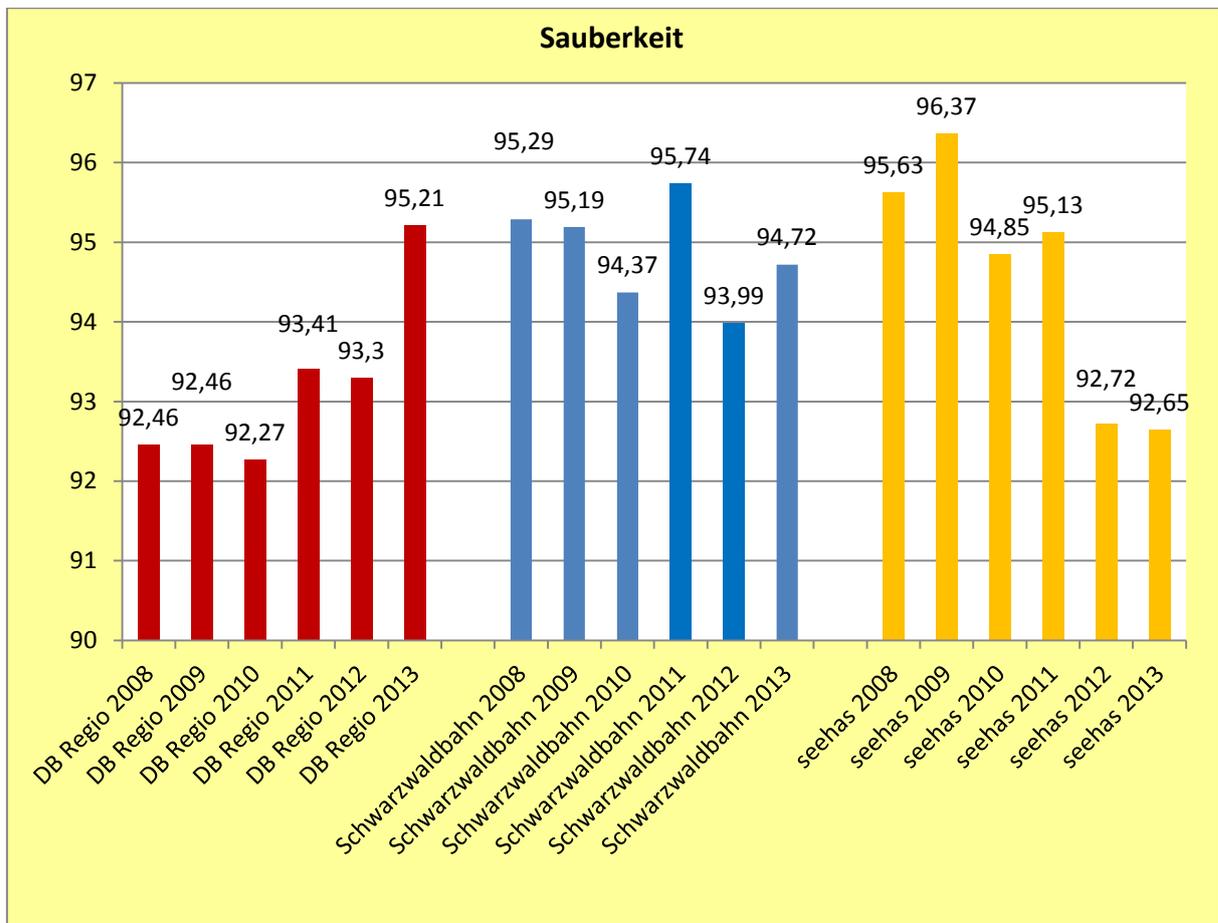
Sowohl die Schwarzwaldbahn als auch der seehas konnten 2013 die Werte des Vorjahrs erheblich verbessern. Dies führte dazu, dass bei beiden die geforderte Sitzplatzzahl wieder fast immer vollständig zur Verfügung stand.

Bei DB Regio (großer Verkehrsvertrag) wurde bei den Stichproben ebenfalls fast immer die vorge-sehene Sitzplatzanzahl festgestellt. Allerdings hielten die Verfügbarkeitsprobleme bei den Doppelstockwagen im Raum Stuttgart auch 2013 weiter an. Das Zugbildungsergebnis lag insgesamt etwas unter dem Wert von 2012.



