Jahresbericht 2015

Qualität im Berliner ÖPNV

U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre

Foto: CNB

CENTER NAHVERKEHR BERLIN

Im Auftrag der Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz 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 2015 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 2015

- Die BVG konnte erneut eine Steigerung der Fahrgastzahlen erzielen:
  Im Jahr 2015 verzeichnete das Unternehmen über eine Milliarde Fahrgastfahrten.
- Der Aufgabenträger reagierte auf die wachsende Nachfrage und bestellte auch im Jahr 2015 erneut Mehrleistungen. Durch die Verdichtung bestehender und Schaffung neuer Angebote ist es dem Land gemeinsam mit der BVG gelungen, den Fahrgästen weiterhin einen hochwertigen ÖPNV zur Verfügung zu stellen.
- Die zusätzlichen Angebote haben zur Entlastung auf vielen Strecken beigetragen. Dennoch bleiben auch 2015 einige Herausforderungen im Bereich Qualität bestehen.
- So blieb bspw. die Pünktlichkeit von Bus und Straßenbahn deutlich hinter den Erwartungen zurück. Nach Aussagen der BVG lag dies u.a. an den zunehmenden Behinderungen im Straßenland, wie bspw. baubedingte Einschränkungen, Veranstaltungen und Demonstrationen. Hinzu kamen nicht optimierte Schaltungen von Lichtsignalanlagen, die zu verspäteten Fahrten bei der Straßenbahn führten. Auch beim Bus sind bestehende Probleme mit installierten, aber nicht aktivierten LSA-Vorrangschaltungen und Sperrungen von Autobahntunneln, die zu Behinderungen der Busfahrten auf den dann staugeplagten Umfahrungswegen führen, zumindest teilweise verantwortlich für die Qualitätsrückgänge.
- Unter anderem aufgrund der Entwicklungen in 2015 haben das Land Berlin und die BVG eine Reihe von Maßnahmen vereinbart, die den rückläufigen Trend bei der Qualität mittel- bis langfristig aufhalten und umkehren sollen (z.B. Task Force Beschleunigung, Einsatz größerer Fahrzeuge, ÖPNV Vorzugsnetz).

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 2015

	U-Bahn	Straßenbahn		Bus		Fähre
	NutzZkm	NutzZkm	Bef-h	NutzWkm	Bef-h	Betriebs-h
Soll 2015*	21.505.752	19.549.084	1.002.469	89.000.751	4.565.968	17.923
Ist 2015**	21.354.565	19.012.561	989.148	88.906.449	4.567.842	17.923

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: 28.06.2016)

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 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.
- Im Zuge der Weiterentwicklung des Qualitätsmonitorings haben Aufgabenträger und BVG zum 1.1.2014 das System der Qualitätsmessung weiterentwickelt und neue Qualitätskennziffern eingeführt. Ziel war es, bei der Beurteilung der Qualität, die Sicht des Fahrgastes besser abzubilden. Diese drückt sich insbesondere in der neu eingeführten Kennziffer Regelmäßigkeit aus.
- Soll-Vorgaben sind bislang nur für einen Teil der Kennziffern definiert.
- **Die nach neuer Methodik erhobenen Werte sind nicht mit den Werten der Vorjahre (vor 2014) vergleichbar.**

Verkehrsqualität 2015 - Überblick

	U-Bahn		Straßenbahn		Bus	
	Soll-Wert	**Ist-Wert 2015**	Soll-Wert	**Ist-Wert 2015**	Soll-Wert	**Ist-Wert 2015**
Pünktlichkeit	98,7%*	**98,6%**	92,3%*	**91,1%**	89,4%*	**86,6%**
Regelmäßigkeit**	--	**98,2%**	--	**93,9%**	--	**93,1%**
Anschlüsse	99,0%	**99,6%**	--	**98,7%**	--	**94,0%**

* Die Soll-Werte Pünktlichkeit stellt eine rechnerische Anpassung der nach neuer Methodik erzeugten Kennwerte an die bereits ab 2008 vereinbarten Werte dar. Sie werden vom Aufgabenträger zur Orientierung verwendet.

** Durch CNB berechnete Werte.

- Die Tabelle gibt einen Überblick über die erreichte Verkehrsqualität 2015 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

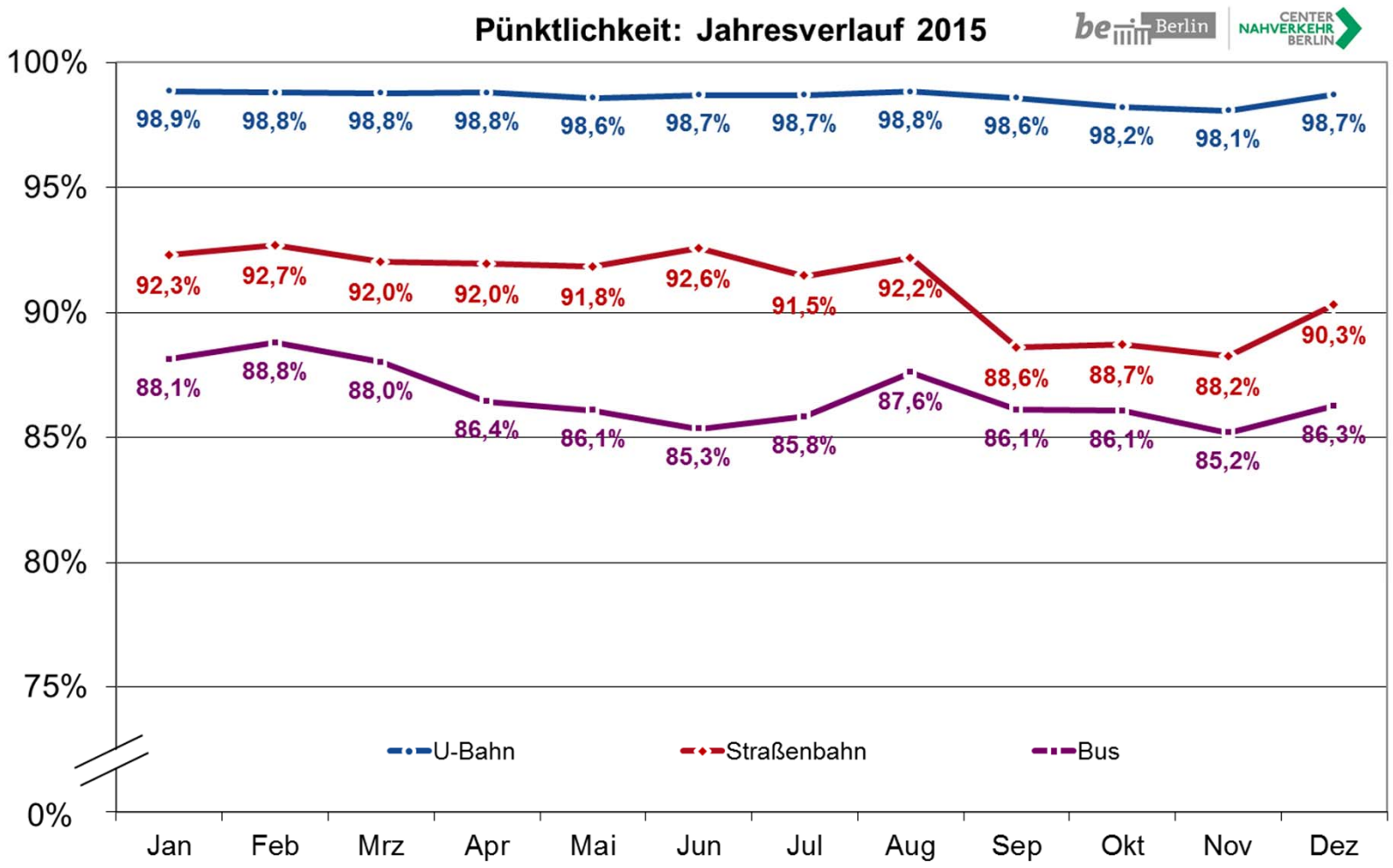
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. **Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit**
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

