

Fragen und Antworten zur DB-Pünktlichkeitsstatistik:

■ **Die DB veröffentlicht seit August 2011 neben den Jahrespünktlichkeitszahlen auch monatliche Werte. Warum?**

- Wir wollen damit ein Zeichen für mehr Transparenz setzen. Wir reden nicht nur über mehr Service, wir handeln in diesem Sinne für unsere Kunden.
- In der Vergangenheit sind uns immer wieder Intransparenz und Geheimniskrämerei vorgeworfen worden. Allerdings haben wir auch in den letzten Jahren Informationen zu unserer Pünktlichkeit gemäß den gesetzlichen Richtlinien veröffentlicht. Beispielsweise im Rahmen des Qualitätsberichts als Bestandteil des jährlich veröffentlichten Geschäftsberichts Fernverkehr oder im Rahmen der Nah- und Regionalverkehre durch die entsprechenden Berichte an die Aufgabenträger.

■ **Warum erfolgt die Berichterstattung monatlich und nicht beispielsweise täglich? Warum für den gesamten Nah- und Fernverkehr und nicht für einzelne Regionen, Bahnhöfe oder Linien?**

- Für den Kunden ist immer noch die Frage am wichtigsten, ob sein individuell geplanter Zug pünktlich ist. Bereits seit April 2009 bieten wir diesen Service und veröffentlichen für jeden einzelnen Zug Pünktlichkeitsangaben auf bahn.de.
- Mit der Veröffentlichung von Monatswerten stellen wir uns dem Vergleich mit anderen europäischen Bahnen. Aussagen zu Pünktlichkeit einzelner Produkte, Regionen, Linien oder Bahnhöfe sind für unsere Kunden wenig hilfreich. Denn die Pünktlichkeit unterliegt Schwankungen, eine kurzfristige Betrachtung ist nicht aussagekräftig. Deshalb ergeben auch tagesaktuelle Pünktlichkeitswerte keinen Sinn.
- Einzelbetrachtungen, wie sie beispielsweise die Stiftung Warentest in ihrer Untersuchung zur Pünktlichkeit in Bahnhöfen vorgenommen hat, stellen Momentaufnahmen dar, die keine allgemeinen Rückschlüsse erlauben. Gründe hierfür sind:
 - Die Menge vertakteter Personenzüge insbesondere im Fernverkehr und damit auch die Zahl der sicher zu stellenden Korrespondenzen sind bei den betrachteten Bahnhöfen verschieden. So ist beispielsweise die Frequenz der Züge in Stralsund oder Magdeburg deutlich geringer als in Metropolen wie Hamburg oder Berlin.
 - Ein weiteres Kriterium ist die Kapazität der Bahnhofsinfrastruktur. Bahnhöfe wie Frankfurt oder Hamburg haben sehr eng belegte Zu- und Abfahrtsgleise. So erfolgt die Zu- und Abfahrt der Züge über wenige Strecken und Brücken, die stark belegt sind. Eine einzelne Verspätung kann sich damit auf viele andere Züge auswirken. Dieser Situation begegnet die Bahn unter anderem durch Infrastrukturmaßnahmen zur Optimierung wichtiger Eisenbahnknoten, die im Rahmen der vom Bund zur Verfügung gestellten Mittel realisiert werden.

■ Was sind die Einflussfaktoren für die Pünktlichkeit?

- Die Pünktlichkeit der Bahn unterliegt vielen Einflüssen. Das Spektrum reicht dabei von mutwilligen Eingriffen in den Bahnverkehr, Personen im Gleis und extremen Witterungsverhältnissen über Störungen an der Infrastruktur und an Fahrzeugen bis hin zu Bauarbeiten im Schienennetz. Erfahrungsgemäß gehen die Störungen etwa zu je einem Drittel auf Eisenbahnverkehrsunternehmen mit ihren Zügen, die Infrastruktur und äußere Einwirkungen zurück.
- Störungen auf einzelnen Strecken können sich in dem engmaschigen, vertakteten System der Bahn unmittelbar und wie ein Dominoeffekt auf das gesamte Netz übertragen. Hierbei gilt zu beachten, dass auf dem rund 34.000 Kilometer langen Streckennetz der Deutschen Bahn täglich etwa 39.000 Züge (rund 32.700 der DB AG) unterwegs sind.
- Allein Personenzüge sind es bundesweit täglich rund 33.000 (27.000 der DB), viele davon in enge Taktfahrpläne eingebunden. Sie werden von über fünf Millionen Reisende am Tag genutzt. Die reibungslose Betriebsabwicklung ist daher ein komplexes Geschäft, in dessen Verbund alle beteiligten Bereiche der Bahn gefordert sind.