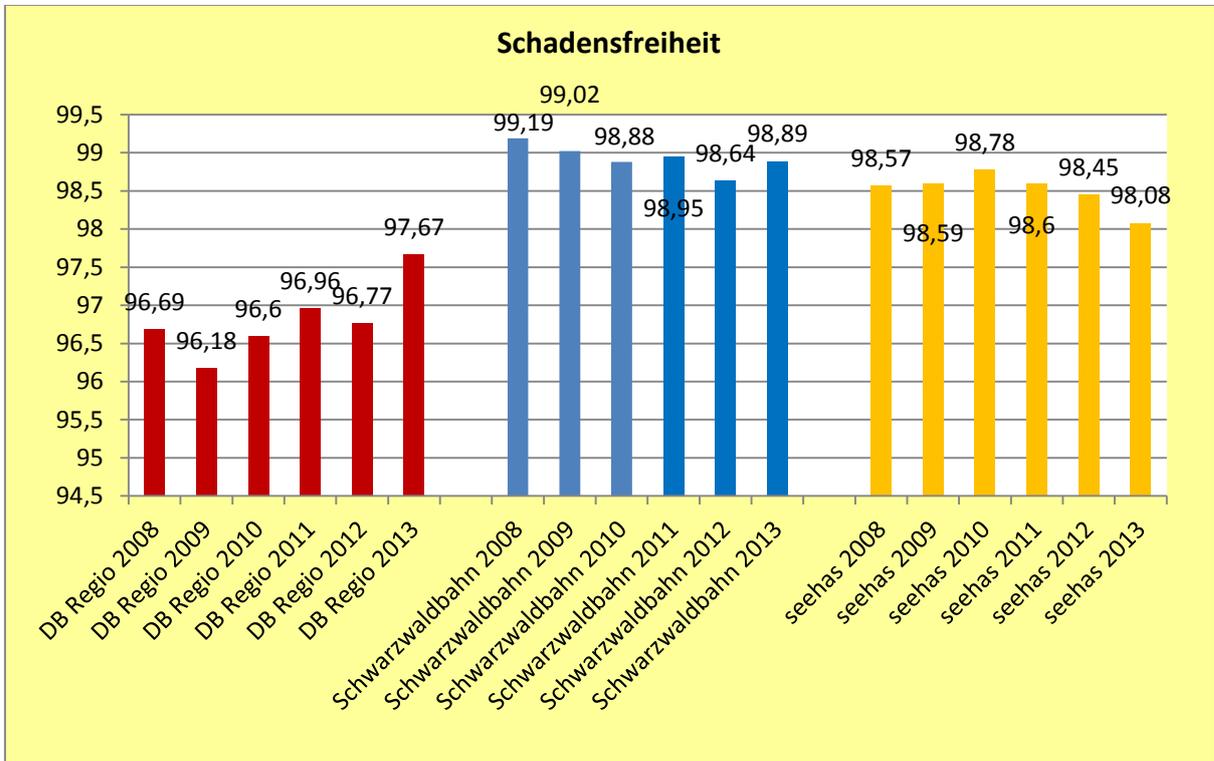
- Objektives Kriterium Sauberkeit:

Bei der Sauberkeit konnten DB Regio im Großen Verkehrsvertrag und die Schwarzwaldbahn das unbefriedigende Ergebnis des Vorjahres verbessern. DB Regio erreichte mit 95,21% den höchsten Wert gegenüber den Vorjahren. Demgegenüber verzeichneten die Züge des seehas 2013 mit 92,65% den schlechtesten Wert seit 2008 und dies, obwohl die SBB ab 2013 eine neue Reinigungsfirma beauftragt hat.



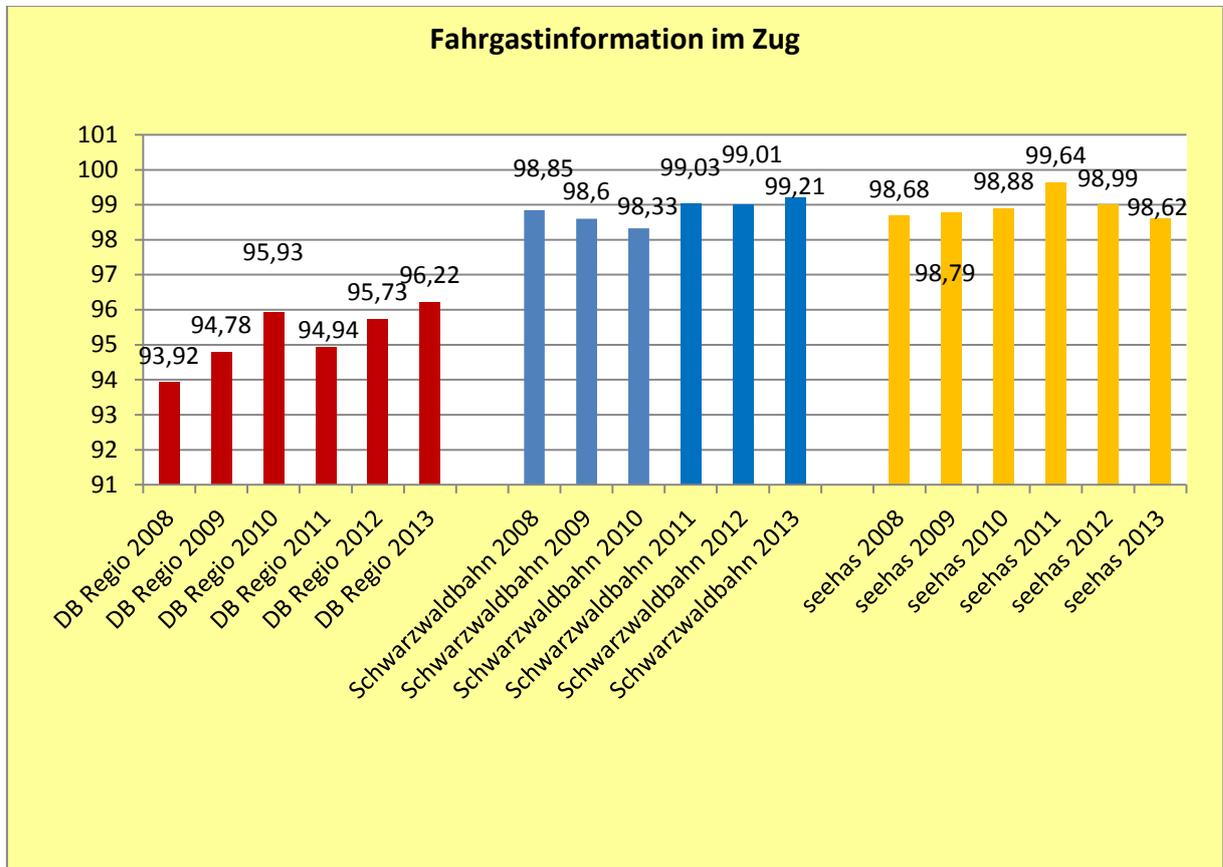
- Objektives Kriterium Schadensfreiheit:

Bei DB Regio und auf der Schwarzwaldbahn hat sich die Schadensfreiheit 2013 verbessert, beim seehas dagegen leicht verschlechtert. Beim seehas ist dabei seit 2010 eine kontinuierliche Verschlechterung festzustellen. DB Regio hat dagegen den besten Wert der letzten sechs Jahre.



