

Bericht Qualitätsanwalt für die Fahrgäste

2024

NVBW – Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH



Nahverkehrsgesellschaft
Baden-Württemberg mbH |

Vorwort

Im Rahmen des „Aktionsplans Qualität“¹ des Ministeriums für Verkehr Baden-Württemberg wurde am 23.09.2023 die neu geschaffene Stelle des „Qualitätsanwalts für die Fahrgäste“ von Verkehrsminister Winfried Hermann vorgestellt. Die Stelle wurde mit Arbeitsbeginn 1.10.2023 mit Herrn Matthias Lieb besetzt und ist auf drei Jahre befristet.



Matthias Lieb

Die Aufgabenstellung beinhaltet die Beratung der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW) bei der Entwicklung und Umsetzung einer Strategie zur Steigerung von Zuverlässigkeit und Qualität im SPNV-Angebot unter Berücksichtigung

- einer konsequenten Nutzerperspektive
- Ursachenanalyse bekannter Qualitätsprobleme und Lösungsmöglichkeiten erarbeiten
- Test- und Erkundungsfahrten und
- Unterstützung bei der Auswertung von Kundenbeschwerden.

¹ [Verkehrsministerium startet Qualitätsoffensive: Ministerium für Verkehr Baden-Württemberg](#)

Inhalt

01 Projekte.....	4
Tauberbahn	4
Region Freiburg.....	5
Schienenersatzverkehr	7
Toiletten	7
Anschlussicherung	8
Verbesserung der Fahrplanauskunft mittels Erfahrungswerte.....	9
Kapazitätsprobleme und Lösungsvorschläge.....	9
Linienpünktlichkeit	10
Urverspätungsanalyse	10
Eisenbahn-Infrastruktur-Mängelkarte.....	10
Sonstiges	11
02 Fahrgastbeschwerden	12
03 Gespräche vor Ort.....	12
04 Öffentlichkeitsarbeit.....	13
05 Ausblick.....	13

01 Projekte

Im Rahmen der nachfolgend beschriebenen Projekte wurden zumeist eine oder mehrere Stellungnahmen mit Problembeschreibung und Lösungsansätzen erstellt und der NVBW übergeben.

Tauberbahn

Auf der Tauberbahn Crailsheim – Bad Mergentheim – Lauda – Wertheim gab es Überlegungen, ein neues Fahrplankonzept einzuführen. Dies hätte für den Binnenverkehr der Tauberbahn und die Bedienung der kleineren Halte Vorteile gebracht, aber die Anschlüsse in Lauda und Crailsheim verschlechtert. Es wurde mittels Fahrgastzählungen und Fahrgastbefragungen über Start und Ziel der Fahrt aufgezeigt, dass die Anschlüsse aus dem südlichen Taubertal (insbes. Bad Mergentheim) in Richtung Würzburg mit dem schnellen RE 8 sehr wichtig sind. In Verbindung mit anderen Erwägungen wurde die Einführung des Fahrplankonzeptes zurückgestellt und mit der Region eine Zukunftskommission eingerichtet.

Die bislang von der NVBW erhobenen Fahrgastzahlen erfassen nur Ein- und Aussteiger, liefern aber keine Daten zu Umsteigern. Deshalb wurde im weiteren Verlauf des Jahres für die Strecke umfangreiche Auswertungen von Pendlerströmen und Verkehrsdaten, auch Mobilfunk-Verkehrsdaten entlang der Tauberbahn erhoben, um für die Umsteigebeziehungen in Lauda und Crailsheim eine Datenbasis zu haben.

Dabei wurde unterschieden zwischen Verkehrsströmen von der Frankenbahn Süd (Stuttgart – Heilbronn – Lauda) bzw. der Frankenbahn Nord (Würzburg – Lauda) zur Tauberbahn Nord (Lauda – Wertheim) bzw. Tauberbahn Süd (Lauda – Crailsheim).

Die nachstehende Abbildung zeigt die Pendlerströme entlang der Tauberbahn gemäß den Daten des Statistischen Landesamtes, mit den Ortsnamen entsprechend der amtlichen Statistik.

