Qualität im Berliner ÖPNV

U-Bahn, Straßenbahn, Bus und Fähre

Jahresbericht 2017

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. Zuverlässigkeit, Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit
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 2017 durch die BVG im Auftrag des Landes Berlin erbrachten Verkehrsleistungen, der erzielten Qualität 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 Umwelt, Verkehr und Klimaschutz 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 bestimmte 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 Transparenz und Offenheit im ÖPNV.

Überblick über das Jahr 2017

- Die BVG konnte nach eigenen Angaben erneut eine Steigerung der Fahrgastzahlen erzielen: Im Jahr 2017 verzeichnete das Unternehmen 1,064 Mrd. Fahrgastfahrten.
- Um das ÖPNV-Angebot weiter auszubauen, bestellte der Aufgabenträger auch im Jahr 2017 Mehrleistungen. Gemeinsam mit der BVG hat das Land bestehende Angebote bei Bus und Straßenbahn verdichtet und im Busbereich neue Fahrverbindungen geschaffen.
- Aufgrund des Fahrzeugmangels bei der U-Bahn konnten nur temporäre Mehrleistungen auf der U5 während der IGA umgesetzt werden. Die U7 verkehrt aufgrund der angespannten Fahrzeugsituation seit dem 18.09.2017 nur noch alle 4,5 statt alle 5 Minuten während der Hauptverkehrszeit.
- Beim Bus konnten im Bereich Spandau und zwischen Baumschulenweg und Oberschöneweide neue Verbindungen eingerichtet werden. Neben der neuen Linie X36 (S+U Rathaus Spandau – U Haselhorst) konnte über die fertiggestellte Minna-Todenhagen-Brücke die Linie 365 (S Baumschulenweg – Wilhelminenhofstr./Edison-str.) eingeführt werden. Umfangreiche Änderungen im Linienverlauf gab es beim X34, X49 und 107. Auf insgesamt 30 Linien wurden die Betriebs- und Taktzeiten angepasst.
- Die umfangreichste Maßnahme bei der Straßenbahn stellte die Einführung eines 7,5-Minuten-Taktes auf dem Hauptabschnitt der M1 dar. Ausdehnungen der Betriebszeiten erfolgten auf den Linien 16, 18, 37, 61 und 67.

Überblick über das Jahr 2017

- Die zusätzlichen Angebote haben zur Entlastung auf einigen Strecken beigetragen. Dennoch bleiben auch 2017 einige Herausforderungen im Bereich Qualität bestehen.
- Insbesondere bei den Oberflächenverkehrsmitteln Bus und Straßenbahn kann die vertraglich vereinbarte Qualität von Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit nicht eingehalten werden. Die BVG führt als Gründe die gestiegenen Einflüsse durch Bauarbeiten, Veranstaltungen, Demonstrationen, technische Störungen, Havariebeseitigungen, Polizei- und Feuerwehreinsätze, Munitionsfunde, Witterungseinflüsse, Verkehrsbehinderungen und nicht optimierte Lichtsignalanlagen an. Bei der U-Bahn konnte trotz des anhaltenden Fahrzeugmangels die Pünktlichkeit auf hohem Niveau gehalten werden. Allerdings bewirken vermehrt auftretende fahrzeugbedingten Ausfälle deutlich niedrigeren Wert bei der Regelmäßigkeit als im Vorjahr.
- Diese negativen Entwicklungen zeigen, dass die gemeinsam vom Land Berlin und der BVG ergriffen Maßnahmen (z. B. Task Force Beschleunigung, Einsatz größerer Fahrzeuge, ÖPNV-Qualitätsnetz als Planungsvorgabe) deutlich intensiviert werden müssen, um den negativen Trend bei Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit kurzfristig mindestens zu verlangsamen und mittel- bis langfristig umzukehren.

Inhalt

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

Verkehrsleistung 2017

	U-Bahn	Straßenbahn		Bus		Fähre
	NutzZkm	NutzZkm	Bef-h	NutzWkm	Bef-h	Betriebs-h
Soll 2017*	22.103.550	20.331.716	1.056.239	91.402.774	4.693.285	18.064
Regelfahr-planleistung**	22.089.827	20.436.989	1.072.717	91.577.955	4.711.726	18.075
Ausfälle**	-330.475	-201.591	-11.185	-512.495	-27.999	-12
Ist 2017***	21.759.352	20.235.398	1.061.532	91.065.460	4.683.727	18.063

NutzZkm = Nutzzugkilometer; NutzWkm = Nutzwagenkilometer; 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 geprüft und ausgewertet.
- Am Jahresende wird auf der Grundlage der tatsächlich erbrachten Leistung und Qualität der Ausgleichsanspruch des Unternehmens ermittelt.

* Die Soll-Leistung setzt sich zusammen aus der vertraglich festgeschriebenen Referenzleistung inkl. der Korrekturen durch Kalendereffekt und Streiknachleistung.

** Durch die BVG gemeldete und durch den Aufgabenträger korrigierte Leistungsmengen des bestellten Regelfahrplans und ausgefallene Leistungsmengen. Fähre: Inklusive Mehrleistung (11 Betriebs-h)

*** Laut Prüfbericht CNB (Stand: 11.01.2019, vorläufiger Wert)

Inhalt

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

Verkehrsqualität – Einführung I

- Die Messung der angebotenen Verkehrsqualität 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 erhoben. Das Unternehmen gibt die entsprechenden Berichte und Meldungen an den Aufgabenträger 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 Messung“ durchgeführt. Dies geschieht über die Erfassung der Kundenzufriedenheit, welche auf dem Kundenmonitoring der BVG aufbaut.

Verkehrsqualität – Einführung II

- Im Verkehrsvertrag werden Soll-Vorgaben für einzelne Qualitätsmerkmale definiert (vgl. nachfolgende Tabelle). Diese basieren auf den im Nahverkehrsplan (NVP) 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 vereinbart (u.a. Zuverlässigkeit, Anschlusssicherung U-Bahn und Kundenzufriedenheit). Von der BVG vorgeschlagene, aber im Verkehrsvertrag nicht verankerte Vorgaben für Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit werden durch den Aufgabenträger zur Orientierung verwendet.
- **Die nach neuer Methodik erhobenen Werte sind nicht mit den Werten vor 2014 vergleichbar.**

Verkehrsqualität 2017 - Überblick

	U-Bahn		Straßenbahn		Bus	
	Soll-Wert	**Ist-Wert 2017**	Soll-Wert	**Ist-Wert 2017**	Soll-Wert	**Ist-Wert 2017**
Zuverlässigkeit	99,7%	**98,7%****	99,7%	**99,0%**	99,8%	**99,4%**
Regelmäßigkeit	98,9%*	**97,7%****	96,7%*	**96,2%**	94,4%*	**91,7%**
Pünktlichkeit	98,7%*	**98,8%**	92,3%*	**91,0%**	89,4%*	**87,2%**
Anschlüsse	99,0%	**99,6%**	--	**98,8%**	--	**95,0%**

* Die Soll-Werte für die Pünktlichkeit stellen eine rechnerische Anpassung der nach neuer Methodik erzeugten Kennwerte an die bereits ab 2008 vereinbarten Werte dar und wurden wie die Soll-Werte für die Regelmäßigkeit von der BVG vorgeschlagen. Sie werden vom Aufgabenträger zur Orientierung verwendet.

** Bezugsebene veröffentlichter Betriebsfahrplan. Die Abweichungen vom bestellten Regelfahrplan wegen Fahrzeugmangel bei der U-Bahn im Zeitraum ab dem 18.09.2017 sind nicht in dieser Quote enthalten. Unter Berücksichtigung des bestellten Fahrplans beträgt die Zuverlässigkeit 98,5% bei der U-Bahn und die Regelmäßigkeit 97,5%.

- Die Tabelle gibt einen Überblick über die erreichte Verkehrsqualität 2017 mit Bezug auf die zentralen Qualitätskriterien Zuverlässigkeit, Regelmäßigkeit, Pünktlichkeit 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. **Zuverlässigkeit, Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit**
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