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 2015



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

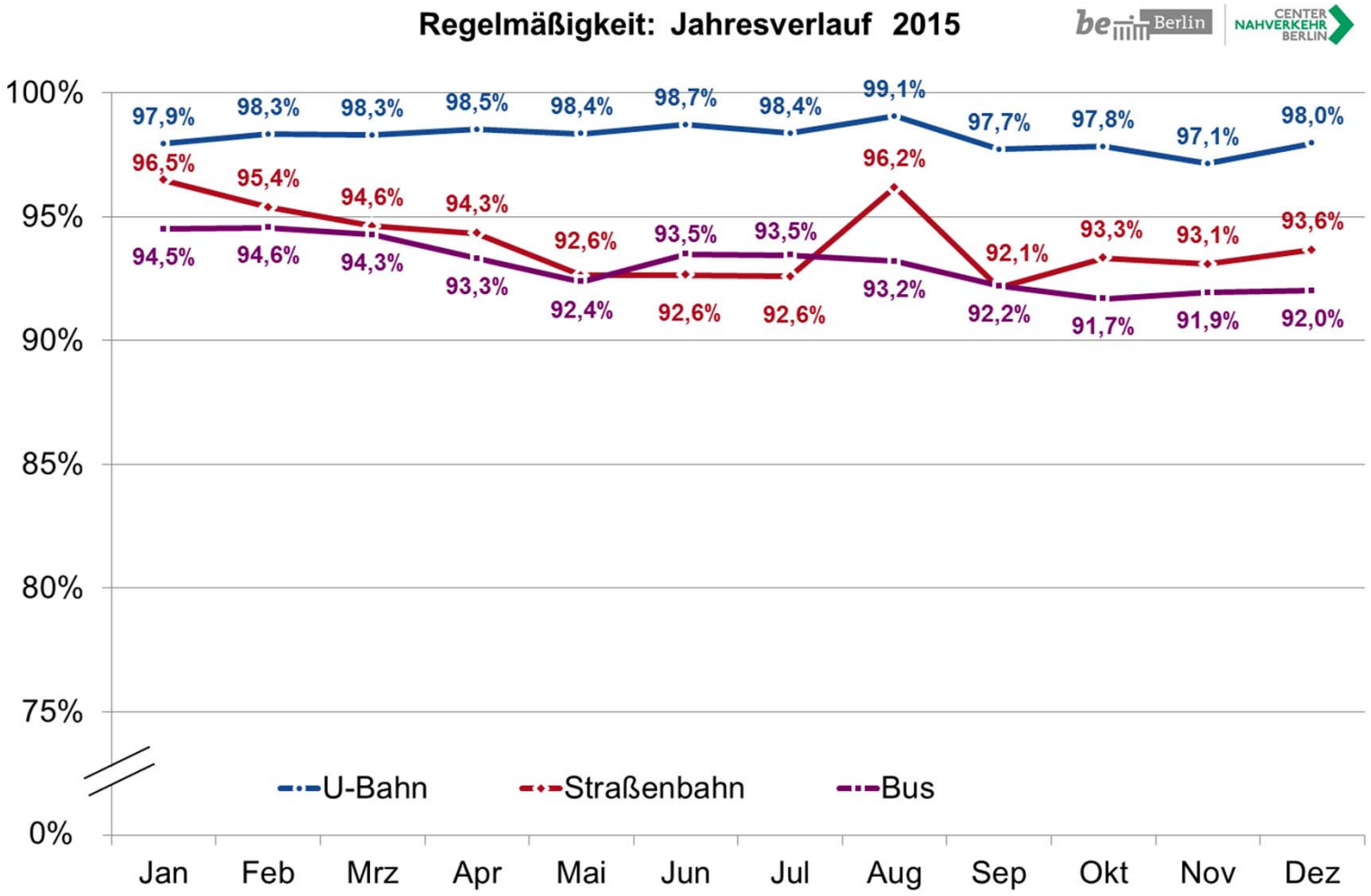
Kriterium Regelmäßigkeit

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 2015



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. Verfrühte und ausgefallenen Fahrten werden in der Kennziffer mit erfasst. Die Werte werden durch CNB berechnet.

Inhalt

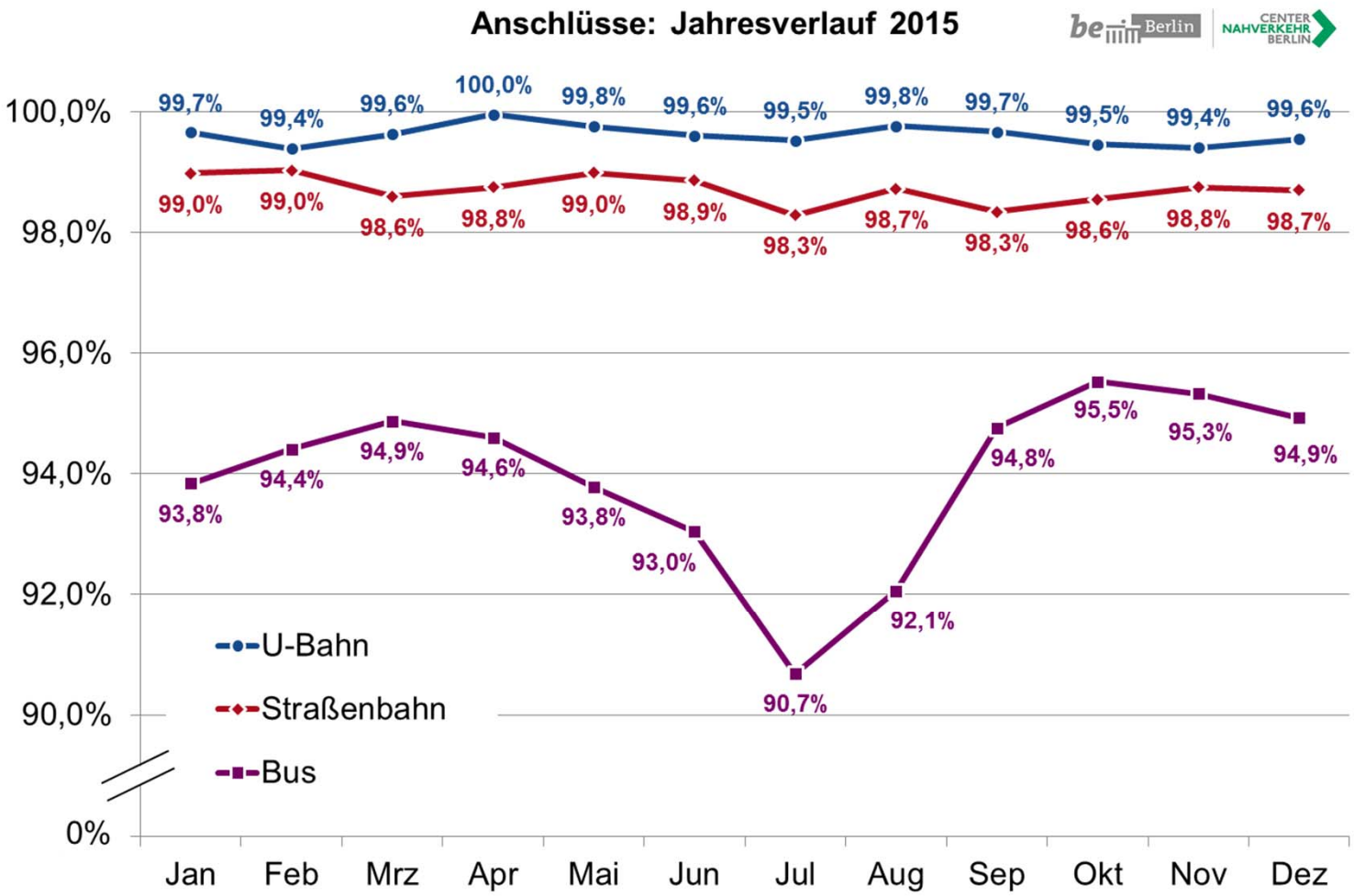
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit
5. **Anschlusssicherung**
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

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 engmaschig ist, ist es weder sinnvoll noch möglich und bei dichten Takten zudem auch nicht nötig, für jeden Umsteigepunkt und für 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 relevanten 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 2015



Nur vereinbarte Anschlusssicherungspunkte

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.

