Foto: Daniel Rudolph. Stadt | Land | Mensch FOTOGRAFIE

Qualität im Berliner ÖPNV

U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre

Jahresbericht 2014

CENTER NAHVERKEHR BERLIN

Im Auftrag der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt, Berlin

Inhalt

1. **Über diesen Bericht / Einleitung**
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Über diesen Bericht

- Der vorliegende Bericht enthält detaillierte Angaben zu den im Jahr 2014 durch die BVG im Auftrag des Landes Berlin erbrachten Verkehrsleistungen, den erzielten Qualitäten bei U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre sowie den damit verbundenen Ausgleichszahlungen.
- Grundlage der Leistungserbringung der BVG ist der Verkehrsvertrag zwischen dem Land Berlin und der BVG AöR, der zum 1. Januar 2008 in Kraft trat und bis zum 31. August 2020 gilt. Auf Grundlage des Verkehrsvertrages bestellt die Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt als Aufgabenträger ÖPNV die Verkehrsleistungen von U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre auf dem Berliner Stadtgebiet.
- Neben Leistungsvorgaben enthält der Verkehrsvertrag die vereinbarten Soll-Werte für zentrale Qualitätsmerkmale und definiert damit die vom Aufgabenträger vorgegebene Qualität für den Berliner ÖPNV. Ebenso formuliert er Grundsätze dafür, wie BVG und Aufgabenträger im Falle von Störungen reagieren sollen.
- Die vorliegenden Daten wurden durch die BVG erhoben und durch den Aufgabenträger geprüft und ausgewertet. Mit der Veröffentlichung dieser Daten leisten Aufgabenträger und BVG einen Beitrag zu mehr Transparenz und Offenheit im ÖPNV.

Überblick über das Jahr 2014

- Die BVG konnte erneut eine Steigerung der Fahrgastzahlen erzielen. Im Jahr 2014 verzeichnete das Unternehmen insgesamt 977,8 Mio. Fahrgastfahrten. Dies stellt einen Anstieg um mehr als 3 Prozent gegenüber dem Vorjahr da, entsprechend 30,5 Mio. Fahrgastfahrten.
- Die Kundenzufriedenheit hat sich weiter verbessert. Zu den am besten bewerteten Qualitätsmerkmalen gehörten die Pünktlichkeit von U- und Straßenbahn sowie die Barrierefreiheit beim Bus. Am wenigsten zufrieden waren die Fahrgäste mit der Barrierefreiheit der U-Bahn sowie mit der Wartezeit und der Pünktlichkeit beim Bus.
- Zum 1.1.2014 führten Aufgabenträger und BVG ein neues Qualitätsmonitoring ein. Neue Kennzahlen und Erhebungs- bzw. Berechnungsmethoden bilden deutlich besser die Fahrgastsicht bei der Qualitätsbewertung ab.
- Die Qualität der Infrastruktur hat sich durch die gestiegene Anzahl barrierefrei zugänglicher Bahnhöfe und Haltestellen deutlich verbessert.

Inhalt

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. **Verkehrsleistung**
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Verkehrsleistung 2014

	U-Bahn	Straßenbahn		Bus		Fähre
	NutzZkm	NutzZkm	Bef-h	NutzWkm	Bef-h	Betriebs-h
Soll 2014*	21.133.374	19.216.695	982.765	88.292.575	4.252.302	17.500
Ist 2014**	21.030.508	19.063.076	985.108	88.320.248	4.531.567	17.500

NutzZkm = NutzZug-Kilometer; NutzWkm = NutzWagen-Kilometer; Bef-h = Beförderungsstunden, Betriebs-h = Betriebsstunden

- Der Aufgabenträger bestellt jährlich beim Unternehmen die zu erbringenden Verkehrsleistungen für alle Verkehrsträger (Rahmenfahrplan).
- Die BVG meldet monatlich die Leistungserbringung. Diese Meldungen werden durch den Aufgabenträger (bzw. durch das CNB i.A. des Aufgabenträgers) geprüft und ausgewertet.
- Am Jahresende wird auf der Grundlage der tatsächlich erbrachten Leistungen und Qualitäten der Ausgleichsanspruch des Unternehmens ermittelt.

* Die Soll-Leistung setzt sich zusammen aus der vertraglich festgeschriebenen Referenzleistung inkl. der Korrekturen durch Kalendereffekt und Streiknachleistung sowie den vereinbarten Mehrleistungen „Wachsende Stadt“.

** Laut Prüfbericht CNB (Stand: 18.06.2015)

Inhalt

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. **Verkehrsqualität – Einführung**
4. Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Verkehrsqualität – Einführung I

- Die Messung der angebotenen Verkehrsqualitäten bei U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre erfolgt „zweigleisig“:
  - Die objektive Prüfung der erreichten Verkehrsqualität sowie zu den Leistungsausfällen, die bei der Berechnung der Ausgleichszahlungen zu berücksichtigen sind, erfolgt durch den Abgleich der Fahrplandaten mit den betrieblichen Daten.
    Für weitere Qualitätsmerkmale, wie z.B. Fahrzeuggestaltung (u.a. Begrenzung der Werbung an Fahrzeugen) enthält der Vertrag überprüfbare Kriterien.
    Diese Daten werden durch die BVG selber erhoben. Das Unternehmen gibt die entsprechenden Berichte und Meldungen an den Aufgabenträger bzw. das CNB weiter. Dort werden sie überprüft und mit den Ergebnissen eigener Beobachtungen abgeglichen.
  - Die Sicht des Fahrgasts fließt ebenfalls in die Bewertung der Qualität und in die Berechnung der Ausgleichszahlungen ein. So wird für bestimmte Qualitätskriterien (Pünktlichkeit, Sauberkeit, Barrierefreiheit, wahrgenommene Sicherheit) eine „subjektive Kontrolle“ durchgeführt. Dies geschieht über die Erfassung der Kundenzufriedenheit, welche auf dem Kundenmonitoring der BVG aufbaut.

Verkehrsqualität – Einführung II

- Im Verkehrsvertrag werden Soll-Vorgaben für die wichtigsten Qualitätsmerkmale definiert (vgl. nachfolgende Tabelle). Diese basieren auf den im Nahverkehrsplan festgelegten Standards. Die Festlegung der Werte erfolgt differenziert nach den Verkehrsmitteln U-Bahn, Straßenbahn und Bus.
- Eine Unterschreitung der Sollwerte führt nicht automatisch zu einem Abzug bei den Ausgleichszahlungen, da in einem komplexen Stadtverkehrssystem auch Entwicklungen auftreten, die nicht vom Verkehrsunternehmen zu vertreten sind und unter Umständen auch schwer oder nicht von ihm beeinflusst werden können.
- Im Zuge der Weiterentwicklung des Qualitätsmonitorings haben Aufgabenträger und BVG zum 1.1.2014 das System der Qualitätsmessung weiterentwickelt und neue Qualitätskennziffern eingeführt. Das Hauptaugenmerk bei der Beurteilung der Qualität sollte die Sicht des Fahrgastes sein. Diese drückt sich insbesondere in den beiden Kennziffern Pünktlichkeit und der neu eingeführten Regelmäßigkeit aus.
- Soll-Vorgaben sind bislang nur für einen Teil der Kennziffern definiert. Bonus-Malus-Vorgaben müssen noch entwickelt werden.
- **Die nach neuer Methodik ab 2014 erhobenen Werte sind nicht mit den Werten der Vorjahre vergleichbar.**

Verkehrsqualität 2014 - Überblick

	U-Bahn		Straßenbahn		Bus	
	Soll-Wert	**Ist-Wert 2014**	Soll-Wert	**Ist-Wert 2014**	Soll-Wert	**Ist-Wert 2014**
Pünktlichkeit	98,7%*	**98,9%**	92,3%*	**91,7%**	89,4%*	**87,1%**
Regelmäßigkeit	--	**98,5%**	--	**96,4%**	--	**93,8%**
Anschlüsse	99,0%	**99,7%**	--	**98,9%**	--	**93,1%**

* Der Soll-Wert Pünktlichkeit stellt eine rechnerische Anpassung der nach neuer Methodik erzeugten Kennwerte an die bereits ab 2008 vereinbarten Werte dar.

- Die Tabelle gibt einen Überblick über die erreichte Verkehrsqualität 2014 mit Bezug auf die zentralen Qualitätskriterien Pünktlichkeit, Regelmäßigkeit und Anschlüsse.
- Eine differenziertere und ausführlichere Darstellung der Jahreswerte sowie der Entwicklungen im Jahresverlauf zeigen die nachfolgenden Folien.
- **Bitte beachten Sie bei allen Grafiken die Skalierung, die aus Gründen der besseren Lesbarkeit im Regelfall nicht bei Null einsetzt!**