Mit den örtlichen Initiativen, Verbänden und politischen Vertretern, die sich für Verbesserungen entlang der Tauberbahn engagieren, wurde Kontakt aufgenommen, so z.B. Teilnahme an Veranstaltung in Bad Mergentheim (26. Juli). Vorschläge der Initiativen zu einem neuen Fahrplan wurden geprüft und einem Reisezeitvergleich mit dem aktuellen Fahrplan unterzogen. Dabei schnitt der aktuelle Fahrplan besser ab als der Vorschlag der Initiativen.

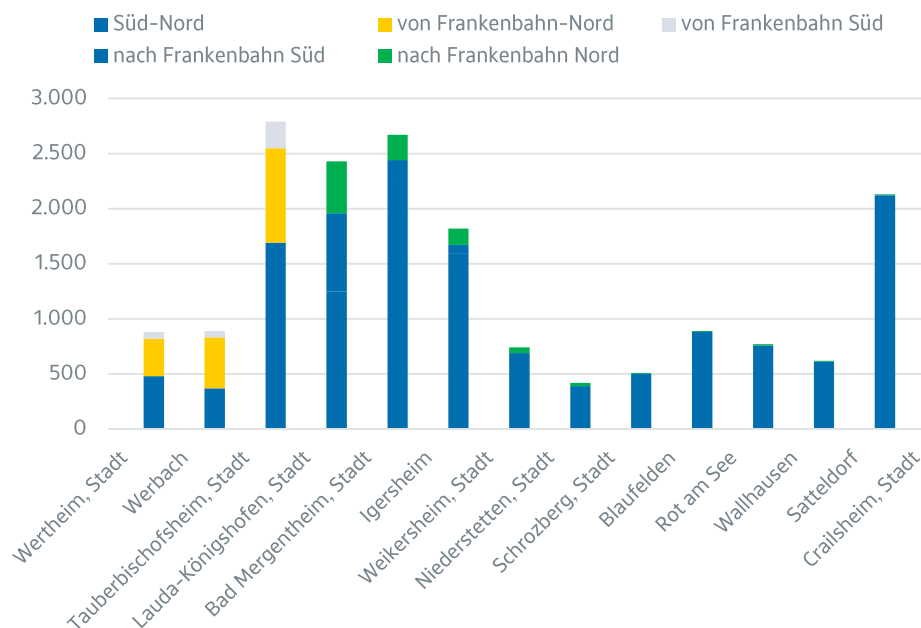


Abbildung: Pendlerströme entlang der Tauberbahn

Empfehlung: Vor der Einführung neuer Fahrplankonzepte sollte eine umfassende Erhebung der Verkehrsströme und Umsteigebeziehungen erfolgen. Dabei sollten die Auswirkungen der Fahrplanänderungen auf die Reisezeiten gesamthaft verglichen werden. Die Verwendung von Mobilfunk-Verkehrsdaten kann dafür sehr hilfreich sein.

Region Freiburg

In der Region Freiburg bereitet die Fahrzeugverfügbarkeit bei der Breisgau S-Bahn (Netz Breisgau Ost – West) und im Rheintal (Netz Rheintal) Sorge. In mehreren Terminen mit dem örtlichen Fahrgastbeirat beim Verkehrsverbund und anderen Akteuren wurden Informationen über die Probleme vor Ort zusammengetragen. Im regelmäßigen Austausch mit dem zuständigen Verkehrsunternehmen wurde die Verfügbarkeit der Fahrzeuge analysiert und diskutiert. Mit einer Auswertung der Fahrgastzahlen der am stärksten nachgefragte Züge wurden die Züge identifiziert, die auch bei bestehenden Fahrzeugengpässen soweit irgend möglich in Doppeltraktion gefahren werden sollten.



Bild 2: Was passiert, wenn der Zug mit nur einem Zugteil fährt (Freiburg)

In Friesenheim gab es Proteste aufgrund einer Fahrplanänderung, die zu weniger Zügen im abendlichen Berufsverkehr, aber zu insgesamt mehr Zughalten im Bahnhof führte. Anhand von Auswertungen der Fahrgastzahlen über mehrere Jahre konnte aufgezeigt werden, dass inzwischen rund 20% mehr Züge in Friesenheim halten und dadurch die Fahrgastzahlen seit der Fahrplanumstellung deutlich gestiegen sind und nun 30% über den Vor-Corona-Werten liegen.