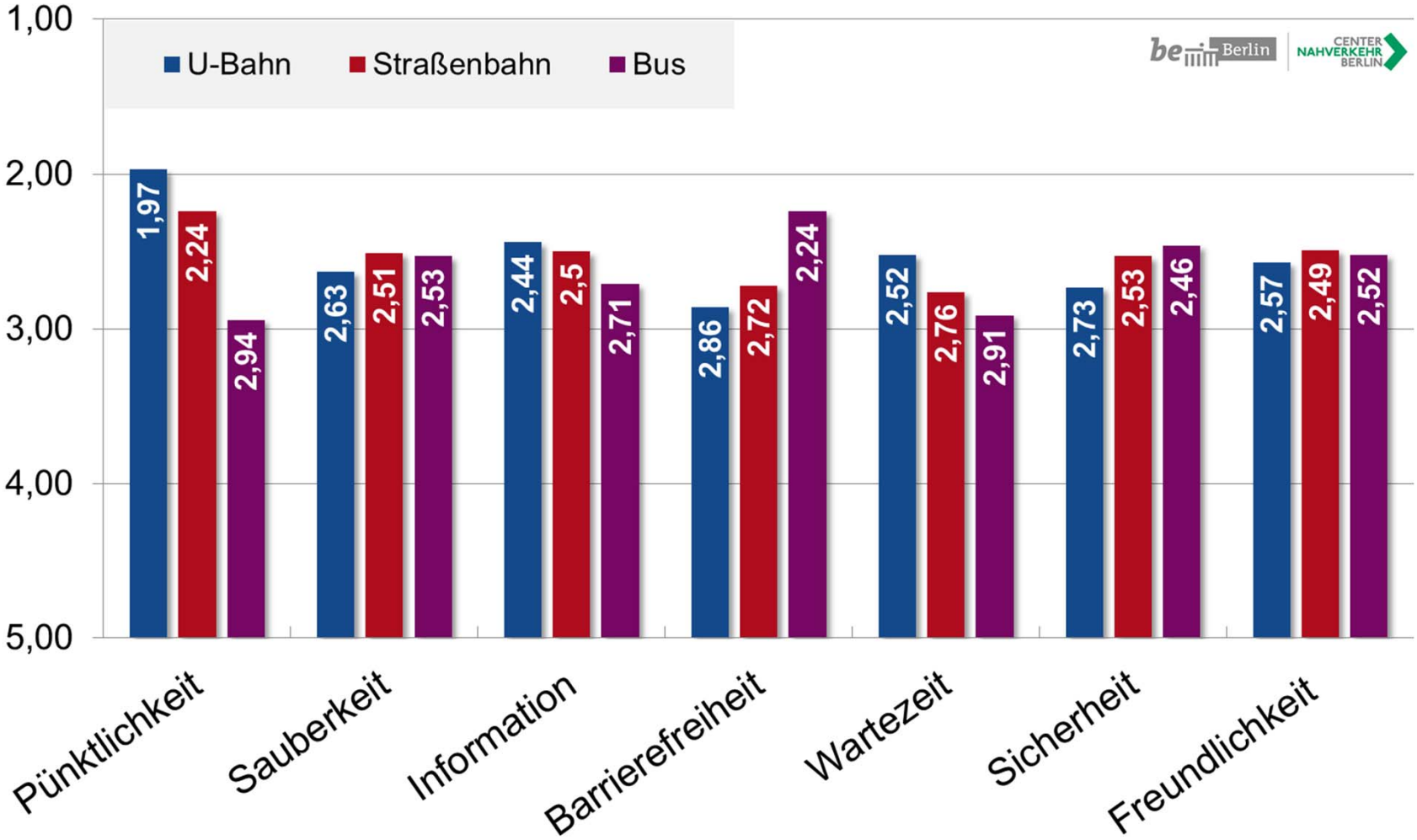
Kundenzufriedenheit 2015 – Überblick

Faktor (Gewichtung)	Qualitäts-merkmal	U-Bahn		Straßenbahn		Bus	
		Soll-Wert	**Ist 2015**	Soll-Wert	**Ist 2015**	Soll-Wert	**Ist 2015**
Faktor 1 (20%)	Pünktlichkeit	2,10	**1,97**	2,34	**2,24**	2,80	**2,94**
Faktor 2 (9%)	Sauberkeit	2,72	**2,63**	2,59	**2,51**	2,71	**2,53**
Faktor 3 (17%)	Information	2,54	**2,44**	2,60	**2,50**	2,80	**2,71**
Faktor 4 (8%)	Barrierefreiheit	3,03	**2,86**	2,85	**2,72**	2,74	**2,24**
Faktor 5 (19%)	Wartezeit	2,70	**2,52**	2,82	**2,76**	2,92	**2,91**
Faktor 6 (21%)	Sicherheit	2,79	**2,73**	2,61	**2,53**	2,60	**2,46**
Faktor 7 (6%)	Freundlichkeit	2,77	**2,57**	2,65	**2,49**	2,68	**2,52**