Inhalt

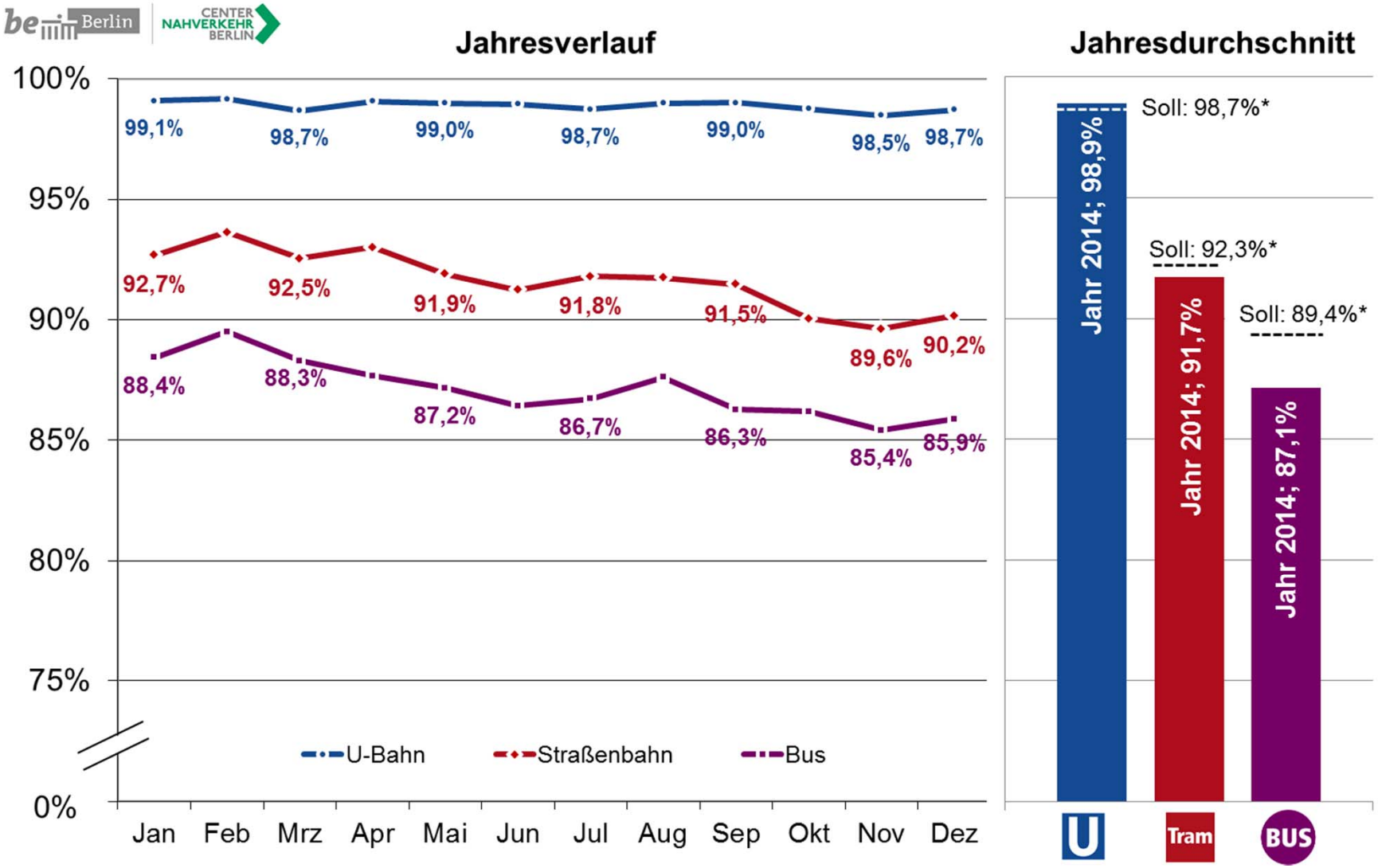
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. **Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit**
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Kriterium Pünktlichkeit – Kommen Bus und Bahn rechtzeitig?

Pünktlichkeit bedeutet für den Fahrgast: Der Fahrgast kann eine Fahrt zur geplanten Zeit antreten.

- Laut Verkehrsvertrag gilt eine Fahrt als pünktlich, wenn sie innerhalb einer Zeitspanne von 90 Sekunden vor und 210 Sekunden nach der im Fahrplan veröffentlichten Soll-Abfahrtszeit tatsächlich stattfindet.
- Für die Bewertung der Pünktlichkeit ist es ausschlaggebend, ob innerhalb des festgelegten Zeitfensters (-90 bis +210 Sekunden) ein Fahrzeug an der Haltestelle abfährt. Ob es sich dabei um genau das Fahrzeug handelt, das aus betrieblicher Sicht dort erscheinen sollte, ist für den auf diese Fahrt wartenden Fahrgast – und damit für die Bewertung der Pünktlichkeit – unerheblich.
- Da die Pünktlichkeit von der unterschiedlichen Infrastruktur (öffentliche Straßen, eigene Schienen), der Tageszeit, dem Linienweg und der Taktdichte abhängig ist, unterscheiden sich die erreichten Quoten zwischen Verkehrsmitteln und Linien. Der Verkehrsvertrag setzt daher für die einzelnen Verkehrsmittel unterschiedliche Standards zur Pünktlichkeit.
- Die nach neuer Methodik ab 2014 erhobenen Daten sind nicht mit denen der Vorjahre vergleichbar.

Pünktlichkeit im Jahresverlauf 2014



Anteil der Fahrten, die innerhalb eines Zeitfensters von 90 Sek. vor und 210 Sek. nach fahrplanmäßiger Abfahrtszeit durchgeführt wurden. Daten: Meldungen der BVG.

* Der Soll-Wert Pünktlichkeit stellt eine rechnerische Anpassung der nach neuer Methodik erzeugten Kennwerte an die bereits ab 2008 vereinbarten Werte dar.

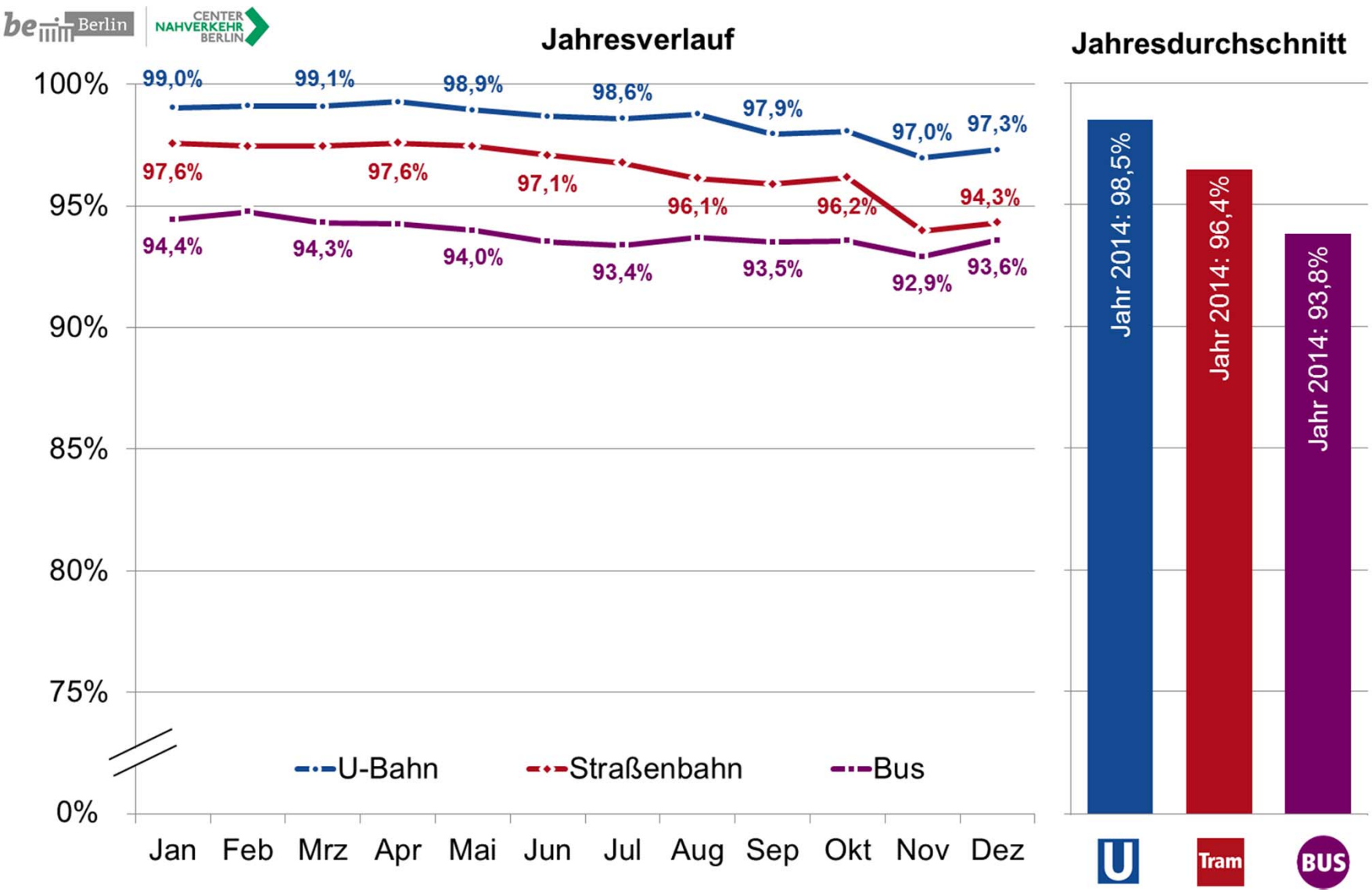
Kriterium Regelmäßigkeit

Regelmäßigkeit bedeutet: Eine im Fahrplan veröffentlichte Fahrt findet statt, und der Fahrgast kann diese entweder pünktlich antreten oder zumindest im Zeitraum bis zur nächsten im Fahrplan ausgewiesenen Abfahrt.

Bei Takten kleiner als 10 Minuten gibt somit der jeweilige Takt den Maßstab für die Regelmäßigkeit vor. Bei größeren Takten gilt eine Bewertungsgrenze von 10 Minuten.