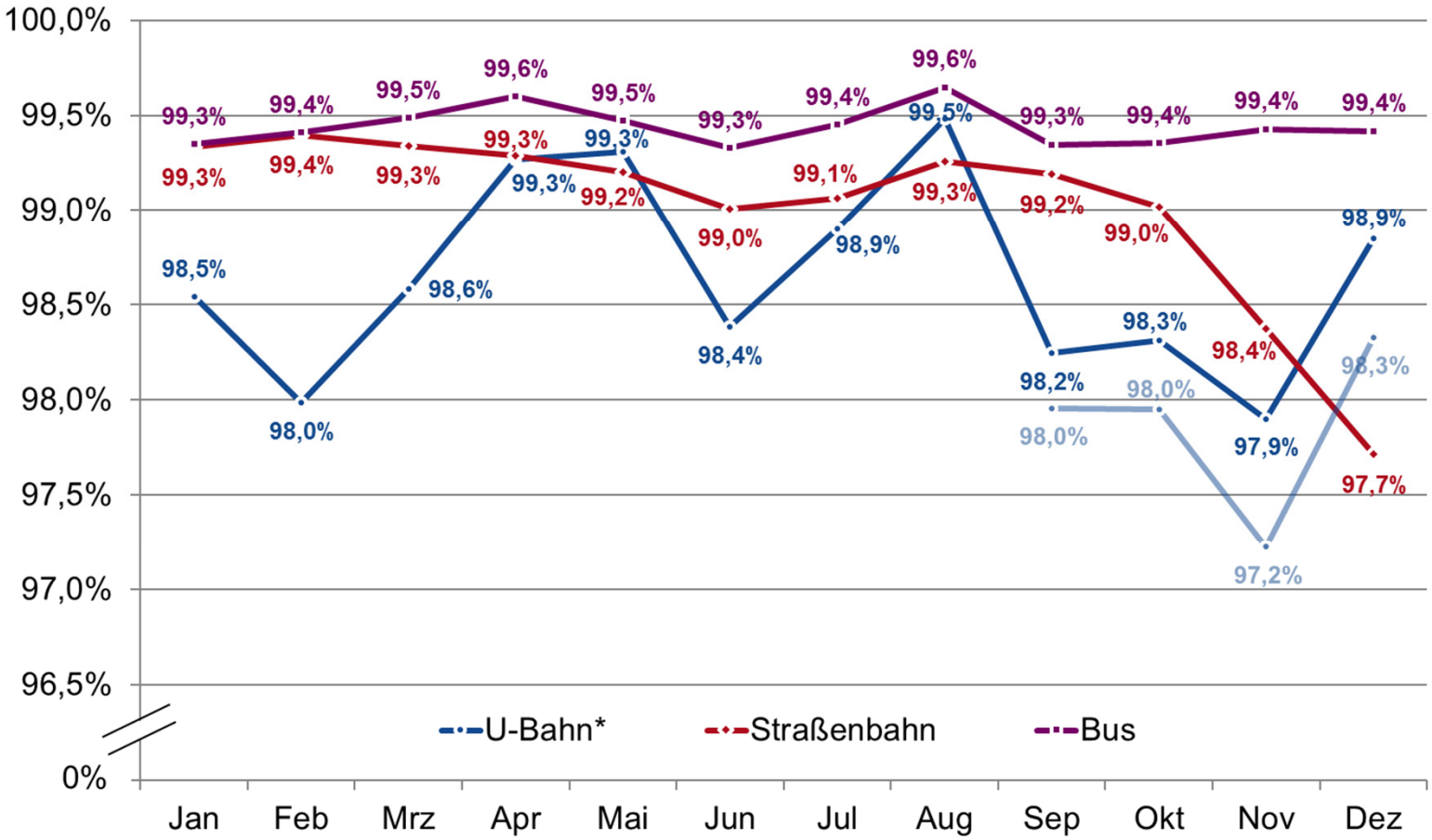
Kriterium Zuverlässigkeit

Zuverlässigkeit bedeutet, dass eine im Fahrplan veröffentlichte Fahrt auch tatsächlich stattfindet.

Die Zuverlässigkeitsquote bildet als Prozentwert die von der BVG erbrachten Fahrten im Verhältnis zu den geplanten Fahrten ab.

- Die Bewertung der Zuverlässigkeit erfolgt aus der Betriebssicht:
  - Maßgeblich ist, ob die Fahrt stattgefunden hat, unabhängig von der tatsächlichen Abfahrtzeit.
  - Es wird keine Unterscheidung vorgenommen, ob die Fahrt stark verfrüht oder verspätet erbracht wurde (im Gegensatz zur Regelmäßigkeit) und auf wessen Verschulden der Ausfall zurückzuführen ist.
- Im Verkehrsvertrag sind für die Zuverlässigkeit folgende Sollwerte festgelegt:
  - U-Bahn: 99,7 %
  - Straßenbahn: 99,7 %
  - Bus: 99,8 %
- Die Zuverlässigkeitsquote dient zur Einordnung der Regelmäßigkeitsquote.

Zuverlässigkeit im Jahresverlauf 2017



Anteil der erbrachten Fahrten im Verhältnis zu den geplanten Fahrten. Daten: Meldungen der BVG.

* Bezugsebene veröffentlichter Betriebsfahrplan (dunkelblaue Linie). Die Abweichungen vom bestellten Regelfahrplan wegen Fahrzeugmangel bei der U-Bahn im Zeitraum ab dem 18.09.2017 sind nicht in dieser Quote enthalten. Die hellblaue Linie stellt die Entwicklung unter Berücksichtigung des bestellten Regelfahrplans dar.

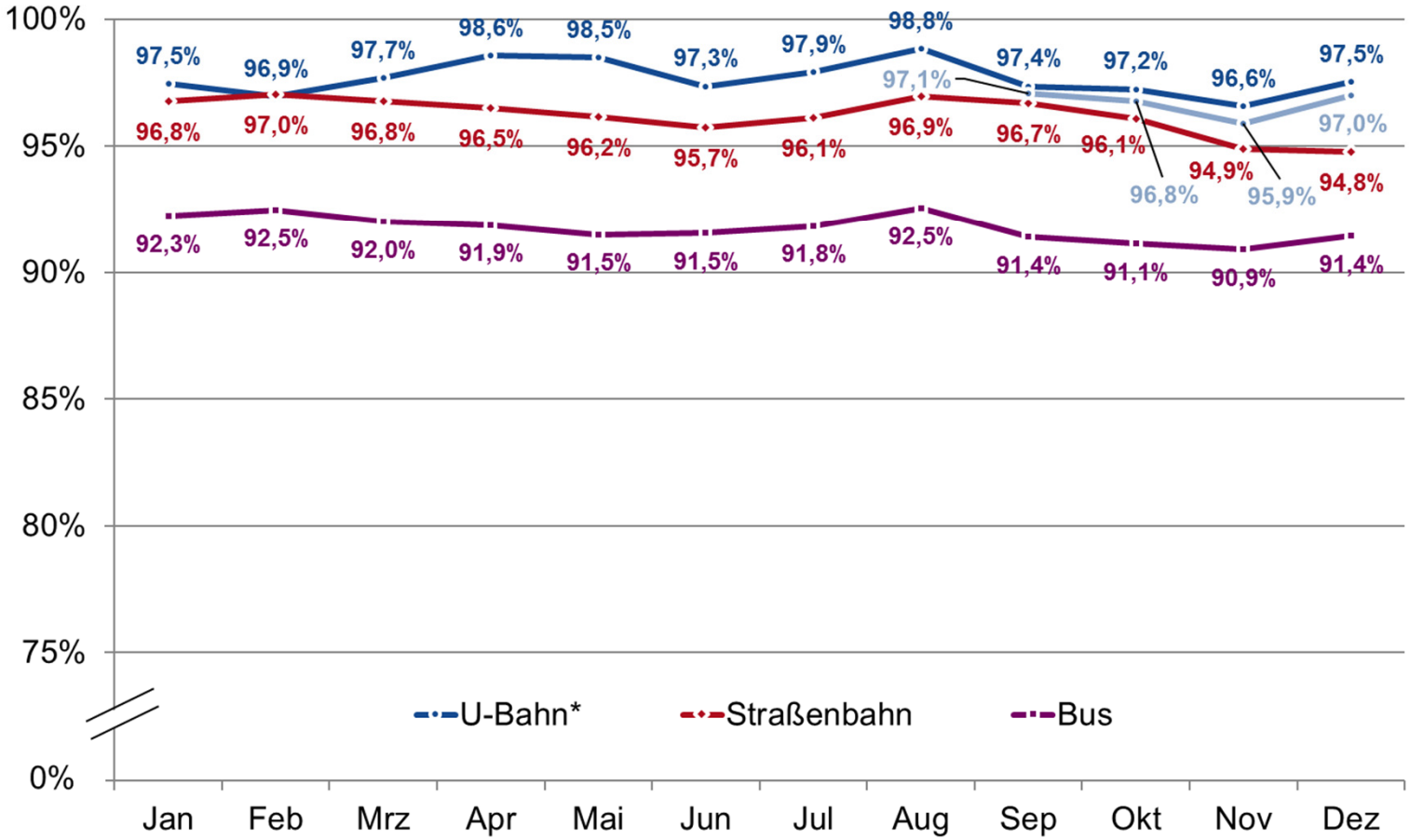
Kriterium Regelmäßigkeit

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 2017



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 ausgefallene Fahrten werden in der Kennziffer mit erfasst. Daten: Meldungen der BVG.