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

Erreichte Kundenzufriedenheit im Jahr 2015

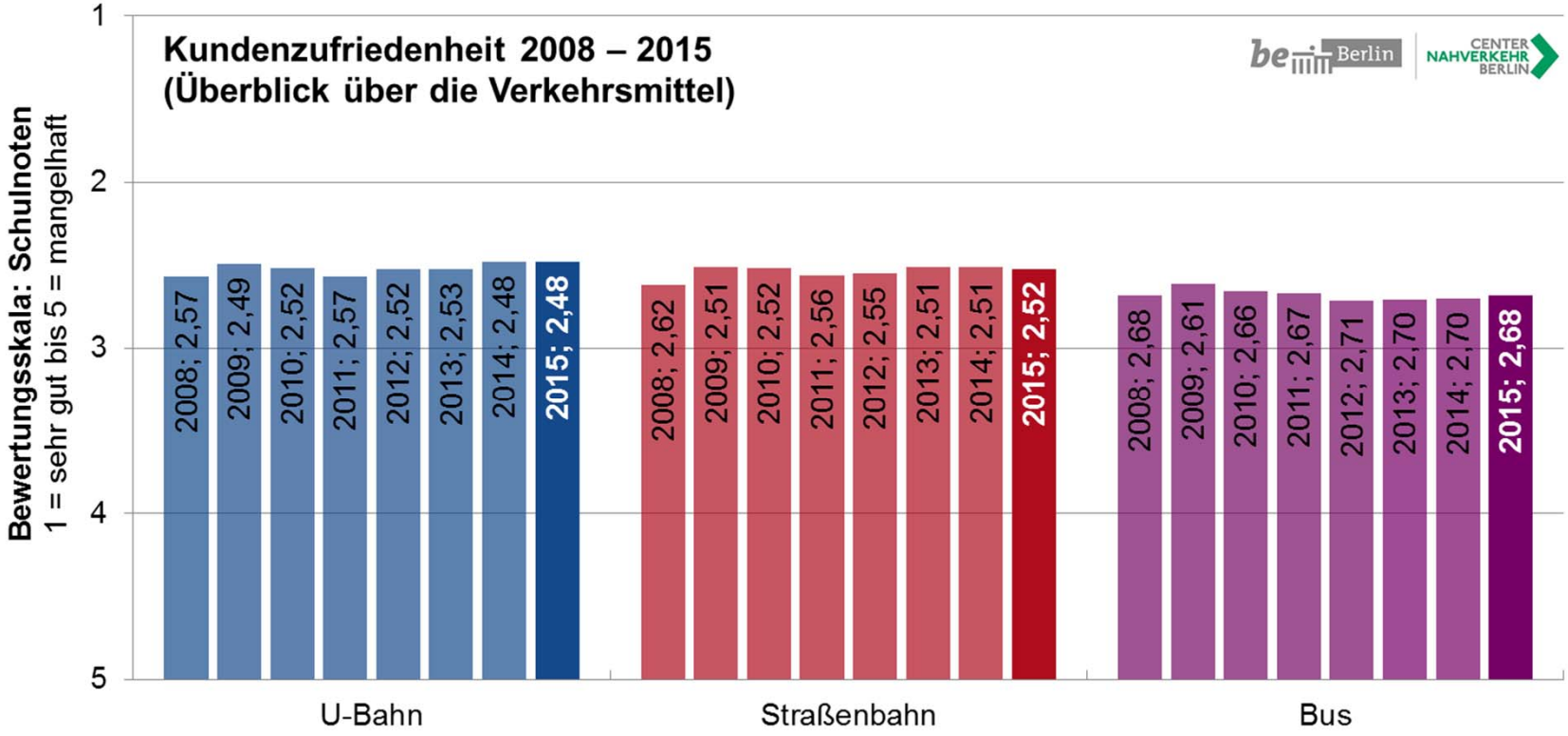
Kriterien und Verkehrsmittel



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.

- Über die im Verkehrsvertrag vereinbarten Kriterien hinaus errechnet die BVG aus allen Werten des Kundenmonitorings die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmen.
- Im Jahr 2015 beurteilten die Fahrgäste der BVG die Gesamtzufriedenheit mit der Note 2,2*.

* BVG-Geschäftsbericht 2015

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.

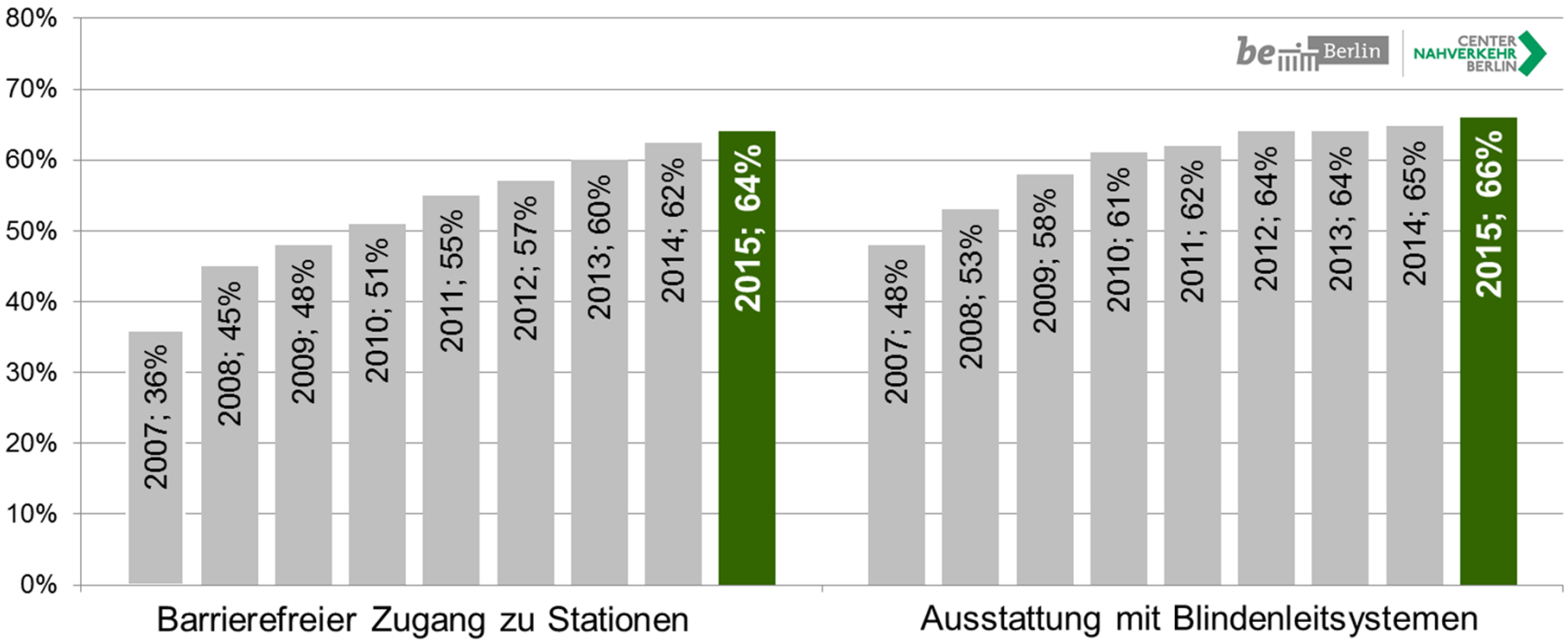
- Der Verkehrsvertrag enthält Kennziffern zur Beschreibung des Infrastrukturzustands und benennt für diese die zu erreichenden Soll-Werte.
- Die BVG berichtet regelmäßig zur Entwicklung der Infrastrukturqualität (Kennziffern) und zu den Investitionstätigkeiten.
- Die Arbeiten an der Weiterentwicklung 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 2015**	Qualitätsziel	**Ist-Wert 2015**
Langsam-fahrstrecken	< 0,50%	**0,23%**	< 0,80%	**1,42%**

- 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 2015 wurde das vereinbarte Qualitätsziel bei der U-Bahn erreicht.
- Die Straßenbahn erreichte zum zweiten Mal in Folge die Vorgabe nicht . Laut BVG liegt dies an der verzögerten Grundinstandsetzung der Gleisanlagen aufgrund von Abhängigkeiten im Straßenraum. Zur Verlängerung der Nutzungsdauer der abgängigen Infrastruktur werden Langsamfahrstrecken eingerichtet, um den weiteren Verschleiß der Gleisanlagen zu reduzieren. 2015 waren davon drei Straßenzüge betroffen:
  - Hohenschönhauser Straße – Oderbruchstraße (Linien M5, M6);
  - Wühlischstraße – Holteistraße (Linie M13);
  - Rennbahnstraße (Linien 12, 27).