- 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 2013 gegenüber 2012 erneut deutlich verbessert, was neben dem Einsatz modernerer Fahrzeuge auch auf die Anreize des Qualitätssystemes zurückzuführen sein dürfte.



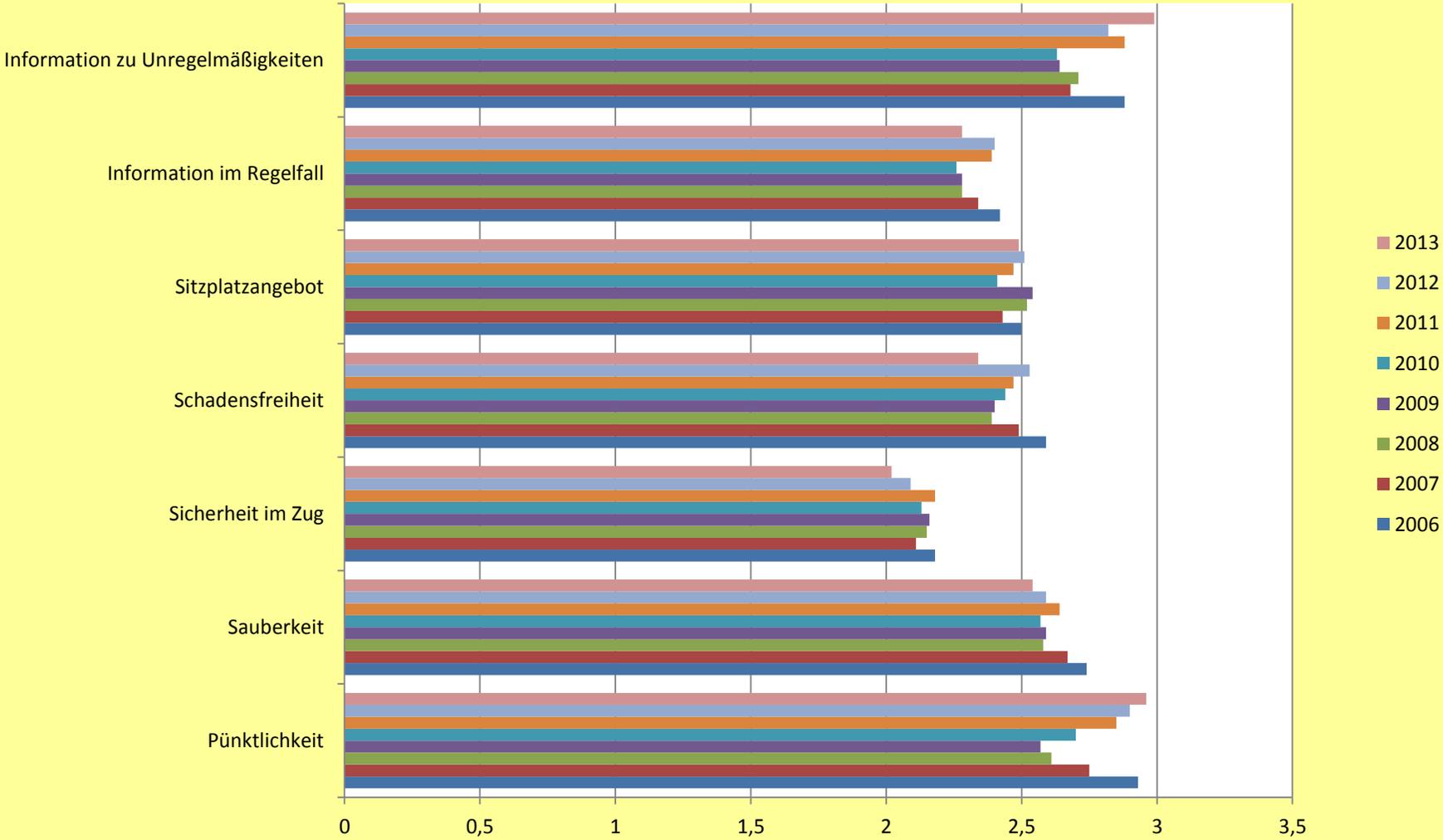
### 3 Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragungen (subjektive Qualitätskriterien)

#### 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 2013 waren die Reisenden im Wesentlichen mit der Qualität des Schienenpersonennahverkehrs der DB Regio AG in Baden-Württemberg zufrieden. Im Jahr 2013 haben sich die Bewertungen bei den einzelnen Kriterien nur wenig verändert. Die beste Bewertung erhielt erneut der Punkt „Sicherheit im Zug“ mit 2,02. Die verschlechterten objektiven Pünktlichkeitswerte spiegeln sich bei den Kundenzufriedenheitsbefragungen zur Pünktlichkeit und zur Information bei Verspätungen bzw. Unregelmäßigkeiten wieder, denen die Noten 2,96 (Pünktlichkeit) bzw. 2,99 (Information) gegeben wurden.

**Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung bei DB Regio  
(Subjektive Qualitätskriterien; Bewertung in Schulnoten)**



Im Jahr 2013 haben die Befragungen folgende Durchschnittswerte ergeben:

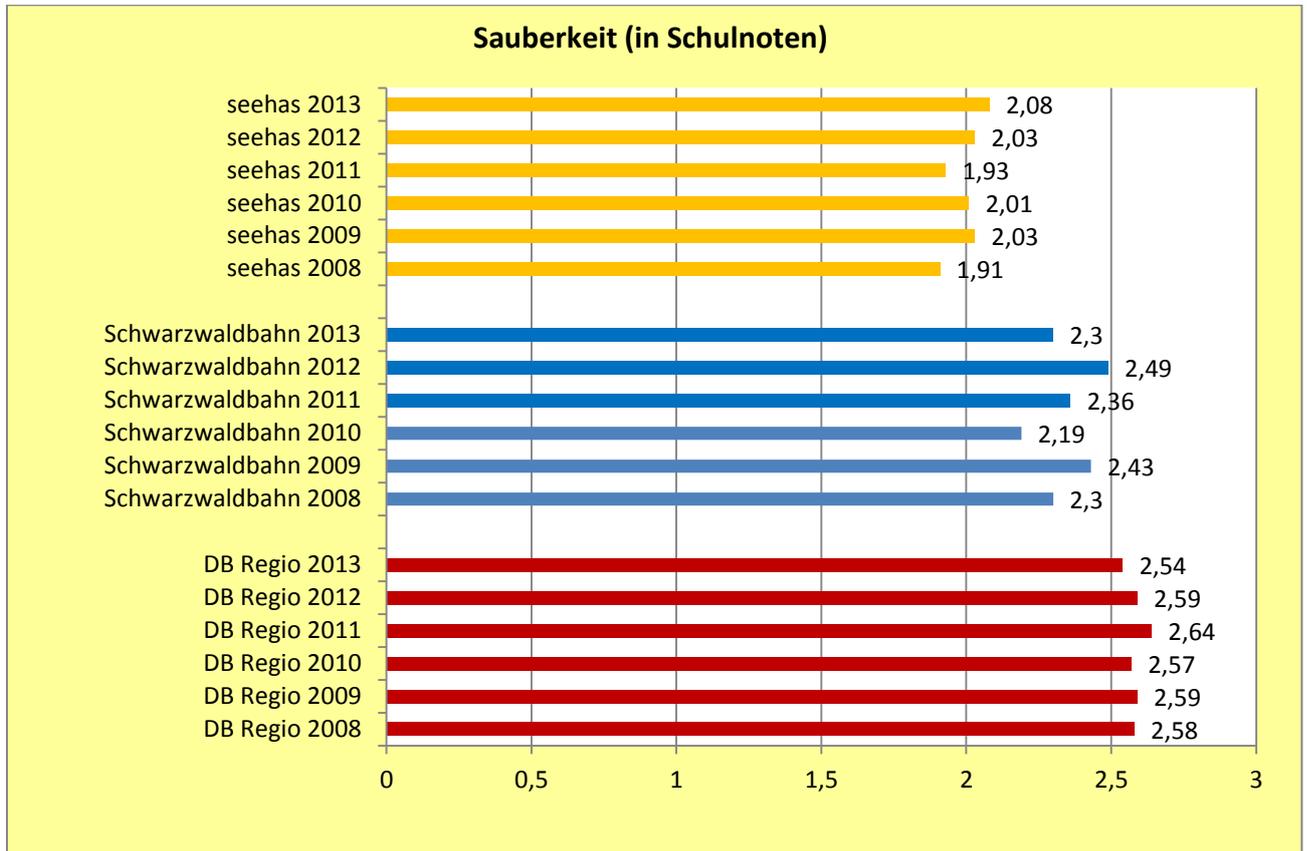
- Pünktlichkeit: 2,96 (2012: 2,9) – Wert weiter verschlechtert; Wert liegt erneut im Malusbereich;
- Sauberkeit: 2,54 (2012: 2,59) – leicht verbessert, innerhalb Toleranzfeld;
- Sicherheit im Zug: 2,02 (2012: 2,09) – Wert leicht verbessert - Bonus;
- Schadensfreiheit: 2,34 (2012: 2,53) – leichte Verbesserung, Wert innerhalb des Toleranzfeldes;
- Sitzplatzangebot: 2,49 (2012: 2,51) – leichte Verbesserung gegenüber 2012; Wert innerhalb des Toleranzfeldes.
- Information im Regelfall:  
2,28 (2012: 2,4) – Wert deutlich verbessert; Wert oberhalb des Toleranzfelds;
- Informationen zu Unregelmäßigkeiten und Verspätungen:  
2,99 (2012: 2,82) – Verschlechterung gegenüber Vorjahr; Wert liegt 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 2013 auch die Fahrgäste von Schwarzwaldbahn und seehas wieder befragt. Die Kundenzufriedenheit ist weiterhin insgesamt sehr hoch. Während sich DB Regio im Generalvertrag in fünf von sieben Bereichen verbessern konnte, halten sich Verbesserungen und Verschlechterungen der Noten bei den beiden anderen die Waage.