- Die Regelmäßigkeit wird in drei Fällen als nicht erfüllt angesehen:
  - Wenn eine Fahrt vollständig ausgefallen ist.
  - Wenn eine Fahrt um mehr als 90 Sekunden früher stattfindet als im Fahrplan veröffentlicht.
  - Wenn eine Fahrt soweit verspätet ist, dass der an der Haltestelle wartende Fahrgast bis zur nächsten geplanten Abfahrt (maximal jedoch 10 Minuten) seine Fahrt nicht antreten kann. Das heißt konkret: Bei einem Takt von 10 Minuten und größer darf eine Fahrt maximal 10 Minuten verspätet sein, um noch als regelmäßig zu gelten. Bei Takten kleiner als 10 Minuten gilt der tatsächliche Takt als Maßstab für die Regelmäßigkeit.
- Damit wird der Perspektive des Fahrgasts an der Haltestelle Rechnung getragen, der eine Fahrt als Ausfall und damit als nicht regelmäßig wahrnimmt, wenn sie über den Zeitpunkt der nächsten zu erwartenden Abfahrt hinaus verspätet ist.

Regelmäßigkeit im Jahresverlauf 2014



Anteil der Fahrten, die entweder pünktlich waren, oder die im Fall von Verspätungen zumindest nicht das durch den Takt festgelegte Zeitfenster (max. 10 min) überschritten haben.
Berechnungen CNB auf Grundlage Daten BVG

Inhalt

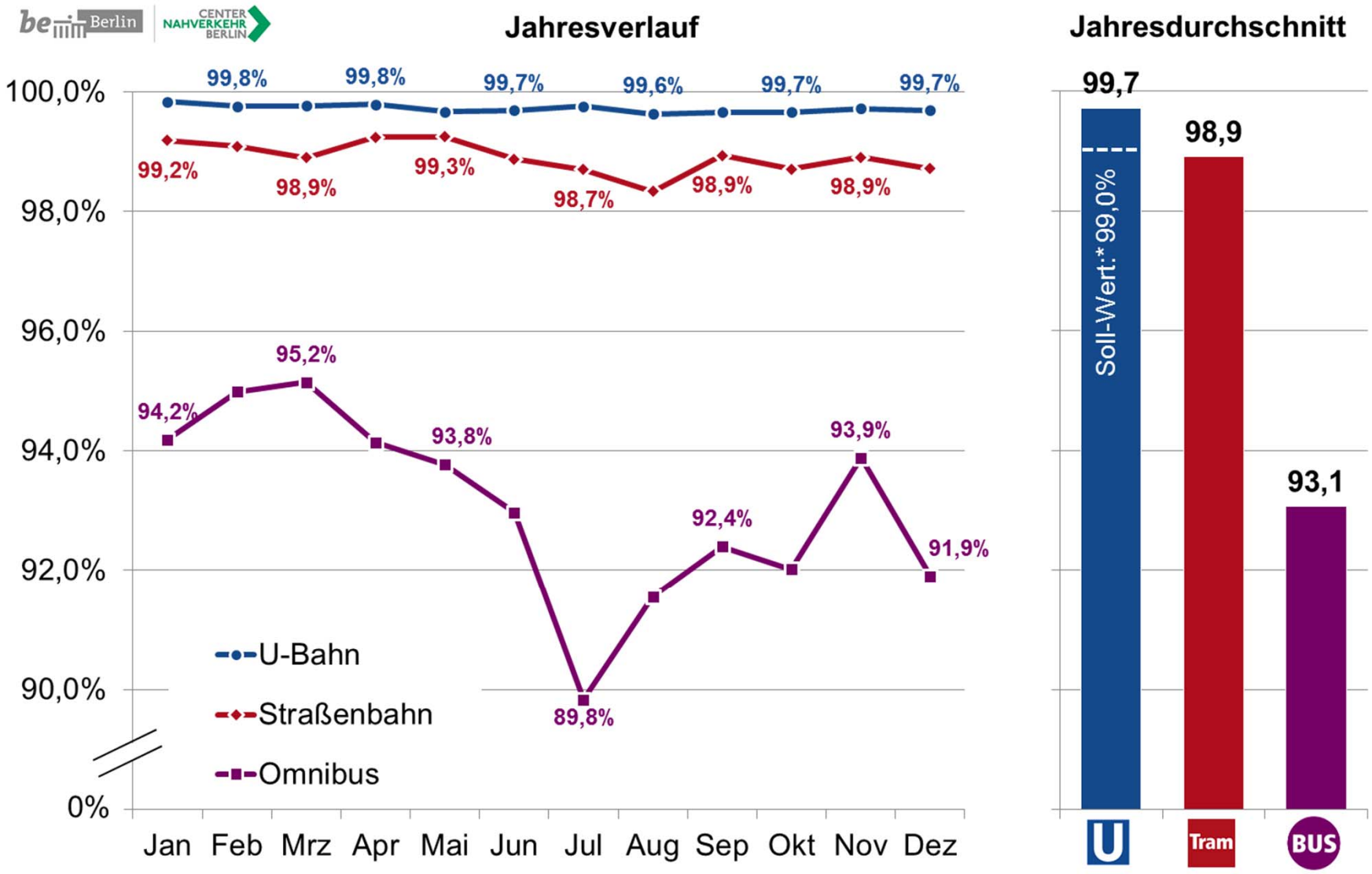
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit
5. **Anschlusssicherung**
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Anschlusssicherung – Hält die BVG ihre Anschlüsse?

Viele Fahrgäste nutzen für einen Weg mehrere Verkehrsmittel.
Beim Umsteigen wollen sie ihre Anschlüsse gut erreichen und nicht zu lange warten müssen.

- Da das Berliner Netz sehr dicht und in der Regel eng vertaktet ist, ist es weder sinnvoll noch möglich für jeden Umsteigepunkt und alle Umsteigekombinationen Anschlüsse zu sichern.
- Es gibt jedoch Situationen (z.B. im Nachtverkehr, in dünner besiedelten Bereichen der Stadt oder an stark nachgefragten Umsteigepunkten), in denen ein guter Anschluss für die Fahrgäste eine besonders hohe Bedeutung hat. Die betroffenen Haltestellen wurden im Verkehrsvertrag zwischen dem Land Berlin und der BVG als Anschluss-sicherungspunkte benannt.
- In welchem Umfang die gesicherten Anschlüsse eingehalten wurden, bildet die Anschlussquote ab. Diese stellt in Prozent alle gehaltenen Anschlüsse im Verhältnis zu den geplanten Anschlüssen dar.
- Ein Soll-Wert ist bislang nur für die U-Bahn vereinbart. Die Anschlusssicherung gilt dort als hergestellt, wenn die Fahrgäste fahrplanmäßig nicht mehr als fünf Minuten (ohne Wegezeit) auf das Anschlussverkehrsmittel warten. Im Zuge der Weiterentwicklung des Qualitätsmonitorings ist als Zielplanung beabsichtigt, Sollwerte auch für die Anschlusssicherung bei Straßenbahn und Bus festzusetzen.

Erreichte Anschlussquoten 2014



Nur vereinbarte Anschlusssicherungspunkte
Bislang keine Zielvorgaben für Straßenbahn und Bus vereinbart.

Inhalt

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit
5. Anschlusssicherung
6. **Kundenzufriedenheit**
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Kundensicht

Ob ein Fahrzeug sauber ist, ob der Aufenthalt darin angenehm ist, ob Wartezeiten angemessen sind oder das Platzangebot ausreichend ist, lässt sich nicht allein anhand objektiver Daten abbilden, sondern hängt auch von der Wahrnehmung derjenigen ab, die den ÖPNV benutzen.

- Für eine Reihe von Qualitätsmerkmalen wird neben der objektiven Erfassung eine Erhebung und Bewertung der „subjektiven“ Qualität über die Kundenzufriedenheit durchgeführt.
- Einzelne Merkmale werden dabei zu Faktoren zusammengefasst, wenn sie aus Kundensicht ähnlich zu gewichten sind. So gehen beispielsweise die Merkmale „Sauberkeit im Fahrzeug“ und „Sauberkeit an der Haltestellen“ gemeinsam in einen Faktor „Sauberkeit“ ein.
- Für die Kriterien sind unterschiedliche Sollwerte je nach Verkehrsmittel festgelegt.
- Die Erfassung der Kundenzufriedenheit basiert auf dem BVG-Kundenmonitoring. Auf Grundlage des Verkehrsvertrags arbeiten Aufgabenträger und Unternehmen gemeinsam daran, die Erhebungsmethodik zu überarbeiten, um die Kundensicht noch besser und zudem unternehmensübergreifend abbilden zu können.