Barrierefreiheit 2015

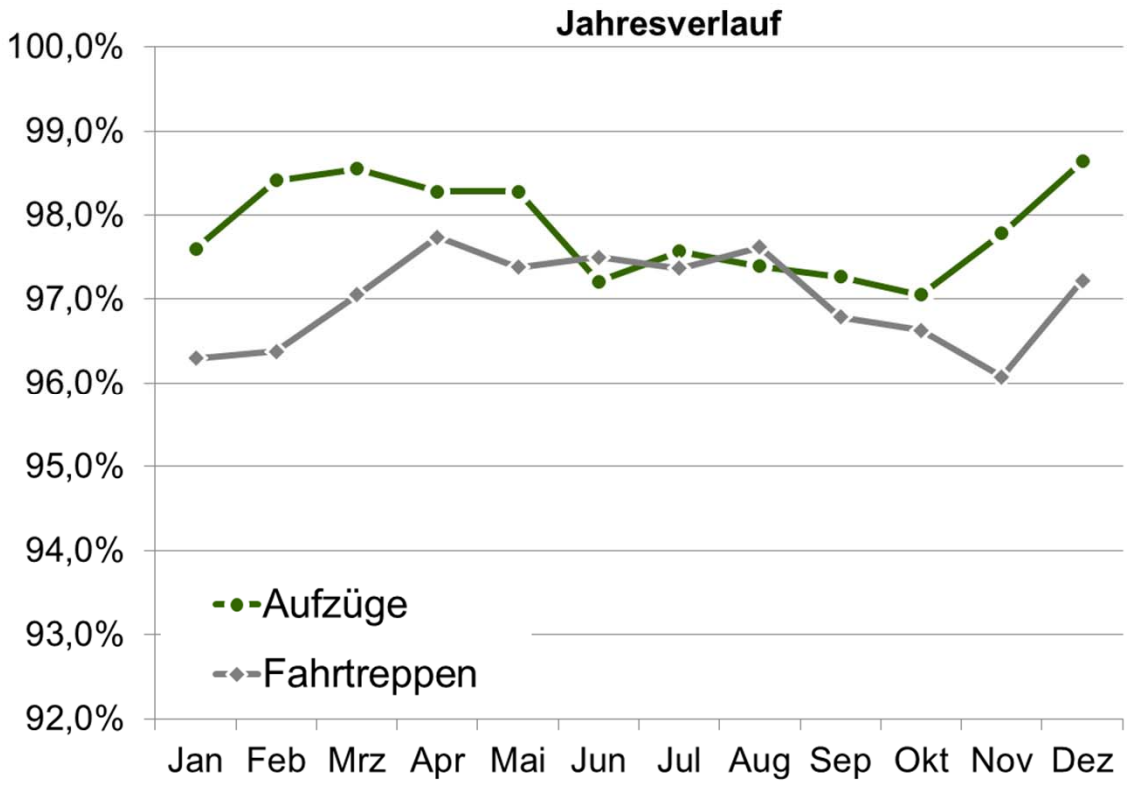


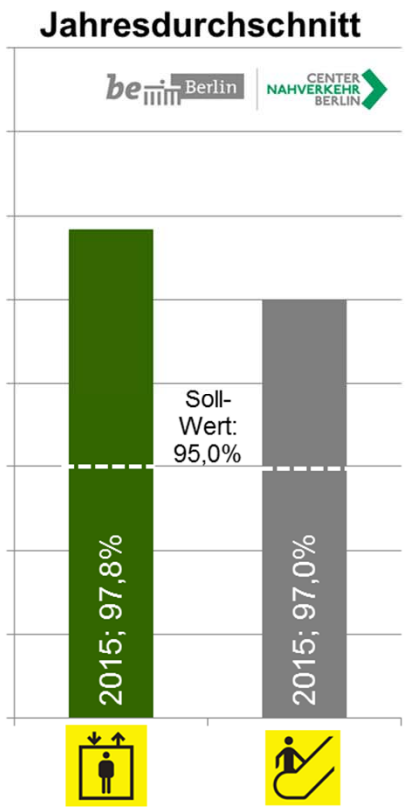
Aufbereitung und Darstellung durch CNB zu Informationszwecken; Prozentuale Entwicklung ist keine Vorgabe des Verkehrsvertrags

- Von 173 U-Bahnhöfen galten Ende 2015 insgesamt 110 als barrierefrei, da sie über Aufzüge oder Rampen zu erreichen waren (zwei mehr als im Vorjahr). Auf insgesamt 94 Bahnhöfen erleichtern Fahrtreppen zusätzlich den Zugang. 115 U-Bahnhöfe waren mit Blindenleitstreifen zur besseren Orientierung ausgestattet (drei mehr als im Vorjahr).
- Beim Bus verkehren seit Ende 2009 ausschließlich barrierefreie Fahrzeuge.
- Bei der Straßenbahn wurden Ende 2015 bereits 20 von 22 Linien mit barrierefrei zugänglichen Niederflurfahrzeugen bedient, davon 14 in der Regel vollständig, bei den anderen verkehren Niederflurfahrzeuge in festgelegten Mindesttakten.

Daten: Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz

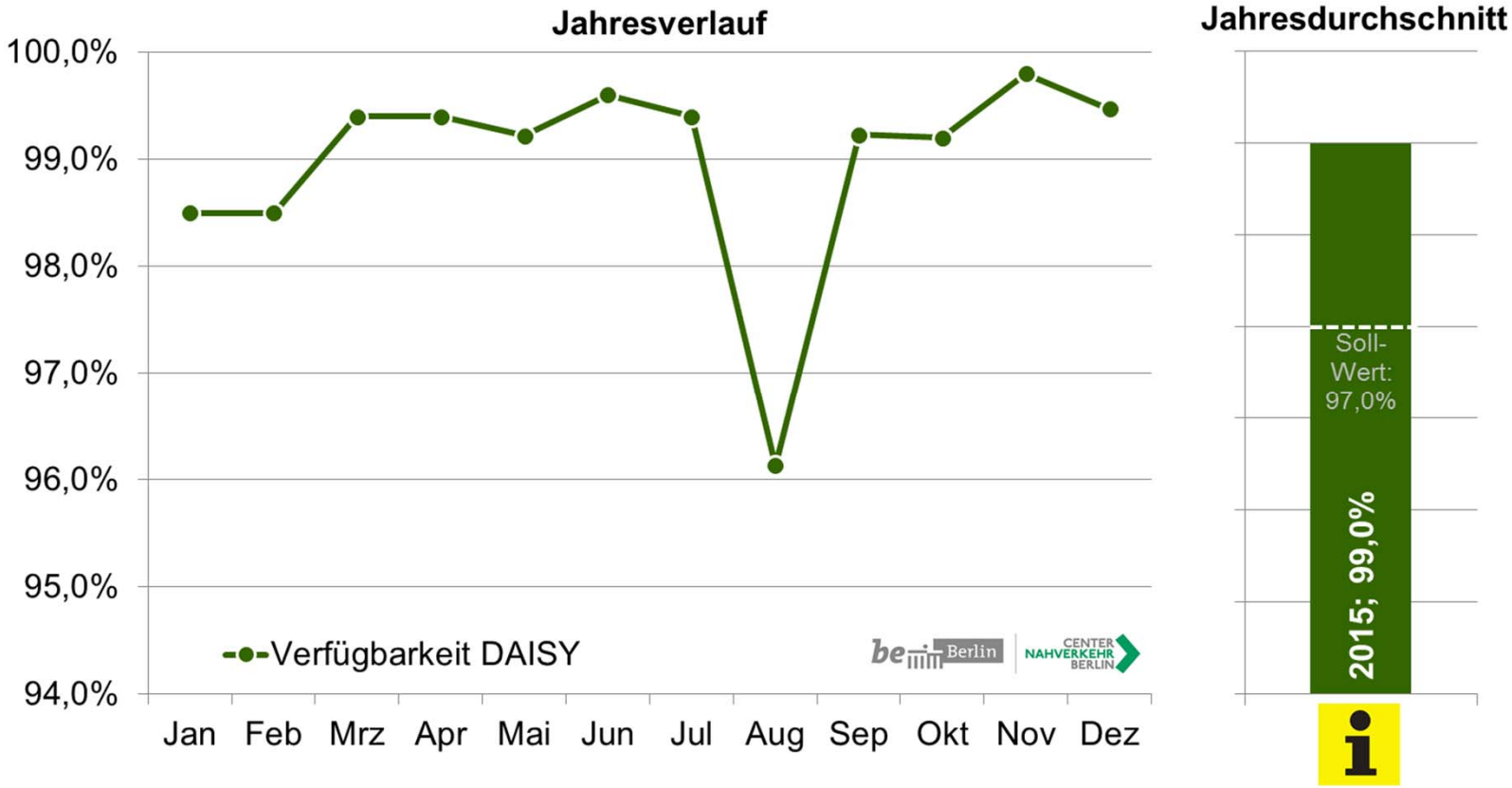
Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen 2015





- 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 2015



- 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.
- Aufgrund von Arbeiten an der Steuerungssoftware kam es zu einem kurzzeitigen Rückgang der Verfügbarkeit im August 2015.