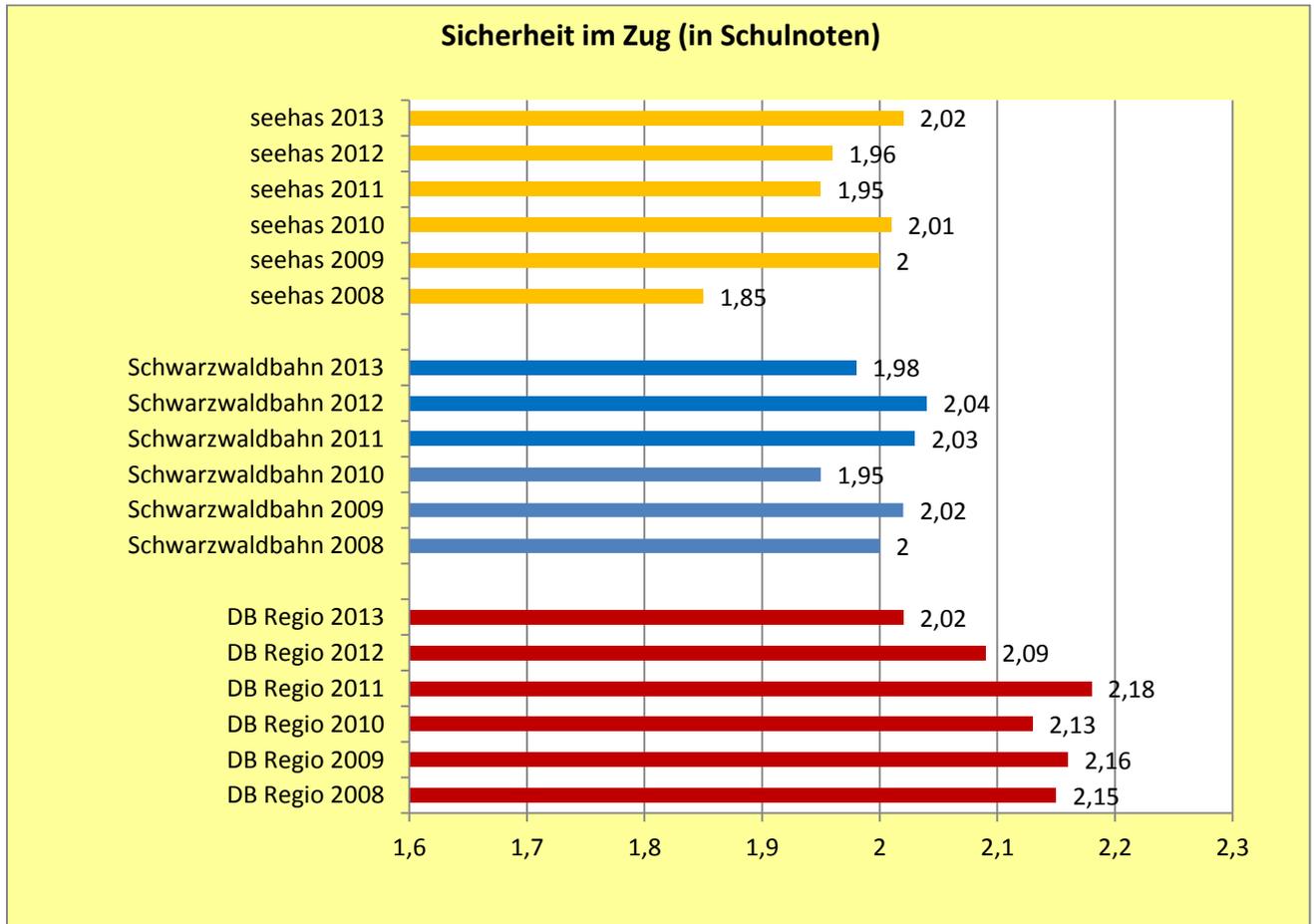
- Subjektives Kriterium Sauberkeit:

Zwar verzeichnet in dieser Kategorie der seehas immer noch die beste Note (2,08), hat sich aber im Gegensatz zu Schwarzwaldbahn und DB Regio, die beide 2013 besser abschnitten als im Vorjahr, minimal verschlechtert. DB Regio im Generalvertrag konnte sich erneut leicht verbessern, hat aber nach wie vor das schlechteste Ergebnis in diesem Dreiervergleich.



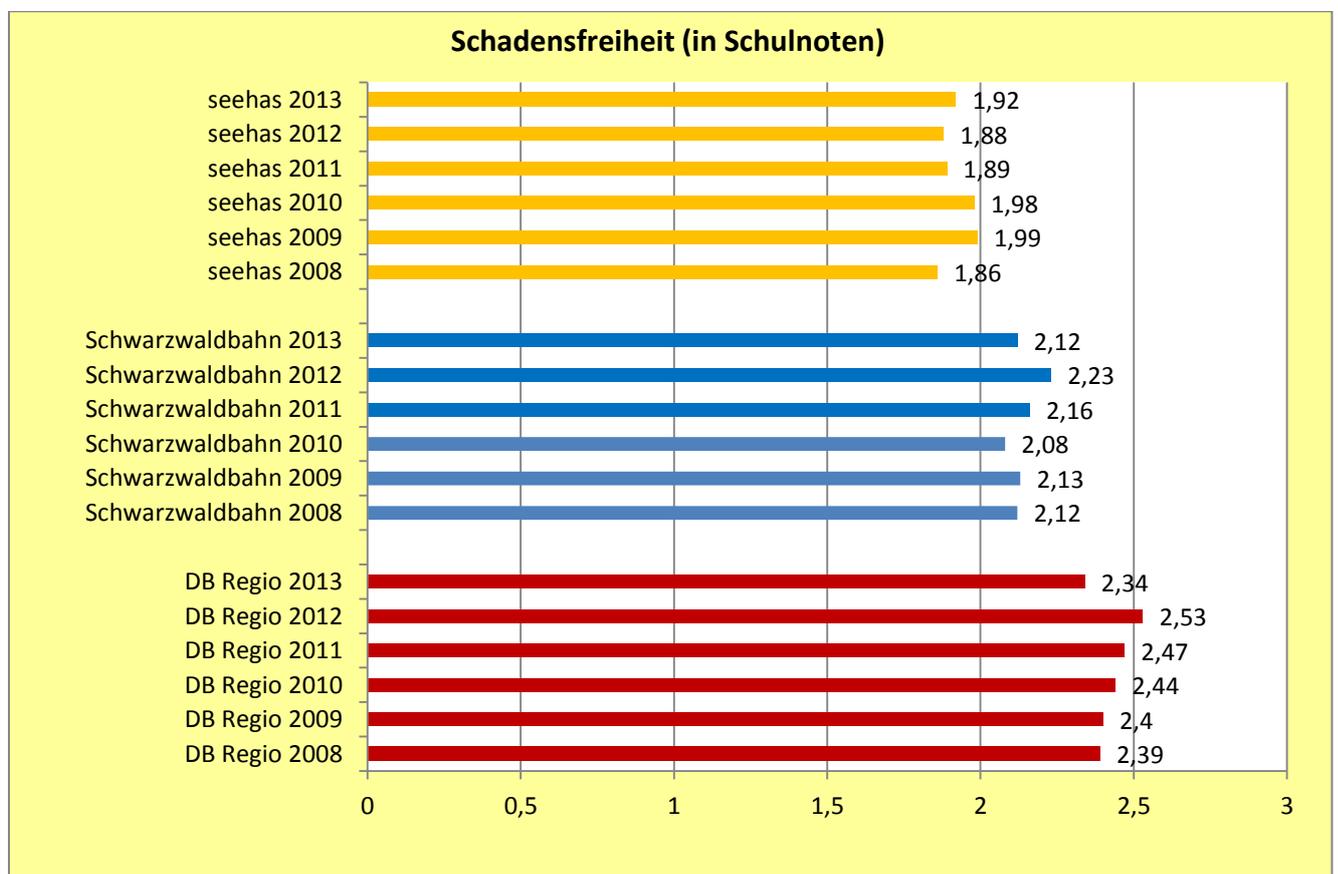
- Subjektives Kriterium Sicherheit im Zug:

Das Sicherheitsgefühl der Reisenden in den Zügen ist bei der subjektiven Bewertung durch die Reisenden unverändert sehr hoch. Während die Bewertung beim seehas leicht zurückging, konnten sich Schwarzwaldbahn und DB Regio hier gegenüber 2012 erneut verbessern Die niedrigere Bewertung beim seehas dürfte mit der insgesamt geringeren Kundenzufriedenheit in Zusammenhang stehen.



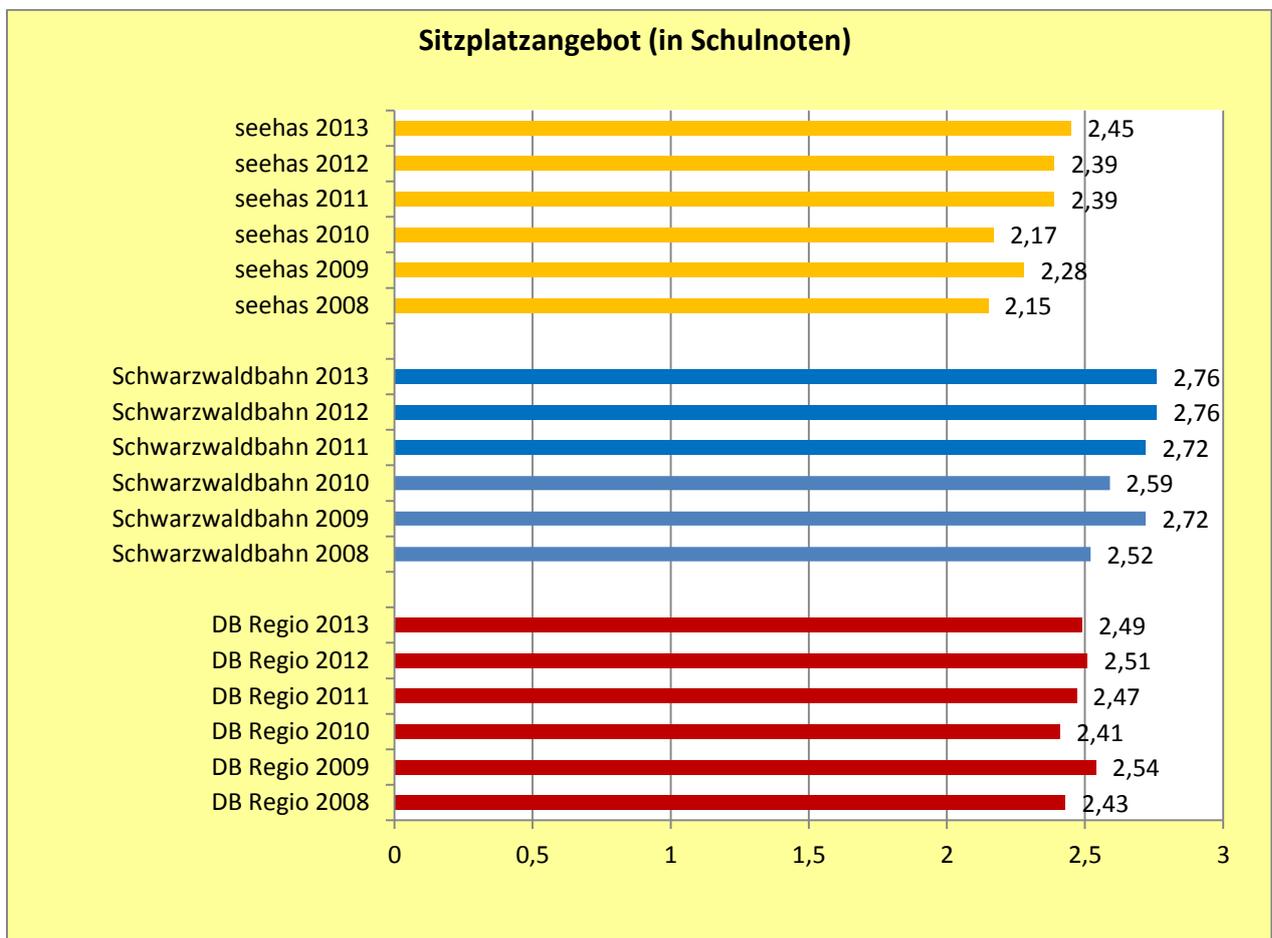
- Subjektives Kriterium Schadensfreiheit:

Der schlechtere Wert des seehas bei der Schadensfreiheit bei den objektiven Kriterien spiegelt sich bei der subjektiven Bewertung durch die Reisenden nicht in gleichem Umfang wider. Während der objektive Wert von 98,45% auf 98,08% zurückging, fiel die Benotung nur um 0,04 Punkte. Schwarzwaldbahn und DB Regio hingegen konnten ihre Noten verbessern. Während DB regio die beste Note seit 2008 erreichte, knüpft die Schwarzwaldbahn wieder an ihre früheren guten Noten an.



