

# Qualitätsbericht SPNV Nordrhein-Westfalen 2017





## Abkürzungsverzeichnis

ABS	Ausbaustrecke
BID	Bau- und Informationsdialog
BÜ	Bahnübergang
BVWP	Bundesverkehrswegeplan
DB	Deutsche Bahn AG
EBA	Eisenbahnbundesamt
EBE	Erhöhtes Beförderungsentgelt
ERegG	Eisenbahnregulierungsgesetz
ESTW	Elektronisches Stellwerk
ET	Elektrotriebwagen
ETCS	European Train Control System
EVS	Euregio Verkehrsschienennetz GmbH
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
GSM-R	Global System for Mobile Communications – Rail(way) (Mobilfunksystem)
HVZ	Hauptverkehrszeit
IB	Integrierte Bündelung
IC	Intercity
ICE	Intercity-Express
ITF	Integraler Taktfahrplan
KC ITF	Kompetenzcenter Integraler Taktfahrplan NRW
La-Stelle	Langsamfahrstelle
MOF	Modernisierungsoffensive
NBS	Neubaustrecke
NE-Bahnen	Nichtbundeseigene Eisenbahn
NRW	Nordrhein-Westfalen
NVR	Nahverkehr Rheinland
NWL	Nahverkehr Westfalen-Lippe
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
Pkm	Personenkilometer
PP	Prozentpunkte
RB	RegionalBahn
RE	RegionalExpress
RRX	Rhein-Ruhr-Express
S-Bahn	Stadtschnellbahn
SEV	Schienenersatzverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
TEN	Transeuropäisches Netz
TF	Triebfahrzeugführer
ÜLS	Überlasteter Schienenweg
VM	Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen
Vmax	Höchstgeschwindigkeit
VRR	Verkehrsverbund Rhein-Ruhr
VzG	Verzeichnis zulässiger Geschwindigkeiten
ZIP	Zukunftsinvestitionsprogramm
Zkm	Zugkilometer

<b>Kartenverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
SPNV-Unternehmen NRW 2017	12.1
SPNV-Unternehmen NRW 2021	13.1
Pünktlichkeiten NRW 2017	23.1
Zugausfälle NRW 2017 – vorhersehbar	31.1
Zugausfälle NRW 2017 – nicht vorhersehbar	33.1
Großbaustellen im Streckennetz NRW 2018–2020	37.1
Stationsqualität NRW 2017	53.1

<b>Abbildungsverzeichnis</b>	<b>Seite</b>
NRW-Takt 2018	8
Zweckverbände in Nordrhein-Westfalen zur Organisation des Schienenpersonennahverkehrs	12
Leistungsanteile der Eisenbahnverkehrsunternehmen in NRW 2017	13
Entwicklung der durchschnittlichen Pünktlichkeitsquoten RE-Linien in NRW	22
Durchschnittliche Pünktlichkeit 2017 je Eisenbahnverkehrsunternehmen (nur RE-Linien)	23
Pünktlichkeiten je Messpunkt (RE 1, RE 5, RE 6)	25
Pünktlichkeiten je Messpunkt (RE 4, RE 7, RE 9)	27
Entwicklung der durchschnittlichen Pünktlichkeitsquoten RB-Linien NRW	28
Entwicklung der durchschnittlichen Pünktlichkeitsquoten S-Bahn-Linien NRW	29
Kundenbeschwerden 2016/2017	40–41
Anzahl Langsamfahrstellen NRW 2017 nach Ursachen	46
Länge Langsamfahrstellen NRW 2017 nach Ursachen	46
Gesamtergebnisse Stationserhebung 2017	48
Gesamtergebnisse der Stationserhebungen seit 2013	49
Beschwerdeeingänge und Beschwerdegründe	60
Schlichtungsvorschläge	60
Entwicklung La-Stellen 2013–2017 nach Ursachen (Monatsmittelwerte)	60

<b>Vorwort .....</b>	<b>7</b>
<b>Zug um Zug – 10 Jahre Kompetenzzentrum ITF NRW .....</b>	<b>9</b>
<b>1. Nahverkehr Nordrhein-Westfalen</b>	
Organisation und Nahverkehrsangebot.....	12
Wettbewerb .....	14
<b>2. Qualität Nahverkehr</b>	
Betriebsqualität .....	20
Pünktlichkeit .....	22
Zugausfälle – vorhersehbar .....	30
Zugausfälle – nicht vorhersehbar .....	32
Betriebsaufnahmen und Betreiberwechsel .....	34
Baustellen im Streckennetz NRW.....	36
Handlungsempfehlungen .....	38
Schlichtungsstelle Nahverkehr.....	40
<b>3. Qualität Infrastruktur</b>	
Netzzustand: Analyse .....	44
Verkehrsstationen .....	48
Barrierefreier Zugang zum SPNV in NRW.....	54
<b>4. Statistik</b>	
Betriebsqualität .....	58
Schlichtungsstelle Nahverkehr.....	60
Netzzustand .....	60
<b>Impressum .....</b>	<b>61</b>
<b>Einleger Kurzfassung .....</b>	<b>63</b>

## Sehr geehrte Damen und Herren,

zur Qualität des Schienenpersonennahverkehrs in Nordrhein-Westfalen hat jeder von uns eine Meinung, die sich oftmals aus den eigenen Erfahrungen speist. Wie komplex dieses Thema ist, zeigt der nun vorliegende Qualitätsbericht SPNV NRW 2017: Die umfassenden Darstellungen zur Betriebsqualität im Nahverkehr und zur Qualität der Infrastruktur geben wertvolle Hintergrundinformationen und können die eigene Meinung ergänzen.

Der Bericht verdeutlicht, wie angespannt die Situation des Schienenpersonennahverkehrs in NRW ist: Insbesondere die Pünktlichkeit stellt eine enorme Herausforderung dar und hat im Vergleich zum Vorjahr über alle Produktgruppen – Regionalexpress, Regionalbahn und S-Bahn – abgenommen. Die Gründe hierfür sind vielfältig und oftmals komplex – sie reichen von der überlasteten Infrastruktur über den Fachkräftemangel bis hin zu den Baustellen im Schienennetz.

Für den Kunden sind diese Gründe zwar hilfreich, am Ende zählt aber nur die angebotene Qualität – und eine gute Qualität ist unerlässlich, damit die Menschen den ÖPNV gerne nutzen. Insbesondere der RRX wird helfen, die Situation zu verbessern. Durch den Ausbau der Infrastruktur – der zunächst mit zahlreichen Baustellen und auch Einschränkungen verbunden ist – können kürzere Taktzeiten auf der Kernstrecke zwischen Köln und Dortmund und auch mehr Pünktlichkeit realisiert werden. Für die Zeit des Ausbaus haben das Ministerium für Verkehr, die Zweckverbände, das Kompetenzzentrum Integraler Taktfahrplan NRW und DB Netz bereits damit begonnen, mögliche alternative Fahrwege zu identifizieren, um diese frühzeitig zu ertüchtigen und die Einschränkungen durch den Ausbau der RRX-Infrastruktur für die Fahrgäste so gering und so kurz wie möglich zu halten.



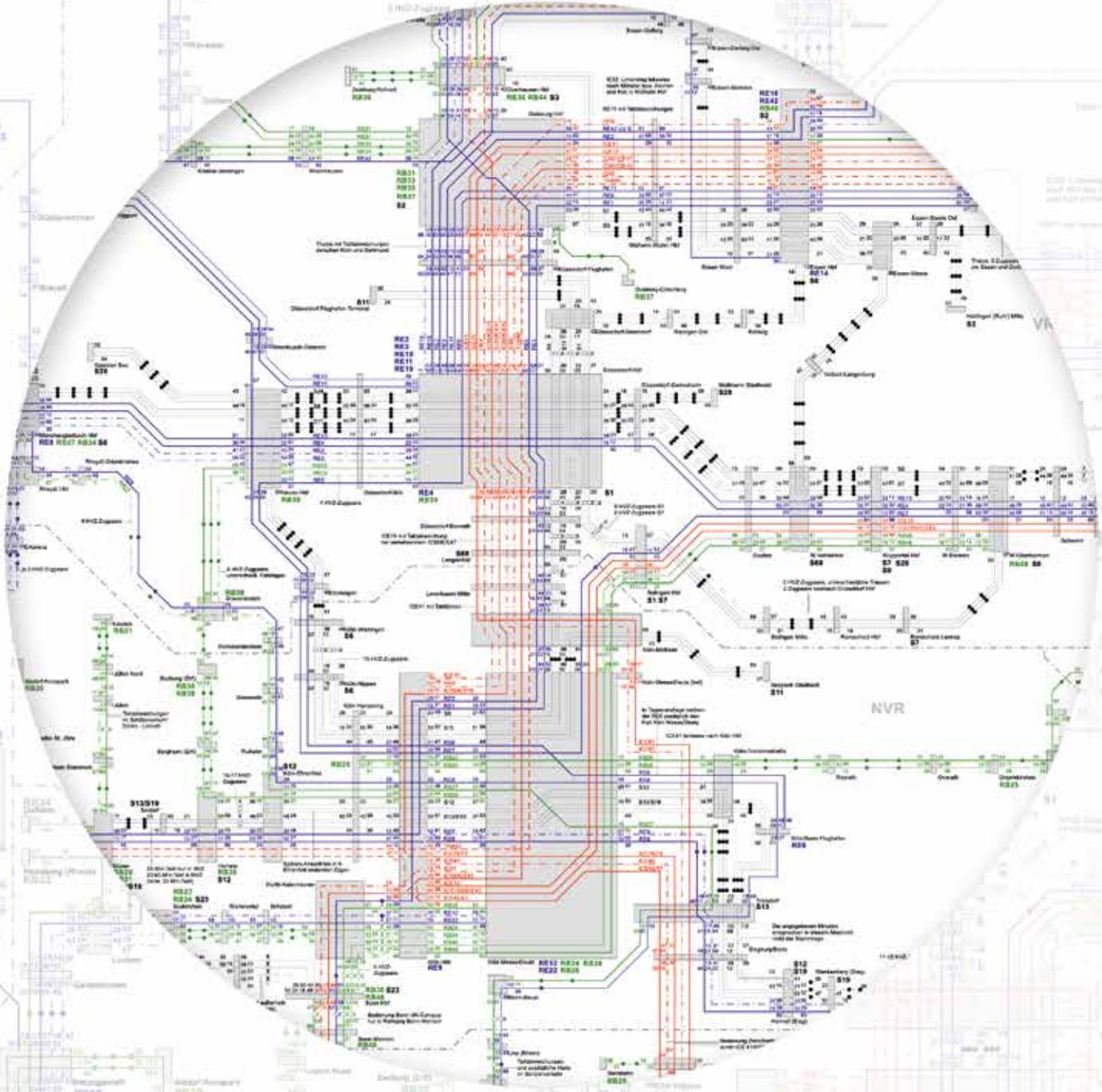
Persönlich sehe ich auch in der Digitalisierung eine große Chance. Sie ermöglicht es in der Zukunft, die unterschiedlichen Verkehrsträger so zu vernetzen, dass für jeden Einzelnen eine Ideallösung für seine individuelle Mobilität herauskommt. Gleichzeitig können hierdurch Pendlerströme besser verteilt und damit unsere Infrastruktur gleichmäßiger ausgelastet werden. Langfristig sehe ich daher weitere Qualitätssteigerungen im vielschichtigen gesamten ÖPNV-System mit allen unterschiedlichen Mobilitätsanbietern.

Ich danke allen Beteiligten an der Mitarbeit am vorliegenden Bericht und wünsche eine informative und spannende Lektüre!

Ihr

**Hendrik Wüst**

Minister für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen



# Zug um Zug

## 10 JAHRE KOMPETENZCENTER ITF NRW

### „Wir verbinden NRW“

Mit diesen Leitworten nahm im April 2008 das Kompetenzzentrum Integraler Taktfahrplan NRW mit Sitz in Bielefeld seine Arbeit auf. In Abstimmung mit dem Ministerium für Verkehr des Landes Nordrhein-Westfalen, den Infrastrukturbetreibern, den Aufgabenträgern sowie den Verkehrsunternehmen arbeitet das KC-Team daran, den NRW-Taktfahrplan fortzuschreiben und zukunftssicher auszugestalten. Für das entgegengebrachte Vertrauen aller Partner sei an dieser Stelle herzlich gedankt!

Auf dem Weg zu einem langfristig tragfähigen und attraktiven Fahrplansystem in NRW ist in den letzten Jahren viel passiert. So wurde in zwei Schritten – in den Jahren 2010 und 2017 – das RE-Netz landesweit modifiziert, um zusätzliche Direktverbindungen zu schaffen, Reisezeiten zu verkürzen und das dringend notwendige Platzangebot auszuweiten. Dadurch sowie durch weitere anstehende Neuerungen – zum Beispiel die sukzessiv ab 2018 eingesetzten RRX-Fahrzeuge und die geplante Weiterführung des RE 2 über Münster hinaus nach Osnabrück – sind die Kapazitäten der bestehenden Eisenbahninfrastruktur in NRW ausgereizt. Da der verkehrliche Bedarf jedoch perspektivisch weit darüber liegt (Nachfrageprognosen im Hauptkorridor des Rhein-Ruhr-Gebietes für das Jahr 2030 sind zum Teil schon heute erreicht), wird es unerlässlich sein, größere Infrastrukturmaßnahmen auf einzelnen Korridoren umzusetzen.

Die Kapazität und die Qualität des SPNV hängen maßgeblich von der vorhandenen Gleis- und Bahnhofsinfrastruktur ab. Das KC ITF NRW setzt sich daher konsequent für einen gezielten Ausbau der Infrastruktur ein. Eine Umsetzung von Ausbauvorschlägen ist allerdings dann problematisch, wenn hierdurch keine Ausweitung der Verkehrsleistung erfolgt. Stehen nämlich qualitative Verbesserungen hinsichtlich der Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit im Fokus, ist deren Nutzen nicht leicht

monetär zu bewerten. Daher sei hier die Forderung erlaubt, dass die „nachhaltige Qualitätssteigerung“ bei der Maßnahmenbewertung einen deutlich höheren Stellenwert erhalten muss.

Ein weiteres Großprojekt der letzten Jahre war das Vorhaben des Taktwechsels der S-Bahn in großen Teilen des Ruhrgebietes. Hier konnte das KC ITF NRW vom ersten Angebotsmodell über eine Fahrplanrobustheitsprüfung sowie eine Untersuchung zur Entwicklung der Nachfrage bis hin zum Zielkonzept Unterstützung leisten. Das neue System wird ab Ende 2019 „erfahrbar“ sein.

Das KC ITF NRW stellt weiterhin kontinuierlich Grundlagen für Meinungsbildner, Fachplaner und Interessierte zusammen, wie den hier vorliegenden jährlich erscheinenden „Qualitätsbericht SPNV NRW“. Zudem zählen Datenbanken zu landesweiten Nachfragestatistiken und Infrastrukturbeständen dazu. Und letztlich schauen auch viele Reisende auf eines der KC-Produkte: den stets aktualisierten landesweiten Liniennetzplan, der an jeder Bahnstation in NRW für Orientierung sorgt.

Der SPNV in NRW steht in den nächsten Jahren vor vielen Herausforderungen. Dazu gehören zum einen die weiteren Schritte auf dem Weg zum RRX und die Planung von Umleiterverkehren während größerer Baustellen. Aber auch die Stärkung der grenzüberschreitenden Verkehre, die Wechselwirkungen des SPNV mit Fernverkehrsplanungen (kurzfristig bis hin zum künftigen Deutschlandtakt) sowie die Chancen moderner Technologien zum Beispiel im Rahmen der Digitalisierung sind Themen der nächsten Jahre. Das KC ITF NRW wird gern mit Engagement seinen Beitrag leisten und weiterhin die Partner des Nahverkehrs in Nordrhein-Westfalen unterstützen. Für gute Verbindungen in NRW. Wir freuen uns darauf.