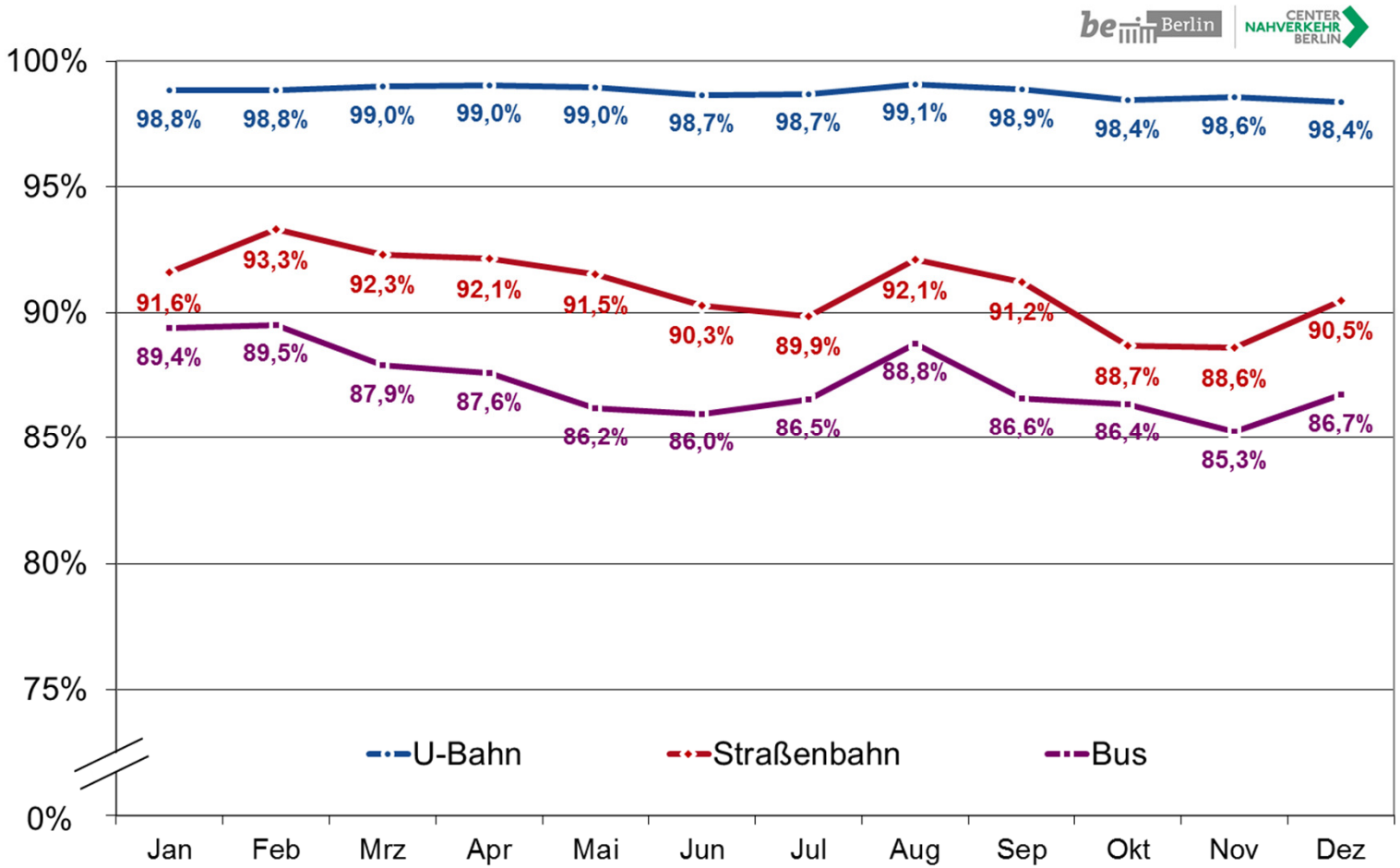
* Bezugsebene veröffentlichter Betriebsfahrplan (dunkelblaue Linie). Die Abweichungen vom bestellten Regelfahrplan wegen Fahrzeugmangel bei der U-Bahn im Zeitraum ab dem 18.09.2017 sind nicht in dieser Quote enthalten. Die hellblaue Linie stellt die Entwicklung unter Berücksichtigung des bestellten Regelfahrplans dar.

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 2017



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

Inhalt

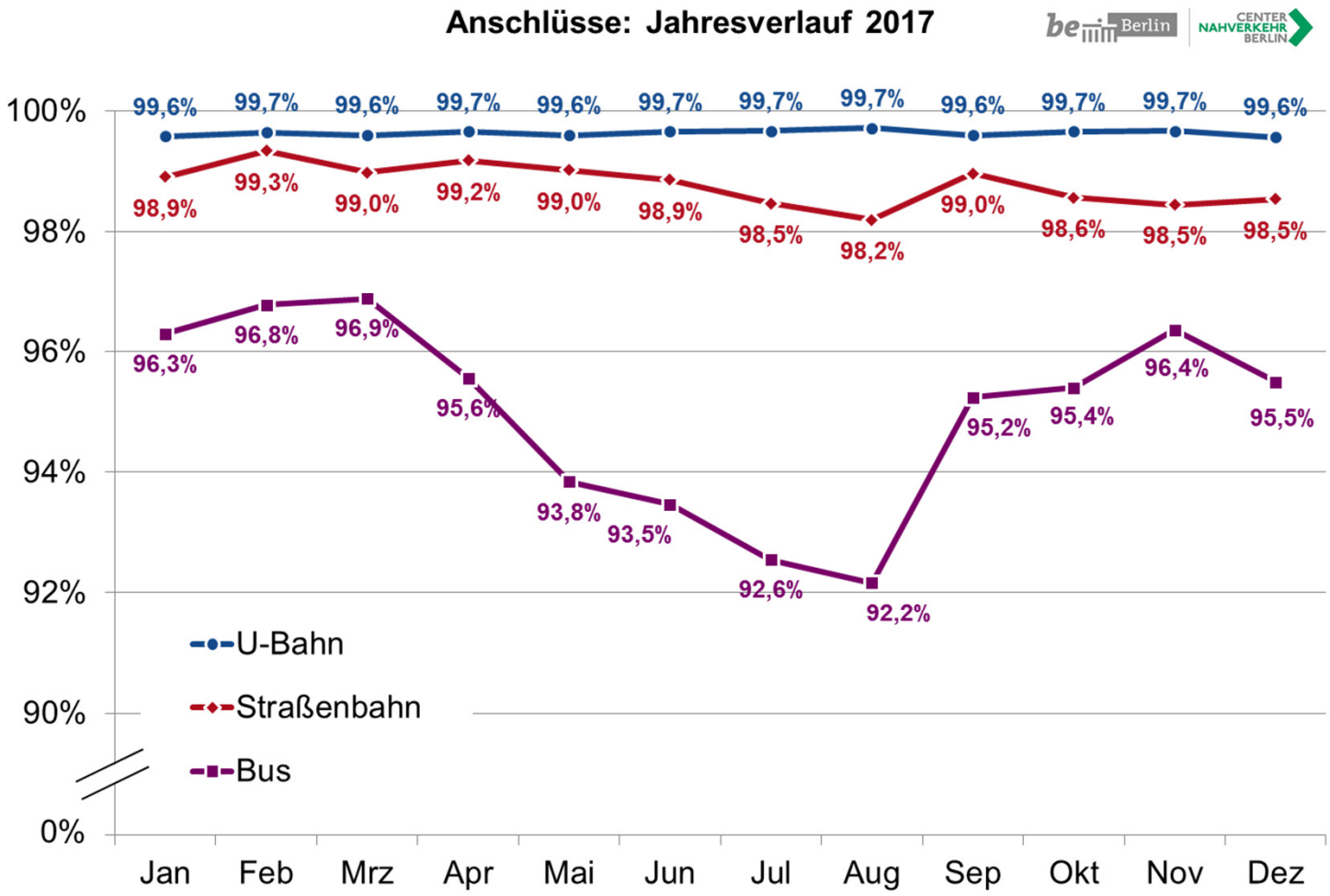
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Zuverlässigkeit, Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit
5. **Anschlusssicherung**
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. Umweltschutz
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

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 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 2017



Nur vereinbarte Anschlusssicherungspunkte

Inhalt

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Zuverlässigkeit, Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit
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 in Fahrzeugen“ und „Sauberkeit an den Haltestellen“ gemeinsam in einen Faktor „Sauberkeit“ ein.
- Für die Kriterien sind im Verkehrsvertrag unterschiedliche Sollwerte je nach Verkehrsmittel festgelegt.
- Die Erfassung der Kundenzufriedenheit basiert auf dem BVG-Kundenmonitoring.