Damit konnte nachgewiesen werden, dass die Umstellung des Fahrplans auf einen konsequenten Stundentakt für die Fahrgäste attraktiver ist als eine Konzentration des Fahrplans auf einen optimalen Berufsverkehr.

Empfehlung: Nach größeren Fahrplanänderungen sollten regelmäßig Evaluationen stattfinden, um zu prüfen, ob die Erwartungen eingetroffen oder ob Anpassungen notwendig sind. Dies betrifft sowohl die Fahrplanlage als auch die zur Verfügung gestellten Kapazitäten. Die Anreize für die Eisenbahnverkehrsunternehmen, die bestellten Kapazitäten auch tatsächlich anzubieten, sollten hinsichtlich der Wirksamkeit überprüft werden.

Schienenersatzverkehr

Mehrfach wurden Schienenersatzverkehre (SEV) inspiziert und dabei Mängel identifiziert und Verbesserungsvorschläge unterbreitet:

Aufgrund von Fahrgastbeschwerden beim SEV auf der Drei-Seen-Bahn (Titisee – Seebrugg) konnten Verbesserungspotentiale bei der Fahrplangestaltung identifiziert werden, die vom Betreiber auch unverzüglich umgesetzt wurden. Damit konnten die Anschlüsse in Seebrugg an den weiteren Busverkehr sichergestellt werden.

Im Sommer wurde der SEV im Raum Tübingen/Bad Urach getestet, nachdem es Fahrgastbeschwerden gegeben hatte und eine Mängelliste erstellt, die vom beauftragten EVU dann abgearbeitet wurde. Mit dem Koordinator des SEVs wurde sich ausgetauscht und Verbesserungsvorschläge für zukünftige SEVs auf der Strecke erarbeitet.

Auf der Tauberbahn wurden vorgeschlagene Verbesserungen beim Schienenersatzverkehr im Sommer 2024 umgesetzt. Zum Jahresende 2024 gab es Zuverlässigkeitsprobleme beim Schienenersatzverkehr entlang der Tauberbahn, um die sich auch während der Feiertage gekümmert wurde.

Am VVS-Workshop „SEV-Qualitätsstandards“ wurde in mehreren Sitzungen mitgearbeitet, bei dem ein entsprechendes Konzept erarbeitet wurde, welches zukünftig zum Einsatz kommen soll.

Toiletten

Das Vorhandensein funktionsfähiger und sauberer Toiletten in den Zügen ist ein elementarer Bestandteil einer aus Fahrgastsicht zufriedenstellenden Bahnfahrt. Leider ist die Toilettenverfügbarkeit auf einigen Strecken in Baden-Württemberg nicht zufriedenstellend. Um die Probleme zu identifizieren, wurde im Rahmen der „AG Qualität“, einem regelmäßigen Gesprächsformat der NVBW mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen, ein „Toilettengipfel“ initiiert und moderiert. Wesentliche Erkenntnis war, dass die genutzten Ver- und Entsorgungseinrichtungen, die DB InfraGO AG gehören, häufig veraltet, im Winter teilweise witterungsbedingt nicht vollständig nutzbar und stellenweise überlastet sind. Deutlich wurde, dass zwischen DB InfraGO, dem Eigentümer der Mehrzahl der Einrichtungen, und den Eisenbahnverkehrsunternehmen als Nutzer der Einrichtungen unterschiedliche Vorstellungen über die zukünftige Entwicklung der Anlagen bestehen. Während DB InfraGO zukünftig verstärkt auf mobile Anlagen setzen möchte, wird dies von den Eisenbahnverkehrsunternehmen aus Kosten- und Kapazitätsgründen nur in Ausnahmefällen befürwortet. Es wurde eine Übersicht über die heutigen Anlagen erstellt und Mehrbedarf an einigen Standorten identifiziert. Weiter wurde festgestellt, dass aufgrund langer Planungszeiträume bei der Vergabe neuer Netze zukünftig auch die Ver- und Entsorgungssituation rechtzeitig berücksichtigt werden sollte. Bei Neuausschreibungen wird zukünftig geprüft, ob alternative Toilettenbauformen (z.B. mit Bioreaktor), die weniger Entsorgungszyklen benötigen, eingebaut werden sollen.