Inhalt

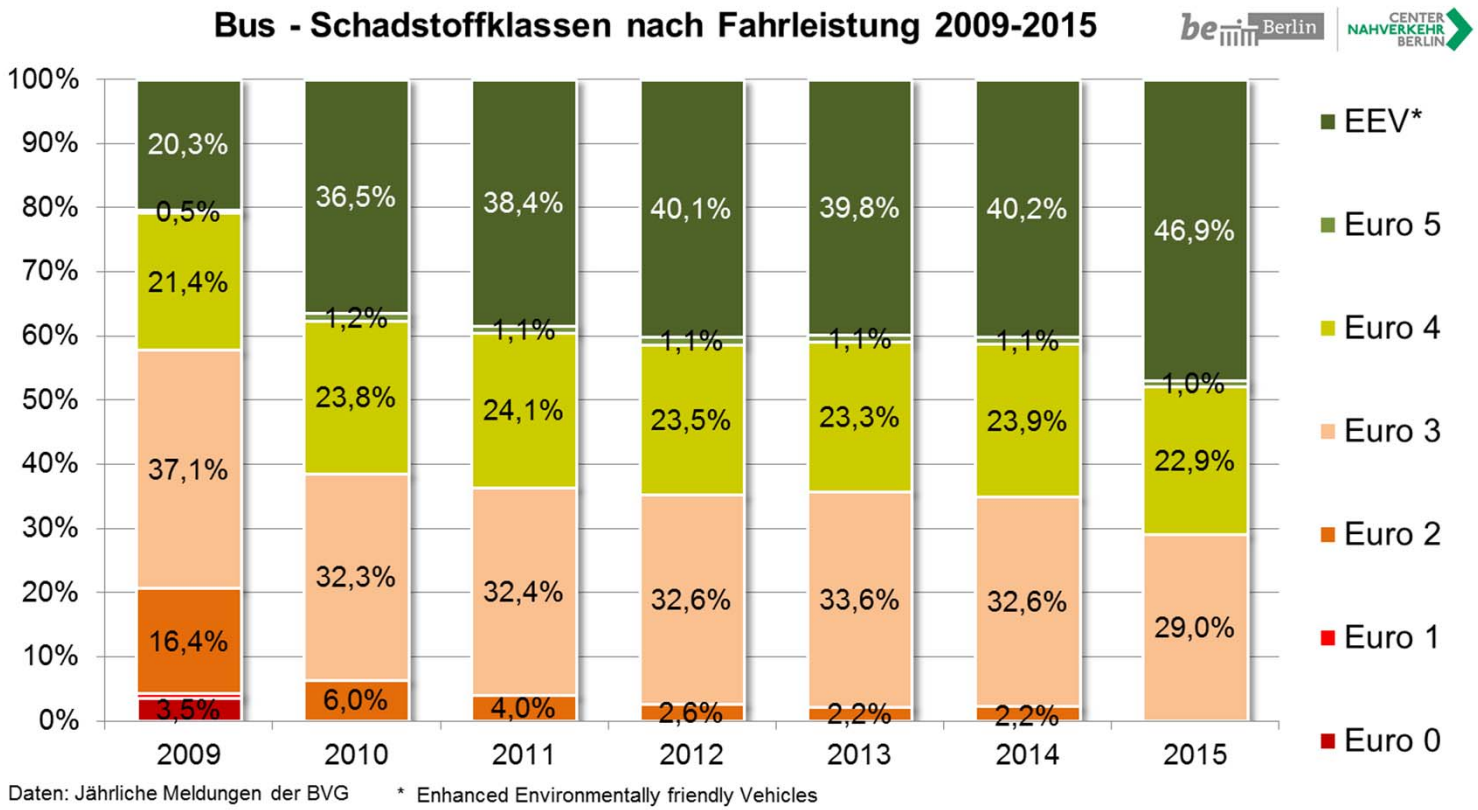
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Pünktlichkeit und Verlässlichkeit
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. **Umweltschutz**
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

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.

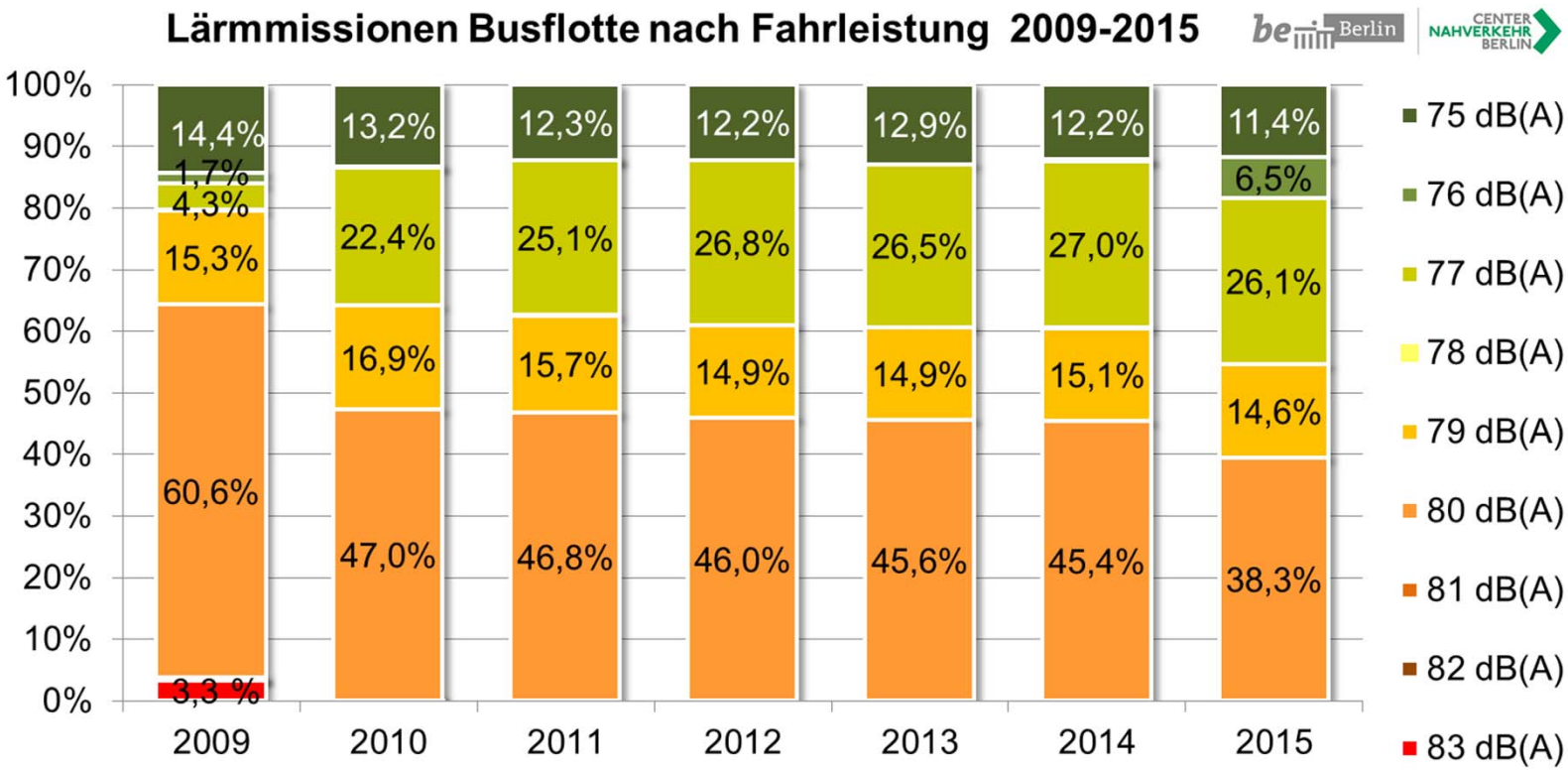
- Die Umweltstandards des Verkehrsvertrags wurden im Rahmen der 2. Revision des Vertrages an den NVP 2014-2018 angepasst.
- Die bestehenden Vorgaben beziehen sich u.a. auf die Anteile der einzelnen Euro-Schadstoffklassen an der gesamten Fahrzeugflotte bzw. auf die Fahrleistungsanteile beim Bus sowie auf die 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.
  Darüber hinaus wurde auf der Linie 204 ab September 2014 der Einsatz von Elektrobussen erprobt. Finanziert wurde der Pilotversuch im Rahmen des Förderprogramms „Schaufenster Elektromobilität“. Die Busse erhalten ihren Strom über induktive Ladesysteme, die jeweils an den Endhaltestellen installiert wurden.
- Standards zu Lärmemissionen (Fahr- und Rollgeräusche) sind ebenfalls im NVP definiert und werden von der BVG bei Fahrzeugbeschaffung und Fahrzeugeinsatz berücksichtigt.