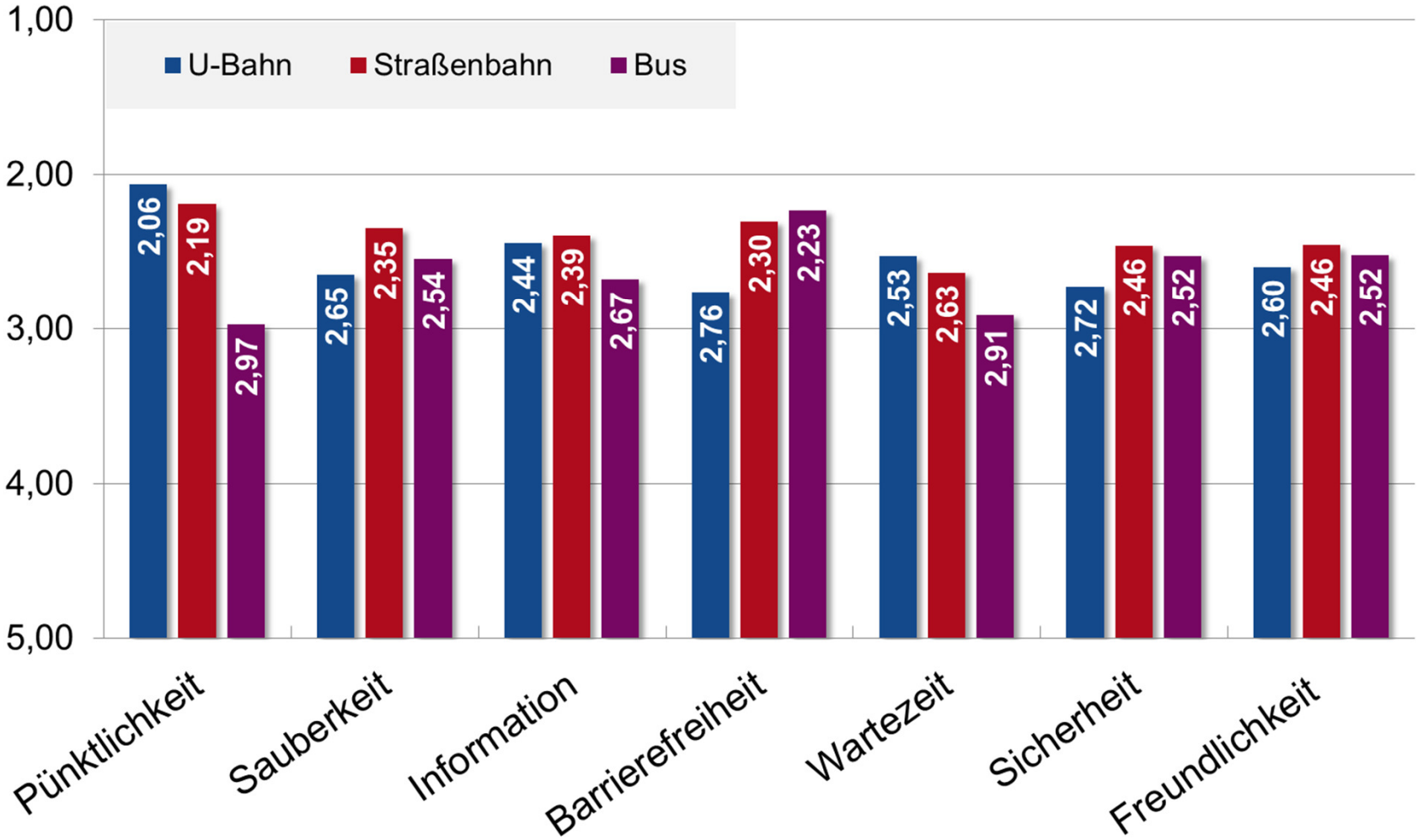
Kundenzufriedenheit 2017 – Überblick

Faktor (Gewichtung)	Qualitäts-merkmal	U-Bahn		Straßenbahn		Bus	
		Soll-Wert	Ist 2017	Soll-Wert	Ist 2017	Soll-Wert	Ist 2017
Faktor 1 (20%)	Pünktlichkeit	2,10	**2,06**	2,34	**2,19**	2,80	**2,97**
Faktor 2 (9%)	Sauberkeit	2,72	**2,65**	2,59	**2,35**	2,71	**2,54**
Faktor 3 (17%)	Information	2,54	**2,44**	2,60	**2,39**	2,80	**2,67**
Faktor 4 (8%)	Barrierefreiheit	3,03	**2,76**	2,85	**2,30**	2,74	**2,23**
Faktor 5 (19%)	Wartezeit	2,70	**2,53**	2,82	**2,63**	2,92	**2,91**
Faktor 6 (21%)	Sicherheit	2,79	**2,72**	2,61	**2,46**	2,60	**2,52**
Faktor 7 (6%)	Freundlichkeit	2,77	**2,60**	2,65	**2,46**	2,68	**2,52**

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

Erreichte Kundenzufriedenheit im Jahr 2017

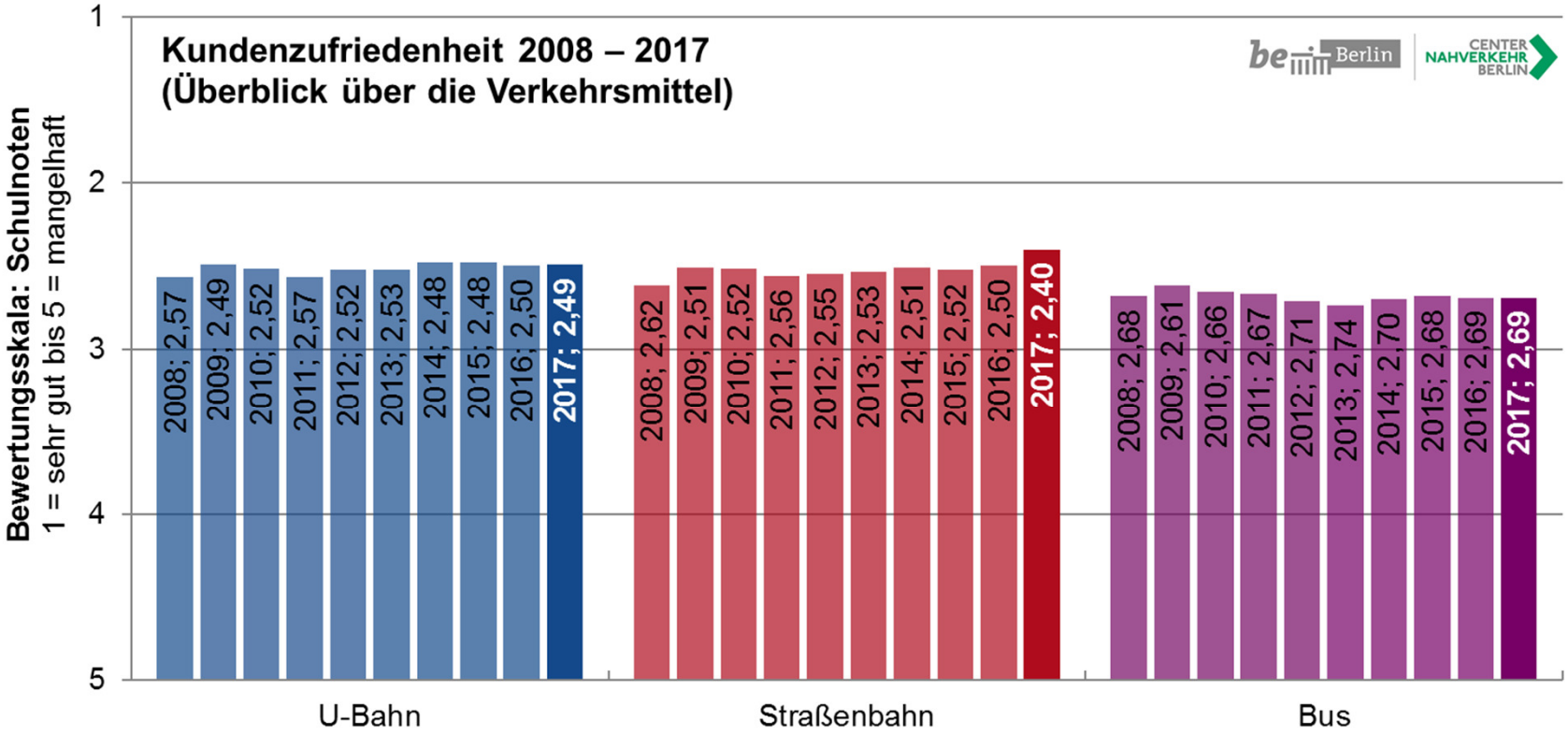
Kriterien und Verkehrsmittel



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.

- Über die im Verkehrsvertrag vereinbarten Kriterien hinaus errechnet die BVG aus allen Werten des Kundenmonitorings die Gesamtzufriedenheit der Kunden mit dem Unternehmen.
- Im Jahr 2017 beurteilten die Fahrgäste der BVG die Gesamtzufriedenheit mit der Note 2,3*.

* BVG-Geschäftsbericht 2017

Inhalt

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Zuverlässigkeit, Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit
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.