Für den Fahrplan 2025 wurde vorgeschlagen, dass sich ein Verkehrsunternehmen um zusätzliche Entsorgungsmöglichkeiten an einem Standort bemühen solle. Dies war auch erfolgreich, so dass auf einigen bislang kritischen Linien eine Verbesserung bei der Toilettenverfügbarkeit eintreten sollte.

Empfehlung: Bei zukünftigen Ausschreibungen für Fahrzeuge und Eisenbahnverkehrsleistungen ist auch die Ver- und Entsorgung der Toiletten frühzeitig mit zu berücksichtigen.

Anschlussssicherung

Für mögliche Fahrplanänderungen wurden die Fahrgastströme anhand von Mobilfunk-Verkehrsdaten analysiert und alternative Anschlussbeziehungen hinsichtlich der erwarteten Anschluss-Erreichungsquoten ausgewertet. Im Frühjahr 2025 sollen Entscheidungen über mögliche Fahrplanänderungen getroffen werden.



Bild 3: Fahrplanauskunft mit Umsteige-Warnhinweis in Kitzlepp

Empfehlung: Die aktuelle Datenhaltung in der QMS-Datenbank der NVBW sollte für eine effiziente Auswertung von Anslusserreichungswerten fortentwickelt werden.

Verbesserung der Fahrplanauskunft mittels Erfahrungswerte

Fahrplanauskünfte mit mehreren Umsteigevorgängen sind für Fahrgäste schwierig einzustufen – funktioniert der Anschluss oder wäre eine alternative Route besser? Heute müssen die Fahrgäste selbst ihre Erfahrungen machen und treffen auf dieser Basis ihre weitere Entscheidung – manchmal auch die, ein anderes Verkehrsmittel zu wählen.

Angesichts der Erfahrungen mit der aktuellen Anschlusssicherung in Baden-Württemberg wurde zunächst eine Recherche über bestehende Tools durchgeführt, die Anslusserreichung auf Basis von historischen Erfahrungswerten prognostizieren. In Absprache mit dem Entwickler eines Tools wurden ausgewählte Verbindungen in Baden-Württemberg analysiert und festgestellt, dass es je nach Uhrzeit und Route tatsächlich unterschiedliche Anslusserreichungsqualitäten gibt und eine entsprechende Beauskunftung in der elektronischen Fahrplanauskunft einen Mehrwert für die Fahrgäste brächte. Nach verschiedenen Diskussionsrunden mit der NVBW und dem Ministerium für Verkehr Baden-Württemberg wird nun ein Förderantrag vorbereitet mit dem Ziel, in die elektronische Fahrplanauskunft (bwegt-App) entsprechende Hinweise über die Anslusserreichungs-Wahrscheinlichkeit auf Basis historischer Erfahrungswerte aufzunehmen.

Empfehlung: Eine Integration einer Anschlussprognose in die elektronische Fahrplanauskunft sollte intensiv weiterverfolgt werden.

Kapazitätsprobleme und Lösungsvorschläge

Seit der Einführung des Deutschland-Tickets ist auf vielen schnellen überregionalen Verbindungen die Fahrgastnachfrage über die Zahlen vor der Corona-Pandemie angestiegen. Diese führte auf diesen Strecken zu Kapazitätsproblemen.

Für die Verbindungen RE 1 Stuttgart – Karlsruhe, RE 8 Stuttgart – Würzburg, RE 90 Stuttgart – Nürnberg, und MEX 12/18 Tübingen – Stuttgart – Heilbronn/Osterburken wurden die kritischen Züge, die regelmäßig überlastet sind, identifiziert. Teilweise wurden die Züge inzwischen verstärkt, soweit die Fahrzeugverfügbarkeit dies ermöglicht. Aufgrund der stark vernetzten Fahrzeugumläufe sind oftmals keine weiteren Verstärkungen möglich. Deshalb wurden alternative Fahrplankonzepte für den RE 1 untersucht, mit denen weniger Fahrzeuge benötigt würden und damit mit dem limitierten Fahrzeugpark dennoch längere Züge gebildet werden könnten. Allerdings scheitert die Umsetzung an der starken Auslastung des Stuttgarter Hauptbahnhofs in Verbindung mit der schlechten Infrastrukturqualität des Abstellbahnhofs Rosenstein (nur noch geringe Fahrgeschwindigkeiten möglich).