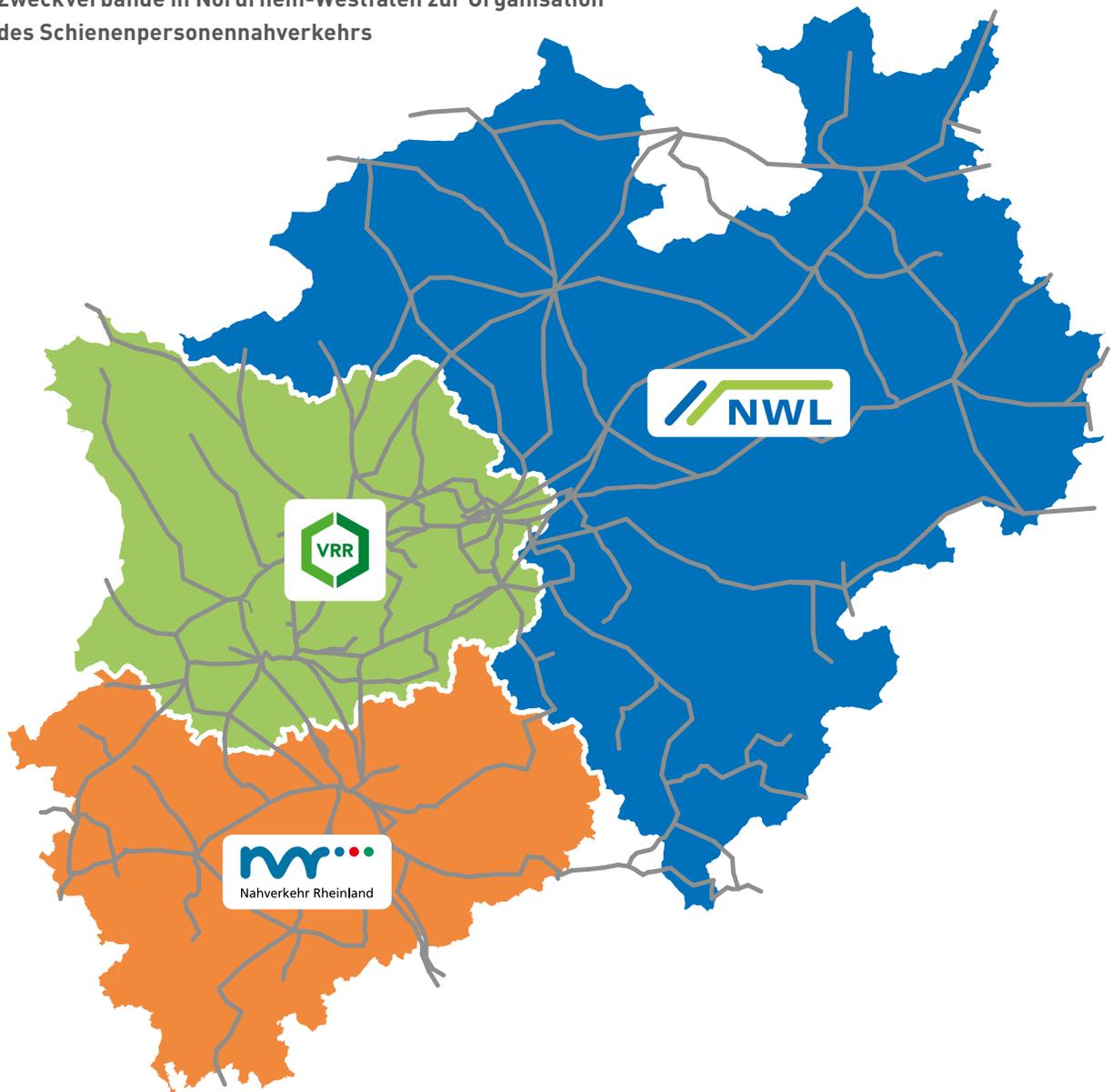
### Ihr Team des KC ITF NRW



# 1 Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

## ORGANISATION UND NAHVERKEHRSANGEBOT

Zweckverbände in Nordrhein-Westfalen zur Organisation des Schienenpersonennahverkehrs



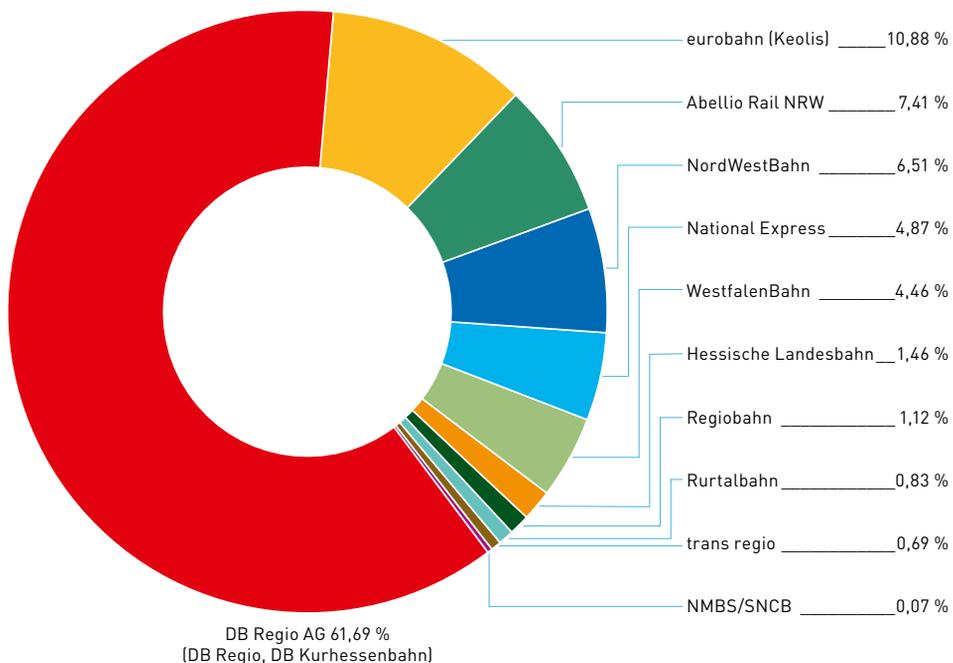
Daten: 2017	 Verkehrsverbund Rhein-Ruhr (VRR)	 Nahverkehr Westfalen- Lippe (NWL)	 Nahverkehr Rheinland (NVR)	 Nordrhein-Westfalen (NRW)
Fläche**	7,3 tkm <sup>2</sup>	19,4 tkm <sup>2</sup>	7,4 tkm <sup>2</sup>	34,1 tkm <sup>2</sup>
Einwohner**	7,8 Mio.	5,6 Mio.	4,4 Mio.	17,9 Mio.
Einwohner/km <sup>2</sup>	1.068	289	595	525
Länge Schienennetz*	1.349	1.704	772	3.825
Anzahl Bahnstationen*	296	275	200	771
Zugkilometer (Zkm)*	47,4 Mio.	34,5 Mio.	25,5 Mio.	107,4 Mio.
Zkm/Einwohner	6,1	6,2	5,8	6,0
Zkm/km <sup>2</sup>	6.490	1.778	3.446	3.150
Personenkilometer (Pkm) (2017)*	5,3	2,3	3,1	10,7

\*Quelle: KC ITF NRW, Stand 30.06.2018 \*\*Quelle: IT-NRW, Stand 31.12.2016

Die Verkehrsleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Nordrhein-Westfalen werden von 11 verschiedenen Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) erbracht. Der Großteil der jährlichen Betriebsleistung von rd. **107 Mio. Zugkilometer** (Zkm) entfällt mit rd. 66 Mio. Zkm (rd. 62 %) weiterhin auf die EVU der Deutschen Bahn, die DB Regio AG und die Kurhessenbahn. 10 weitere EVU, sog. nichtbundeseigene Eisenbahnen (NE-Bahnen), verzeichnen einen stetig wachsenden Anteil an der Betriebsleistung, der 2017 bei rd. 41 Mio. Zkm (rd. 38 %) liegt. Keolis erbringt unter der Marke eurobahn mit rd. 11 % den größten Leistungsanteil der NE-Bahnen.

Es folgen mit rd. 7,1 % Abellio Rail, die NordWestBahn mit rd. 6,5 % sowie National Express mit rd. 4,9 %. Da einige NE-Bahnen weiterhin auf nur einer Linie verkehren (teilweise in den Grenzbereichen zu anderen Ländern), nehmen sie, gemessen am landesweiten Zugkilometervolumen, nur eine untergeordnete Rolle ein (z. B. Regiobahn, Rurtalbahn oder trans regio). Mit der VIAS RAIL GmbH ist im Dezember 2017 eine weitere NE-Bahn in NRW in den Markt eingetreten, womit sich die Anzahl der NE-Bahnen erstmals seit 2011 erhöht. Eine unternehmensscharfe Zuordnung der SPNV-Linien in NRW befindet sich im Kapitel Statistik.

### Leistungsanteile der Eisenbahnverkehrsunternehmen in NRW 2017



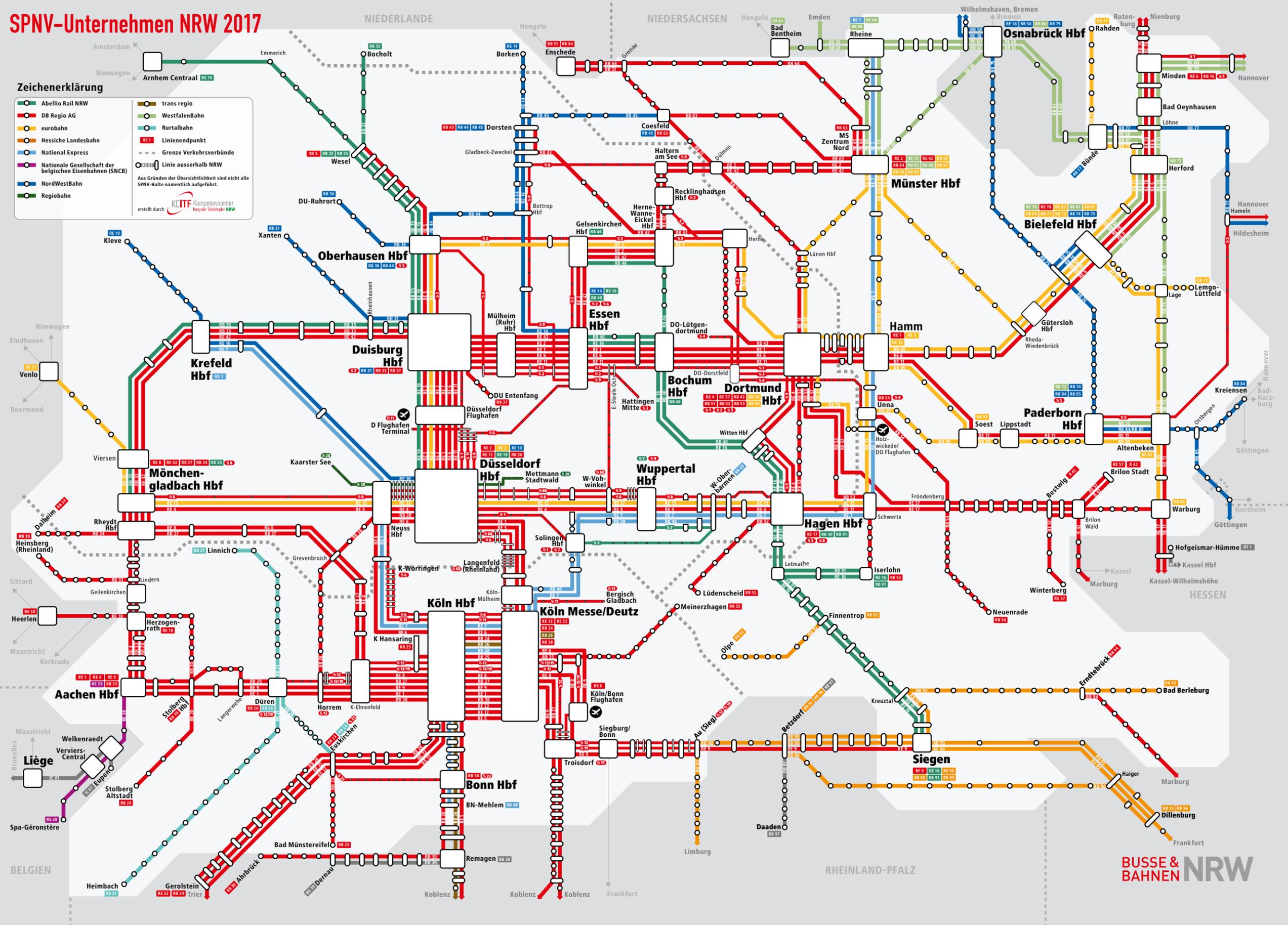
Mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2015 sind erstmals über 50 % der Leistungen im SPNV in NRW im Wettbewerbsverfahren vergeben worden, 2017 werden bereits rd. **80 % in sog. Wettbewerbsnetzen** erbracht. Lediglich mit der Übernahme des Niederrhein-Netzes durch Abellio Rail findet dabei ein Übergang zu einem neuen Betreiber statt. Das neue Sauerland-Netz und die euregiobahn werden weiterhin durch DB Regio betrieben, ebenso die Regionalexpress-Linien des RRR-Vorlaufbetriebs. Diese werden im Zuge des sukzessiven Einsatzes der neuen RRR-Fahrzeuge ab dem Dezember 2018 jedoch durch Abellio Rail und National Express übernommen. Von

den rd. 100 Nahverkehrslinien in NRW verbleiben rd. 20 Linien, die bislang nicht im Wettbewerb vergeben sind, überwiegend in den auslaufenden Großverträgen mit der DB. Dies sind insbesondere die beiden S-Bahn-Netze in Köln und zwischen Rhein und Ruhr, deren Betrieb ab Dezember 2019 auf Keolis und National Express übergehen wird. Eine Übersicht der aktuellen und bis einschließlich Dezember 2020 im Wettbewerb vergebenen SPNV-Linien in NRW befindet sich auf den kommenden Seiten 14 bis 17. Auf den beiden Innenseiten befindet sich jeweils eine Übersicht der in den Jahren 2017 und 2021 in NRW verkehrenden EVU.

# SPNV-Unternehmen NRW 2017

## Zeichenerklärung

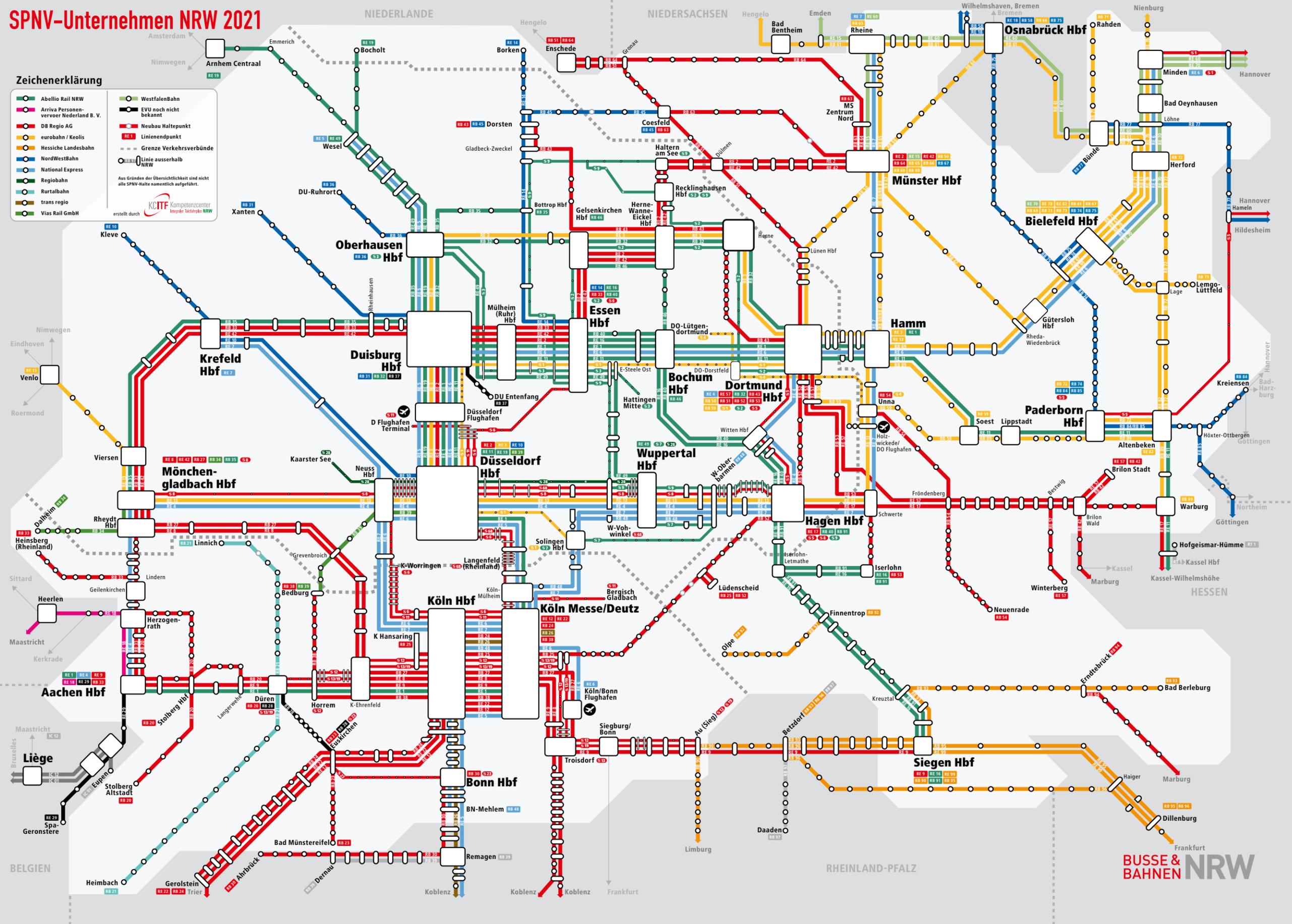
- Abellio Rail NRW
  - DB Regio AG
  - eurobahn
  - Hessische Landesbahn
  - National Express
  - Nationale Gesellschaft der belgischen Eisenbahnen (SNCB)
  - NordWestBahn
  - Regiobahn
  - trans regio
  - WestfalenBahn
  - Rurtalbahn
  - Linienendpunkt
  - Grenze Verkehrsverbünde
  - Linie ausserhalb NRW
- Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.
- erstellt durch **KOLTF** Kompetenzzentrum  
Integriertes Tarifsystem NRW



# SPNV-Unternehmen NRW 2021

## Zeichenerklärung

- Abellio Rail NRW
  - Arriva Personen-vervoer Nederland B. V.
  - DB Regio AG
  - eurobahn / Keolis
  - Hessische Landesbahn
  - NordWestBahn
  - National Express
  - Regiobahn
  - Rurtalbahn
  - trans regio
  - Vias Rail GmbH
  - WestfalenBahn
  - EVU noch nicht bekannt
  - Neubau Haltepunkt
  - Linienendpunkt
  - Grenze Verkehrsverbünde
  - Linie ausserhalb NRW
- Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.
- KCITF Kompetenzzentrum  
Ingenieurleistungen NRW  
erstellt durch