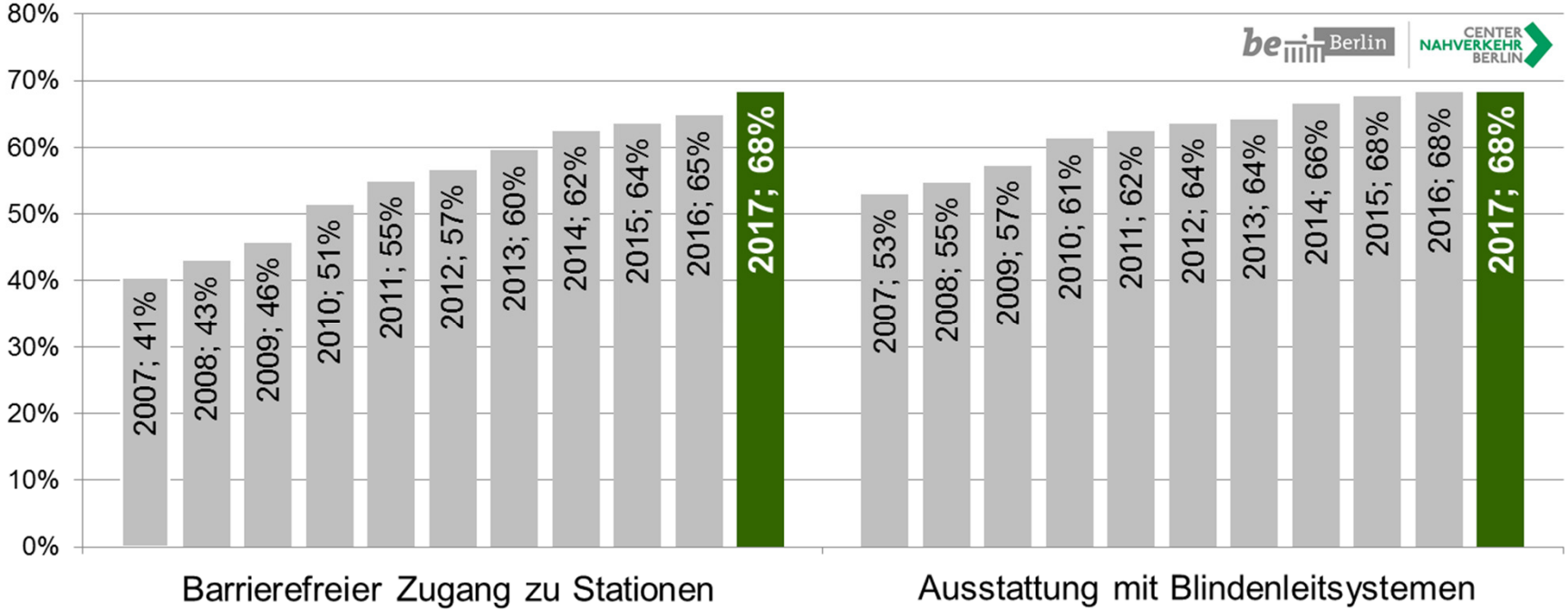
- Der Verkehrsvertrag enthält Kennziffern zur Beschreibung des Infrastrukturzustands und benennt für diese die zu erreichenden Soll-Werte.
- Die BVG berichtet regelmäßig zur Entwicklung der Infrastrukturqualität (Kennziffern) und zu den Investitionstätigkeiten.
- Die Einführung des BVG-Infrastruktur-Monitoringsystems (BIMS) ist weitgehend abgeschlossen. Ergänzend zu den vertraglich gelieferten Nachweisen kann damit eine auf Kennziffern basierende Bewertung der Infrastruktur vorgenommen werden. Das neue System erhöht die Transparenz und ermöglicht die Verknüpfung von Zustandserfassung der Anlagen und Kostenbewertung für Instandhaltung, Sanierung und Ersatzinvestitionen.
- 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 2017**	Qualitätsziel	**Ist-Wert 2017**
Langsam-fahrstrecken	< 0,50%	**0,14%**	< 0,80%	**1,06%**

- 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 2017 wurde das vereinbarte Qualitätsziel bei der U-Bahn erreicht.
- Trotz zahlreicher Grundinstandsetzungen auf Abschnitten mit Langsamfahrstrecken konnte das Qualitätsziel bei der Straßenbahn nicht eingehalten werden. Nach Angaben der BVG führte der Leistungszuwachs der letzten Jahre zu einem höheren Verschleiß der Gleis- und Weichenanlagen.

Barrierefreiheit 2017

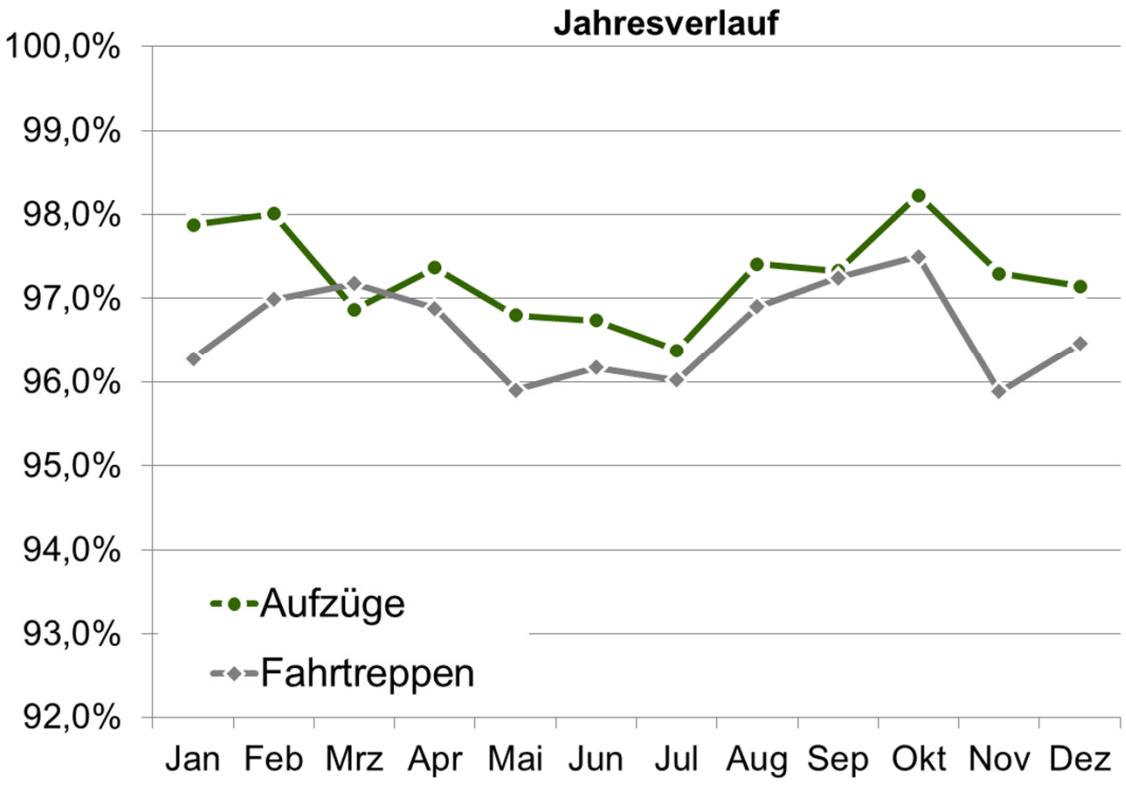


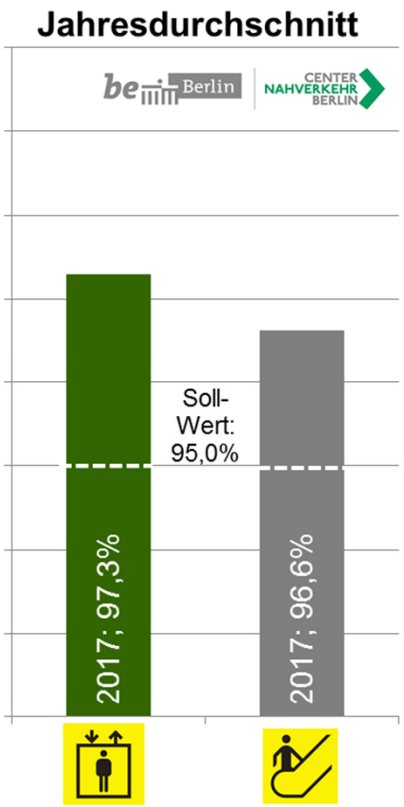
Aufbereitung und Darstellung durch CNB zu Informationszwecken; Prozentuale Entwicklung ist keine Vorgabe des Verkehrsvertrags

- Von 173 U-Bahnhöfen galten Ende 2017 insgesamt 118 als barrierefrei, da sie über Aufzüge oder Rampen zu erreichen waren (sechs mehr als im Vorjahr). Auf insgesamt 93 Bahnhöfen erleichtern Fahrtreppen zusätzlich den Zugang. 118 U-Bahnhöfe waren mit Blindenleitstreifen zur besseren Orientierung ausgestattet (unverändert).
- Beim Bus verkehren seit Ende 2009 ausschließlich barrierefreie Fahrzeuge.
- Bei der Straßenbahn wurden Ende 2017 21 von 22 Linien in der Regel vollständig mit barrierefrei zugänglichen Niederflurfahrzeugen bedient (drei mehr als im Vorjahr). Lediglich auf der M17 konnten aus infrastrukturellen Gründen noch keine dem Fahrgastaufkommen angemessenen Flexity-Niederflurfahrzeuge verkehren. Hier stellen kürzere Fahrzeuge ein barrierefreies Grundangebot sicher, während ansonsten nicht barrierefreie Tatra-Straßenbahnen im Einsatz sind.