Für den MEX 12/ 18 Tübingen – Stuttgart – Heilbronn/ Osterburken wird der Vorschlag für einen komplexitätsreduzierten Fahrplan aktuell von der NVBW und dem Verkehrsunternehmen geprüft.

Empfehlung: Kapazitätsanpassungen an eine gestiegene Nachfrage sind möglichst rasch umzusetzen, sofern der vorhandene Fahrzeugpark dies ermöglicht – dazu sollten klare Grenzwerte definiert werden. Ebenso sind Verfahren festzulegen, wie bei fehlenden Fahrzeugkapazitäten zeitnah Lösungen umgesetzt werden können.

Linienpünktlichkeit

Im Herbst 2024 wurde das Projekt „Linienpünktlichkeit“ begonnen. Damit sollen die Pünktlichkeitswerte einer Linie getrennt nach Fahrtrichtungen ermittelt und grafisch auf einer Karte angegeben werden. Angegeben werden die mittlere Verspätung sowie der Prozentsatz der pünktlichen Züge am jeweiligen Bahnhof einer Linie, sofern dieser ein Messpunkt ist. Mit diesen Ergebnissen können auch leichter streckenspezifische Probleme identifiziert werden.

Urverspätungsanalyse

Um die Gründe für Verspätungen, die im Tagesverlauf zumeist als „Zugfolgeverspätung“ deklariert werden, zu identifizieren, wurde für einen Bahnhof und einen Tag eine Urverspätungsanalyse durchgeführt. Urverspätungen (oder Primärverspätungen) sind diejenigen Verspätungen, die ursächlich für die Verspätung waren, z. B. Witterungseinflüsse, Infrastrukturstörungen, Fahrzeugstörungen oder Personalmangel.

Es konnte aufgezeigt werden, dass Verspätungen im Berufsverkehr, die auf einer eingleisigen Strecke entstehen, noch zwei Stunden später negative Auswirkungen auf die Züge dieser Strecke haben. Diese Verspätungen übertragen sich dann auch auf weitere Strecken. Für die zukünftige Gestaltung wurden Vorschläge für Mindest-Pufferzeiten zwischen Ankunft und Abfahrt vorgeschlagen, um Verspätungsübertragungen auf die Gegenrichtung zu vermeiden. Weiter konnte gezeigt werden, dass Minderkapazitäten mit in der Folge verlängerten Aufenthaltszeiten gerade auf eingleisigen Strecken langanhaltende Auswirkungen auf die Pünktlichkeit nachfolgender Züge haben können.

Eisenbahn-Infrastruktur-Mängelkarte

Eine funktionsfähige Infrastruktur ist eine entscheidende Grundlage für einen pünktlichen Bahnbetrieb. Allerdings gibt es im deutschen Eisenbahnnetz einen erheblichen Instandhaltungsrückstand, der für das Jahr 2022 von DB InfraGO AG mit rund 90 Mrd. EUR beziffert wurde².

Für das Land Baden-Württemberg wurde eine Eisenbahninfrastruktur-Mängelkarte auf Basis öffentlich zugänglicher Infrastruktur-Zustandsdaten³ erstellt. Damit können sowohl der Qualitätszustand des Netzes transparent dargestellt als auch Abschnitte mit absehbar erwartbaren Baustellen identifiziert werden.