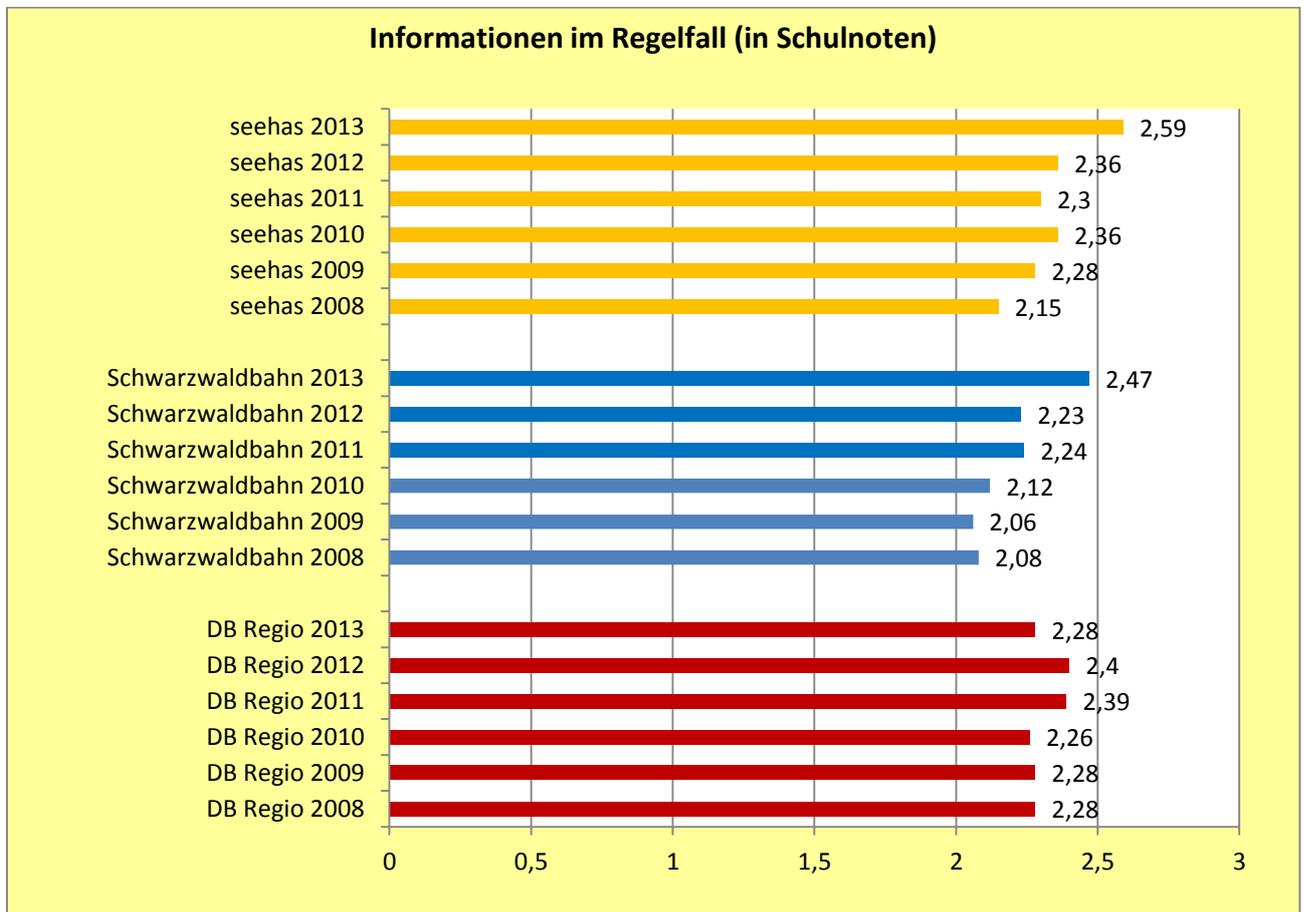
- Subjektives Kriterium Sitzplatzangebot:

Hier weichen die Werte der objektiven Bewertung der Zugbildung von der der subjektiven Bewertung des Sitzplatzangebotes deutlich ab. Bei DB Regio im großen Verkehrsvertrag stieg der Wert bei der Zugbildung um 0,5 Prozentpunkte, während die subjektive Bewertung nahezu gleich blieb. Die Schwarzwaldbahn konnte mit einem Wert von 99,62% bei der Zugbildung eine deutliche Verbesserung erreichen. Dennoch blieb die subjektive Bewertung des Sitzplatzangebotes gleich. Eklatant ist der Unterschied der Bewertungen beim seehas. Während der seehas bei der Zugbildung einen um 1,3 Prozentpunkte besseren Wert als 2012 erreichte, ging die subjektive Bewertung des Sitzplatzangebotes um 0,06 Punkte zurück.