■ Warum werden die Pünktlichkeitswerte des Vormonats erst Mitte des Folgemonats veröffentlicht?

- Aufgrund der hohen Komplexität der Erhebung der Zahlen ist eine entsprechende Gewichtung und Plausibilitätsüberprüfung unumgänglich. Außerdem wollen wir der Öffentlichkeit auch besondere Entwicklungen in der Pünktlichkeit mit entsprechenden Kommentierungen anbieten. Diese Aufarbeitung nimmt einige Tage in Anspruch.

■ Wie werden die neuen Monatspünktlichkeitszahlen gemessen? Warum sind nach der 5 Minuten-Definition Züge noch mit 5:59 min Verspätung pünktlich?

- Die dargestellten Prozentwerte geben den Anteil pünktlicher Halte in Bezug auf alle Unterwegs- und Endhalte wieder. Ein Halt wird als pünktlich gewertet, wenn die planmäßige Ankunftszeit um weniger als 6 bzw. 16 Minuten überschritten wurde.
- Die 5 Minuten-Definition kommt noch aus der Zeit der Bahnhofsuhren ohne Sekundenzeiger. Dementsprechend endete am Bahnsteig die 5. Minute „optisch“ erst mit dem „Zeigersprung“ auf die 6. Minute nach Ankunft eines Zuges. Daher erhebt die DB die sog. 5-Minuten-Pünktlichkeit nach wie vor nach dem gleichen Prinzip mit 5:59 min.
- Die Pünktlichkeitsstatistik bildet die mehr als 800.000 Fahrten von DB-Personenzügen eines Monats ab. Dabei fließen alle Verkehrshalte der mehr als 20.000 monatlichen Fahrten im Fernverkehr und der rund 780.000 monatlichen Fahrten im Nahverkehr - inklusive aller S-Bahnen - in die Pünktlichkeitserhebung ein.

Für den S-Bahn-Verkehr bilden wir wegen der zum Teil dort geltenden Fünf- oder Zehn-Minuten-Taktverkehre zusätzlich die Verspätungsklassen

- Zugankünfte mit Verspätungen bis 3:59'
- Zugankünfte mit Verspätungen von 4 bis 5:59'

Diese zusätzlichen Verspätungsklassen werden für den Zeitraum eines Monats summiert und gemäß ihres Anteils am gesamten Nahverkehr in die Monatspünktlichkeit eingerechnet.

- Zusätzlich weist die DB auch eine 15-Minuten-Pünktlichkeit aus. Diese Daten belegen, dass es die Deutsche Bahn auch im Fernverkehr schafft, trotz der großen Distanzen, die die Kunden dort zurücklegen, über 90 Prozent der Fernverkehrszüge innerhalb der 15 Minuten-Grenze an ihren Zielort zu bringen. Das ist insofern auch für den Kunden relevant, weil sich die DB in vielen Fällen bewusst gegen eine höhere Pünktlichkeit und für die Anschlusssicherung im Interesse der Fahrgäste entscheidet.

■ **Warum liegt die Pünktlichkeit des Fernverkehrs deutlich unter der Pünktlichkeit des Regionalverkehrs?**

- Eine wesentliche Ursache hierfür sind die unterschiedlichen Laufwegs- und Haltemuster des Fern- und Regionalverkehrs. Der Fernverkehr ist mit seinen langen Laufwegen anfälliger für Störungen. Anders als im Regionalverkehr, bei dem auf einem kurzen Laufweg relativ viele Halte vorkommen, hat der Fernverkehr auf seinen langen Laufwegen deutlich weniger Halte. Für die Ermittlung der Gesamtpünktlichkeit werden die Ankunfts-pünktlichkeiten eines Zuges an jedem seiner Verkehrshalte zwischen Abfahrts- und Zielbahnhof gemessen. Diese werden dann ins Verhältnis zur Grundgesamtheit der Verkehrshalte oder Messpunkte gesetzt und ergeben somit die Pünktlichkeit eines Zuges. Fährt ein Fernverkehrszug beispielsweise von Hamburg nach Berlin mit Halt in Wittenberge mit 6 Minuten verspätet in Wittenberge ein, so hat dieser Zug, selbst bei pünktlicher Ankunft in Berlin, eine Pünktlichkeit von lediglich 50 Prozent, da er statistisch gesehen 50 Prozent seiner Verkehrshalte mit Verspätung erreicht hat.