² Quelle: Netzzustandsbericht 2022 <https://www.dbinfra.go.com/re-source/blob/12636182/e8fa5bda445e0d32ecf5d47623e2bdbd/Netzzustandsbericht-DB-InfraGO-AG-2022-data.pdf>

³ Quelle: Bundestagsdrucksache 20/10284 <https://dserver.bundestag.de/btd/20/102/2010284.pdf>

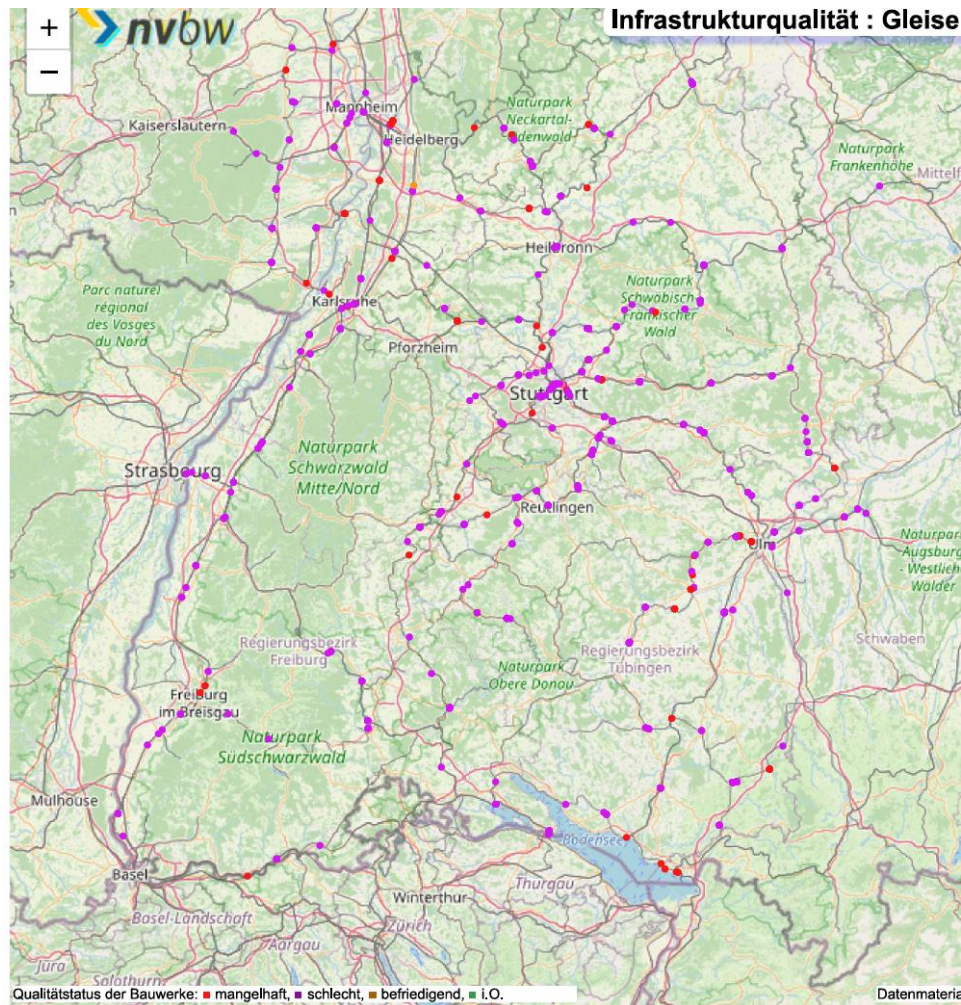


Bild 3: Eisenbahninfrastruktur-Mängelkarte, Bsp. Gleise (Stand 2022)

Empfehlung: Die Daten sollten jährlich fortgeschrieben werden, um den Zustandsentwicklung einzelner Strecken verfolgen zu können. Die Karte könnte als Warnsignal für kommende Langsamfahrstellen bzw. zu ergreifende Baumaßnahmen genutzt werden.

Sonstiges

Kleinere Projekte waren im Kinzigtal die Beurteilung der Haltausfälle aufgrund des Mireo B Plus⁴ - Einsatzes, allgemeine Fahrplanvorschläge und Vorschläge für die Optimierung der S21-Fahrpläne. Die Auswirkungen nicht rechtzeitig übermittelter Baustellenfahrpläne durch die DB InfraGO AG auf die Eisenbahnverkehrsunternehmen und die Fahrgastinformation und damit auf die Fahrgäste war auch Gegenstand einer Stellungnahme.