**BUSSE & BAHNEN NRW**

# 1 Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

WETTBEWERB: AUSGESCHRIEBENE TEILNETZE / LINIEN IN NRW,  
DIE BEREITS IN BETRIEB GEGANGEN SIND\*

Teilnetz	Laufzeit		Linie	Linienweg	Betreiber	ZugKm [mio/a]
	von	bis				
Emscher-Ruhrtal	Dez 05	Dez 19	RB 46	Gelsenkirchen - Bochum	Abellio Rail NRW	0,3
Emscher-Münsterland-Netz	Dez 06	Dez 18	RE 14 RB 45	Borken - Essen Dorsten - Coesfeld	NordWestBahn	0,9
Teutoburger-Wald-Netz	Dez 07	Dez 17	RB 61 RB 72 RB 65 RB 66	Bielefeld - Osnabrück - Bad Bentheim Herford - Lage - Paderborn Münster - Rheine Münster - Osnabrück	WestfalenBahn	3,2
Ruhr-Sieg-Netz	Dez 07	Dez 19	RE 16 RB 40 RB 91	Essen - Hagen - Siegen/Iserlohn Essen - Hagen Hagen - Siegen/Iserlohn	Abellio Rail NRW	3,5
Hellweg-Netz	Dez 08	Dez 18	RB 50 RB 59 RB 69 RB 89	Dortmund - Lünen - Münster Dortmund - Soest Münster - Hamm - Bielefeld Münster - Hamm - Paderborn - Warburg	eurobahn (Keolis)	5,9
MittelrheinBahn	Dez 08	Dez 23	RB 26	Köln - Koblenz - Mainz	trans regio	0,7
Maas-Rhein-Lippe-Netz	Dez 09	Dez 25	RE 3 RE 13	Hamm - Gelsenkirchen - Düsseldorf Hamm - Hagen - Düsseldorf - Venlo	eurobahn (Keolis)	3,3
Niers-Rhein-Emscher-Netz	Dez 09	Dez 25	RE 10 RB 31	Düsseldorf - Kleve Duisburg - Xanten	NordWestBahn	3,2
	Dez 10	Dez 25	RB 36 RB 44	Oberhausen - Duisburg Oberhausen - Dorsten		
Main-Lahn-Sieg-Netz	Dez 10	Dez 23	RE 99	Siegen - Gießen - Frankfurt a. M.	Hessische Landesbahn	0,2
Rhein-Sieg-Express (RSX)	Dez 10	Dez 25	RE 9	Aachen - Köln - Siegen	DB Regio AG	1,7
RurtalBahn (Südast)	Dez 10	Dez 25	RB 21	Düren - Heimbach	RurtalBahn	0,4
Weser-Lammetal-Bahn	Dez 11	Dez 21	RB 77	Bünde - Löhne - Hameln - Bodenburg	NordWestBahn	0,3
Regiobahn	Dez 11	Dez 21	S 28	Mettmann - Neuss - Kaarst	Regiobahn	1,2
Netz Westliches Münsterland	Dez 11	Dez 26	RB 51 RB 63 RB 64	Dortmund - Coesfeld - Gronau - Enschede Münster - Coesfeld Münster - Gronau - Enschede	DB Regio AG	2,9
S-Bahn Hannover	Dez 12	Dez 21	S 1 S 5	Minden - Hannover - Haste Paderborn - Hannover - H Flughafen	DB Regio AG	0,7
OWL-Dieselnetz (Los Nord)	Dez 13	Dez 25	RE 82 RB 67 RB 71 RB 73	Bielefeld - Detmold Bielefeld - Warendorf - Münster Bielefeld - Rahden Bielefeld - Lemgo-Lüttfeld	eurobahn (Keolis)	2,3
OWL-Dieselnetz (Los Süd)	Dez 13	Dez 25	RB 74 RB 75 RB 84 RB 85	Bielefeld - Paderborn Bielefeld - Halle - Osnabrück Paderborn - Kreiensen Ottbergen - Göttingen	NordWestBahn	2,0
Der Müngstener	Dez 13	Dez 28	S 7	Wuppertal - Remscheid - Solingen	Abellio Rail NRW	1,5
Kölner Dieselnetz	Dez 13	Dez 33	RE 12 RE 22 RB 23 RB 24 RB 25 RB 30	Köln - Trier Köln - Gerolstein Bonn - Bad Münstereifel Köln - Kall/Gerolstein Köln - Marienheide - Meinerzhagen Bonn - Köln - Ahrbrück	DB Regio AG	4,9

\* Basis Netzzuschneitte 2017, teilweise Zweitausschreibung bzw. vormalis Abweichungen bei der Zugehörigkeit einzelner Linien

Teilnetz	Laufzeit		Linie	Linienweg	Betreiber	ZugKm [mio/a]		
	von	bis						
HaardAchse	Dez 14	Dez 29	RE 2	Düsseldorf - Essen - Münster	DB Regio AG	3,0 (bis Dez 2016)		
			RB 42	Essen - Münster (bis Dez 2016)		3,8 (ab Dez 2016)		
			RE 42	Mönchengladbach - Essen - Münster (ab Dez 2016)				
S5/S8-Vertrag	Dez 14	Dez 29	S 5	Dortmund - Hagen	DB Regio AG	3,6		
			S 8	Hagen - Mönchengladbach				
Eifel-Westerwald-Sieg-Netz (Los 2)	Dez 14	Dez 30	RB 90	Limburg - Altenkirchen - Au - Siegen	Hessische Landesbahn	1,3		
			RB 91	Finnentrop - Siegen (einzelne Fahrten)				
			RB 92	Finnentrop - Olpe				
			RB 93	Betzdorf - Siegen - Bad Berleburg				
			RB 95	Dillenburg - Siegen				
			RB 96	Betzdorf - Haiger - Dillenburg (ab Dez 2015)				
Expresslinien Mittelland/ Emsland (Teillos Emsland)	Dez 15	Dez 30	RE 15	Emden - Meppen - Rheine - Münster	WestfalenBahn	0,6		
Expresslinien Mittelland/ Emsland (Teillos Mittelland)	Dez 15	Dez 30	RE 60	Braunschweig - Hannover - Rheine	WestfalenBahn	0,9		
			RE 70	Braunschweig - Hannover - Bielefeld				
NRW RE-Netze RE 7/RB 48	Dez 15	Dez 30	RE 7	Rheine - Münster - Hagen - Köln - Krefeld	National Express Rail/ IntEgro Verkehr	5		
			RB 48	Bonn - Köln - Solingen - Wuppertal- Oberbarmen				
Interimsvergabe (Los 4)	Dez 15	Dez 16	RE 6a	Köln/Bonn Flughafen - Neuss - Düsseldorf	DB Regio AG	0,9		
	Dez 16	Dez 19	RE 6	Köln/Bonn Flughafen - Neuss - Düsseldorf - Dortmund - Hamm - Bielefeld - Minden		3,8		
<b>Betriebsaufnahme Dezember 2016</b>								
Interimsvergabe (Los 1)	Dez 16	Juni 20	RE 1	Aachen - Köln - Düsseldorf - Dortmund - Hamm	DB Regio AG	3,5		
Interimsvergabe (Los 2)	Dez 16	Dez 20	RE 4	Aachen - Mönchengladbach - Düsseldorf - Hagen - Dortmund		2,5		
Interimsvergabe (Los 3)	Dez 16	Juni 19	RE 5	Koblenz - Bonn - Köln - Düsseldorf - Wesel		1,8		
Interimsvergabe (Los 5)	Dez 16	Dez 18	RE 11	Düsseldorf - Dortmund - Hamm - Paderborn - Kassel-Wilhelmshöhe		2,1		
Interimsvergabe (Los 6)	Dez 16	Dez 22	RB 33	Aachen - Lindern - Heinsberg/ Mönchengladbach - Duisburg		1,8		
Sauerland-Netz 2 (Los 1)	Dez 16	Dez 28	RE 17	Hagen - Warburg - Kassel-Wilhelmshöhe	DB Regio AG	3,2		
			RE 57	Dortmund - Bestwig - Winterberg/Brilon Stadt				
Sauerland-Netz 2 (Los 2)	Dez 15	Dez 28	RB 43	Dortmund - Wanne-Eickel - Dorsten	DB Regio AG	2,4		
			Dez 16	Dez 28			RB 52	Dortmund - Hagen - Lüdenscheid
							RB 53	Dortmund - Schwerte - Iserlohn
							RB 54	Unna - Fröndenberg - Neuenrade
Niederrhein-Netz	Dez 16	Dez 28	RB 32	Wesel - Bocholt	Abellio Rail NRW	2,7		
			RB 35	Wesel - Duisburg - Mönchengladbach				
			RE 19	Düsseldorf - Duisburg - Wesel - Arnhem				
Weser-Ems-Netz	Dez 16	Dez 26	RE 18	Osnabrück - Oldenburg - Wilhelmshaven	NordWestBahn	0,2		
			RB 58	Osnabrück - Delmenhorst - Bremen				
Rurtalbahn (Nordast)	Dez 16	Dez 21	RB 21	Linnich - Düren	Rurtalbahn GmbH	0,4		
euregiobahn	Dez 16	Dez 21	RB 20	Herzogenrath - Alsdorf-Annapark - Stolberg Hbf	DB Regio AG	1,5		
				Stolberg Hbf - Langerwehe - Düren				
				Stolberg Hbf - Stolberg-Altstadt				
				Herzogenrath - Aachen Hbf - Stolberg Hbf				

# 1 Nahverkehr Nordrhein-Westfalen

WETTBEWERB: AUSGESCHRIEBENE TEILNETZE/LINIEN IN NRW,  
DEREN BETRIEBSAUFNAHME BIS 2020 BEVORSTEHT

Teilnetz	Laufzeit		Linie	Linienweg	Betreiber	ZugKm [mio/a]
	von	bis				
<b>Betriebsaufnahme Dezember 2017</b>						
Teutoburger-Wald-Netz	Dez 17	Dez 32	RB 61	Bielefeld - Osnabrück - Bad Bentheim - Hengelo	eurobahn (Keolis)	5,3
			RB 65	Münster - Rheine		
			RB 66	Münster - Osnabrück		
			RB 72	Herford - Lage - Paderborn		
			RE 78	Bielefeld - Herford - Nienburg		
Erft-Schwalm-Netz	Dez 17	Dez 29	RB 34	Mönchengladbach - Dalheim	VIAS Rail GmbH	0,9
			RB 39	Düsseldorf - Neuss - Bedburg		
Nordwest-Hessen-Netz	Dez 17	Dez 32	RB 42	Brilon - Korbach - Marburg	Kurahessenbahn	0,3
			RB 94	Erndtebrück - Bad Laasphe - Marburg		
Erft-S-Bahn Vorlaufbetrieb	Dez 17	Dez 23	RB 38	Köln Messe/Deutz - Horrem - Bedburg	DB Regio AG	0,6
RE 29	Jan 18	Dez 19	RE 29	Aachen - Spa-Géronstère	SNCB	0,1
<b>Betriebsaufnahme Dezember 2018</b>						
RRX-Vorlaufbetrieb (Los 1)	Juni 20	Dez 33	RE 1	Aachen - Köln - Düsseldorf - Dortmund - Hamm	Abellio Rail NRW	6,2
	Dez 18	Dez 33	RE 11	Düsseldorf - Dortmund - Hamm - Paderborn - Kassel-Wilhelmshöhe		
RRX-Vorlaufbetrieb (Los 2)	Juni 19	Dez 33	RE 5	Koblenz - Bonn - Köln - Düsseldorf - Wesel National Express	National Express	6,1
	Dez 19	Dez 33	RE 6	Köln/Bonn Flughafen - Köln - Düsseldorf - Dortmund - Hamm - Bielefeld - Minden		
RRX-Vorlaufbetrieb (Los 3)	Dez 20	Dez 33	RE 4	Aachen - Mönchengladbach - Düsseldorf - Hagen - Dortmund	National Express	2,4
Hellweg-Netz	Dez 18	Dez 30	RB 50	Dortmund - Lünen - Münster	eurobahn (Keolis)	5,9
			RB 59	Dortmund - Soest		
			RB 69	Münster - Hamm - Bielefeld		
			RB 89	Münster - Hamm - Paderborn - Warburg		

Mit Start des RRX-Vorlaufbetriebs im Dezember 2018 werden sukzessive die neuen Fahrzeuge auf den Linien RE 11, RE 5, RE 6, RE 1 und RE 4 eingesetzt und mehr Sitzplätze und Komfort bieten. An vielen Stationen wird dann auch ein barrierefreier Einstieg möglich sein. Zahlreiche Ausbauten an den Stationen sind in der Planung. Ab Sommer 2018 werden die ersten Baumaßnahmen – zwischen Aachen und Mönchengladbach sowie Hamm und Dortmund – beginnen.



Teilnetz	Laufzeit		Linie	Linienweg	Betreiber	ZugKm [mio/a]
	von	bis				
Emscher-Münsterland-Netz (Interimsvergabe)	Dez 18	Dez 21	RE 14	Essen - Dorsten - Borken	NordWestBahn	2,5
			RB 45	Dorsten - Coesfeld		
RE 18	Dez 18	Dez 31	RE 18	Aachen - Heerlen - Maastricht (- Lüttich)	Arriva Personenvervoer Nederland B. V.	0,2
Bördeexpress	Dez 18	Dez 22	RB 28	Düren - Zülpich - Euskirchen	noch unbekannt	0,01
<b>Betriebsaufnahme Dezember 2019</b>						
S-Bahn Rhein-Ruhr (Los A)	Dez 19	Dez 31	S 1	Solingen Hbf - Düsseldorf - Duisburg - Essen - Dortmund	Keolis	4,8
			S 4	Dortmund-Lütgendortmund - Unna		
S-Bahn Rhein-Ruhr (Los B)	Dez 19	Dez 34	S 2	Dortmund - Herne - Recklinghausen - Essen	Abellio Rail NRW	7,1
			S 3	Oberhausen - Essen - Hattingen		
			S 9	Hagen - Wuppertal - Essen - Gladbeck- West - Recklinghausen - Haltern am See		
			RB 32	Dortmund - Gelsenkirchen - Duisburg		
			RB 40	Essen - Bochum - Hagen		
			RE 49	Wesel - Oberhausen - Essen - Wuppertal		
Rhein-Erft-Express	Dez 19	Dez 34	RE 8	(Kaldenkirchen-) Mönchengladbach - Köln - Bonn-Beuel - Koblenz	DB Regio AG	1,3
Rhein-Erft-Bahn	Dez 19	Dez 26	RB 27	Mönchengladbach - Köln - Bonn-Beuel - Koblenz	DB Regio AG	1,6
Ruhr-Sieg-Netz	Dez 19	Dez 34	RE 16	Essen - Hagen - Siegen/Iserlohn	Abellio Rail NRW	3,5
			RB 46	Bochum - Gelsenkirchen		
			RB 91	Hagen - Siegen/Iserlohn		
RE 29	Jan 20	Dez 27	RE 29	Aachen - Spa-Géronstère	noch unbekannt	0,1
<b>Betriebsaufnahme Dezember 2020</b>						
Rhein-Niers-Bahn	Dez 20	Dez 34	RB 33	Aachen - Lindern (Flügelung) - Heinsberg/ Mönchengladbach - Duisburg - Essen	DB Regio AG	2,0

Bei der S-Bahn Rhein-Ruhr werden ab Dezember 2019 viele Neuerungen umgesetzt: neue Fahrzeuge (Flirt3XL), ein neuer Takt (15/30-Takt), neue Linien (RB 32 und RE 49) und Linienverlängerungen (S 9 bis Hagen) sowie zwei neue Betreiber (Keolis und Abellio). Die modernisierten ET 422 aus dem Bestandsnetz der DB Regio sind seit 2017 im neuen Design im Einsatz und werden zukünftig auf der S 1 und S 4 verkehren.





Im Qualitätsbericht SPNV NRW erfolgt die Bewertung der Betriebsqualität der nordrhein-westfälischen Nahverkehrslinien über die Darstellung der **Pünktlichkeit** und **Zugausfälle**. Diese werden über den gesamten Linienerverlauf – soweit dieser NRW nicht verlässt – betrachtet. Die einzelnen **Pünktlichkeits- bzw. Ausfallwerte** der Verbundräume werden gemäß ihrer jeweiligen Anteile am Leistungsvolumen der Linie – den Zugkilometern – gewichtet und als Mittelwert in Form einer Pünktlichkeits- bzw. Ausfallquote für das gesamte Jahr ausgewiesen. Durch diese landesweite Betrachtung sind die Ergebnisse des Qualitätsberichts SPNV NRW nicht direkt mit den Angaben in den Qualitätsberichten der Aufgabenträger vergleichbar. Auch bei Linienerverläufen innerhalb eines einzigen Aufgabenträgergebiets ist eine Vergleichbarkeit nicht möglich. Mögliche Abweichungen entstehen durch die unterschiedlichen Ermittlungsmethoden, die im Folgenden erläutert werden.

Im Rahmen des Verkehrsvertrags vereinbaren Aufgabenträger und EVU Pünktlichkeitsgrenzwerte zur Ermittlung der jeweiligen **Pünktlichkeitsquote** einer Nahverkehrslinie. Die Grenzwerte für die Pünktlichkeit liegen je nach Vertrag zwischen 0 und 5 Minuten. Bei einer vertraglich festgelegten Toleranzzeit von bspw. 3:59 Minuten werden Verspätungen innerhalb dieser Zeitspanne nicht als Abweichung berücksichtigt. Die Pünktlichkeitsquote gibt damit den Anteil der pünktlichen sowie innerhalb der definierten Toleranzzeit verspäteten Fahrten einer Linie wieder. Durch diese individuell definierten Toleranzzeiten werden die unterschiedlichen Rahmenbedingungen wie dem Laufweg der Linien entlang eines hochbelasteten Streckenabschnitts oder mögliche Störfaktoren wie Anschlussverknüpfungen berücksichtigt. Für den Qualitätsbericht SPNV NRW bleiben die vertraglich vereinbarten Toleranzzeiten unberücksichtigt. Zur landesweiten Vergleichbarkeit der Pünktlichkeitsquoten wird eine **einheitliche Toleranzzeit von 3:59 Minuten** als Berechnungsgrundlage definiert. Die vertraglich vereinbarte Leistung bestätigt ein EVU gegenüber dem Aufgabenträger in Form von monatlichen **Liefernachweisen**. Über diese Liefernachweise können Störungen, die zu einer Abweichung der vereinbarten Pünktlichkeit führen und nicht im Verschulden des EVU liegen, für eine Korrektur der Pünktlichkeitsquote berücksichtigt werden, damit eine vertraglich vereinbarte Strafe (Pönale) nicht wirksam wird. Gründe hierfür können Kapazitätsengpässe der Strecke infolge unterjähriger Baustellen und Umleiterverkehre oder auch verspätete Abfahrten aufgrund des Wartens auf

Anschlussverkehre sein. Für den Qualitätsbericht SPNV NRW werden **keine Korrekturen durch Liefernachweise** bei der Ermittlung der landesweiten Pünktlichkeitsquote berücksichtigt. Zudem haben **Zugausfälle keinen Einfluss** auf die Pünktlichkeitsstatistik, da diese als eigenes Bewertungskriterium erhoben werden.