Daten: Senatsverwaltung für Umwelt, Verkehr und Klimaschutz

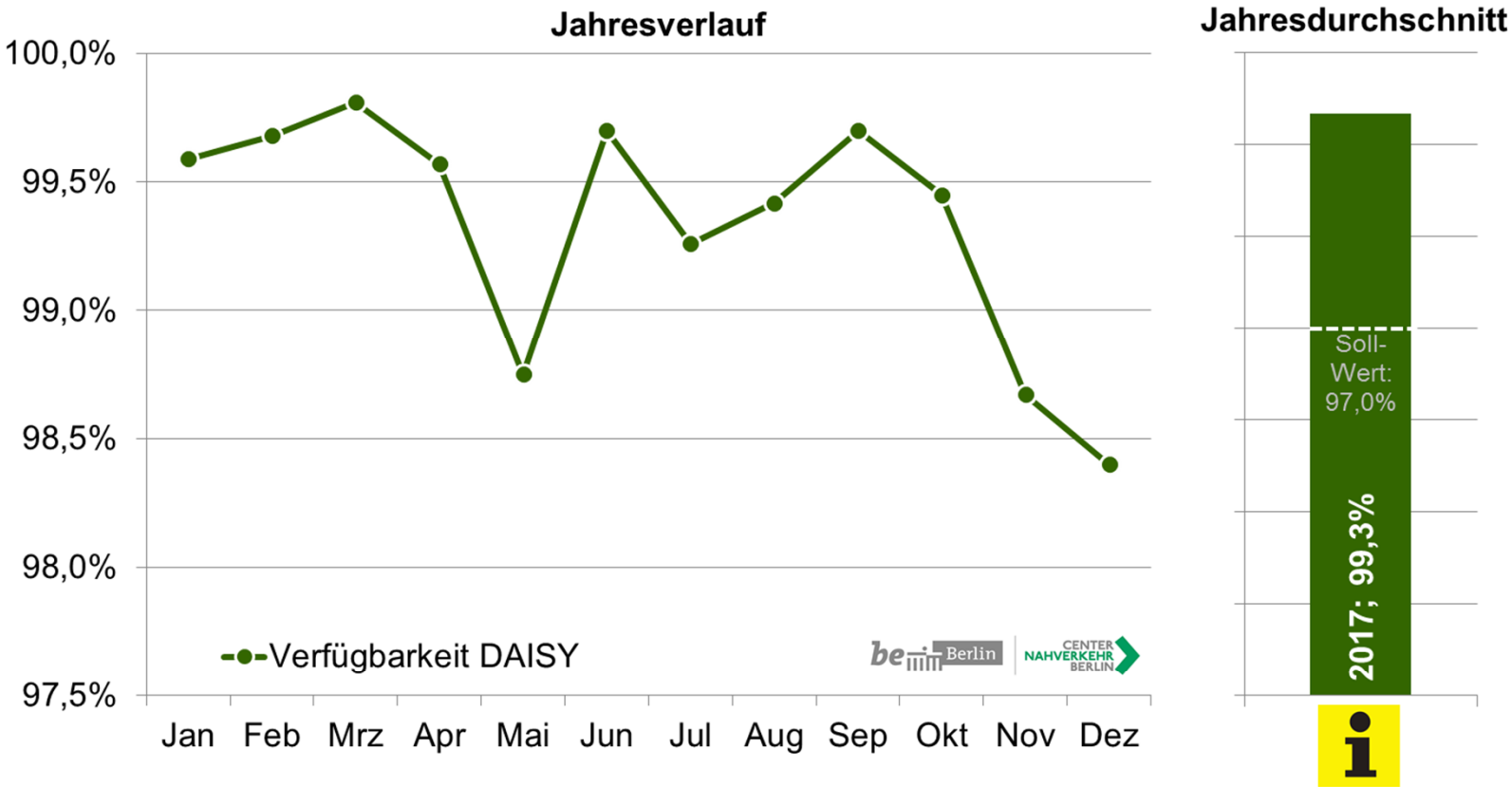
Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen 2017





- 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 2017



- 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

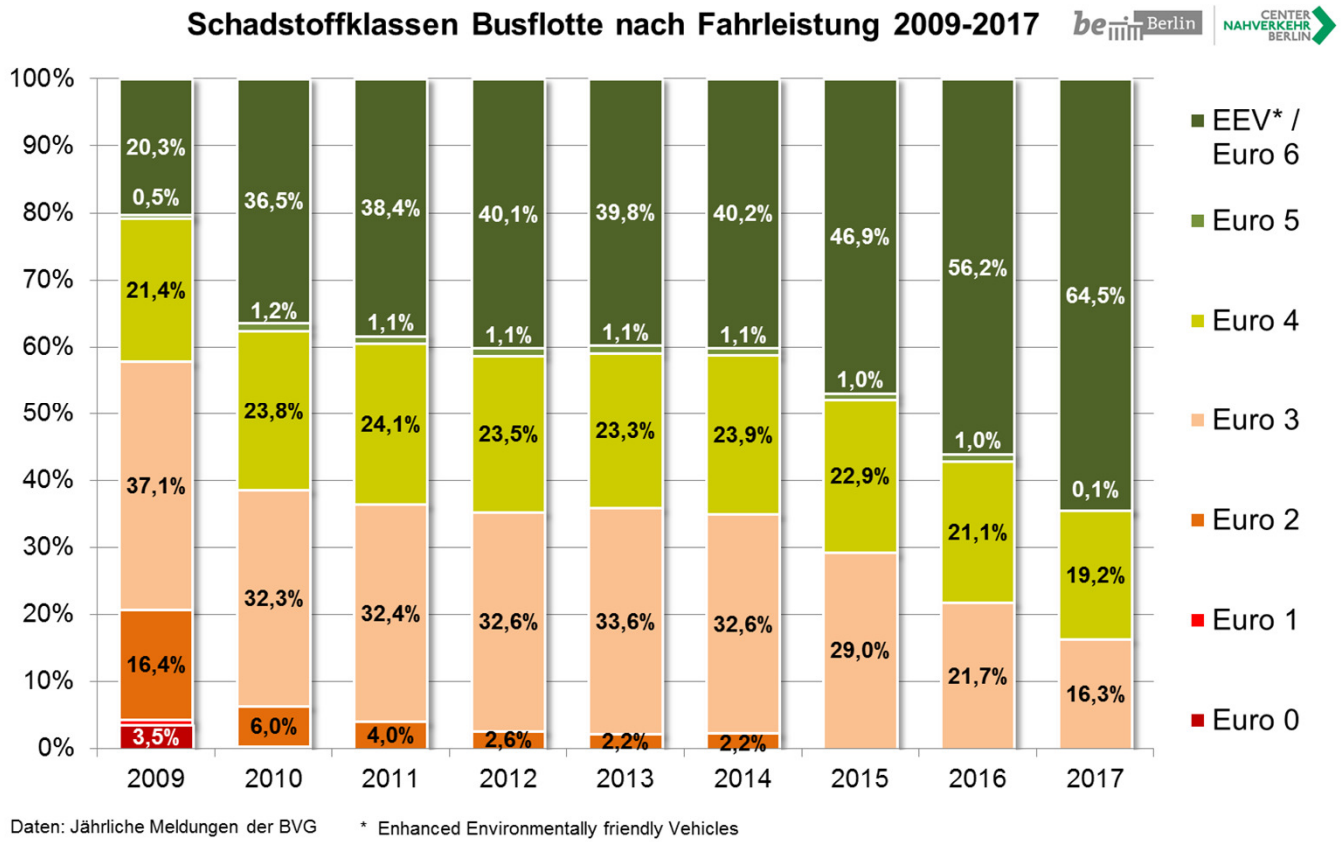
1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Zuverlässigkeit, Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit
5. Anschlusssicherung
6. Kundenzufriedenheit
7. Infrastruktur
8. **Umweltschutz**
9. Fahrgastzahlen und Fahrgelderträge
10. Ausgleichszahlungen des Landes Berlin

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.