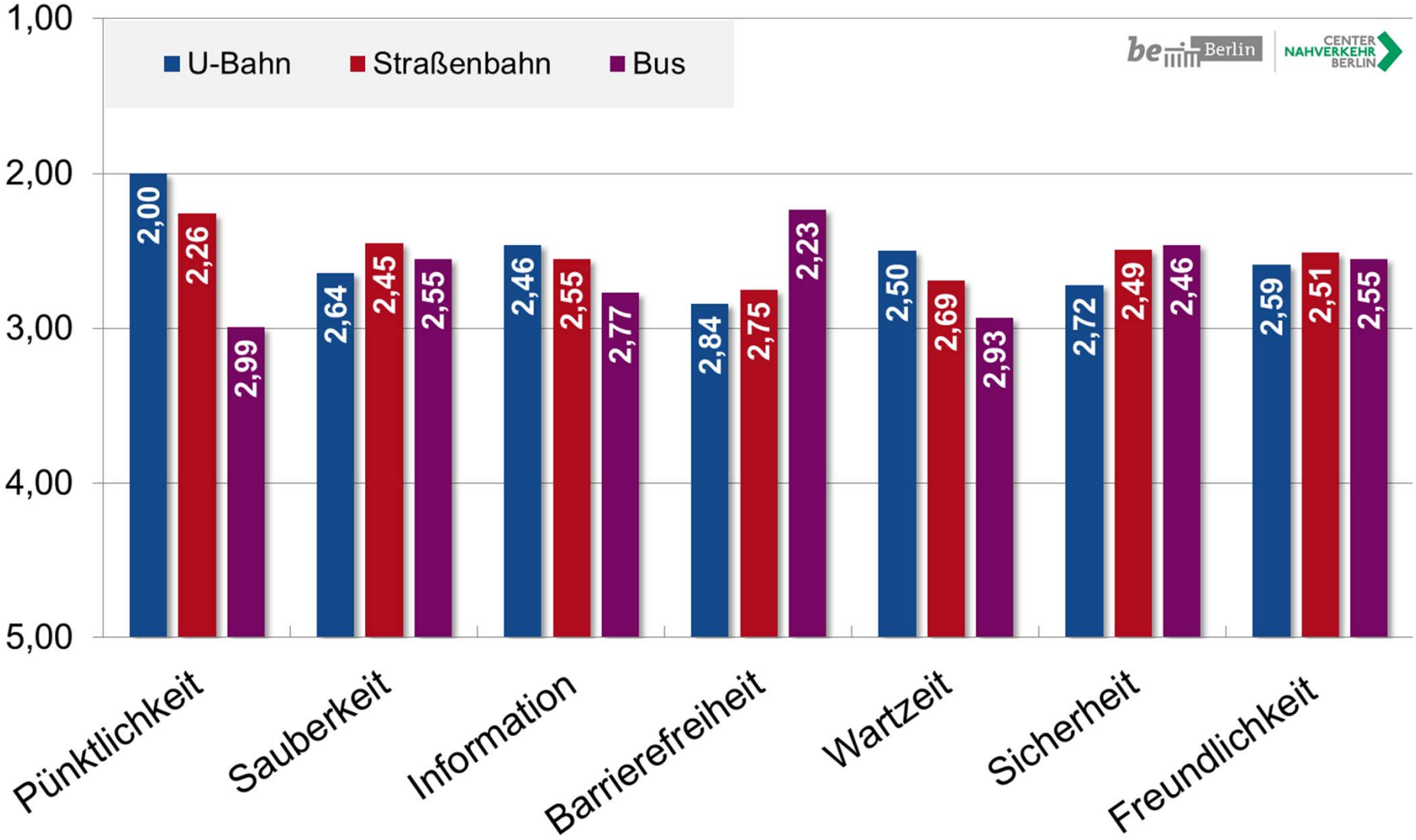
Kundenzufriedenheit 2014 – Überblick

Faktor (Gewichtung)	Qualitäts-merkmal	U-Bahn		Straßenbahn		Bus	
		Soll-Wert	**Ist 2014**	Soll-Wert	**Ist 2014**	Soll-Wert	**Ist 2014**
Faktor 1 (20%)	Pünktlichkeit	2,10	**2,00**	2,34	**2,26**	2,80	**2,99**
Faktor 2 (9%)	Sauberkeit	2,72	**2,64**	2,59	**2,45**	2,71	**2,55**
Faktor 3 (17%)	Information	2,54	**2,46**	2,60	**2,55**	2,80	**2,77**
Faktor 4 (8%)	Barrierefreiheit	3,03	**2,84**	2,85	**2,75**	2,74	**2,23**
Faktor 5 (19%)	Wartezeit	2,70	**2,50**	2,82	**2,69**	2,92	**2,93**
Faktor 6 (21%)	Sicherheit	2,79	**2,72**	2,61	**2,49**	2,60	**2,46**
Faktor 7 (6%)	Freundlichkeit	2,77	**2,59**	2,65	**2,51**	2,68	**2,55**

Werte entsprechend einer Skala von 1= sehr gut bis 5 = mangelhaft

Erreichte Kundenzufriedenheit im Jahr 2014

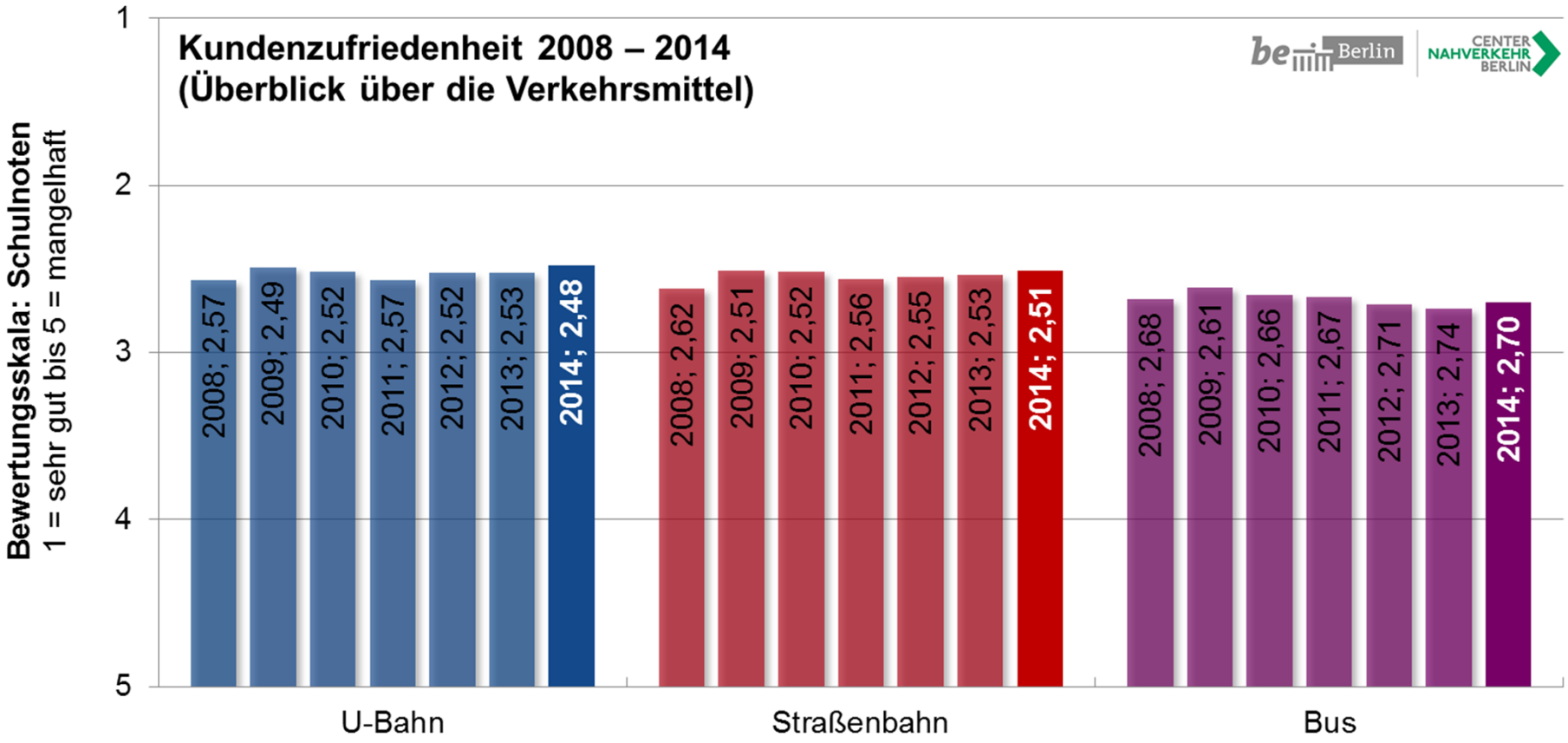
Kriterien und Verkehrsmittel



Bewertungsskala: Schulnoten (1 = sehr gut bis 5 = mangelhaft)

Entwicklung der Kundenzufriedenheit

Verkehrsmittel im Überblick



Hinweis: Durch CNB zu Informationszwecken auf Grundlage der gewichteten Faktoren errechneter Überblickswert in aggregierter Darstellung. Dieser Wert ist kein Bestandteil des Verkehrsvertrags und nicht bonus-malus-relevant.

- Über die im Verkehrsvertrag vereinbarten Kriterien hinaus errechnet die BVG aus allen Werten des Kundenmonitorings die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmen.
- Im Jahr 2014 erzielte die BVG nach eigenen Angaben eine Gesamtzufriedenheit der Fahrgäste mit der Note 2,2*.

* BVG-Geschäftsbericht 2014

Inhalt

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Verlässlichkeit
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. **Infrastruktur**
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Infrastruktur

Die vereinbarte Leistung zu der vereinbarten Qualität kann nur dann erreicht werden, wenn die dafür notwendige Infrastruktur vorhanden und in einem guten Zustand ist.