Umweltschutz - Schadstoffklassen Bus



- Die BVG verfügte zum Jahresende 2015 über einen Fuhrpark von 1.375 Bussen, die vollständig den Schadstoffklassen Euro 3, Euro 4 und Euro5/EEV entsprechen.
- Zusätzlich wurden im Jahr 2015 auf einer Linie insgesamt vier Elektro-Busse eingesetzt, die Fahrleistungen im Umfang von 13 Tsd. Kilometern erbrachten.
- Die vorgegebenen Umweltstandards des Nahverkehrsplans für die Neubeschaffung von Fahrzeugen werden von der BVG regelmäßig eingehalten.

Umweltschutz – Lärmemissionen Bus

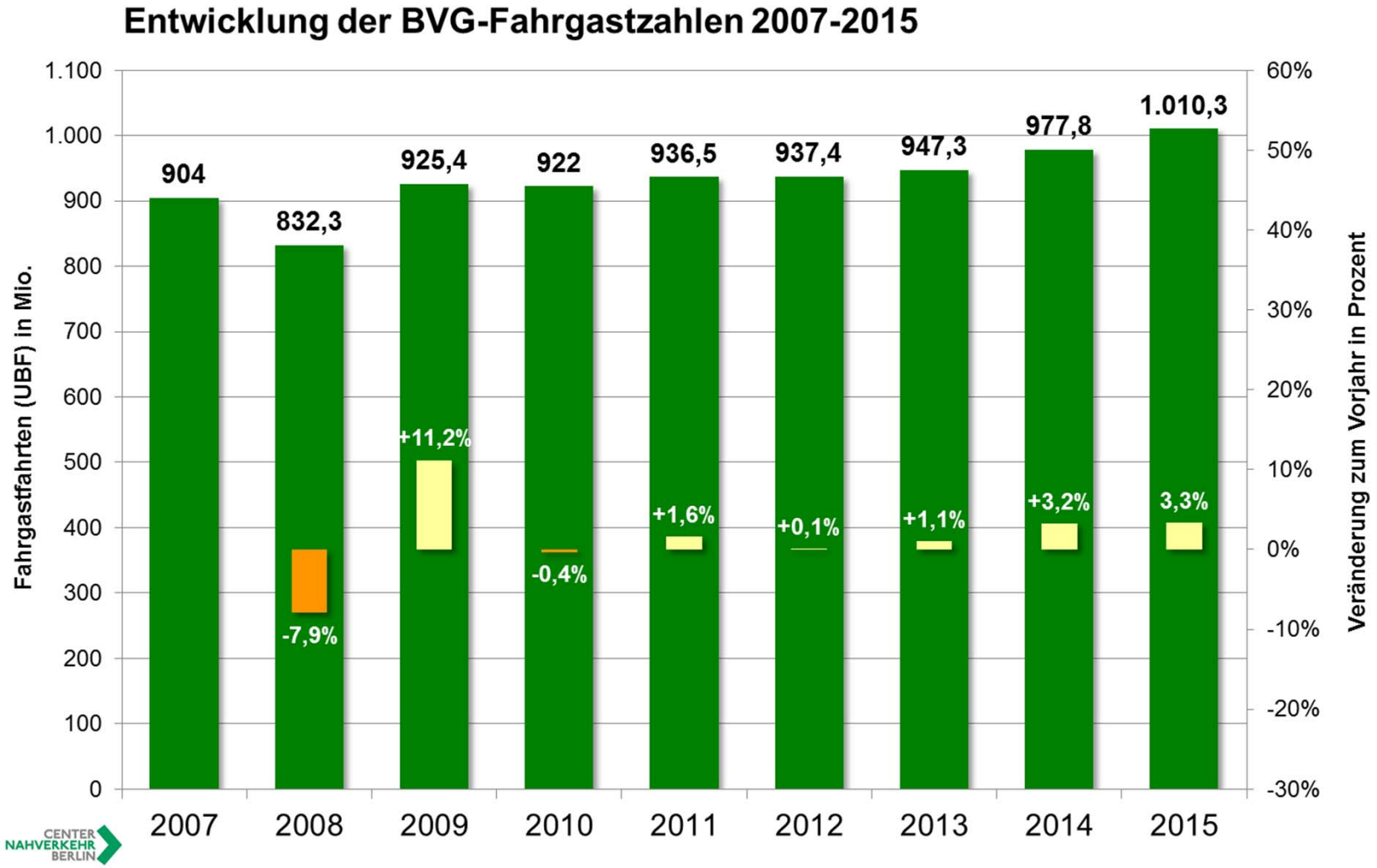


- Im Jahr 2015 wurden in Berlin ca. 62 Prozent der Fahrleistung mit Bussen der Lärmemissions-klassen 79 db(A) und leiser erbracht.
- Die geplante Umstellung hin zu einem ausschließlichen Einsatz von Bussen mit niedrigen Lärmemissionswerten (77 dB(A) und leiser) geht etwas langsamer voran als geplant. Grund ist der Leistungsaufwuchs in der wachsenden Stadt und der daraus entstandenen Mehrbedarf an Fahrzeugen sowie die Anpassung der Zeitplanung der Neubeschaffung von Bussen und der teilweise längeren Einsatzes von Teilen der Bestandsflotte.