■ **Wie fließen ausgefallene Züge in die Statistik ein?**

- Komplettausfälle oder Teilausfälle werden – wie übrigens bei anderen europäischen Bahnen (SBB, ÖBB u.a.) auch – nicht in Statistiken eingerechnet.
- Zum einen ist es schwierig, dafür ein sinnvolles mathematisches Modell zu hinterlegen: Welche Pünktlichkeit ordnet man einem Zug zu, wenn er an einer bestimmten Stelle seiner Fahrt ausfällt? Zum anderen liegt die sogenannte Erfüllungsquote aller täglich fast 27.000 Personenzüge über 99 % im Jahresschnitt (gilt sowohl für Fern- als auch Nahverkehr über die letzten Jahre). D.h. eine theoretische Einbeziehung der wenigen ausfallenden Züge würde für die Gesamtpünktlichkeit keine wesentliche statistische Abweichung bedeuten.
- Außerdem hat die DB ein natürliches Interesse daran, die hohe Erfüllungsquote zu halten, weil ansonsten Bestellergelder im Nahverkehr gekürzt werden bzw. durch Entschädigungszahlungen im Rahmen der Fahrgastrechte Fahrgelderlöse fehlen.

■ **Was unternimmt die DB, um die Pünktlichkeit zu verbessern?**

- Unter anderem führt die Deutsche Bahn im Rahmen des erfolgreichen Zukunftsprogramms ProNetz umfangreiche Bau- und Präventionsmaßnahmen durch. Das heißt beispielsweise, dass die sogenannten Langsamfahrstellen im Netz auf nahezu null reduziert werden konnten. Um dauerhaft besser zu werden, müssen aber auch mehr Investitionen in den Ausbau von Hauptstrecken und großen Knoten fließen. Die dafür notwendigen Baumaßnahmen führen zwar kurzfristig zu mehr Verspätungen, sichern aber langfristig die Pünktlichkeit. Außerdem wird das Bündel von Maßnahmen zur Steigerung der

Fahrzeugverfügbarkeit in absehbarer Zeit auch einen positiven Effekt auf die Pünktlichkeit haben.

■ **Was unternimmt die DB, um im Verspätungsfall die Kunden besser zu informieren?**

- Die Verbesserung der Kundeninformation ist ein wesentlicher Bestandteil unserer Kunden- und Qualitätsinitiative. Vor allem bei Störfällen und in außergewöhnlichen Situationen wollen wir unsere Kunden noch schneller informieren und uns organisatorisch darauf besser vorbereiten. Dafür wurden zum Beispiel in den letzten Monaten die Ansagen an den Bahnhöfen und in den Zügen überarbeitet und deutlich vereinfacht. Kundeninformationen sind durch die vereinfachten Ansagen nun besser verständlich. Die neuen Texte sind kurz, knapp, prägnant und beschränkten sich auf die wesentlichen Informationen.
- Auch die neuen Möglichkeiten der individualisierten Information über das mobile Internet (Smartphones) werden genutzt: Beispielsweise kann der Fahrgast auf m.bahn.de zu der ursprünglich gewählten Verbindung aktuelle Informationen zu Anschlüssen und Verspätungen abrufen. Außerdem werden dem Reisenden im Störfall Alternativen angeboten, die die aktuelle Verkehrslage (d.h. Verspätungen, Ausfälle, Zusatzzüge, Anschlussdispositionen) berücksichtigen.
- Im Rahmen verschiedener Projekte wurden darüber hinaus weitere Maßnahmen wie Kapazitätserhöhungen in den Transportleitungen und Prozessoptimierungen aufgesetzt, mit dem Ziel einer Qualitätssteigerung der Reisendeninformation.