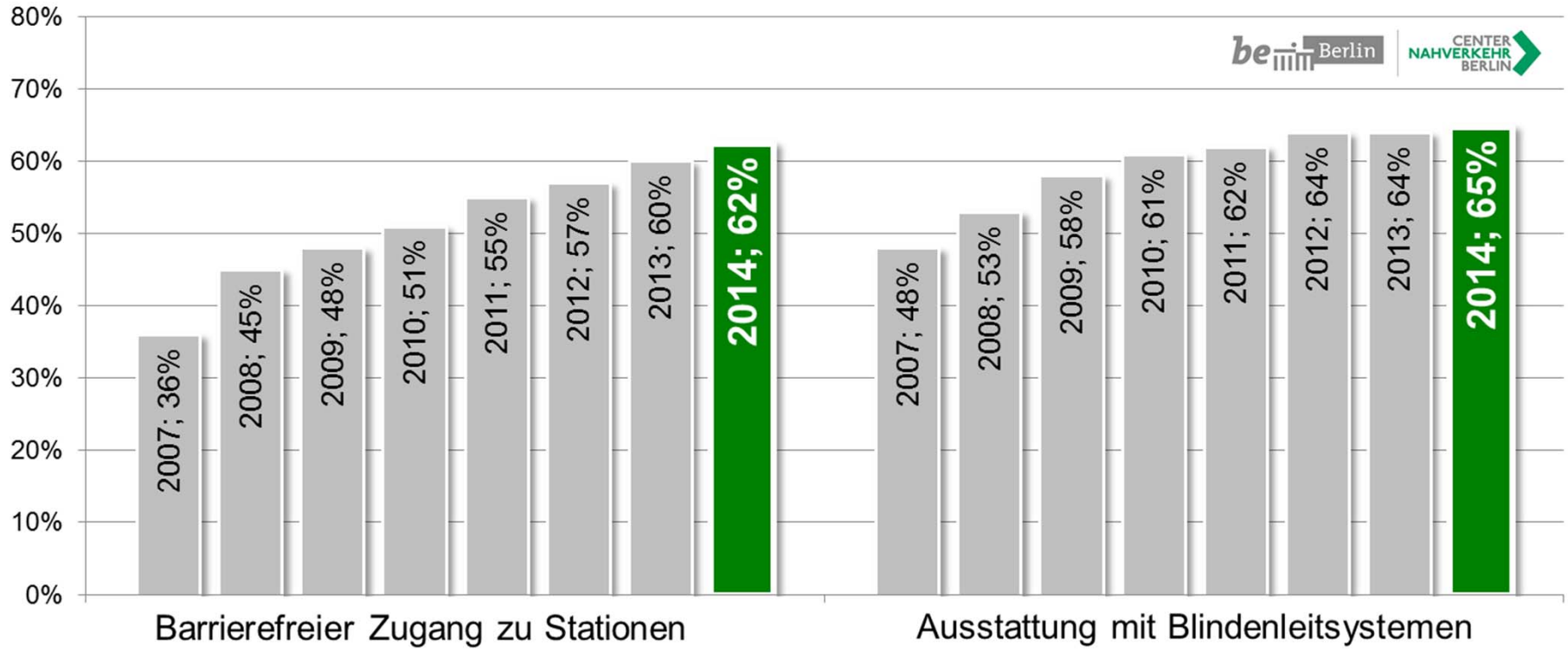
- Der Verkehrsvertrag enthält Kennziffern zur Beschreibung des Infrastrukturzustands und benennt für diese die zu erreichenden Soll-Werte.
- Die BVG berichtet regelmäßig zur Entwicklung der Infrastrukturqualität (Kennziffern) und zu den Investitionstätigkeiten.
- Die Arbeiten an der Weiterentwicklung des Infrastrukturmonitorings werden fortgeführt. Ziel ist es, den Zustand der Infrastruktur und die Wirksamkeit von Maßnahmen zukünftig besser dokumentieren, erfassen und prognostizieren zu können.
- Nachfolgend werden die Angaben zu leistungsrelevanten Langsamfahrstrecken sowie zu fahrgastrelevanten Infrastrukturmerkmalen wie Barrierefreiheit und Fahrgastinformation ausgewertet.

Langsamfahrstrecken U-Bahn und Straßenbahn

	U-Bahn		Straßenbahn	
	Qualitätsziel	**Ist-Wert 2014**	Qualitätsziel	**Ist-Wert 2014**
Langsam-fahrstrecken	< 0,50%	**0,23%**	< 0,80%	**0,84%**

- Die Kennziffer „Langsamfahrstrecken“ beschreibt die durch Schäden bedingte Verringerung der zulässigen Höchstgeschwindigkeiten und die damit verbundenen Auswirkungen auf die Beförderungsgeschwindigkeiten im U- und Straßenbahnnetz.
- Im Jahr 2014 wurde das vereinbarte Qualitätsziel bei der U-Bahn erreicht.
- Die Straßenbahn erreichte die Vorgabe nicht. Laut Aussage der BVG liegt dies an einem Anstieg des Anteils der Langsamfahrstrecken zum November 2014 auf 1,4%. Besonders betroffen sind die Gleisanlagen der M5 und M6 in der Oderbruchstraße (1,6 km Länge) und die der M13 ab Kopernikusstraße (1,1 km Länge). Ein kurzfristiger Rückgang der Quote ist durch Verzögerungen der Sanierungsmaßnahmen auf Grund von Planungsbefangenheit nicht zu erwarten.

Barrierefreiheit

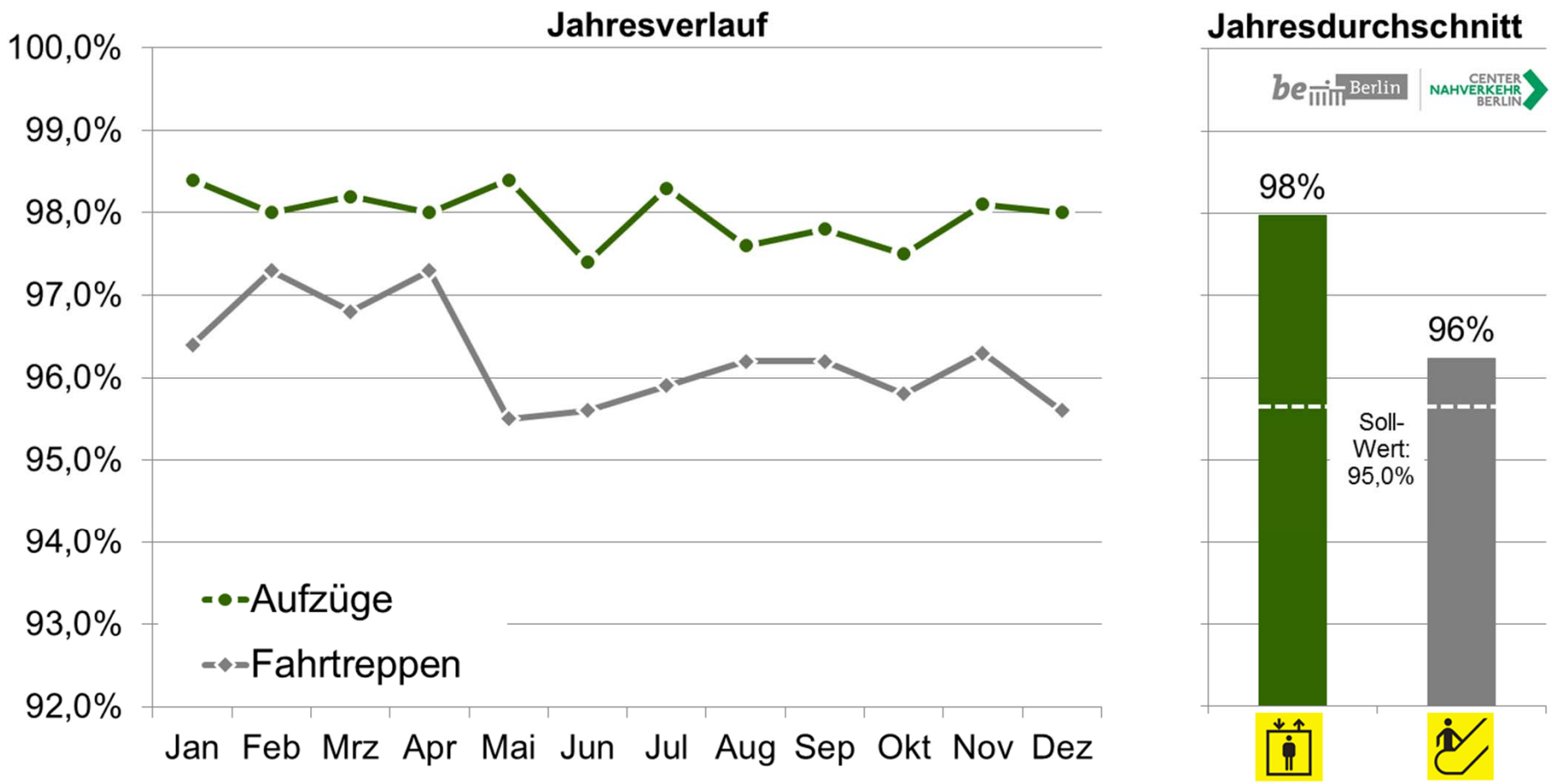


Aufbereitung und Darstellung durch CNB zu Informationszwecken; Prozentuale Entwicklung ist keine Vorgabe des Verkehrsvertrags

- Von 173 U-Bahnhöfen waren Ende 2014 insgesamt 108 barrierefrei, also über Aufzüge oder Rampen zu erreichen (fünf mehr als im Vorjahr). Auf insgesamt 94 Bahnhöfen erleichtern Fahrtreppen zusätzlich den Zugang. 112 U-Bahnhöfe waren mit Blindenleitstreifen zur besseren Orientierung ausgestattet (einer mehr als im Vorjahr)
- Beim Bus verkehren seit Ende 2009 ausschließlich barrierefreie Fahrzeuge.
- Bei der Straßenbahn wurden Ende 2014 von 22 Linien 19 ganz oder teilweise (nach festgelegten Mindesttakten) mit barrierefrei zugänglichen Niederflurfahrzeugen bedient.