⁴ Mireo B Plus: batterieelektrisches Fahrzeug

02 Fahrgastbeschwerden

Der Qualitätsanwalt für die Fahrgäste ist unter qualitaet@nvbw.de für Anliegen der Fahrgäste erreichbar. Dabei ist aber zu beachten, dass es sich nicht um eine allgemeine Beschwerdestelle handelt, sondern dass es um regelmäßige oder grundsätzliche Probleme geht. In der Regel werden die Anfragen individuell beantwortet und wird dies zum Anlass genommen, mit den Eisenbahn-Verkehrsunternehmen oder den Eisenbahn-Infrastrukturunternehmen die Probleme aufzubereiten und für die Zukunft die Abläufe zu verbessern.

Themen sind u.a. Toilettenverfügbarkeit, Anschlüsse, Kapazitätsprobleme, WLAN-Verfügbarkeit aber auch Probleme beim Fahrkartenkauf (bw-Tarif), die an die BW-Tarif GmbH weitergegeben werden.

Fahrgastbeschwerden können in der Folge auch zu Testfahrten führen, z.B. zu einem Schienenersatzverkehr, zu Bahnhöfen wegen unzureichender Fahrgastinformation oder baulichen Defiziten. Die identifizierten Problempunkte werden dann an die zuständigen Stellen weitergegeben bzw. später auch hinsichtlich Umsetzung nachgefragt.

03 Gespräche vor Ort

Eine wichtige Aufgabe stellt der Austausch mit Fahrgastinitiativen zu Problemen im Bahnverkehr dar. Mit dem Fahrgastbeirat Baden-Württemberg besteht ein enger Austausch mit regelmäßiger Teilnahme an den Sitzungen.

Auf Einladung wurde mehrfach der Fahrgastbeirat des RVF in Freiburg besucht. Ein weiteres Gespräch fand im Freiburger Rathaus mit Teilnehmern verschiedener Gremien statt.

Beim Netzwerktreffen der bundesweiten Fahrgastbeiräte in Aalen wurde ein Vortrag gehalten.

Auf Einladung von Bundestags- und Landtagsabgeordneten fanden Online- oder Vor-Ort-Termine statt, bei denen mit Fahrgästen über jeweils die lokalen Probleme einzelner Strecken diskutiert wurde.

Teilgenommen wurde ebenfalls an einer Veranstaltung der Bürgerinitiative „Pro Tauberbahn“.

Mit der Teilnahme an den regionalen Fahrplankonferenzen wurde der Kontakt zu den lokalen Akteuren vor Ort vertieft und dabei weitere Anregungen aufgenommen.

Darüber hinaus besteht mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen und DB InfraGO ein regelmäßiger Austausch – einerseits mit der Teilnahme an den regelmäßigen schon bestehenden Gesprächsformaten „Task Force Qualität“ und „AG Qualität“ sowie den „Jour Fix Gesprächen“ mit VM/NVBW und den Eisenbahnverkehrsunternehmen, andererseits bilateral in regelmäßigen Terminen mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen bzw. DB InfraGO.

04 Öffentlichkeitsarbeit

Um die Aufgaben des Qualitätsanwalts für die Fahrgäste bekannt zu machen, werden regelmäßig Interviews mit Journalisten geführt, zumeist mit lokalem Bezug.

05 Ausblick

Im Jahr 2025 wird weiter an der Umsetzung der Integration von Erfahrungswerten der Anslusserreichung in die elektronisches Fahrplanauskunft gearbeitet. Weiter wird die Linienpünktlichkeit weiterbearbeitet.

Impressum

NVBW – Nahverkehrsgesellschaft
Baden-Württemberg mbH
Rosensteinstraße 37B
D-70191 Stuttgart

Tel.: 0711 / 23991-0
Fax: 0711 / 23991-23
E-Mail: info@nvbw.de

Geschäftsführung
Volker M. Heepen
Monika Burkard

Vorsitzender des Aufsichtsrats
Berthold Frieß

Bild- und Abbildungsnachweis: Ministerium für Verkehr Baden-Württemberg;
Text: NVBW