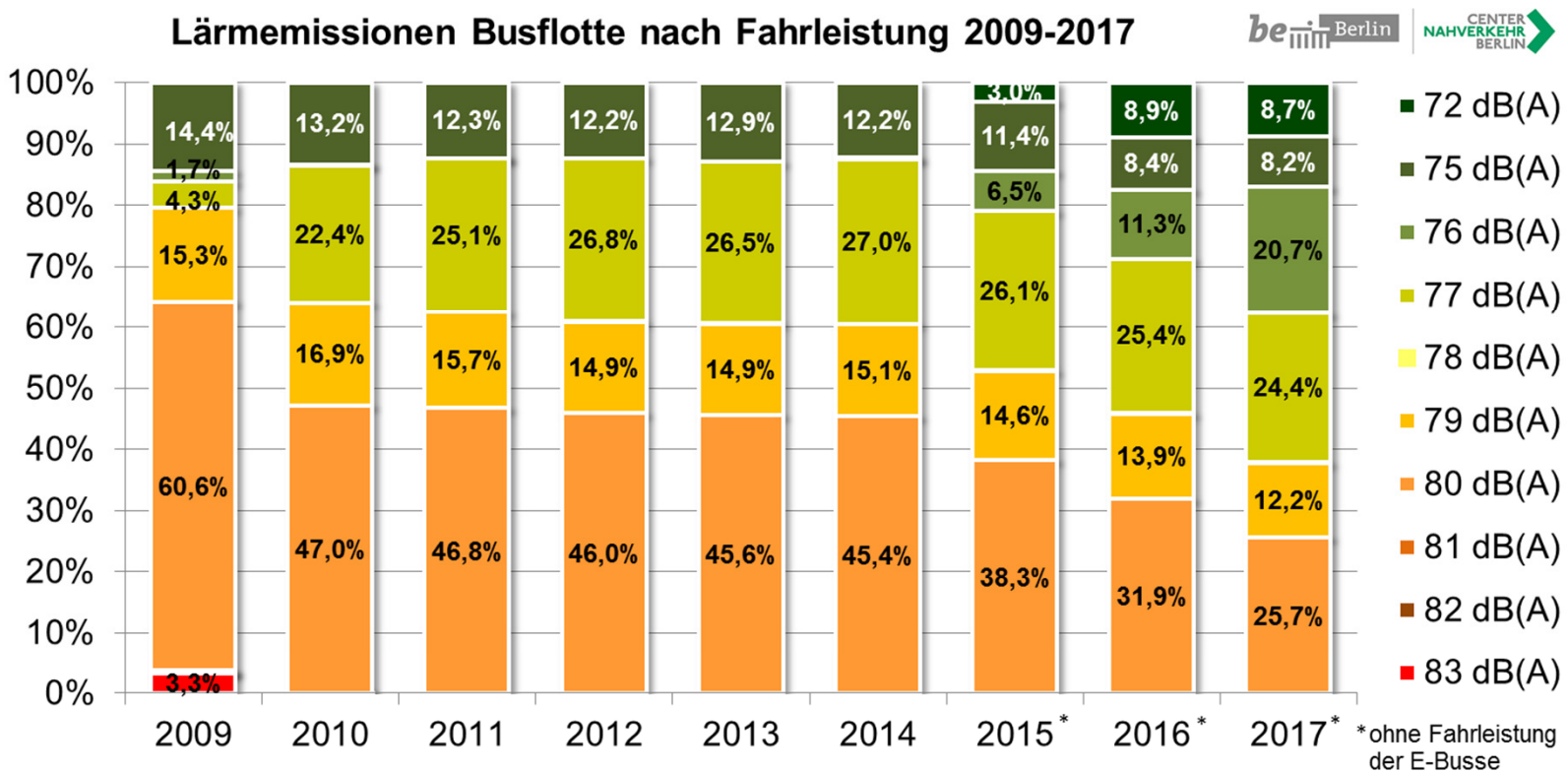
- Die Umweltstandards des Verkehrsvertrags wurden im Zuge der 2. Revision des Vertrages an die Vorgaben des Nahverkehrsplans (NVP) 2014-2018 angepasst.
- Die bestehenden Vorgaben beziehen sich u. a. auf die Anteile der einzelnen Euro-Schadstoffklassen an der gesamten Fahrzeugflotte bzw. auf die Fahrleistungsanteile 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 wird auf der Linie 204 seit September 2015 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 2017 über einen Fuhrpark von 1.390 Bussen, die vollständig den Schadstoffklassen Euro 3, Euro 4, Euro 5 und Euro 6/EEV entsprechen.
- Zusätzlich wurden im Jahr 2017 auf der Linie 204 insgesamt vier Elektrobusse eingesetzt, die Fahrleistungen im Umfang von 109 Tsd. Kilometern erbrachten.
- Die vorgegebenen Umweltstandards des Nahverkehrsplans für die Neubeschaffung von Fahrzeugen werden von der BVG eingehalten.

Umweltschutz - Lärmemissionen Bus

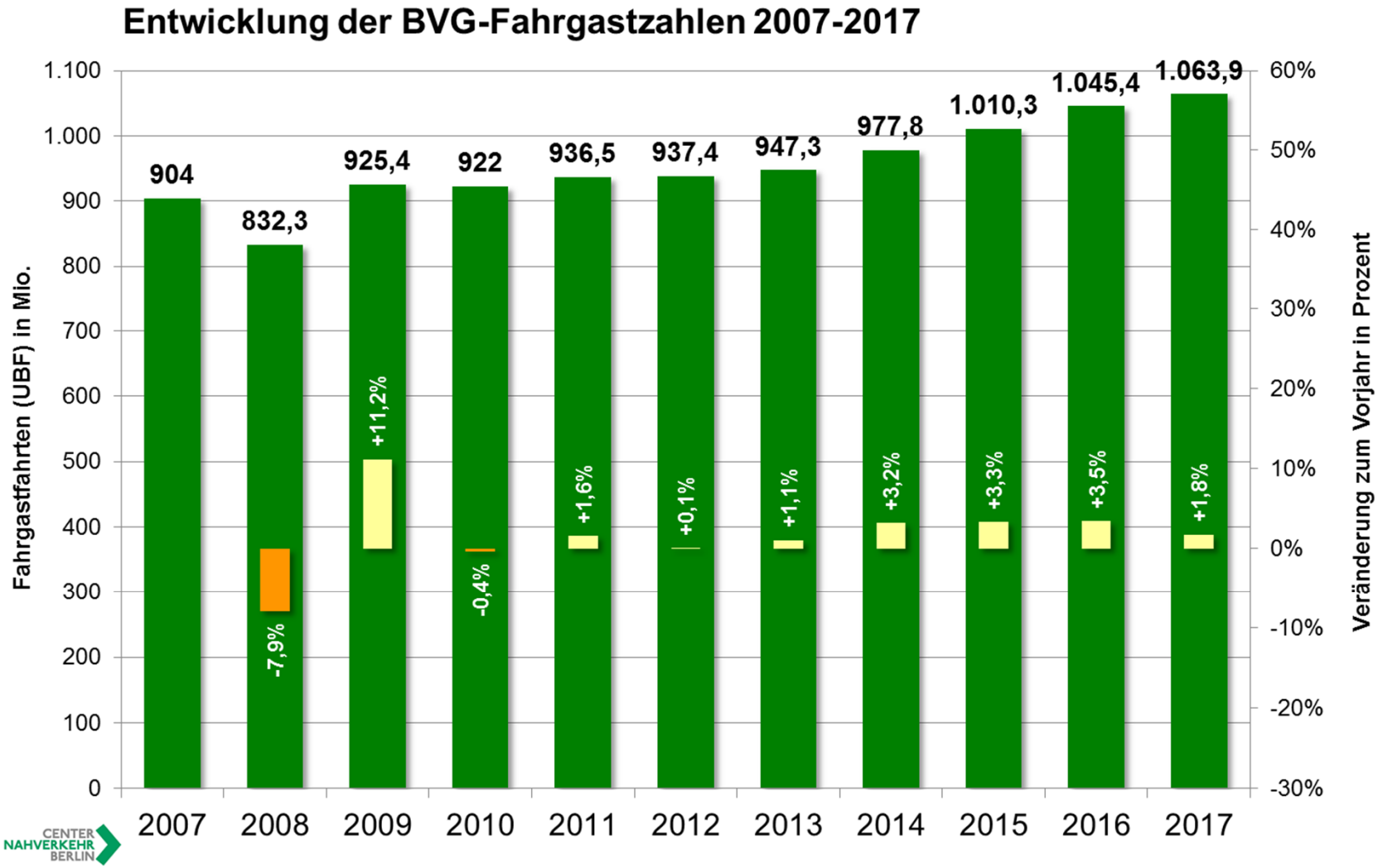


- Im Jahr 2017 wurden in Berlin 62 Prozent (2016: 54 Prozent) der Fahrleistung mit Bussen der Lärmemissionsklassen 77 db(A) und leiser erbracht.
- Die geplante Umstellung hin zu einem ausschließlichen Einsatz von Bussen mit niedrigen Lärmemissionswerten (77 dB(A) und leiser) geht etwas langsamer voran als geplant. Der Leistungsaufwuchs in der wachsenden Stadt und der daraus entstandene Mehrbedarf an Fahrzeugen führt zu einem längeren Einsatz von Teilen der Bestandsflotte. Das Land Berlin und die BVG einigten sich darauf, dass spätestens ab 2022 mindestens 80 % der Busflotte Lärmemissionswerte von 77 dB(A) oder leiser aufweisen.