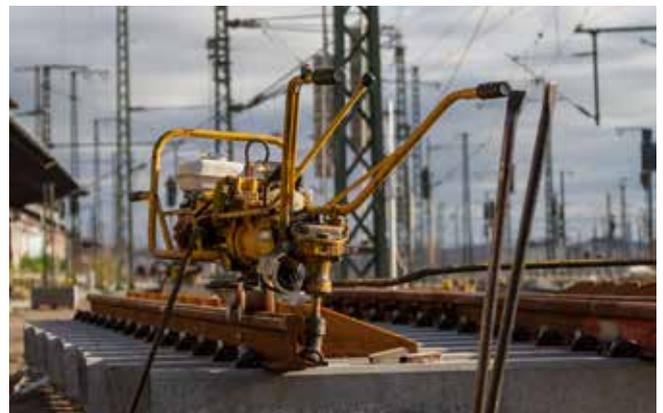
Komplett- und Teilausfälle von Zügen sowie ausgefallene Leistungen bei Umleitungen und Verspätungen über Takt erfasst die **Zugausfallquote**. Sie setzt sich zusammen aus **vorhersehbaren** und **nicht vorhersehbaren** Zugausfällen, die sich in ihren Ursachen wie auch der möglichen Kompensation des Ausfalls unterscheiden. Eine häufige Ursache für **vorhersehbare Ausfälle** sind Einschränkungen der Infrastrukturverfügbarkeit durch Maßnahmen der Instandhaltung oder des Aus- und Neubaus. Diese Einschränkungen werden den Aufgabenträgern und den EVU im Vorfeld durch den Infrastrukturbetreiber mitgeteilt, so dass i.d.R. mit ausreichendem Vorlauf eine Kompensation der ausgefallenen Leistung geplant werden kann. Dazu werden von den EVU in Abstimmung mit den Aufgabenträgern oftmals Ersatzverkehre in Form von Zügen oder Bussen eingerichtet. Die Fahrgäste werden über die Einschränkungen informiert. Personelle Engpässe der Lok- bzw. Triebfahrzeugführern bei den EVU sind zudem ein wachsendes Problem. Diese Engpässe können nicht nur zum Ausfall einzelner Fahrten (siehe unvorhersehbare Zugausfälle) führen, sondern auch zu einer geplanten Angebotseinschränkung (bspw. Stundentakt anstatt Halbstundentakt) einer oder mehrerer Linien.

Durch u.a. organisatorische Probleme der EVU oder technische Störungen der Infrastruktur treten hingegen kurzfristig **unvorhersehbare Ausfälle** auf. Die Bewertung ausgefallener Züge – im Sinne des Verkehrsvertrags – kann ebenso wie bei der Pünktlichkeitsquote zwischen dem EVU und dem Aufgabenträger über die monatlichen Liefernachweise individuell festgelegt werden. Die Kompensation durch Ersatzzüge, wenngleich Einbußen beim Komfort und der Sitzplatzkapazität möglich sind, wird in der Regel nicht als Ausfall gewertet. Darüber hinaus sind in Abhängigkeit der jeweiligen Ausfallursachen individuelle Behandlungen je Verkehrsvertrag möglich. Daher wird im Qualitätsbericht SPNV NRW eine einheitliche Methode zur Ermittlung der Zugausfallquoten angewendet, um einen landesweiten Vergleich dieser zu ermöglichen. Im Sinne des Fahrgastes werden dabei lediglich **Ersatzzüge als Kompensation** berücksichtigt (siehe Tabelle).

	<b>vorhersehbare Zugausfälle</b>	<b>nicht vorhersehbare Zugausfälle</b>
Definition	Sind im Vorfeld bekannt, so dass eine Kompensation der Ausfälle planerisch vorbereitet werden kann.	Treten sehr kurzfristig auf, so dass die Einschränkungen nur bedingt kompensiert werden können.
Ursachen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Baustellen/Arbeiten an Gleisen, Weichen, Oberleitungen, Stellwerken, Bahnhöfen etc.</li> <li>- Angebotseinschränkung infolge fehlender Lok-/Triebfahrzeugführer</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extreme Witterungsverhältnisse</li> <li>- Schäden an der Strecke/am Fahrzeug</li> <li>- Mangelhafte Fahrzeugbereitstellung/ Personaldisposition durch das EVU</li> <li>- Kabeldiebstahl</li> <li>- Personenunfälle</li> </ul>
Ersatzmaßnahmen/ Kompensation	In Abhängigkeit der Baumaßnahme werden zur Kompensation häufig Ersatzverkehre durch Ersatzzüge oder Busse (Schienenersatzverkehr (SEV)) eingesetzt.	Eine Kompensation der Ausfälle durch Ersatzzüge ist in der Regel nicht möglich. In Abhängigkeit der Reaktionsmöglichkeiten kann ein Notverkehr mit Bussen eingesetzt werden. Darüber hinaus kann der Fahrgast im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW ab 20 Minuten Verspätung ein Taxi für die Weiterfahrt nutzen ( <a href="http://www.mobigarantie-nrw.de">www.mobigarantie-nrw.de</a> ).
Information des Kunden	Die Ausfälle und mögliche Ersatzverkehre oder alternative Fahrwege können dem Fahrgast frühzeitig kommuniziert werden.	Die Ausfälle können dem Fahrgast nur kurzfristig, i.d.R. nicht bevor dieser seinen Weg beginnt, kommuniziert werden. Für Streckensperrungen an wichtigen Korridoren in NRW existieren sog. Störfallkonzepte mit fest definierten Umleitungen und alternativen Fahrwegen.
Was wird gewertet?	<b>Komplettausfall</b> (Start- bis Zielstation); <b>Teilausfall</b> (Abweichende Start- und/oder Zielstation im Linienverlauf); <b>Umleitung</b> (Abweichender Linien, ggf. mit Ausfall einzelner Unterwegshalte der Linie); <b>Verspätung über Takt</b> (Verspätung > Abfahrtszeit des nachfolgenden Taktzug der Linie)	
Was wird nicht gewertet?	Ersatzzüge fließen nicht in die Quotenberechnung ein, da ein Weiterfahren mit dem Zug möglich ist.	



Zugausfälle und Schienenersatzverkehre werden nicht für die Ermittlung der Pünktlichkeitsquote hinzugezogen.  
Quelle: NWL



Baustellenbedingte Verspätungen und Zugausfälle werden in der Pünktlichkeits- und Ausfallstatistik erfasst.  
Quelle: Deutsche Bahn AG

### PÜNKTLICHKEIT

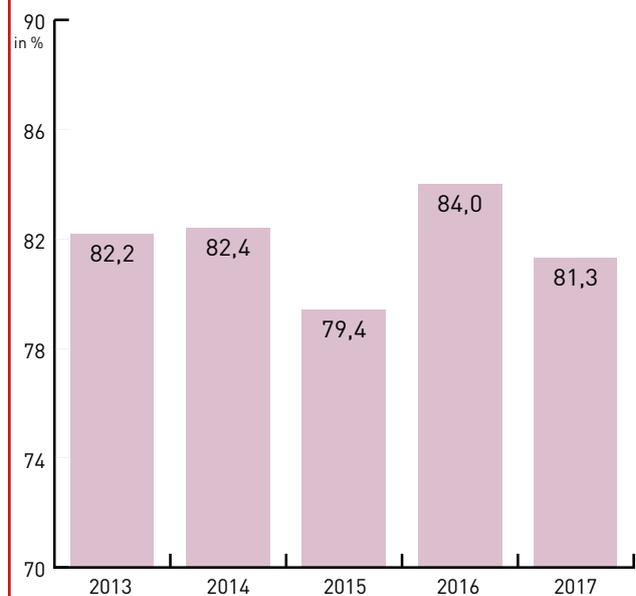
#### RE-Linien

Die Pünktlichkeit aller nordrhein-westfälischen RE-Linien hat 2017 insgesamt um rd. 3 Prozentpunkte (PP) abgenommen. Das Niveau der Vorjahre wird mit der Pünktlichkeitsquote von 81,3 % mit Ausnahme des Jahres 2015 (79,4 %) nicht gehalten. Die Ursachen für diesen Rückgang wie auch die insgesamt unbefriedigende Pünktlichkeit zeigen sich insbesondere entlang der weitgehend **überlasteten Schienenwege** (ÜLS – siehe Erläuterung) zwischen Rhein und Ruhr, deren Wirkung landesweit den Nahverkehr beeinträchtigt. So sind wie in den vergangenen Jahren insbesondere die im NRW-Hauptnetz, der zukünftigen RRX-Stammstrecke, verkehrenden RE-Linien mit hoher Fahrgastnachfrage und langen Linienverläufen besonders verspätungsanfällig.

Die Linien **RE 5** (52,8 %) ab Koblenz, sowie **RE 1** (60,0 %) und **RE 6** (67,8 %) ab Köln Hbf, verkehren auf dem fast durchgängigen ÜLS Remagen - Köln - Düsseldorf - Duisburg. Seit Dezember 2016 verläuft zudem der **RE 11** (69,1 %) bereits ab Düsseldorf parallel zu **RE 1** und **RE 6** auf dem zweiten ÜLS des NRW-Hauptnetzes über Duisburg und Dortmund bis Hamm. Zusammen mit dem **RE 29** (67,7 %) stellen diese Linien mit einer Pünktlichkeitsquote jeweils unter 70 % die Gruppe der unpünktlichsten RE-Linien NRWs dar und weisen zugleich die deutlichsten Rückgänge gegenüber 2016 auf. Die Quoten der entlang des hoch ausgelasteten Wupper-Korridors verkehrenden **RE 7** (70,8 %) und **RE 4** (74,0 %) sind ebenfalls unterdurchschnittlich und rückläufig. Der Einfluss von Zügen des Fernverkehrs der Deutschen Bahn ist auf diesen Korridoren mit Mischverkehren besonders groß, so dass sich im Verspätungsfall häufig Zugfolgeverspätungen auf den Nahverkehr übertragen. Verlängerte Fahrgastwechselzeiten aufgrund des hohen Fahrgastaufkommens und die enge Taktung der einzelnen Züge verhindern häufig eine Erholung der Linien im weiteren Fahrtverlauf und begünstigen gleichzeitig die Fortpflanzung von Verspätungen im System. Baustellen, bspw. entlang der linken Rheinstrecke zwischen Koblenz und Köln sowie zwischen den Knoten Köln und Düsseldorf, haben 2017 den Betrieb zusätzlich stark belastet. Auch die aufgrund der hohen Fahrgastnachfrage erforderlichen Ausweitungen des Angebots – die Verlängerung des RE 6 nach Köln und die Führung des RE 11 nach Düsseldorf – tragen angesichts der ungelösten Kapazitätsprobleme zwischen Duisburg und Köln nicht zu einer Stabilisierung des Systems bei.

Bei insgesamt acht RE-Linien liegt 2017 die Pünktlichkeitsquote unter 80 %, gegenüber 2016 ist bei allen Linien zudem ein Rückgang um mindestens 5 PP festzustellen. Verglichen mit den zum Teil deutlichen Pünktlichkeitszuwächsen 2016 haben 2017 verschiedene Ursachen den Betrieb zusätzlich beeinträchtigt. Ein wesentlicher Grund ist neben der zunehmenden Bautätigkeit im Netz fahrzeugseitig auszumachen. Die RE-Linien der DB Regio, vor allem **RE 6** und **RE 11**, sind häufig mit zu geringen Kapazitäten verkehrt und infolge der verlängerten Standzeiten für den Fahrgastwechsel verspätet abgefahren. Im Sauerland-Netz 2 wird aufgrund fehlender Neufahrzeuge ein Ersatzkonzept umgesetzt, wodurch sowohl Kapazitäten als auch fahrdynamische Eigenschaften der Ersatzfahrzeuge den Fahrplänen teilweise nicht entsprechen.

Entwicklung der durchschnittlichen Pünktlichkeitsquoten RE-Linien in NRW



Im Jahr 2017 ist die durchschnittliche Pünktlichkeitsquote der RE-Linien mit 81,3 % rückläufig. Nur 2015 lag in den vergangenen Jahren die landesweite Pünktlichkeit niedriger. Linien mit einem langen Laufweg, welche häufig auf überlasteten Strecken verkehren, bleiben besonders verspätungsanfällig und verkehren 2017 weit weniger zuverlässig als im Vorjahr. Konstanz zeigt sich auch mit Blick auf die unpünktlichsten Linien in NRW: Das Schlusslicht bilden in den letzten Jahren mit wenigen Ausnahmen durchweg die Linien **RE 1**, **RE 5** und **RE 7**. Dieser Gruppe gehören 2017 aufgrund starker Pünktlichkeitseinbrüche um rd. 13 PP auch die Linien **RE 6** und **RE 11** an.



Der RE 60 hat 2017 – nach Behebung der technischen Probleme an den KISS-Fahrzeugen – seine Pünktlichkeitsquote auf 85,5 % gesteigert.

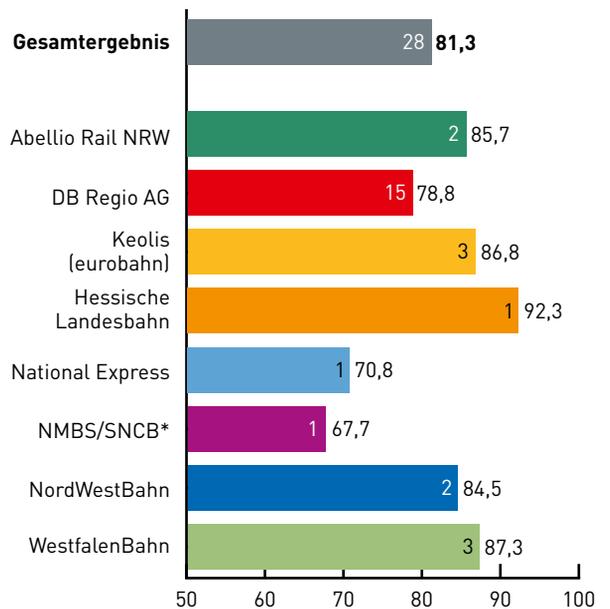
**Überlastete Schienenwege** liegen gemäß § 55 Eisenbahnregulierungsgesetz (ERegG) dann vor, wenn bei der Erstellung des Netzfahrplans beantragte Zugtrassen eines EVU nicht in angemessenem Umfang stattgegeben werden können. Auch Schienenwege, bei denen

abzusehen ist, dass ihre Kapazität in naher Zukunft nicht ausreichen wird, sind unverzüglich durch den Infrastrukturbetreiber gegenüber der Regulierungsbehörde und der zuständigen Aufsichtsbehörde als überlastet zu erklären und veröffentlichen.

Eine spürbare Verbesserung der Pünktlichkeit verzeichnet die Linie **RE 60** (plus 7 PP) von Rheine nach Braunschweig. Während im Vorjahr die neuen KISS-Fahrzeuge auf dem Abschnitt Minden – Hannover durch Zwangsbremungen eingeschränkt wurden, konnten diese technischen Probleme im Verlauf des Jahres 2017 behoben werden, so dass sich der Betrieb der Linie stabilisiert hat. Ebenso zeigt sich der Betrieb der **RE 9** auf der Siegstrecke zwischen Köln und Siegen stabiler als im Vorjahr (plus 5,5 PP). Ein Grund hierfür ist die Steigerung der Pünktlichkeit der RB 93 im Zu- und Ablauf des Knoten Siegen, in deren Folge sich Verspätungsübertragungen auf den RE 9 in Richtung Köln verringert haben. Der seit Dezember 2015 zwischen Heerlen und Herzogenrath verkehrende **RE 18** erreicht mit 99,1 % erneut landesweit die höchste Pünktlichkeitsquote. Es folgen ebenfalls mit Quoten über 90 % die Linien **RE 99** (92,3 %) und **RE 70** (91,8 %). Alle Linien haben bereits 2016 hohe Pünktlichkeitsquoten aufgewiesen, die in 2017 jeweils gesteigert wurden.

Von den insgesamt 28 RE-Linien in NRW werden weiterhin 15 von der **DB Regio** sowie 13 durch NE-Bahnen betrieben. Zwei EVU, die **WestfalenBahn** und **Keolis (eurobahn)** betreiben jeweils drei RE-Linien, die **NordWestBahn** und **Abellio** je zwei. Die verbleibenden RE-Linien werden durch die **Hessische Landesbahn** (RE 99), **SNCB** (RE 29) und **National Express** (RE 7) betrieben.

**Durchschnittliche Pünktlichkeit 2017 je Eisenbahnverkehrsunternehmen (nur RE-Linien)**



1 = Anzahl RE-Linien  
\* Linie nur mit einem Messpunkt bei Ankunft Aachen Hbf

Ein Vergleich der Pünktlichkeitsquoten der einzelnen EVU zeigt ein sehr heterogenes Bild. Ein Rückschluss auf die Qualität der Leistung der einzelnen EVU ist jedoch aufgrund unterschiedlicher Randbedingungen der einzelnen RE-Linien – bspw. Streckenauslastung oder Länge des Linienverlaufs – nur eingeschränkt möglich.