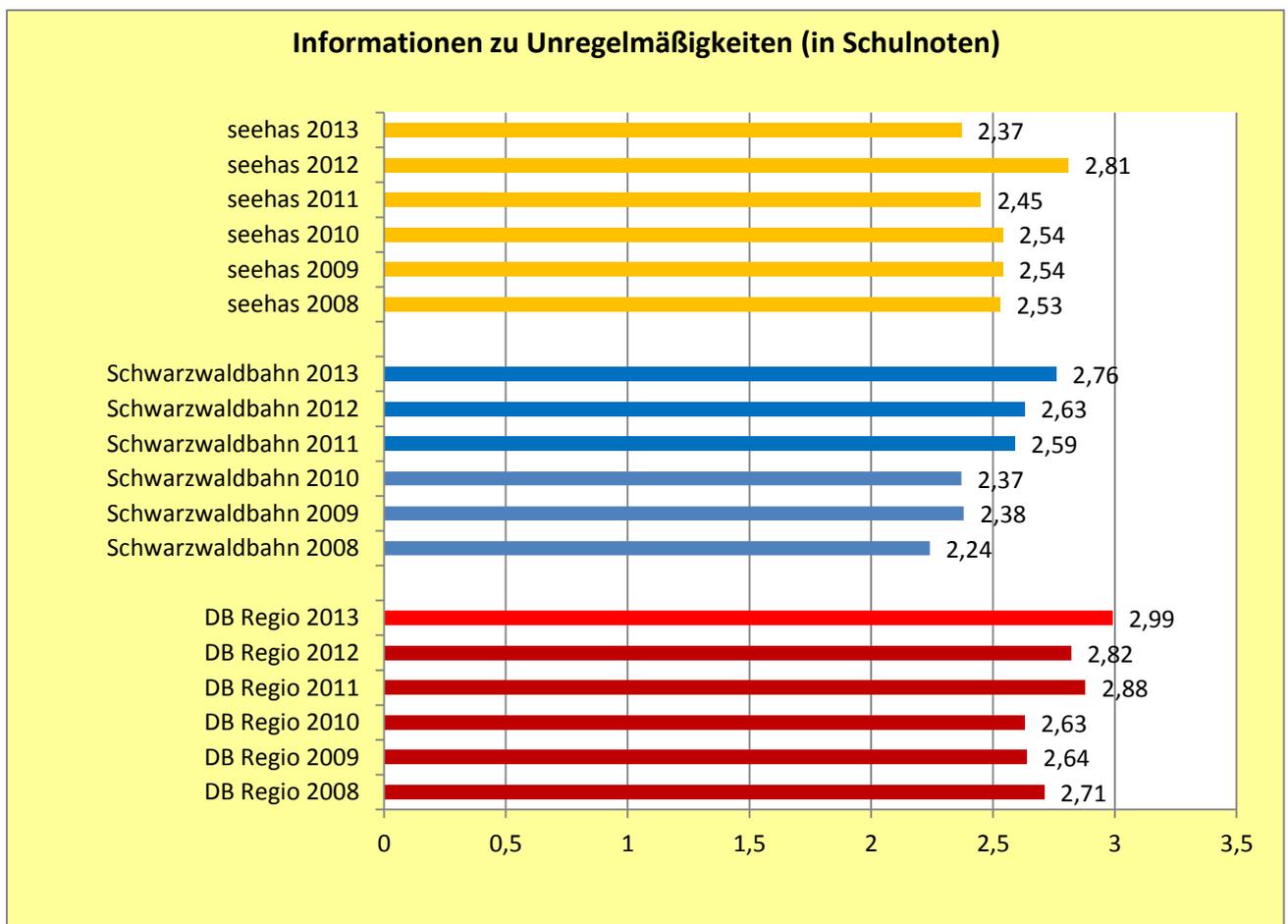
- Subjektives Kriterium Information im Regelfall:

Die Bewertung durch die Reisenden zeigt, dass die Verkehrsunternehmen im Regelfall ausreichend informieren; die Werte zeigen aber auch, dass hier noch Optimierungsbedarf besteht. Wie schon bei Zugbildung und Sitzplatzangebot weichen aber auch hier objektive und subjektive Bewertung voneinander ab. So ist der objektive Wert beim seehas in etwa gleich hoch wie 2008, während der subjektive Wert bei den Fahrgästen deutlich schlechter ausfällt als 2008. Noch eklatanter ist die Diskrepanz bei der Schwarzwaldbahn. Hier ist 2013 der objektive Wert mit 99,21% deutlich höher als der von 2008 mit 98,85%. Dennoch schneidet die Schwarzwaldbahn bei der Bewertung durch die Fahrgäste deutlich schlechter ab als 2008. Lediglich DB Regio konnte sich bei beiden Kriterien – objektiv und subjektiv – gegenüber dem Vorjahr verbessern, obwohl auch hier der objektive Wert 2013 deutlich besser war als 2008 und dennoch der subjektive Wert gleich ist.



- Subjektives Kriterium Information zu Unregelmäßigkeiten:

Die Benotung der Informationen zu Unregelmäßigkeiten steht in engem Zusammenhang mit der Pünktlichkeit der Bahnen. Nach wie vor fühlen sich die Fahrgäste bei Unregelmäßigkeiten nicht ausreichend informiert. Lediglich der seehas konnte sich hier verbessern, obwohl die Pünktlichkeit des seehas leicht zurückging. Dies zeigt, dass rechtzeitige und gute Information durch den Betreiber von den Reisenden honoriert wird. Dennoch besteht bei allen drei Verkehrsunternehmen noch Verbesserungsbedarf.



## **II. Leistungsumfang und Finanzierung der SPNV-Leistungen im Jahr 2013**

### **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 2013 wurden insgesamt 65.593.795 Zugkilometer erbracht.

### **2. Finanzieller Aufwand**

Im Jahr 2013 hat das Land Baden-Württemberg für die Erbringung der o.g. Verkehrsleistungen allen beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen Zahlungen in Höhe von 654.355.744 € geleistet. Dies entspricht einem durchschnittlichen Zuschuss von 9,98 €/Zugkm.

Nr.	EVU	KBS	Strecke	Zugkm p.a.
1	Albtal-Verkehrsgesellschaft mbH	710.6	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	46.681.274
		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	1.657.296
		703, 725	Münstertalbahn	
12	VIAS GmbH	641	Odenwaldbahn (Bruttovertrag)	41.000
13	Agilis Rgbg	div.	E-Netz Augsburg	11.000
	<b>Summe:</b>			<b>65.953.795</b>