Inhalt

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

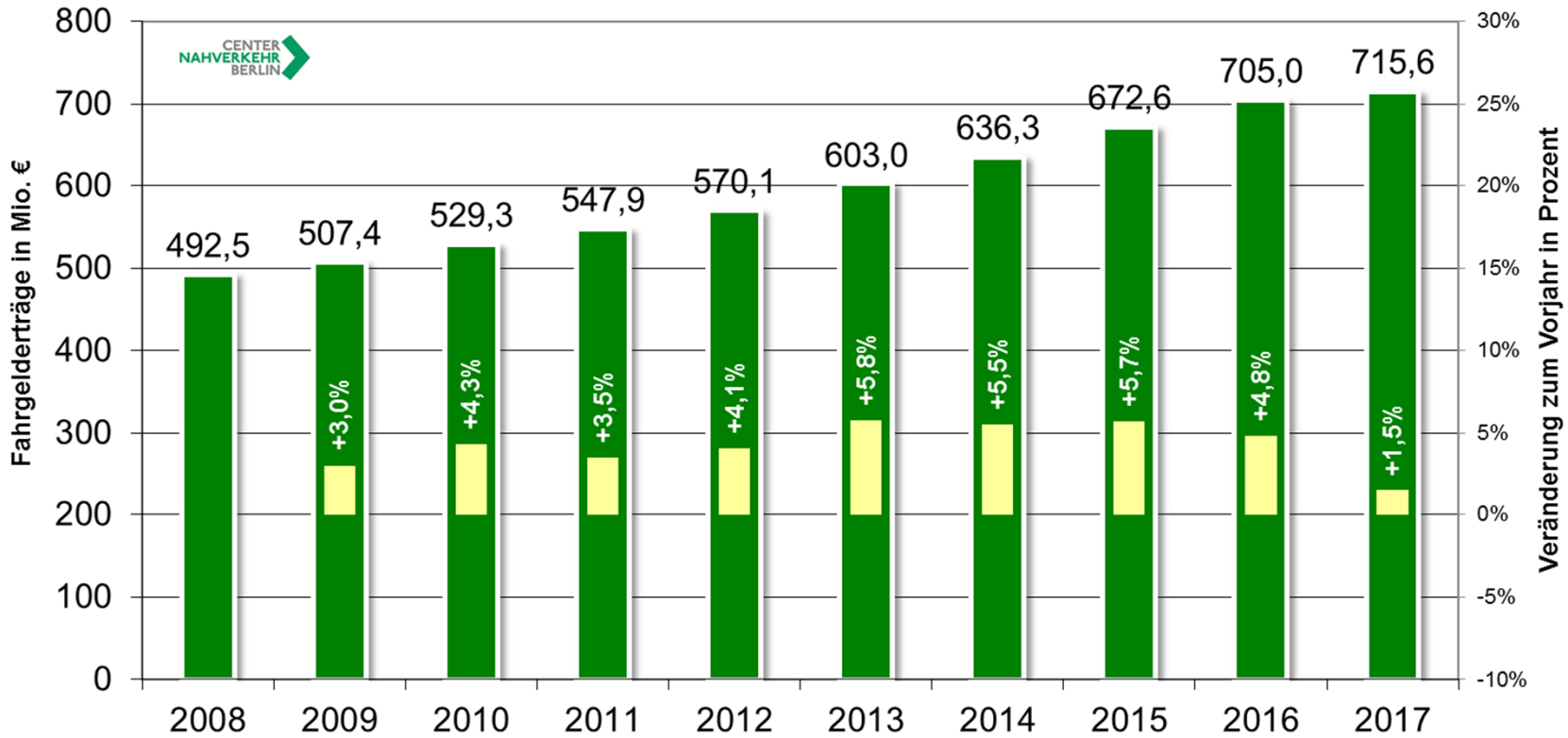
Entwicklung der Fahrgastzahlen der BVG



Daten: Angaben der BVG, Stand: 31.01.2018

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

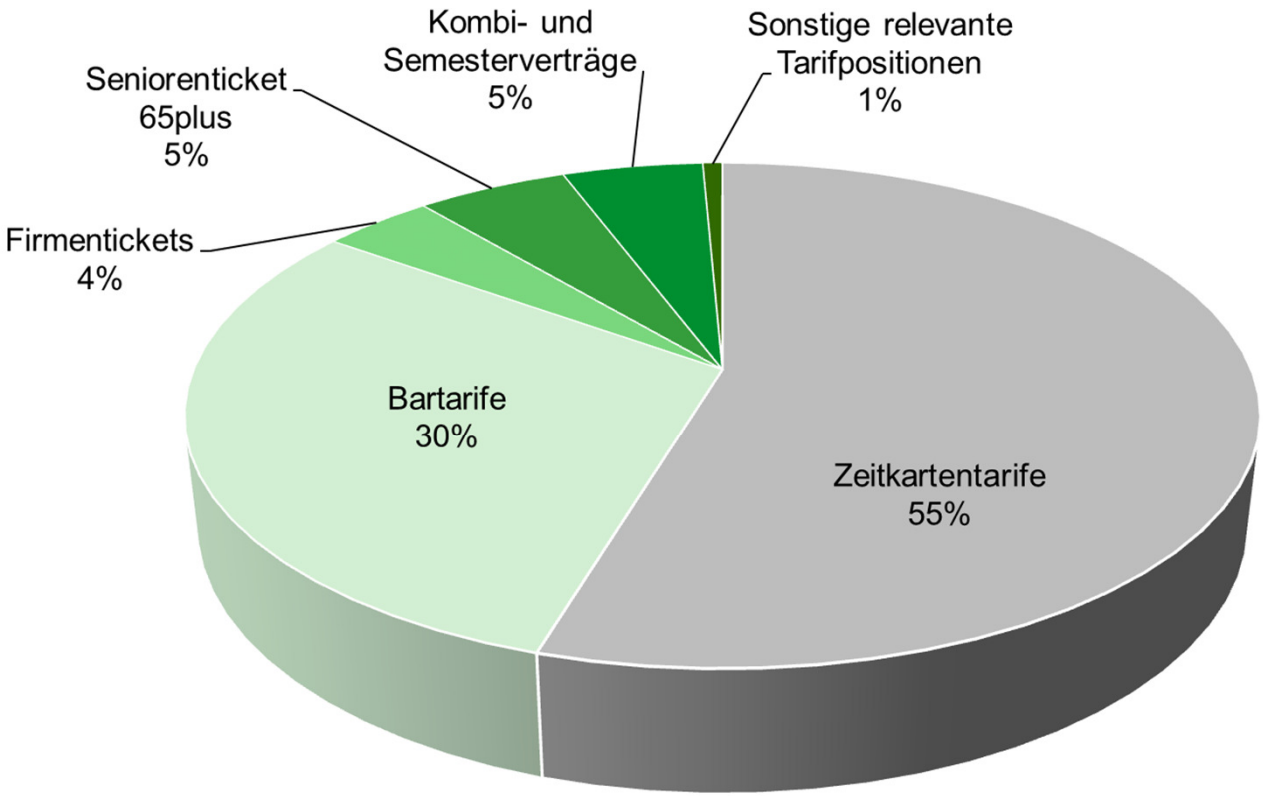
Fahrgelderträge



Daten: Geschäftsbericht der BVG. Periodengerechte Angaben

- Die Fahrgelderträge stiegen im Jahr 2017 im Vergleich zum Vorjahr um 10,6 Mio. Euro (+1,5 Prozent) an.
- Die gestiegenen Fahrgelderträge resultieren sowohl aus der Zunahme der Fahrgastzahlen, als auch aus der Tarifanpassung zum 1. Januar 2017 im Verbundgebiet des VBB mit einer Steigerung der Fahrpreise um durchschnittlich 0,56 Prozent.

Anteile der Tarifgruppen 2017



Daten: Meldungen der BVG, Zusammenfassung: CNB

- Die Aufteilung der Einnahmen auf die Tarifgruppen ergibt ein ähnliches Bild wie in den Vorjahren.
- Mehr als zwei Drittel der Einnahmen werden aus Zeitkartenverkäufen, Senioren- und Firmentickets sowie Kombi- und Semesterticketverträgen generiert (69 %).
- Etwa ein Drittel der Einnahmen (30 %) lässt sich auf Bartarife zurückführen.

Inhalt

1. Über diesen Bericht / Einleitung
2. Verkehrsleistung
3. Verkehrsqualität – Einführung
4. Zuverlässigkeit, Regelmäßigkeit und Pünktlichkeit
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 zur vereinbarten Qualität der finanzielle Anspruch der BVG ergibt.

- Die Grundvergütung laut Verkehrsvertrag für die vereinbarte Verkehrsleistung (Referenzleistungsmenge) und Infrastruktur beträgt für das Jahr 2017 insgesamt 303.900.000 €.
- 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 und diese auch erbracht werden. Das Bonus-Malus-System war 2017 ausgesetzt.
- Die tatsächlich auf Grundlage des Verkehrsvertrages im Jahr 2017 geleisteten Zahlungen des Landes an die BVG sind auf der folgenden Seite dargestellt.

Tatsächlicher Vergütungsanspruch 2017

	Grundvergütung nach Verkehrsvertrag (Ausgleichsanspruch BVG bei voller Leistungserbringung und Qualität)	Durch das Land geleistete Ausgleichszahlungen nach Prüfung der tatsächlich erbrachten Leistung und Qualität*
Verkehrsleistung	83.900.000 €	82.371.048 €
Infrastruktur	214.900.000 €	215.124.014** €
Sicherheitspaket	5.100.000 €	5.100.000 €
Gesamt auf Basis Verkehrsvertrag	**303.900.000 €**	**302.595.062 €**
Sonstige Ausgleichszahlungen		
Ausbildungsverkehre (§ 45a PBefG)		72.000.000 €
Sozialticket (Berlin-Ticket S)		15.726.100 €
Schwerbehindertenfreifahrt (§ 145 SGB IX)		31.594.689 €
Gesamt 2017		**421.915.851 €**

* Ergebnis Schlussrechnung des CNB (Stand: 11.01.2019), Werte auf volle Euro gerundet

** In den Ausgleichszahlungen ist eine Kostenbeteiligung des Aufgabenträgers i. H. v. 224.014 € für die Einführung des BVG-Infrastruktur-Monitoringsystems (BIMS) enthalten.

Kontakt

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: Juli 2019