# Pünktlichkeiten NRW 2017

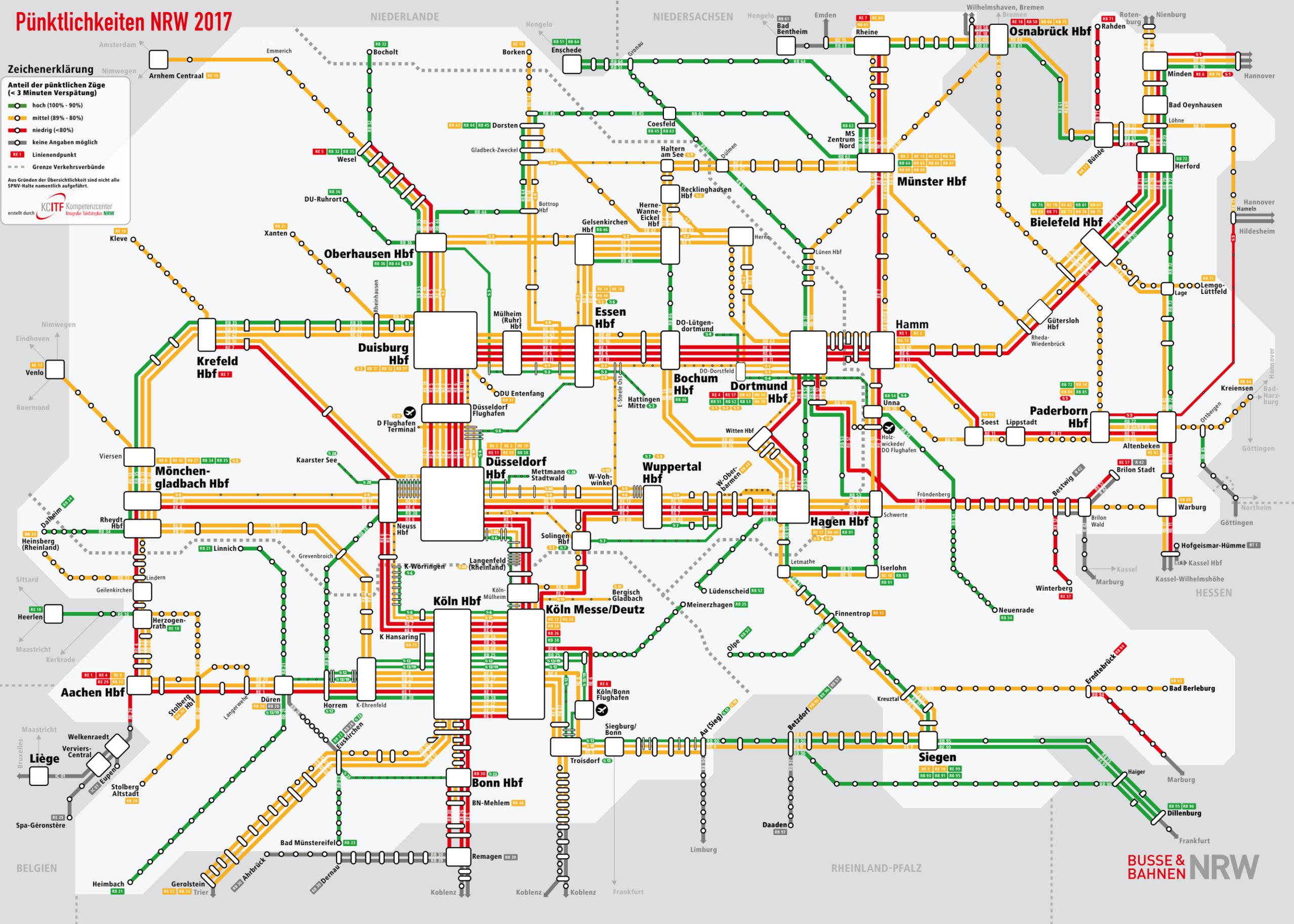
## Zeichenerklärung

Anteil der pünktlichen Züge  
( $< 3$  Minuten Verspätung)

- hoch (100% - 90%)
- mittel (89% - 80%)
- niedrig ( $< 80\%$ )
- keine Angaben möglich
- Linienendpunkt
- Grenze Verkehrsverbünde

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.

erstellt durch **KCITF** Kompetenzzentrum  
Integrativer Taktfahrplan NRW



Die Verspätungsquoten der RE-Linien geben eine Einschätzung der betrieblichen Qualität über den gesamten Linienverlauf. Bei dieser aggregierten Darstellung sind jedoch detaillierte Aussagen über die Ursachen nur bedingt möglich. Insbesondere bei langlaufenden Linien sind einzelne Streckenabschnitte durch Verspätungs- wie auch Erholungsphasen geprägt, welche unter anderem durch die Fahrplankonstruktion wie auch die betriebliche Disposition beeinflusst werden. Diese können anhand einer richtungsbezogenen Analyse der Pünktlichkeit an den einzelnen Messpunkten aufgezeigt werden. Hierzu sind für die bedeutenden und stark nachgefragten Linien **RE 1**, **RE 4**, **RE 5**, **RE 6**, **RE 7** und **RE 9** die Ankunftspünktlichkeiten im Jahr 2017 an den verkehrsvertraglich vereinbarten Messpunkten dargestellt.

#### RE 1

Der Verlauf des **RE 1** ist seit Dezember 2016 um den Abschnitt Hamm – Paderborn eingekürzt, eine Stabilisierung des Betriebs ist hierdurch jedoch nicht festzustellen. In Richtung Hamm nimmt die Pünktlichkeit auf dem ÜLS zwischen Köln und Essen kontinuierlich ab, den Messpunkt Essen erreicht nicht einmal jeder zweite Zug pünktlich. Verantwortlich hierfür sind insbesondere Verspätungsübertragungen der Fernverkehrslinien **IC 32** und **IC 35** im Ablauf aus Köln sowie außerplanmäßige Überholungen durch den Fernverkehr zwischen Köln und Essen. Im Verlauf des ÜLS bis Dortmund ist lediglich eine marginale Erholung festzustellen. Stark verspätete Fahrten (> 11 Minuten Ankunftsverspätung) hingegen nehmen ab Köln stetig zu. Im Zulauf des Knoten Hamm ist aufgrund der hohen Zugfolge und fehlender Überholmöglichkeiten ab Kamen keine Erholung des RE 1 festzustellen.

Auch in der Gegenrichtung zeigt sich bereits im Ablauf des Knoten Hamm eine deutliche Abnahme der Pünktlichkeit. Da sich ein- und ausfahrende Züge der Strecke Hamm – Dortmund im Bahnhof Hamm kreuzen, können sich Verspätungen auch leicht auf beginnende Züge des RE 1 übertragen. Den Bahnhof Dortmund erreichen bereits nur 73 % der Fahrten pünktlich, bis Düsseldorf nimmt die Pünktlichkeitsquote kontinuierlich auf unter 50 % ab. Im weiteren Verlauf kann sich die Linie im Zulauf auf Köln sowie Aachen jeweils stabilisieren und leicht erholen.

#### RE 5

Die Pünktlichkeit des **RE 5** hat gegenüber 2016 trotz Einkürzen des Linienverlaufs, Emmerich – Wesel wird durch den RE 19 bedient, ebenfalls abgenommen. Mit einer Ankunftspünktlichkeit von lediglich 54 % tragen die Fahrten aus Koblenz in Richtung Wesel bereits ein massives Pünktlichkeitsdefizit nach NRW hinein. Gründe hierfür liegen in der engen Zugfolge mit dem oftmals verspäteten Fernverkehr der Linie **IC 30/31** ab Koblenz, der ungelösten Überlastung der Strecke und verschiedenen Baustellen. Durch die Einschränkungen im Bonner Hbf im Zuge der laufenden Hallendachsanieuerung sind die Kapazitäten zusätzlich eingeschränkt. Während bis Köln eine Erholung festzustellen ist, nimmt der Anteil stark verspäteter Fahrten mit dem Verlassen des Knoten Köln signifikant zu. Erst ab Duisburg ist mit dem Verlassen des ÜLS eine Stabilisierung des Betriebs festzustellen. In Gegenrichtung erreichen vor allem aufgrund der kurzen Wende in Wesel sowie der störanfälligen Bahnübergänge bis Duisburg bereits nur 68 % der Fahrten den Bahnhof Duisburg pünktlich. Da verspätete Abfahrten nach Düsseldorf aufgrund der dichten Zugfolge und regelmäßiger Überholungen des **ICE 78** aus Amsterdam nur selten kompensiert werden, ist am Messpunkt Düsseldorf ein heftiger Einbruch auf unter 50 % festzustellen. Diese Verspätungen können bis in den Knoten Köln (46 %) nur marginal abgebaut werden, bis Bonn-Bad Godesberg (42 %) nehmen sie wieder zu, wobei die stark verspäteten Fahrten kontinuierlich zunehmen.

#### RE 6

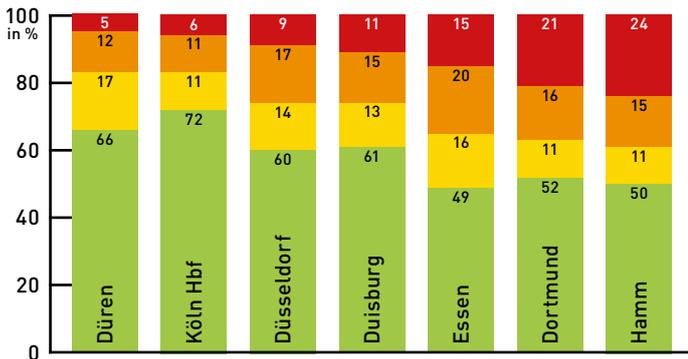
Die Pünktlichkeit des **RE 6** hat im Vergleich zu 2016 landesweit am deutlichsten abgenommen. Die Gründe hierfür liegen insbesondere in der Verlängerung der Linie bis zum Flughafen Köln/Bonn, wodurch neben dem ÜLS Düsseldorf – Dortmund nun ebenfalls der Knoten Köln passiert wird. In Fahrtrichtung Düsseldorf wird bis Essen ein konstantes wenn auch niedriges Pünktlichkeitsniveau erreicht (> 70 %). Bis Düsseldorf erfolgt analog dem Fahrtverlauf des RE 1 in diesem Abschnitt ein Pünktlichkeitseinbruch auf 58 %. Trotz Erholung im Verlauf der Verlängerung über Neuss und Dormagen erfolgt im Zulauf auf den Knoten Köln ein erneuter Einbruch auf 58 %.

In Gegenrichtung trägt der RE 6 aus dem Knoten Köln regelmäßig Verspätung nach Düsseldorf mit, so dass dort bereits nur 74 % der Fahrten pünktlich ankommen.

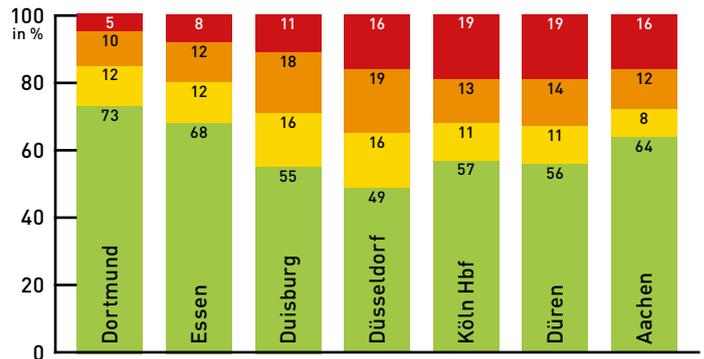
Im weiteren Verlauf ist ab Duisburg ein kontinuierlicher Rückgang der Pünktlichkeit bis Bielefeld festzustellen. Insbesondere tragen Probleme in der Zugfolge zur Fernverkehrslinie ICE 10 zwischen Duisburg und Essen wie auch Hamm und Bielefeld hierzu bei. Fehlende

Überholmöglichkeiten, bspw. in Ahlen, führen regelmäßig dazu, dass der RE 6 lange auf eine Überholung warten muss. Trotz einer leichten Entspannung bis Minden kann ein Großteil der Fahrten den dortigen Anschluss nach Hannover (S 1) nicht mehr gewährleisten.

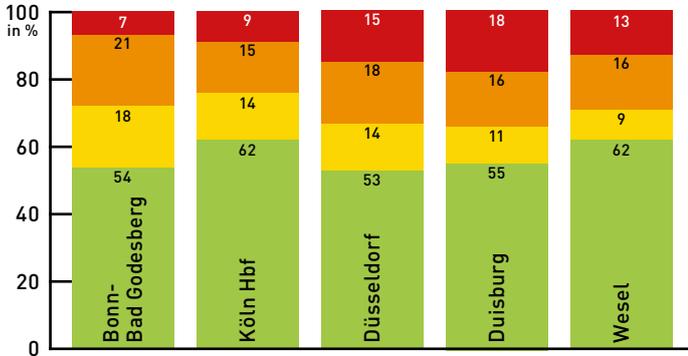
**RE 1: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Aachen – Hamm**



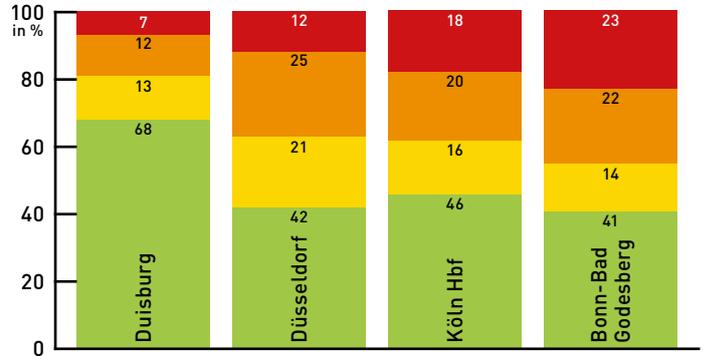
**RE 1: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Hamm – Aachen**



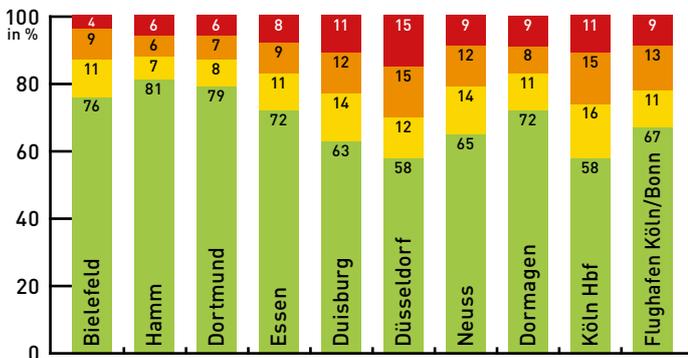
**RE 5: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Koblenz – Wesel**



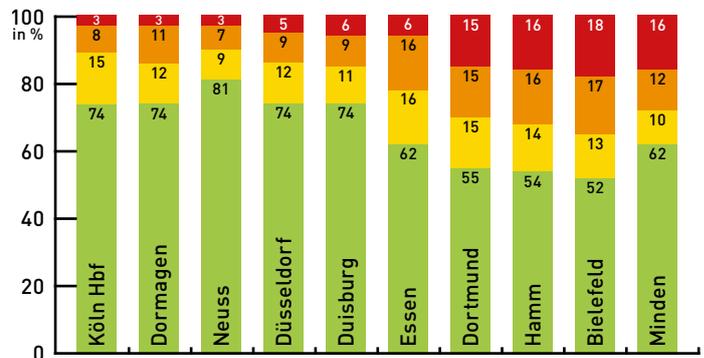
**RE 5: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Wesel – Koblenz**



**RE 6: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Minden – Flughafen Köln/Bonn**



**RE 6: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Flughafen Köln/Bonn – Minden**



0:00 - 3:59 Min.    4:00 - 5:59 Min.    6:00 - 10:59 Min.    > 11:00 Min.

#### RE 4

Die Linie **RE 4** zeigt in Richtung Dortmund eine wellenförmige Entwicklung der Pünktlichkeit mit einem Tal im Knoten Wuppertal sowie einer Zunahme der Verspätungen zum Linienende hin. Entlang des Wupperkorridors gerät der RE 4 regelmäßig mit verspäteten Linien des Fernverkehrs in Konflikt. Aufgrund einer hohen Auslastung der Bahnsteige im Knoten Aachen – sechs Nahverkehrslinien wenden hier planmäßig – ist häufig eine verspätete Bereitstellung der Züge in Richtung Dortmund zu beobachten. Entlang der eingleisigen Strecke von Düsseldorf bis Gruiten bricht die Pünktlichkeit der Linie aufgrund von Kreuzungen im Bereich Gerresheim signifikant ein. Durch Fahrzeittuffer ist bis Hagen eine spürbare Entspannung des Betriebs zu erkennen. Im Zulauf auf Dortmund ist ein zweiter Einbruch mit nur 65 % pünktlichen Ankünften messbar. Aufgrund der ungünstigen Einfädelung in den Dortmunder Hauptbahnhof muss der RE 4 regelmäßig bei einer Verspätung des RE1 aus Richtung Osten warten.

Die Fahrten in Richtung Aachen weisen insgesamt eine niedrigere Pünktlichkeit auf. Durch die verspätete **ICE-Linie 10** wird der RE 4 regelmäßig außerplanmäßig überholt, so dass in Hagen bereits nur 67 % und in Wuppertal nur noch 61 % der Züge pünktlich eintreffen. Bis Neuss kann sich die Linie, auch aufgrund der eingleisigen Strecke bis Düsseldorf, kaum erholen. Da ab Rheydt die Strecke sowohl eine hohe Haltepunktdichte als auch parallele Güterverkehre aufweist, ist bis Aachen lediglich eine Steigerung der Pünktlichkeitsquote auf 69 % festzustellen.

#### RE 7

Die Pünktlichkeit des **RE 7** wird stark durch Abhängigkeiten mit anderen Verkehrsarten beeinflusst, rd. die Hälfte aller Verspätungen des RE 7 sind 2017 auf Überholungen durch den Fernverkehr zurückzuführen. Bereits in Krefeld beginnen viele Fahrten aufgrund der Kurzwende von 10 Minuten verspätet. Die dichte Zugfolge zur S 11 ab Neuss führt dazu, dass bei verspäteter Ankunft des RE 7 erst ab Dormagen eine Überholung der S-Bahn möglich ist. Überholungen durch die Fernverkehrslinien **ICE-Linie 10** und IC-Linien **31/55** auf dem Wupper-Korridor tragen primär zu einem Einbruch der Pünktlichkeit in Wuppertal (61 %) und Hamm (67 %) bei. Fahrzeitreserven im Fahrplan können lediglich für eine

Erholung in Hagen genutzt werden. Im weiteren Verlauf nach Münster und Rheine ist ebenfalls nur eine leichte Erholung festzustellen.

Im Streckenverlauf aus Richtung Westfalen ist gegenüber 2016 keine gravierende Veränderung festzustellen. Während verspätete Abfahrten – durch die **ICE-Linie 10** in Hamm – bis Hagen (72 %) nicht aufgefangen werden können, tragen die Fahrzeitreserven zu einer Stabilisierung bis Wuppertal bei (79 %). Verspätete Ankünfte im Knoten Köln – durch den Fernverkehr im Bereich Opladen – können auch in Richtung Neuss zu einer Verzögerung durch die vorausfahrende S 11 führen. Zudem beeinflussen auf diesem Abschnitt im Bereich Dormagen ein- und aussetzende Güterzüge den RE 7, so dass in Neuss (59 %) die niedrigste Pünktlichkeitsquote im gesamten Linienverlauf festzustellen ist.

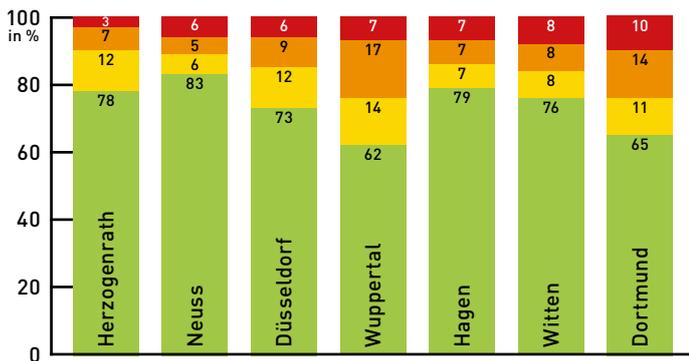
#### RE 9

Die Pünktlichkeit des **RE 9** hat sich im Jahr 2017 gesteigert. In beiden Fahrtrichtungen ist eine Stabilisierung zwischen Au (Sieg) und Siegen Hbf festzustellen. Aufgrund der geringen Pünktlichkeit auf diesem Abschnitt in den vergangenen Jahren haben der NWL und das KC ITF NRW 2017 eine Betriebsqualitätsanalyse für den Abschnitt Köln – Siegen beauftragt. Erste Maßnahmen konnten bereits umgesetzt werden. Obwohl der RE 9 ab Aachen weniger stabil als in den Vorjahren verkehrt, wird in Köln weiter eine hohe Ankunftspünktlichkeit (88 %) erreicht. Trotz langer Standzeit (11 Minuten) verzögert sich die Abfahrt in Richtung Siegen häufig aufgrund von Zugfolgekonflikten mit den **ICE-Linien 78 und 79**. Der bis Au (Sieg) zu beobachtende Pünktlichkeitseinbruch auf 75 % ist primär auf fehlende Fahrzeitüberschüsse und leistungsschwache Fahrzeuge – teilweise verkehren lokbespannte Doppelstockwagen anstelle der Talent-Triebzüge – zurückzuführen. Mit der vorübergehenden Einstellung der Bauarbeiten in Betzdorf Ende 2016 ist die Stabilisierung auf 71 % im vergangenen Jahr zu erklären, die auch zu der Steigerung der Ankunftspünktlichkeit um 5 PP in Siegen beiträgt. Zugfolgeverspätungen durch das Vorausfahren der **RB 93** – eine Vereinbarung der DB Regio (RE 9) und Hessischen Landesbahn (RB 93) regelt dies bei mehr als 5 Minuten Verspätung der RE 9 in Betzdorf – sind ebenso rückläufig wie Verspätungen größer 4 und 6 Minuten in Siegen.