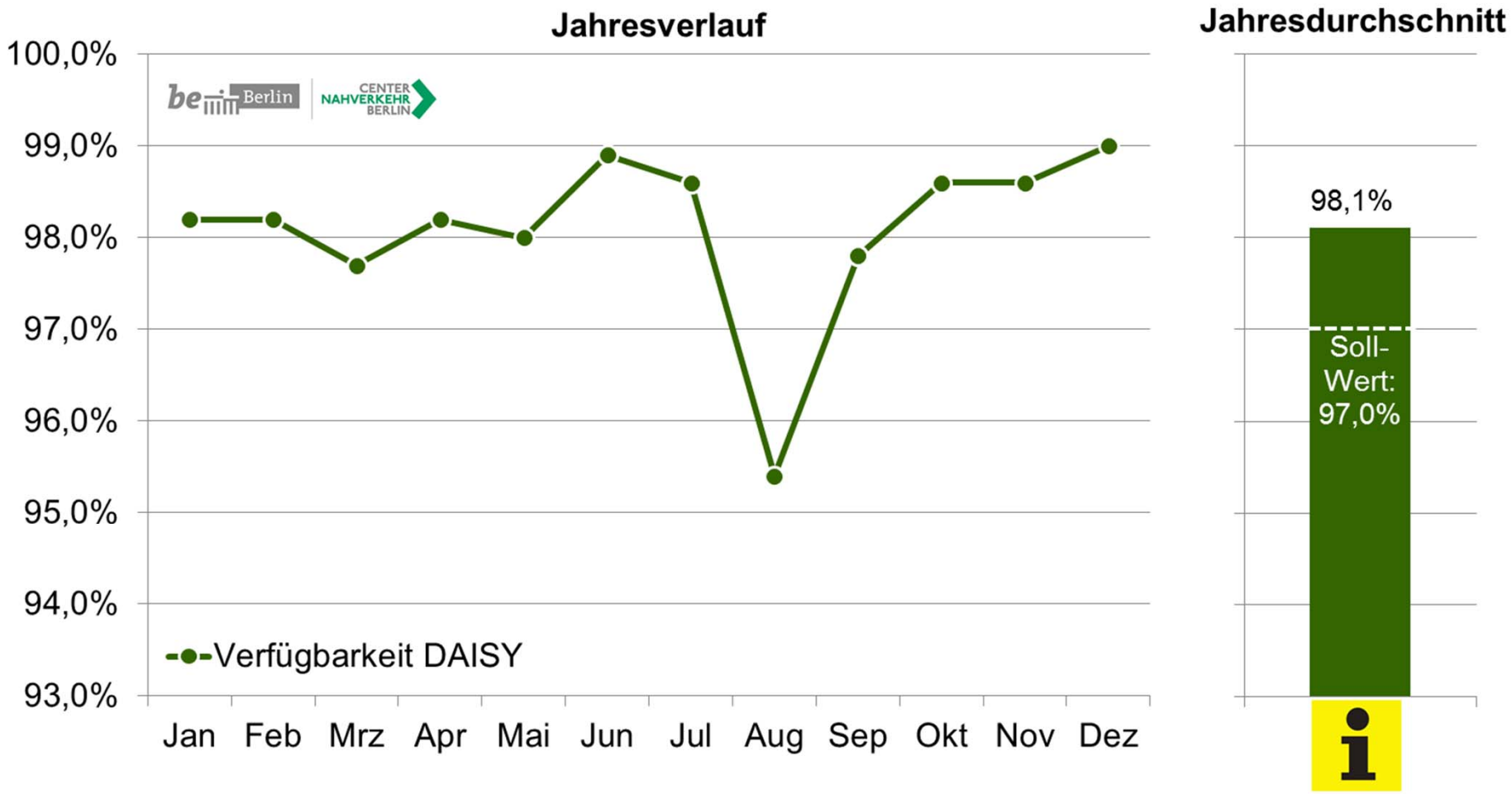
Daten: Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt

Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen 2014



- Die Verfügbarkeit wird anhand der Anzahl der funktionierenden Aufzüge und Fahrtreppen gemessen und berücksichtigt die Betriebszeit, in der sie funktionsfähig sind.
- Die BVG erfüllt die Sollvorgaben sowohl zur Verfügbarkeit der Aufzüge als auch der Fahr- bzw. Rolltreppen.

Verfügbarkeit von Daisy-Anzeigern 2014



- Die Verfügbarkeit dynamischer Echtzeitanzeigen (Daisy) wird anhand der Anzahl der funktionierenden Anzeigegeräte gemessen und berücksichtigt die Betriebszeit, in der sie funktionsfähig sind.
- Die BVG erfüllt die Sollvorgaben deutlich, defekte Anzeigegeräte sind eher selten.

Inhalt

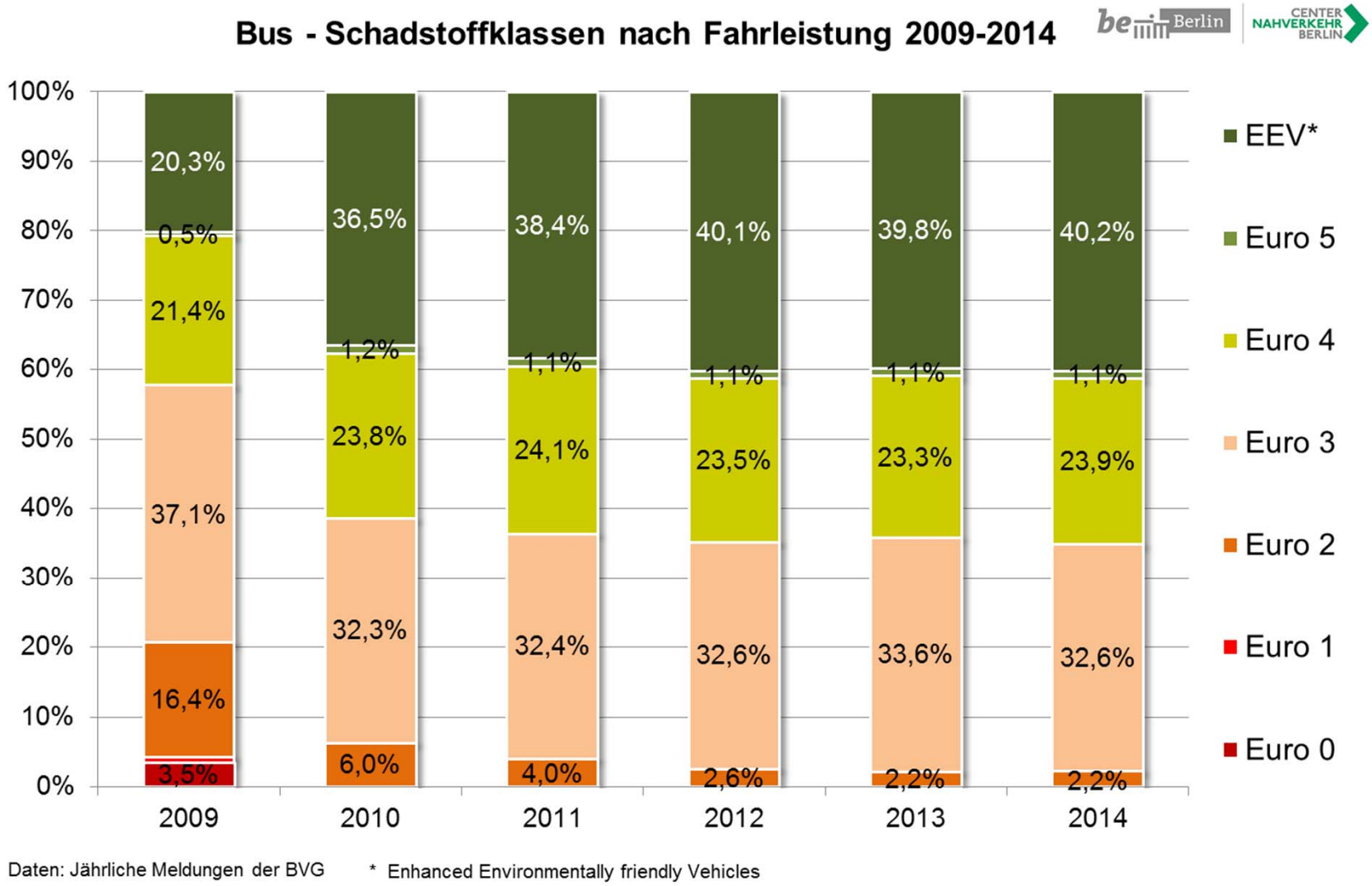
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Verlässlichkeit
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. **Umweltschutz**
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

Umweltschutz

Der ÖPNV kann zur Reduzierung der Umweltbelastung im Stadtgebiet beitragen. Bei guter Fahrzeugauslastung sind die Emissionen des ÖPNV deutlich geringer als die des Pkw-Verkehr. Um seinen Umweltvorsprung zu halten, bedarf es jedoch auch beim ÖPNV stetiger Anstrengungen.