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

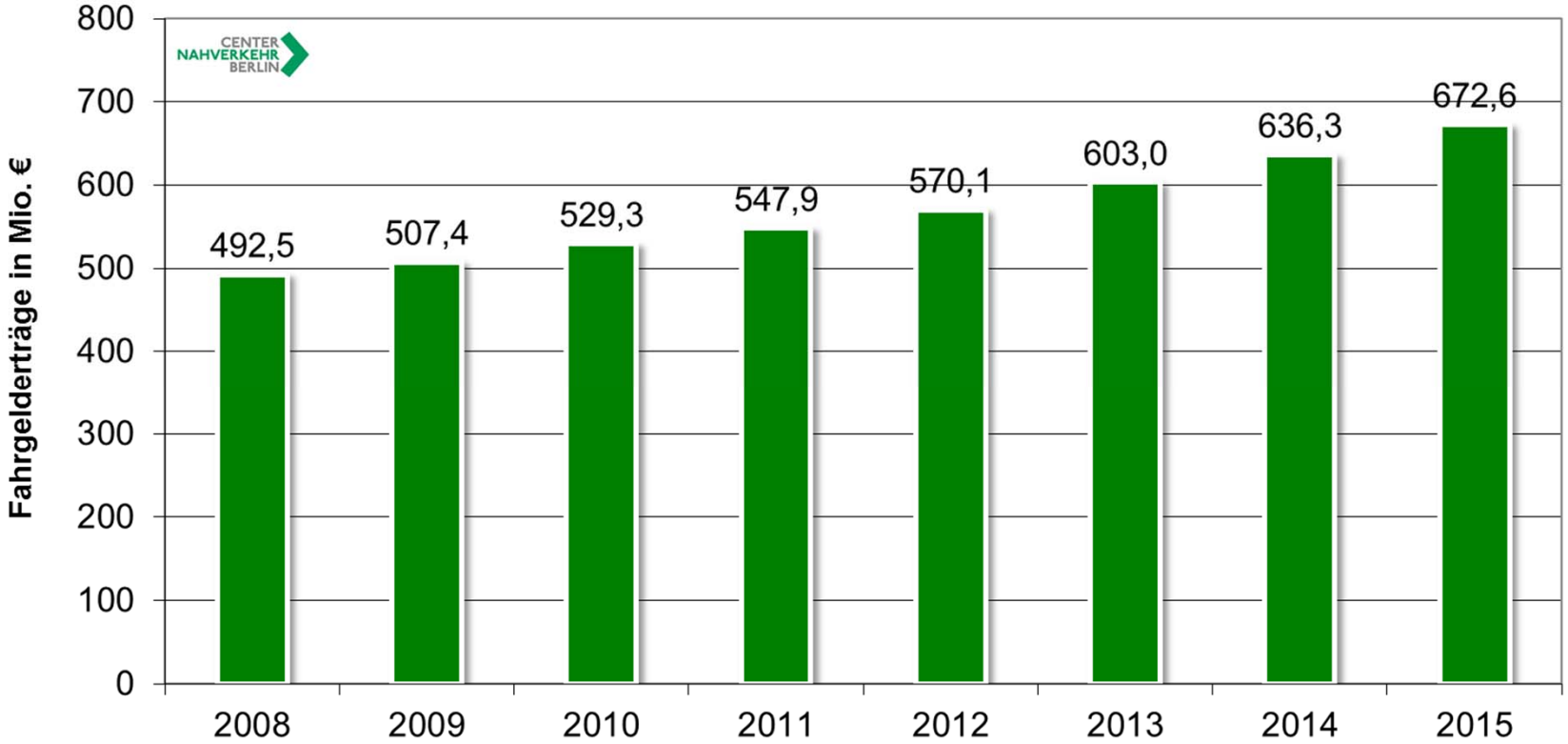
Entwicklung der Fahrgastzahlen der BVG



Daten: Angaben der BVG, Stand: 31.12.2015

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

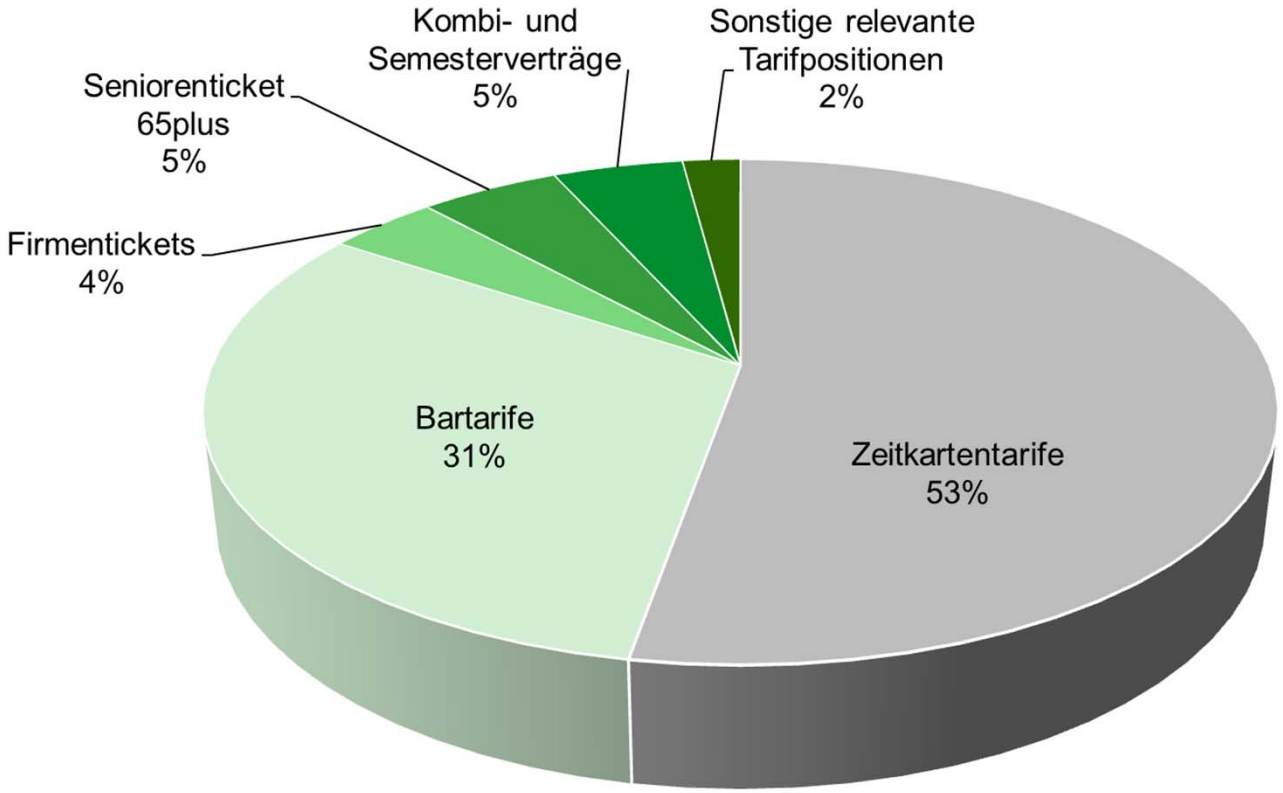
Fahrgelderträge



Daten: BVG. Periodengerechte Angaben

- Die Fahrgelderträge stiegen im Jahr 2015 im Vergleich zum Vorjahr um 36,3 Mio. Euro (+ 5,7 Prozent) an.
- Die gestiegenen Fahrgelderträge resultieren sowohl aus der Zunahme der Fahrgastzahlen, als auch aus der Tarifanpassung zum 1. Januar 2015 im Verbundgebiet des VBB mit einer Steigerung der Fahrpreise um durchschnittlich 2,3 Prozent.

Anteile der Tarifgruppen 2015



Daten: 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.

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 2015 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 Bonus-Malus-System war 2015 ausgesetzt.
- Die tatsächlich auf Grundlage des Verkehrsvertrages im Jahr 2015 geleisteten Zahlungen des Landes an die BVG sind auf der folgenden Seite dargestellt.

Tatsächlicher Vergütungsanspruch 2015

	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 €	83.646.451 €
Mehrleistungspaket „Wachsende Stadt“ (erbracht)	6.991.247 €	6.991.247 €
Infrastruktur	189.218.401 €	189.218.401 €
Sicherheitspaket	5.100.000 €	5.100.000 €
Gesamt auf Basis Verkehrsvertrag	**286.991.247 €**	**284.956.099 €**
Sonstige Ausgleichszahlungen		
Ausbildungsverkehre		64.650.000 €
Sozialticket		8.437.600 €
Schwerbehindertenfreifahrt		31.240.805 €
Gesamt 2015		**389.284.504 €**

* Ergebnis Schlussrechnung des CNB vom 28.06.2016, Werte auf volle Euro gerundet

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: Februar 2017