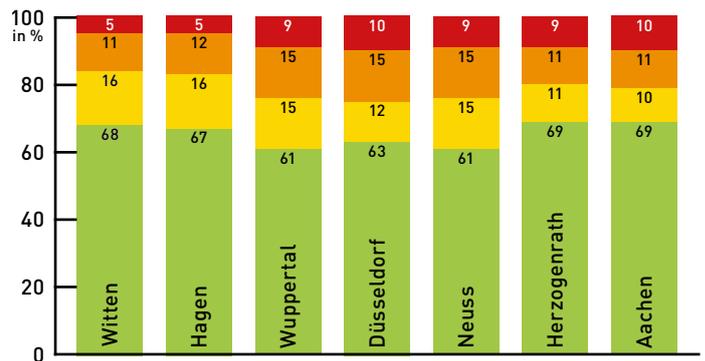
Zur Vermeidung von Verspätungsübertragungen der RB 93 auf den RE 9 in der Gegenrichtung besteht eine ähnliche Vereinbarung. Da sich die RB 93 ebenfalls stabilisiert hat – in 2017 wurden die Fahrplänezeiten geprüft und angepasst sowie die Langsamfahrstelle am Bahnübergang

in Aue-Wingeshausen beseitigt – zeigt sich bis Köln (plus 5 PP) eine kontinuierliche Zunahme der Pünktlichkeit gegenüber 2016. Auf der Weiterfahrt in Richtung Aachen wiederum ist trotz zwölfminütiger Wende in Köln Hbf ein Rückgang der Pünktlichkeit festzustellen.

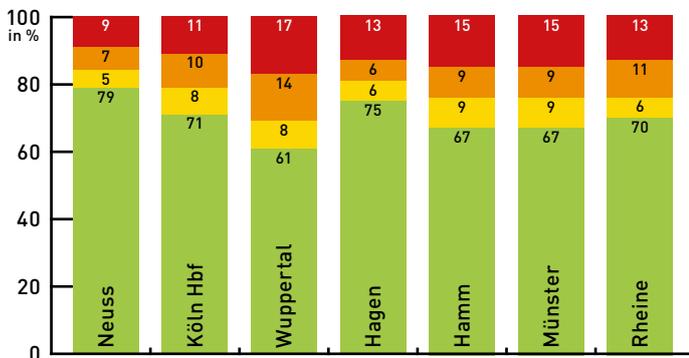
**RE 4: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Aachen - Dortmund**



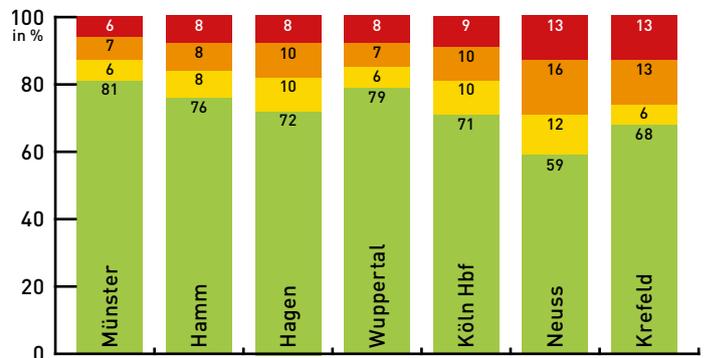
**RE 4: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Dortmund - Aachen**



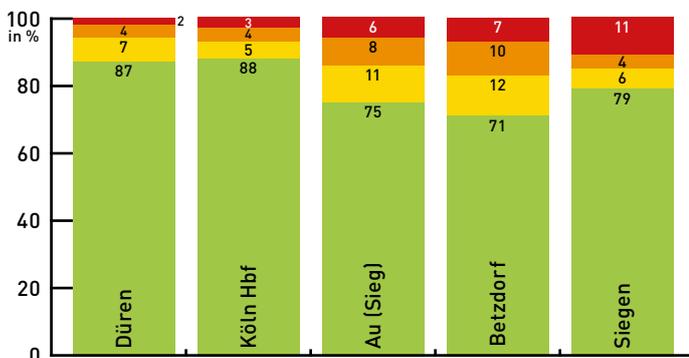
**RE 7: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Krefeld - Rheine**



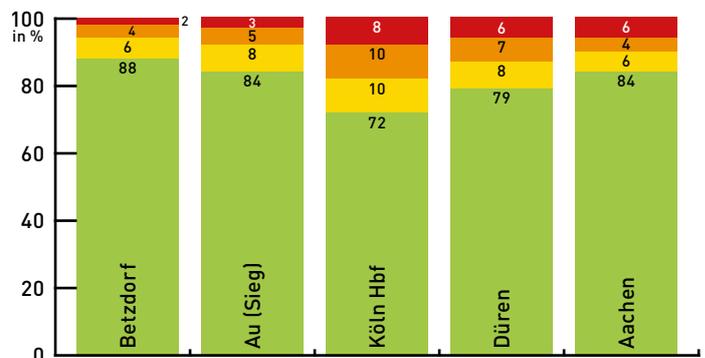
**RE 7: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Rheine - Krefeld**



**RE 9: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Aachen - Siegen**



**RE 9: Pünktlichkeiten je Messpunkt  
Fahrtrichtung Siegen - Aachen**



0:00 - 3:59 Min.    4:00 - 5:59 Min.    6:00 - 10:59 Min.    > 11:00 Min.

## 2 Qualität Nahverkehr

### PÜNKTLICHKEIT

#### RB-Linien

Das Pünktlichkeitsniveau der RB-Linien hat 2017 im Durchschnitt um 2,2 PP abgenommen. Die Pünktlichkeitsquote von 87,2 % stellt den niedrigsten Wert seit Beginn der Auswertungen des KC ITF im Jahr 2010 dar.

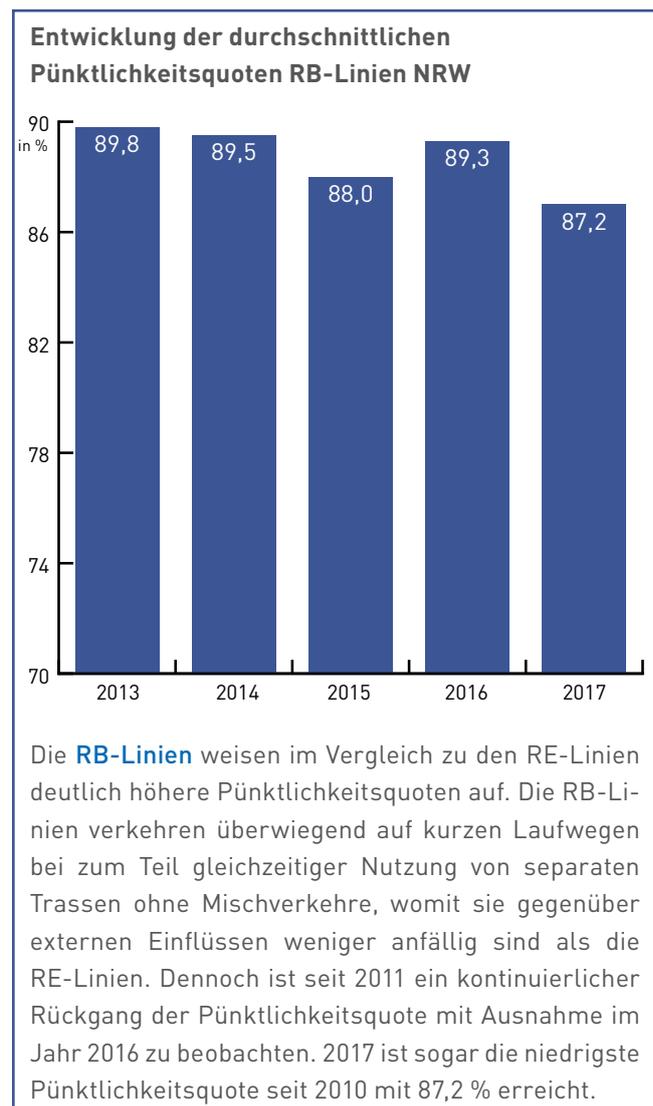
Eine geringe Pünktlichkeit weisen 2017 vor allem die Linien **RB 71** (74,6 %), **RB 94** (75,5 %), **RB 26** (77,1 %) **RB 30** (78,0 %) und **RB 48** (80,1 %) auf. Eine nachhaltige Stabilisierung der RB 71 ist trotz Umsetzung betrieblicher Maßnahmen auf Seiten der Keolis (eurobahn) – der NWL hat 2016 Verspätungsursachen gutachterlich ermitteln lassen – nicht eingetreten. Eine signifikante Reduzierung von Verspätungen, vor allem durch die ICE-Linie 10, ist erst mit der Umsetzung umfassender infrastruktureller Ausbauten, bspw. im Bahnhof Gütersloh, zu erwarten, für die es aktuell jedoch keine Planungen seitens der DB gibt. Der weitere Rückgang der Pünktlichkeit der RB 94 hingegen ist auf die wachsende Fahrgastnachfrage an den Bedarfhalten zwischen Bad Laasphe und Erndtebrück zurückzuführen. Da an diesen Halten vor allem große Schülergruppen zusteigen, werden die fahrplanseitig vorgesehenen kurzen Haltezeiten häufig überschritten.

Der Betrieb auf der linken Rheinstraße – RB 26, RB 30 und RB 48 verkehren dort – ist 2017 in mehrfacher Weise beeinträchtigt. Die Strecke ist inzwischen ab Remagen als **ÜLS** ausgewiesen. Die Ursachen sind u.a. die hohen Geschwindigkeitsunterschiede der Nah-, Fern-, und Güterverkehre und fehlende Überholmöglichkeiten. Zudem sind aufgrund der Sanierungsarbeiten an der Bahnsteighalle in Bonn Hbf die dortigen Gleis- und Bahnsteigkapazitäten eingeschränkt. Aufgrund des zusätzlichen Halts in Bonn UN Campus und der bis vsl. 2019 andauernden Sanierungsarbeiten in Bonn Hbf ist kurzfristig keine Entspannung des Betriebs zu erwarten. Auch Mittelfristig erwartet DB Netz entsprechend der veröffentlichten Pläne zur Erhöhung der Streckenkapazitäten dies nicht. Vielmehr besteht das Risiko, dass für zusätzlich erforderliche Güterzugtrassen eine weitergehende Einschränkung des Nahverkehrs erwogen werden könnte.

Die in den Vorjahren sehr pünktliche **RB 32** (minus 6,1 PP) sowie die **RB 33** (minus 6,2 PP) und **RB 30** (minus 11,6 PP) weisen 2017 die deutlichsten Rückgänge in der Pünktlichkeit auf. Hingegen ist die Pünktlichkeit der Linien **RB 93** (plus 6,1 PP) und **RB 69** (plus 3,5 PP) überdurchschnittlich

angestiegen. Die RB 69 profitierte dabei im Wesentlichen von einer **Expresstrasse** für den Abschnitt Bielefeld – Hamm. Verspätungsübertragungen der ICE-Linie 10 ab Bielefeld können somit z. T. vermieden werden, da die RB im Verspätungsfall des ICE überholungsfrei bis Hamm vorfahren kann. Mit der Einführung des neuen Trassenpreissystems der DB Netz stehen Expresstrassen dem Nahverkehr nicht mehr zur Verfügung, seitdem ist ein Rückgang der Pünktlichkeit der RB 69 ohne Expresstrasse nach Hamm zu beobachten.

Die pünktlichsten RB-Linien landesweit sind die **RB 96** (99,1 %), **RB 92** (98,6 %) sowie **RB 36** und **RB 54** (je 97,7 %). Diese Linien verkehren auf sehr kurzen Laufwegen sowie weitestgehend eigener Infrastruktur ohne parallele Verkehre.



### S-Bahn-Linien

Die S-Bahn-Linien sind, trotz des erneuten Rückgangs um 0,7 PP zum Vorjahr, mit einer Pünktlichkeitsquote von 90,9 % weiterhin die pünktlichste Produktgruppe im nordrhein-westfälischen SPNV.

Mit Ausnahme der **S 4** (plus 1,8 PP) und **S 68** (plus 0,6 PP) verkehren 2017 alle S-Bahn-Linien an Rhein-Ruhr und Köln unpünktlicher. Die zwischen Düren und Troisdorf parallel zur **S 13** (minus 2,6 PP) verkehrende **S 19** (minus 4,0 PP) verzeichnet erneut einen Rückgang der Pünktlichkeit. Die Konflikte mit dem RE 9, die seit der Verlängerung der Linie von Hennef bis nach Herchen im Dezember 2015 häufig auftreten, sind auch 2017 noch nicht entschärft. Einen stärkeren Rückgang der Pünktlichkeit hat lediglich die **S 2** (minus 4,3 PP) zu verzeichnen. Der Rückgang bei der **S 9** (minus 3,9 PP) ist nur geringfügig niedriger. Die nur in der Hauptverkehrszeit von Langenfeld bzw. Wuppertal nach Düsseldorf verkehrende Linie **S 68** (83,9 %) bleibt die unpünktlichste S-Bahn-Linie in NRW. Es folgt die **S 9** (87,5 %) und **S 19** (87,6 %), deren Pünktlichkeitsquoten erstmals unter 90 % gefallen sind.

Seit November 2016 wurden **Fahrzeuge des Typs ET 422** durch DB Regio nicht mehr auf einzelnen Tunnelstrecken eingesetzt. Auslöser war der Brand einer S 6, bei dem Feuer in den Fahrgastraum vordringen konnte. Eine sicherheitstechnische Nachrüstung aller 84 Fahrzeuge konnte erst Ende 2017 abgeschlossen werden. Bis August 2017 verkehrten daher auf der S 1 zwischen Dortmund und Bochum ersatzweise X-Wagen, wodurch die Fahrgäste in Bochum in die S 1 nach Solingen umsteigen mussten. Auf der S 4 wurde der Teilausfall auf dem vergleichsweise kurzen Abschnitt von Lütgendortmund bis Somborn durch SEV kompensiert. Die Pünktlichkeit der beiden Linien war auch aufgrund der funktionierenden Ersatzkonzepte nur geringfügig beeinträchtigt. Die S 6 konnte weiterhin bis

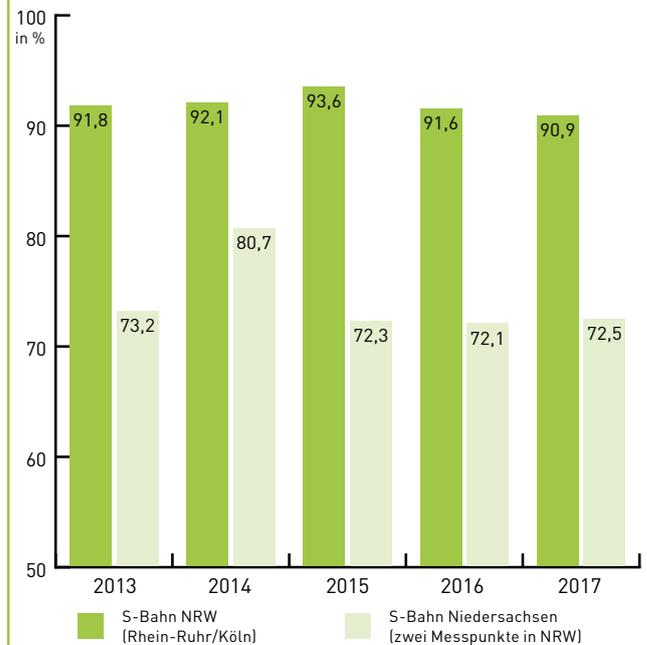
Nach dem Brand in einer S-Bahn im November 2016 hat DB Regio mit Fahrzeugen des Typs ET 422 einzelne Tunnel nicht mehr befahren.



Köln-Nippes verkehren, jedoch mussten die Verstärkerfahrten bis Köln-Worringen ersatzlos entfallen.

Die landesweit pünktlichsten S-Bahn-Linien sind weiterhin die Linien **S 4** (98,6 %) und **S 3** (92,1 %) des Großvertrags mit der **DB Regio**, die **S 7** (93,4 %) von **Abellio** und die von der **Regiobahn** gefahrenen **S 28** (92,3 %). Alle vier Linien verkehren überwiegend auf eigenen Strecken ohne parallele Verkehre und im Vergleich zu den weiteren S-Bahn-Linien in NRW auch auf kurzen Linienverläufen zwischen 30 und 40 km Länge.

Entwicklung der durchschnittlichen Pünktlichkeitsquoten S-Bahn-Linien NRW



Die Pünktlichkeit der **S-Bahn-Linien** hat 2017 erneut abgenommen, verglichen mit den RE- und RB-Linien jedoch weit weniger deutlich. Eine Vielzahl baustellenbedingter Beeinträchtigungen, Störungen an der Infrastruktur und technische Probleme der Fahrzeugtypen ET 422 haben 2017 wie im Vorjahr einen erheblichen Einfluss auf das S-Bahn-System gehabt. Die nordrhein-westfälischen S-Bahnen bilden jedoch weiterhin die pünktlichste Produktgruppe des SPNV und verbleiben mit 90,9 % auf einem hohen Niveau. Die beiden Linien der S-Bahn-Hannover mit je nur einem Messpunkt in NRW, die S 1H und S 5H, nähern sich weiterhin nicht dem hohen Pünktlichkeitsniveau der S-Bahnen Rhein-Ruhr und Köln an.