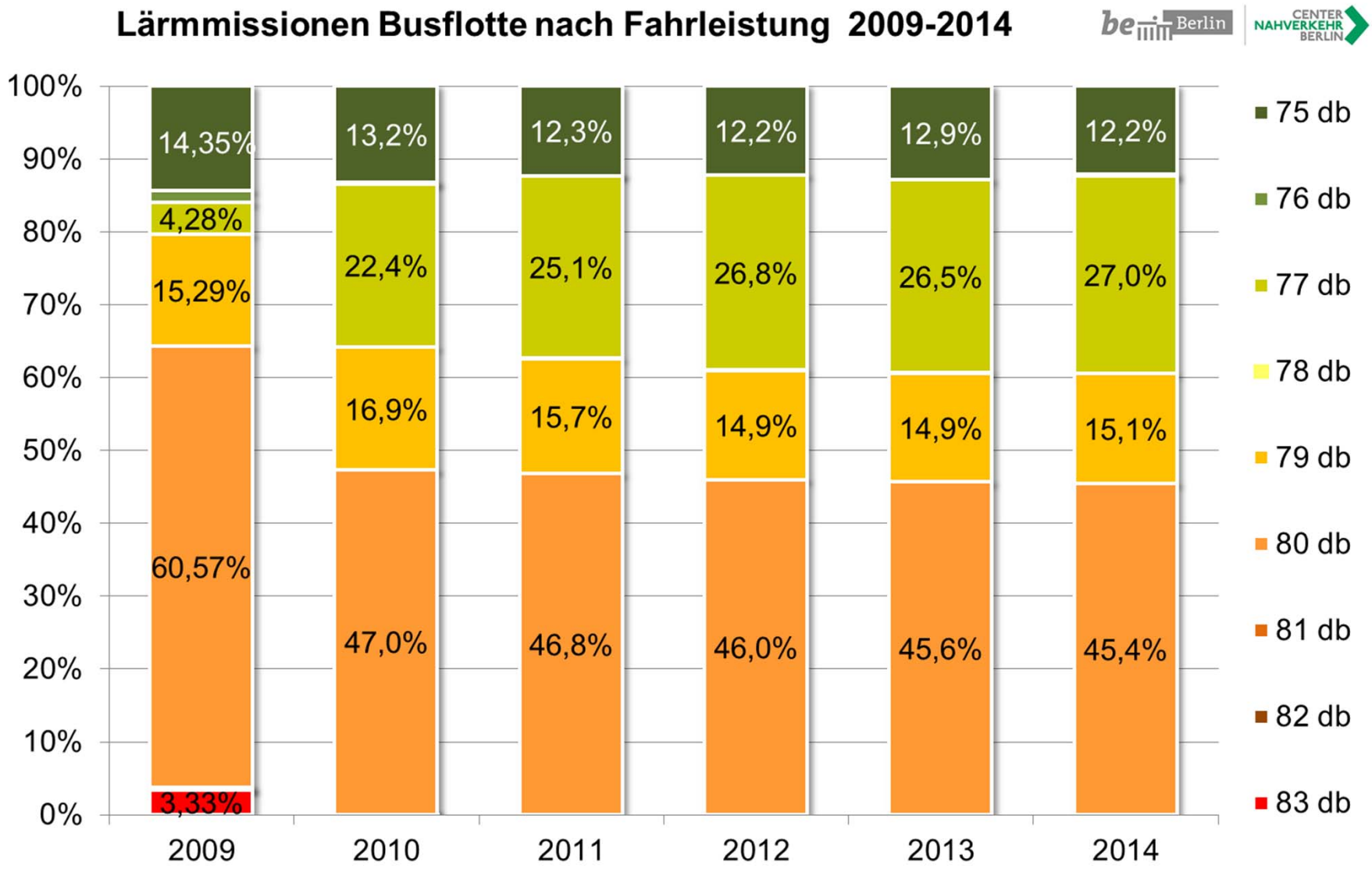
- Die BVG ist gemäß Verkehrsvertrag dazu verpflichtet, die im Nahverkehrsplan (Stand: 2009) beschriebenen Umweltstandards bzgl. Schadstoffemissionen und Lärm einzuhalten.
- Diese beinhalten u.a. Vorgaben zu den Anteilen der einzelnen Euro-Schadstoffklassen an der gesamten Fahrzeugflotte bzw. zu den Fahrleistungsanteilen beim Bus sowie zu Abgasstandards für neu beschaffte Fahrzeuge.
- U-Bahn und Straßenbahn werden elektrisch betrieben. Sie sind damit bereits seit jeher eine etablierte, funktionierende und attraktive Form der Elektromobilität.
- Standards zur Lärmemissionen (Fahr- und Rollgeräusche) sind ebenfalls im NVP definiert und für die BVG bindend.

Umweltschutz - Schadstoffklassen Bus



- 98 Prozent der Fahrleistungen im Berliner Stadtgebiet werden mit Bussen der Schadstoffklassen Euro 3, Euro 4 und Euro 5/EEV erbracht.
- Die vorgegebenen Umweltstandards des Nahverkehrsplans für die Neubeschaffung von Fahrzeugen werden von der BVG regelmäßig umgesetzt.

Umweltschutz – Lärmemissionen Bus

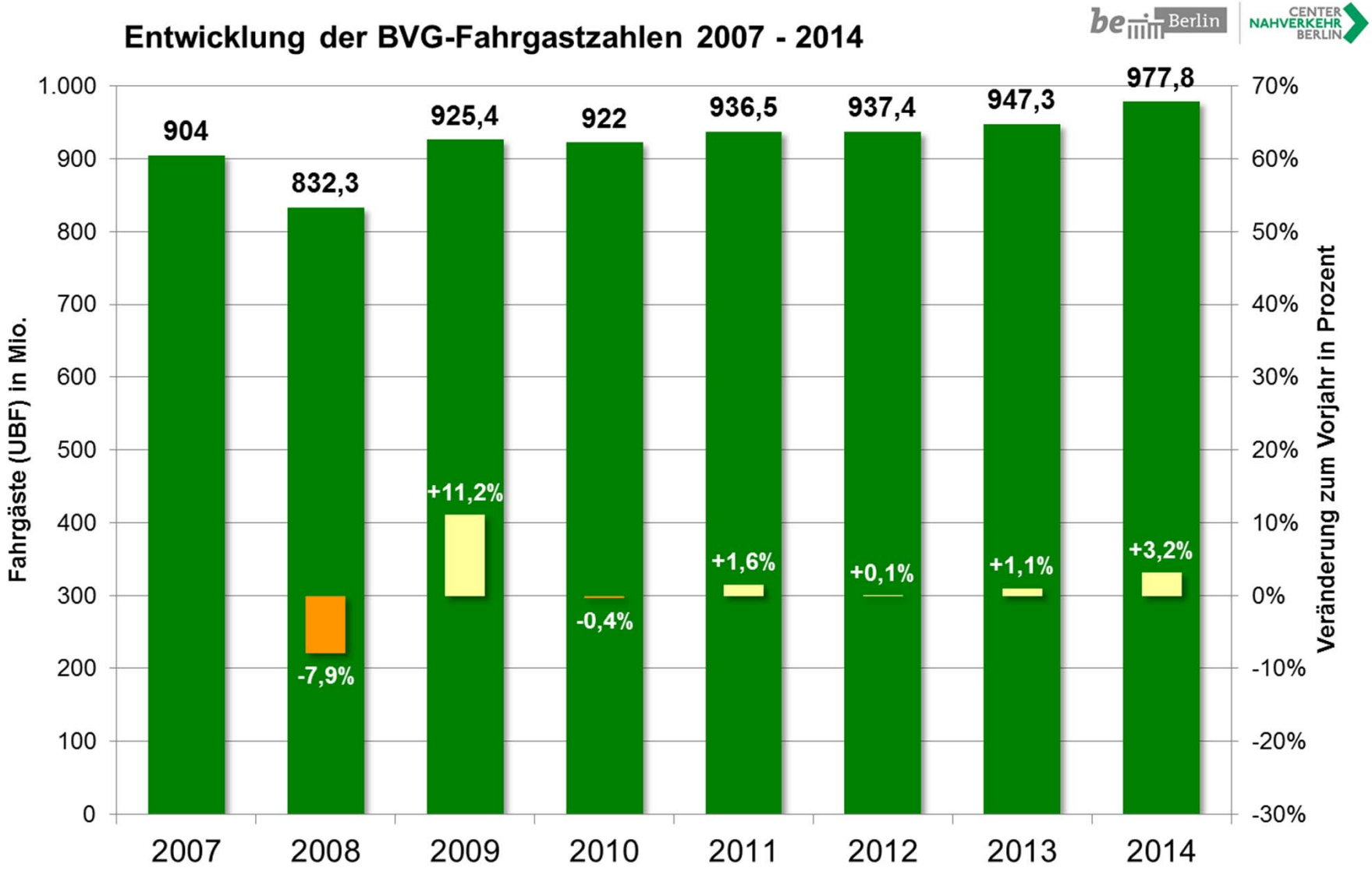


- Im Jahr 2014 wurden in Berlin 55 Prozent der Fahrleistung mit Bussen der Lärmemissionsklassen unterhalb 79 db und besser erbracht.