## 2 Qualität Nahverkehr

### ZUGAUSFÄLLE – VORHERSEHBAR

Aufgrund zahlreicher Baumaßnahmen und den damit verbundenen Kapazitätseinschränkungen, Umleitungen und Streckensperrungen haben **vorhersehbare Zugausfälle** auch 2017 den Nahverkehr mit einer hohen Ausfallquote spürbar eingeschränkt. Die Zugausfälle konnten überwiegend durch abgestimmte Ersatzkonzepte in Form von Bussen (Schienenersatzverkehr) kompensiert werden. Der erforderliche zeitliche Vorlauf für die Abstimmung zwischen Infrastrukturbetreiber, EVU und Aufgabenträger ist bei längerfristig bekannten Maßnahmen i.d.R. gegeben und erfolgt bei umfangreichen Auswirkungen bereits **bei der Jahresfahrplanerstellung**. EVU und Aufgabenträger bemängeln jedoch zunehmend, dass Mindestvorlaufzeiten und Fristen bei unterjährigen Bau- und Instandhaltungsmaßnahmen wie auch der Jahresfahrplanabstimmung nicht eingehalten und nur unzureichend Bündelungen einzelner Maßnahmen vorgenommen werden. Zudem zeigt sich vor allem bei Vollsperrungen an den Hauptstrecken, dass über das bekannte Maß hinaus Ersatzleistungen zu planen sind (vgl. Seite 38).

Gemessen an der Gesamtleistung des SPNV im vergangenen Jahr – rd. 107 Mio. Zugkilometer – sind 2017 rd. 2,1 Mio. Zugkilometer in NRW vorhersehbar bzw.

planmäßig ausgefallen. Im Mittel sind RE-Linien (2,1 %), RB-Linien (2,0 %) und S-Bahnen (2,3 %) ähnlich stark beeinträchtigt. Die Linien mit den höchsten Ausfallquoten 2017 sind die Regionalbahnen **RB 85** (12,7 %), **RB 76** (8,2 %), **RB 48** (7,2 %) und **RB 24** (7,2 %). Weitere Nahverkehrslinien mit Ausfallquoten über 5 % sind u.a. die RE-Linien RE 3, RE 12, RE 22 und RE 78. Die Fahrgäste im Bereich Paderborn waren 2017 insbesondere durch zwei langfristige Baumaßnahmen betroffen. Von Mai bis Mitte Juni standen umfassende Vorbereitungen für die in 2019 geplante Ausschaltung des **ESTW Altenbeken** an. Hierfür war eine Vollsperrung der Strecke zwischen Paderborn und Altenbeken erforderlich, in deren Folge ein umfangreiches Ersatzkonzept zur Kompensation der zahlreichen Zugausfälle umgesetzt wurde. Überdurchschnittlich hohe Ausfallquoten entfallen daher auf die Regionalbahnlinien **RB 84** (3,7 %) **RB 72** (3,5 %) und der S-Bahn-Linie **S 5H** (3,9 %), welche im Schnitt 2,5 PP über den Werten aus 2016 liegen. Während der Sommerferien erfolgte zudem die achtwöchige Vollsperrung der Strecke Ottbergen – Göttingen, um umfassende Instandhaltungsarbeiten an Schienen und Weichen durchzuführen. Die betroffenen RB 85 weist daher mit 12,7 % die höchste Ausfallquote wie auch die gravierendste Veränderung gegenüber dem Vorjahr auf (plus 12,7 PP).

Eine Vollsperrung über acht Wochen im Sommer 2017 führte zu einem Totalausfall der RB 85 zwischen Ottbergen und Göttingen. Die NordWestBahn setzte ein umfangreiches Ersatzkonzept ein, um die Auswirkungen für die Fahrgäste abzufedern.



### Ausfall aufgrund von Umleiterverkehren

Die Regionalverkehre auf der Strecke von Minden nach Nienburg wurden von Mai bis Mitte Juli fast vollständig eingestellt, um auf der Strecke Kapazitäten für umgeleitete Züge zu schaffen, die aufgrund der Arbeiten am ESTW Osnabrück die Strecke von Osnabrück nach Bremen nicht nutzen konnten. Aufgrund von Bauarbeiten, Unfällen an Bahnübergängen oder personeller Engpässe bei den EVU sind die Ausfallquoten auf dieser Strecke seit Jahren überdurchschnittlich. Daher sind 2017 trotz hoher Ausfallquoten der **RB 76** (8,2 %) und des **RE 78** (6,1 %) beim RE 78 nur eine Zunahme um rd. 1,8 PP und bei der RB 76 sogar ein Rückgang um 4,0 PP festzustellen.

### Viele Ausfälle im Knoten Köln

Der Betrieb im Knoten Köln und auf seinen Zulaufstrecken war auch 2017 durch zahlreiche Großbaustellen stark beeinträchtigt. Im März war für zwei Wochen die Strecke über Neuss nach Düsseldorf für Streckenarbeiten gesperrt. Die Linien **RE 6** und **RE 7** als auch die **S 11** fielen in Folge der Sperrung zwischen Neuss und Köln aus. Parallel hierzu wurden Brückenarbeiten auf der Strecke über Leverkusen nach Düsseldorf begonnen und bis April auf der Strecke zwischen Duisburg und Düsseldorf Schienen und Weichen getauscht. Im Mai folgten vorbereitende Maßnahmen zur Oberleitungserneuerung auf der Strecke zwischen Köln und Bonn, in deren Folge nur die **RB 26** als durchgehende Verbindung beibehalten werden konnte. Der **RE 5** und die **RB 48** mussten frühzeitig wenden, womit die Kapazität zwischen Köln und Bonn drastisch reduziert war. In den Sommerferien wurden parallel zwei große Vollsperrung für umfangreiche Bauarbeiten eingerichtet, die jeweils im Zulauf auf Köln zu massiven Ausfällen führten: Die Aufschaltung des ESTW-Wuppertal (vgl. Seite 36) sowie die Gleisarbeiten zwischen Euskirchen und Erftstadt. Für fünf Wochen war der Knoten Köln für die Fahrgäste der Eifelstrecke nur über SEV-Busse und nicht über **RE 12**, **RE 22** oder **RB 24** erreichbar.

Fahrgäste der RB 48 sind 2017 mehrfach durch Baustellen im Streckennetz betroffen. Sowohl die Vollsperrung in den Oster- und Sommerferien im Bereich Wuppertal als auch Gleisarbeiten und Weichenerneuerungen im Bereich Köln und Arbeiten an der linken Rheinstrecke bei Brühl haben die Ausfallquote 2017 mehr als verdoppelt.

### Keine Entspannung im Hauptnetz

Auf den Hauptstrecken im nordrhein-westfälischen Streckennetz ist 2017 mit Ausnahme der **S 68** (minus 14,5 PP) kaum Entspannung bei vorhersehbaren Zugausfällen festzustellen. Eine spürbare Verbesserung zeigen darüber hinaus lediglich die **RB 92** (minus 12,9 PP) – 2016 mit hohen Ausfällen aufgrund eines auf fehlendes Personal abgestimmten Ersatzkonzepts – und die **S 3** (minus 9,9 PP), die bis Ende März 2016 im Nachgang zum Stellwerksbrand in Mülheim planmäßig zwischen Oberhausen und Essen ausfiel. Die Karte auf Seite 31.1 zeigt die vorhersehbaren Zugausfälle aller Nahverkehrslinien.



# Zugausfälle NRW 2017 - vorhersehbar

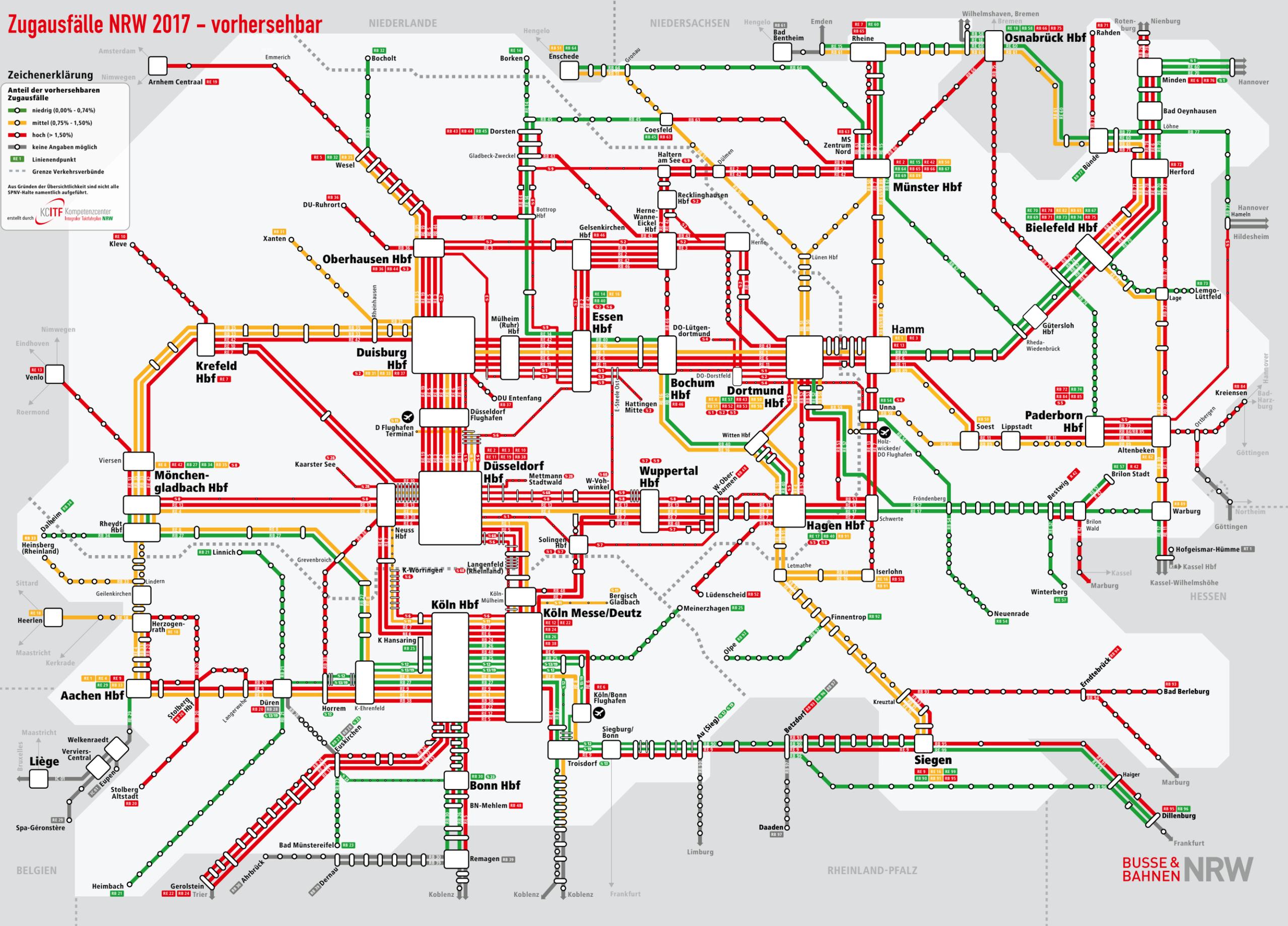
## Zeichenerklärung

Anteil der vorhersehbaren Zugausfälle

- niedrig (0,00% - 0,74%)
- mittel (0,75% - 1,50%)
- hoch (> 1,50%)
- keine Angaben möglich
- RE 1 Linienendpunkt
- Grenze Verkehrsverbünde

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.

erstellt durch **KCITF** Kompetenzzentrum Integrierter Taktfahrpläne NRW



## 2 Qualität Nahverkehr

### ZUGAUSFÄLLE – NICHT VORHERSEHBAR

Die Ausfallquoten für **nicht vorhersehbare Zugausfälle** haben sich 2017 über alle Nahverkehrslinien im Durchschnitt um rd. 0,2 PP auf 1,2 % moderat erhöht. Im Vorjahr war eine Halbierung der Ausfallquoten festzustellen, da 2016 wie auch 2017 externe Störungen aufgrund höherer Gewalt – Unwetterschäden oder flächendeckende Streiks des Personals – weitestgehend ausblieben. Dennoch sind insbesondere infolge personeller Engpässe sowie infrastruktureller und fahrzeugseitiger Mängel rd. 1,3 Mio. Zugkilometer landesweit unvorhergesehen ausgefallen. In einigen Fällen konnten die betroffenen EVU und Infrastrukturbetreiber auf entsprechende **Störfallkonzepte** zurückgreifen, die vor allem auf den Hauptstrecken fest definierte Umleitungswege für einzelne Linien definieren und jährlich als Bestandteil der Dispositionshandbücher der DB Netz für den Jahresfahrplan vereinbart werden. Auch für **Notbuskonzepte** können in den Verkehrsverträgen verbindliche Regelungen für bestimmte Störungsfälle vereinbart werden. Aufgrund der im Vorfeld zwischen allen beteiligten verbindlich abgestimmten Regelungen ist in diesen Fällen eine schnelle Reaktion in der Betriebsführung wie auch eine verlässliche Kommunikation gegenüber den Fahrgästen möglich. Sind bei Großstörungen mehrere Nahverkehrslinien verschiedener Betreiber betroffen ist eine **verkehrsvertrags- und unternehmensübergreifende Koordinierung** im Vorfeld erforderlich. Hierzu hat DB Station & Service in diesem Jahr eine landesweite Arbeitsgruppe unter Beteiligung der Aufgabenträger und EVU initiiert.

Die höchste Ausfallquote 2017 weist die nur am Wochenende verkehrende **RB 76** (6,8 %) auf. Die Strecke Minden – Nienburg konnte infolge technischer Störungen – Unfälle an Bahnübergängen und Oberleitungsschäden – oder der Einstellung des Zugverkehrs in weiten Teilen Niedersachsens während des Sturmtiefs Xavier im Oktober regelmäßig nicht befahren werden. Da kein Umleitungsweg für die Relation Minden – Rotenburg verfügbar ist, fiel die RB 76 häufig vollständig aus. Der **RE 78** (3,0 %) hingegen – zwischen Minden und Nienburg mit parallelem Verlauf zu RB 76, konnte seine Fahrten ab Bielefeld bis Minden durchführen und dann frühzeitig wenden. Bereits zum Jahresbeginn kam es auf dem RE 78 vermehrt zu Komplettausfällen aufgrund fehlender Triebwagen der Baureihe der ET 426, weshalb ab Februar dauerhaft Doppelstockwagen als Ersatz eingesetzt wurden. Sowohl technische Mängel an den Dieseltriebwagen als auch Störungen an der Streckeninfrastruktur führten zu einer Zunahme der Ausfälle auf der **RB 32** (1,9 %). Auf der S-Bahn-Strecke Essen – Düsseldorf musste der Verkehr zwischen Essen Hbf und Kettwig ab Mitte Oktober eingestellt werden. Die Bergsenkung im Bereich Essen-Hügel konnte erst im Mai 2018 abschließend verfüllt werden. Bis dahin verkehrten zwischen Essen Hbf und Kettwig SEV-Busse, ab Kettwig konnte die **S 6** nach Düsseldorf und Köln verkehren.

Probleme in der Verfügbarkeit der Triebwagen der Baureihe ET 426 des RE 78 haben Anfang 2017 zu vermehrten Zugausfällen geführt. Ab Februar wurden Ersatzfahrzeuge aus anderen Netzen der DB Regio eingesetzt.



### Verspätungen über Takt

Die Linien des sogenannten Interimsvertrags mit der DB weisen mit Ausnahme der **RB 33** (1,2 %) überdurchschnittliche Ausfallquoten auf. Die Ursache liegt u.a. in den Folgen der Entgleisung eines Fernverkehrszugs im Dortmunder Hauptbahnhof und den anschließenden Untersuchungen und Reparaturen der Gleise und Weichen. Gegenüber 2016 haben sich jedoch auch die Regelungen zu **Verspätungen über Takt** (vgl. Seite 21) geändert, wodurch bereits eine Verspätung von 30 Minuten – zuvor waren es 60 Minuten – als Ausfall gewertet wird. Mit Ausnahme der RB 76 und RE 78 sowie der S 68 sind die Ausfallquoten der **RE 6** (2,2 %), **RE 11** (2,2 %), **RE 5** (2,1 %), **RE 4** (1,8 %) sowie **RE 1** (1,6 %) die höchsten der von der DB betriebenen Linien.

### Personalbedingte Ausfälle weiterhin ein Problem

Wie bereits eingangs erwähnt, bleiben Ausfälle aufgrund fehlenden Personals ein unternehmensübergreifendes Problem. Die am stärksten betroffene Linie ist weiterhin die **S 68** (5,3 %), die während der Hauptverkehrszeit die Linien S 6 und S 8 im Zulauf auf Düsseldorf verstärkt. Treten fahrzeugseitige oder personelle Engpässe im S-Bahn-Betrieb der **DB Regio** auf, werden die erforderlichen Kapazitäten häufig bei der S 68 abgezogen. Im Sauerland-Netz führte Ende Dezember der hohe Krankenstand beim Personal zu einer massiven Zunahme der Ausfälle. Um den Betrieb zu stabilisieren, wurden planmäßig SEV-Busse u.a. zwischen Schwerte und Iserlohn auf

der RB 53, zwischen Lüdenscheid und Dortmund auf der RB 52 sowie zwischen Dortmund und Bestwig auf dem RE 57 eingesetzt.

Im Gebiet des VRR gab es 2016 eine deutliche Zunahme der Zugausfälle bei Linien der **NordWestBahn**, da das erforderliche Personal beim EVU nicht verfügbar war. 2017 zeigt sich eine Entspannung hinsichtlich der Zugausfälle – die Ausfallquoten aller Linien der NordWestBahn sind rückläufig – wenngleich auf der **RB 36** (5,0 %) weiterhin Personalengpässe zu Ausfällen in weit überdurchschnittlichem Maß geführt haben. Im Gebiet des NWL hingegen ist der gegenläufige Trend zu verzeichnen. Die Ausfallquoten der Linien **RB 74** (0,8 %), **RB 75** (1,0 %), **RB 84** (0,7 %) und **RB 85** (0,9 %) liegen 2017 im Mittel um 0,3 PP höher als im Vorjahr. Insbesondere auf der RB 75 ist dies auf eine Zunahme personalbedingter Zugausfälle zurückzuführen.