Inhalt

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Verlässlichkeit
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. **Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge**
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

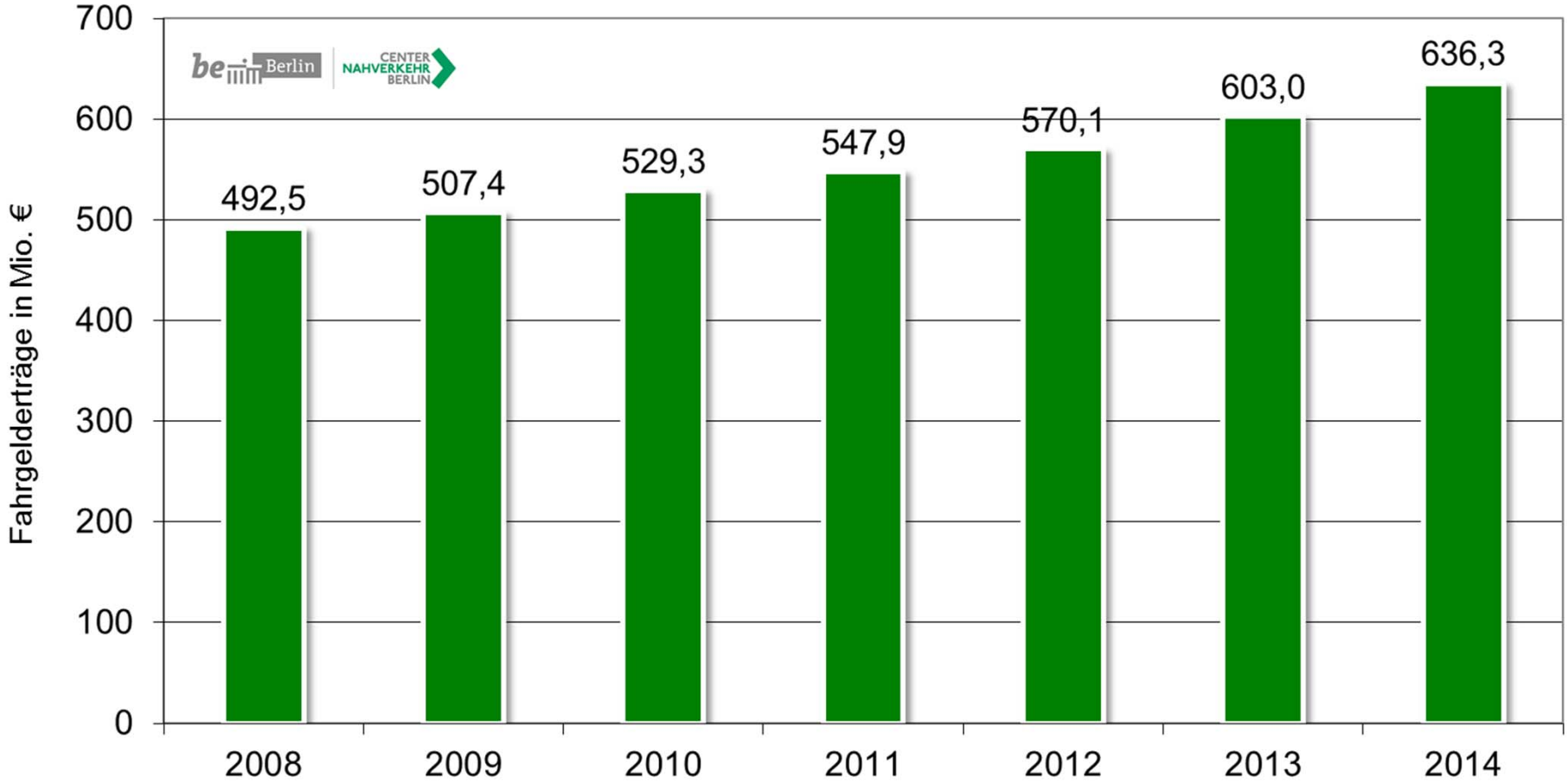
Entwicklung der Fahrgastzahlen der BVG



Daten: Angaben der BVG, Stand: 31.12.2014

Zur Beachtung: 2008 Streik bei der BVG, 2009 S-Bahn Krise

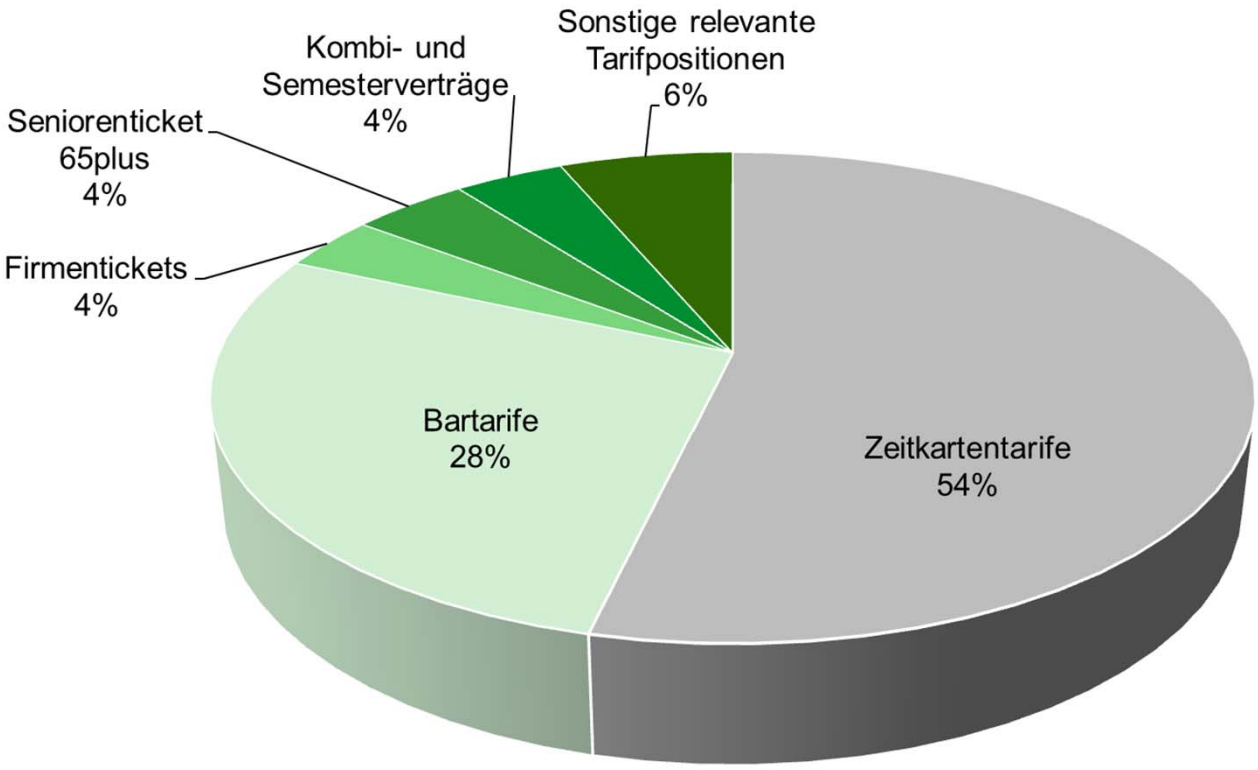
Fahrgelderträge



Daten: BVG. Periodengerechte Angaben

- Die Fahrgeldeinnahmen stiegen im Jahr 2014 im Vergleich zum Vorjahr um 33,3 Mio. Euro an.
- Im Jahr 2014 gab es keine Fahrpreisänderungen im Verbundgebiet.

Anteile der Tarifgruppen 2014



Daten: Halbjährliche Meldungen der BVG, Zusammenfassung: CNB

- Die Aufteilung der Einnahmen auf die Tarifgruppen ergibt das gleiche Bild wie in den Vorjahren.
- Über die Hälfte der Einnahmen werden aus Zeitkartenverkäufen generiert. Die Einnahmen aus diesem Tarifsegment stiegen in 2014 erneut an (54 Prozent, Vorjahr: 51 Prozent).

Inhalt

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Verlässlichkeit
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. **Ausgleichszahlungen des Landes Berlin**

Grundvergütungsanspruch

Der Verkehrsvertrag legt die Grundvergütung fest, aus der sich bei vollständiger Leistungserbringung zu den vereinbarten Qualitäten der finanzielle Anspruch der BVG ergibt.

- Die Grundvergütung laut Verkehrsvertrag für die vereinbarte Verkehrsleistung (Referenzleistungsmenge) und Infrastruktur beträgt für das Jahr 2014 insgesamt 284.703.234 €.
- Der Vergütungsanspruch für die Verkehrsleistung verringert sich, wenn die BVG geringere Leistungsmengen erbringt und erhöht sich, wenn der Aufgabenträger über die Referenzleistung hinausgehende Verkehre bestellt. Das ebenfalls zahlungsrelevante Bonus-Malus-System war 2014 ausgesetzt.
- Die tatsächlich auf Grundlage des Verkehrsvertrages im Jahr 2014 geleisteten Zahlungen des Landes an die BVG sind auf der folgenden Seite dargestellt.

Tatsächlicher Vergütungsanspruch 2014

	Grundvergütung nach Verkehrsvertrag (Ausgleichsanspruch BVG bei voller Leistungserbringung und Qualität)	Durch das Land geleistete Ausgleichszahlungen nach Prüfung der tatsächlich erbrachten Leistungen / Qualitäten*
Verkehrsleistung	85.681.599 €	83.660.599 €**
TXL-Mehrleistung***	1.330.670 €	1.330.670 €
Mehrleistungspaket „Wachsende Stadt“	3.372.564 €	3.372.564 €
Infrastruktur	189.218.401 €	189.218.401 €
Sicherheitspaket	5.100.000 €	5.100.000 €
Gesamt auf Basis Verkehrsvertrag	284.703.234 €	282.682.234 €
Sonstige Ausgleichszahlungen		
Ausbildungsverkehre		64.700.000 €
Sozialticket		7.700.000 €
Schwerbehindertenfreifahrt		33.800.000 €
Gesamt 2014		**388.882.234 €**

* Ergebnis Schlussrechnung vom 18.06.2015, Werte auf volle Euro gerundet.
** inkl. der durch die Neuvergabe entstanden Mehrkosten für Fähren ggü. den Jahren 2008 bis 2013
*** Mehrleistungen für die verbesserte Anbindung des Flughafens Tegel aufgrund der zeitlichen Verschiebung der BER-Inbetriebnahme

Kontaktdaten

Center Nahverkehr Berlin (CNB) GbR
Bernburger Str. 27
10963 Berlin

fon: +49 (0)30 319 89 15 - 40
fax: +49 (0)30 319 89 15 - 41
e-mail: info@cnb-online.de
website: www.cnb-online.de

Stand: März 2016