Die Auswirkungen fehlender Personale betrafen 2016 alle durch die **Keolis (eurobahn)** betriebenen Netze überdurchschnittlich. Im Maas-Rhein-Lippe-Netz – **RE 3** (0,9 %) und RE 13 (1,1 %) – sind die Ausfälle 2017 stark rückläufig und die Ausfallquoten unterdurchschnittlich. Auch im nördlichen OWL-Dieselnetz konnte bis Mitte 2017 der Personalbestand auf Drängen des NWL deutlich aufgestockt und somit die personalbedingten Zugausfälle reduziert werden. Die Ausfallquoten der **RB 67** (1,7 %), **RB 71** (1,6 %) und **RE 82** (1,4 %) liegen dennoch über dem Landesdurchschnitt für 2017, auf der RB 71 nahmen die kurzfristigen Zugausfälle aufgrund technischer Probleme an der Strecke Bünde – Rahden insgesamt sogar zu. Auf den Linien des Hellweg-Netzes **RB 50** (1,4 %), **RB 59** (2,0 %) und **RB 89** (0,8 %) liegen die Ausfallquoten leicht über dem Vorjahresniveau. Vor allem zu Jahresbeginn waren auf der RB 59 vermehrt Fahrten aufgrund fehlender Triebfahrzeugführer ausgefallen.

Die Karte auf Seite 33.1 fasst die unvorhersehbaren Zugausfälle aller Nahverkehrslinien zusammen.

Die Linien im nördlichen OWL-Dieselnetz fielen 2016 infolge fehlender Triebfahrzeugführer häufig aus. Der Aufbau der erforderlichen Personalkapazitäten erfolgte weitgehend bis Mitte 2017, sodass im Jahresvergleich ein Rückgang der unvorhersehbaren Ausfälle zu verzeichnen ist.



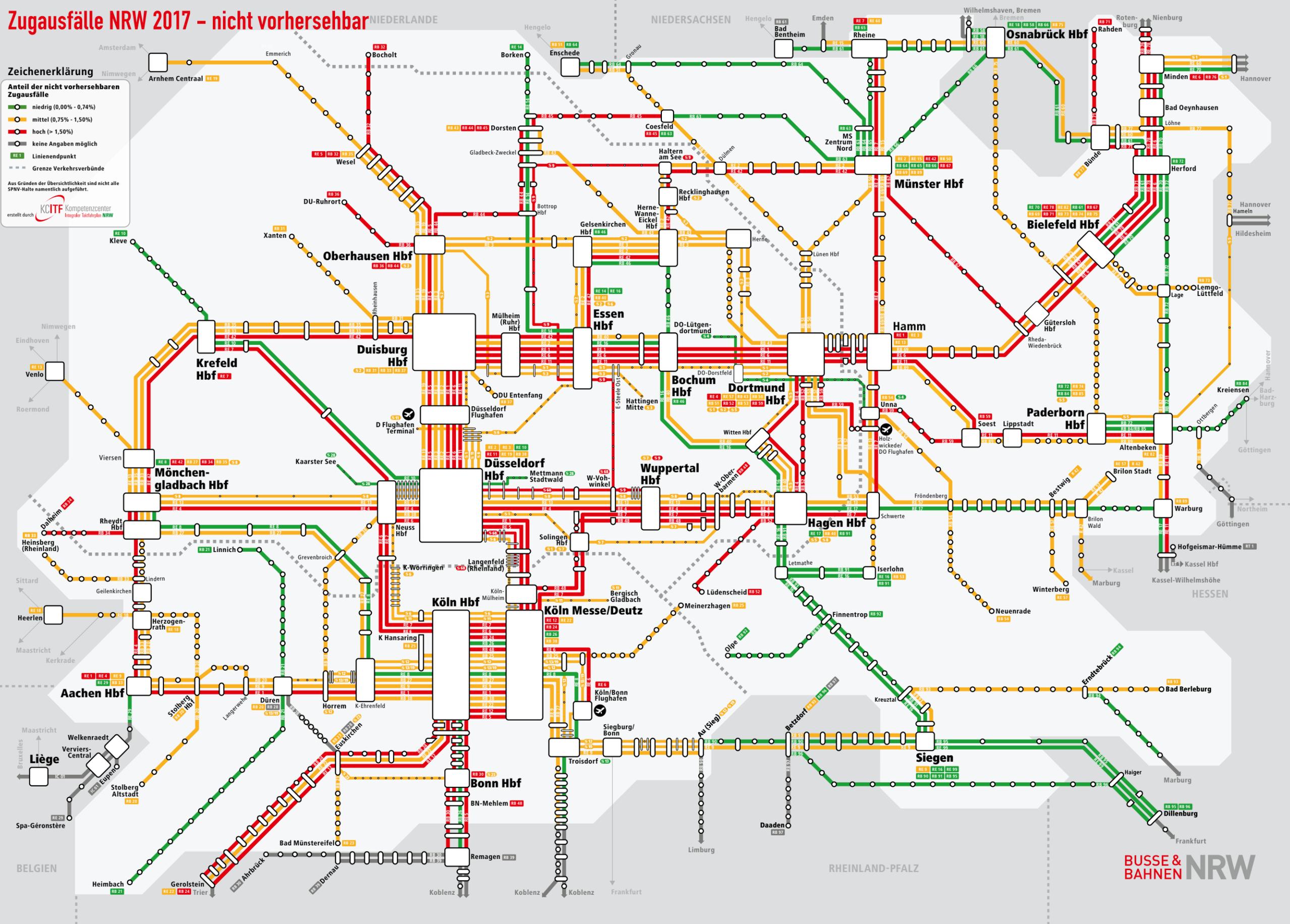
# Zugaufälle NRW 2017 - nicht vorhersehbar

**Zeichenerklärung**

- Anteil der nicht vorhersehbaren Zugaufälle
- niedrig (0,00% - 0,74%)
- mittel (0,75% - 1,50%)
- hoch (> 1,50%)
- keine Angaben möglich
- Linienendpunkt
- Grenze Verkehrsverbünde

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.

erstellt durch **KCITF** Kompetenzzentrum Integrierter Taktfahrpläne NRW



### BETRIEBSAUFNAHMEN UND BETREIBERWECHSEL

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2016 sind größere Veränderungen im SPNV in NRW im Zuge der Betriebsaufnahme folgender Netze eingetreten.

#### Interimsvergabe

Im Zuge der Interimsvergabe der zukünftigen RRX-Linien (RE 1, RE 5, RE 6, RE 11) sowie des **RE 4** und der **RB 33** an **DB Regio** sind die Bestandfahrzeuge (Doppelstockwagen und ET 425) einem Re-Design unterzogen und einige Linienverläufe im Vorgriff auf das geplante RRX-Zielnetz angepasst worden. In den Fahrzeugen wurden u.a. die Sitzbezüge und WC-Bereiche erneuert. Der **RE 1** ist auf seinem Laufweg von Aachen bis Hamm eingekürzt, die Relation über Paderborn sowie die Verlängerung bis Kassel wird nun durch den **RE 11** erbracht. Dieser beginnt und endet nun in Düsseldorf Hbf, die **RB 42** übernimmt durch ihre Verlängerung von Essen über Duisburg bis Mönchengladbach die entfallende Leistung des RE 11 ins Niederrheinische Tiefland. Sie wird dadurch zum RegionalExpress aufgewertet und weiter durch DB Regio im Rahmen des HaardAchse-Vertrags als **RE 42** betrieben. Die im Dezember 2015 eingeführte zusätzliche RE-Verbindung zwischen Düsseldorf und Köln, der **RE 6a**, ist 2017 in dem verlängerten Linienverlauf des **RE 6** aufgegangen. Der **RE 5** ist zudem auf die Strecke Koblenz – Wesel eingekürzt. Ab Dezember 2018 werden sukzessive mit dem RE 11 beginnend die neuen RRX-Fahrzeuge (Desiro HC) eingesetzt und der sogenannte RRX-Vorlaufbetrieb von Abellio und National Express aufgenommen (siehe Seite 16).

#### Niederrhein-Netz

Im neuen Niederrhein-Netz sind die zuvor durch die DB Regio betriebenen Linien **RB 32** und **RB 35** teilweise neu zugeschnitten und werden seit Dezember 2016 durch **Abellio** betrieben. Mit dem neuen **RE 19** wird seit April 2017 eine direkte Verbindung der Landeshauptstadt in die Niederlande angeboten und die Leistung der bisherigen RB 35 zwischen Düsseldorf und Emmerich ersetzt. Die neue RB 35 hingegen geht aus der stündlichen Leistung der RB 33 von Wesel nach Mönchengladbach hervor. Auf den Linien RE 19 und RB 35 werden Fahrzeuge des Typs FLIRT3 eingesetzt. Die RB 32 zwischen Wesel und Bocholt wird bis zur Fertigstellung der Elektrifizierung der Strecke mit Dieseltriebwagen des Typs LINT 41 befahren. Für die Instandhaltung der Fahrzeuge hat Abellio in Duisburg ein neues Betriebswerk errichtet. Der insgesamt ruhige Betriebsübergang war in den

ersten Wochen der Verlängerung nach Arnheim gestört, als technische Probleme der Mehrsystem-Fahrzeuge (siehe Titelbild) vermehrt zu kurzfristigen Ausfällen führten.

#### Sauerland-Netz 2

Auch das Sauerland-Netz 2 wird weiterhin durch **DB Regio** betrieben und ist im Dezember 2016 vollständig an den Start gegangen. Neben der bereits 2015 von der NordWestBahn übernommenen RB 43 zählen zum Sauerland-Netz 2 zudem die Linien **RB 52**, **RB 53**, **RB 54** sowie der **RE 17** und **RE 57**. Von den gemäß Verkehrsvertrag mit dem NWL und VRR vereinbarten 36 Dieseltriebfahrzeugen – Neufahrzeuge des polnischen Herstellers PESA (LINK) – ist bislang jedoch keines im Einsatz. Hintergrund sind sowohl Probleme bezüglich der Zulassung sowie Verzögerungen in der Fertigung. Mit der DB Regio ist daher ein Ersatzkonzept vereinbart, um den Betrieb bis zur Auslieferung der Fahrzeuge durch PESA zu gewährleisten. Die zum Einsatz kommenden Fahrzeuge sind durch ein Re-Design auf die vertraglichen Komfortmerkmale wie klimatisierte Fahrgasträume, Reisenden-Informationssysteme und Mehrzweckabteile ausgerichtet. Jedoch zeigen sie im laufenden Betrieb eine hohe Ausfallrate und teilweise zu geringe Kapazität oder fahrdynamische Eigenschaften zum im Soll-Fahrplan unterstellten Fahrzeug, so dass im gesamten Netz eine geringere Betriebsqualität als in den Vorjahren festzustellen ist.

Der Einsatz der neuen Fahrzeuge vom Typ LINK des Herstellers PESA (siehe Bild) im Sauerland-Netz 2 verzögert sich weiterhin. Im Ersatzkonzept werden u.a. Dieseltriebfahrzeuge der Baureihe VT 648 eingesetzt.



Folgende Änderungen sind zum aktuellen Fahrplan im Dezember 2017 u.a. umgesetzt worden.

### Nordwesthessen-Netz

Der Betrieb im Nordwesthessen-Netz ist mit Vertragsbeginn im Dezember 2017 bei der **DB Regionetz Kurhessenbahn** verblieben. Auch auf den Linien **RB 94** und **R 42**, welche NRW und Hessen verbinden, ist der Einsatz modernisierter Niederflurfahrzeuge von Siemens (VT 642 Desiro) geplant. Da eine termingerechte Modernisierung der Fahrzeuge durch das Instandhaltungswerk der DB in Kassel nicht sichergestellt werden konnte, musste auch für dieses Netz ein Ersatzkonzept entwickelt werden, um betriebliche Einschränkungen zu minimieren. Bis vsl. Dezember 2019 wird sich die sukzessive Modernisierung der Fahrzeugflotte ziehen.

### Teutoburger-Wald-Netz

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2017 übernahm die **Keolis (eurobahn)** den Betrieb im Teutoburger-Wald-Netz von der Westfalenbahn. Neben den Linien RB 65, RB 66 und RB 72 umfasst der Verkehrsvertrag zudem den RE 78 sowie die Verlängerung der RB 61 ab Bielefeld bis nach Hengelo. Die für die Verlängerung erforderlichen neuen Mehrsystem-Fahrzeuge von Stadler (Flirt 3) konnten aufgrund einer verspäteten Zulassung sowie technischer Probleme erst Ende Februar 2018 eingesetzt werden. In Folge fehlender Neufahrzeuge, eines geringen Personalbestands und anhaltender Dispositionsprobleme der Leitstelle traten auch auf den weiteren Linien in den ersten Betriebswochen vermehrt Zugausfälle und Kapazitätseinschränkungen auf. Angesichts einer mangelhaften Kommunikation gegenüber den Fahrgästen wie auch den Vertragspartnern sowie

Der Abschluss der Modernisierung aller 27 Fahrzeuge im Nordwesthessen-Netz wird vsl. im Dezember 2019 mit zweijähriger Verzögerung erfolgen.



einer anhaltend schlechten Qualität hat der NWL gegenüber Keolis Deutschland im Februar 2018 eine Abmahnung wegen Schlechtleistung ausgesprochen. Eine erste Überprüfung der betrieblichen Qualitätsdaten durch den NWL Ende März 2018 hat gezeigt, dass eine Verbesserung des Betriebs eingetreten ist, wenngleich fahrzeugseitige Störungen erst seit Anfang sichtbar nachgelassen haben.

### Erft-Schwalm-Netz/Erft-S-Bahn Vorlaufbetrieb

Mit dem neuen Betreiber **VIAS Rail** verkehren seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2017 auf den Linien **RB 34** und **RB 39** neue Dieseltriebfahrzeuge des Herstellers Alstom (LINT 54/LINT 41). Die RB 38, die bislang von Düsseldorf über Bedburg (Erft) nach Köln Messe/Deutz verkehrte, wird nun in Bedburg (Erft) gebrochen. Im Erft-Schwalm-Netz ist nur der nördliche Abschnitt Düsseldorf – Bedburg (Erft) als RB 39 ausgeschrieben, der südliche Abschnitt nach Köln wird weiterhin durch **DB Regio** als **RB 38** betrieben. Dies resultiert aus den Planungen des NVR, diesen Streckenabschnitt zu elektrifizieren und in die S-Bahn-Köln zu integrieren. Die Sicherstellung des Anschlusses zwischen nördlicher RB 39 und südlicher RB 38 in Bedburg gestaltet sich dabei schwierig, da die Fahrgäste hierfür den Bahnsteig in rd. vier Minuten wechseln müssen. Aufgrund der Einbindung beider Linien in die Knoten Düsseldorf bzw. Köln und der eingleisigen Streckenführung kann im Verspätungsfall einer Linie nicht auf die Anschlussreisenden der anderen Linie gewartet werden. Untersuchungen zur Verbesserung des Anschlusses werden aktuell durch den NVR und den VRR durchgeführt.

Die neuen Mehrsystem-Fahrzeuge vom Typ Flirt 3 konnten erst mit mehrmonatiger Verzögerung im Regelbetrieb bis in die Niederlande verkehren.



## 2 Qualität Nahverkehr

### BAUSTELLEN IM STRECKENNETZ NRW: EIN AUSBLICK AUF DIE JAHRE 2018–2020

Grundlage für einen pünktlichen und verlässlichen Verkehr auf der Schiene ist eine leistungsfähige und störungsfreie Infrastruktur. Hierfür sind eine vorausschauende Instandhaltung sowie ein bedarfsorientierter Ausbau der Infrastruktur unerlässlich. Die erforderlichen Baumaßnahmen werden durch den Infrastrukturbetreiber – in der Regel DB Netz und DB Station & Service – veranlasst und geplant. Um die betrieblichen Einschränkungen zu minimieren, ist es erforderlich, Baumaßnahmen räumlich und zeitlich zu koordinieren sowie eine frühzeitige Abstimmung mit den **Zugangsberechtigten** – die EVU und Aufgabenträger – über die betrieblichen Folgen herbeizuführen. Bei **baubedingten Einschränkungen** der Infrastrukturverfügbarkeit mit einer signifikanten Auswirkung auf den Fahrplan, werden Bauzuschläge für die betroffenen Relationen und die verfügbaren Trassenkapazitäten abgeleitet, so dass eine Berücksichtigung der Baumaßnahmen bei der Erstellung des **Jahresfahrplans** möglich ist und mögliche Ersatzkonzepte frühzeitig entwickelt werden können. Eine Beteiligung der Zugangsberechtigten erfolgt mit der **Integrierten Bündelung** 26 Monate vor dem Fahrplanwechsel. Auf die vorgelagerte Festlegung der Dauer und des Umfangs der jeweiligen Baumaßnahmen und deren Ausführung haben die Zugangsberechtigten zu diesem Zeitpunkt jedoch keinen Einfluss mehr, was zu einer vermehrten Kritik – insbesondere der Aufgabenträger – in NRW führt, da fahrplanschonende Veränderungen teilweise nicht mehr möglich sind. In diesem Zusammenhang ist jedoch auch anzumerken,

dass ein zunehmender Rückgang der nächtlichen Baustellen – stattdessen wird tagsüber gebaut – eine fahrplanschonende Bauausführung stark einschränkt.

Die Analyse der Betriebsqualität des SPNV im vergangenen Jahr zeigt, dass die Pünktlichkeit wie auch das Angebot stark durch den Baubetrieb 2017 in Mitleidenschaft gezogen wurden. Dies ist zum einen auf die Zunahme an Bauvorhaben insgesamt sowie die gleichzeitig zunehmende Dauer (etwa durchgehende Sperrungen über 6 oder 8 Wochen) und räumliche Ausdehnung (wie die parallelen Maßnahmen zwischen Duisburg, Düsseldorf und Köln) zurückzuführen. Ein Blick auf die anstehenden Baustellen der Integrierten Bündelung in den Jahren 2018 bis 2020 (Karte Seite 37.1) zeigt, dass die Vorbereitung, Koordinierung und Durchführung von Ersatzkonzepten für alle Beteiligten eine enorme Herausforderung bedeutet. Aus den Erfahrungen und insbesondere den Problemen der vergangenen Jahre sind Verbesserungen für die Bewältigung dieser Aufgabe zu entwickeln.

#### Maßnahmenpakete für Reisende

Für die Inbetriebnahme des **ESTW Wuppertal** waren aufgrund der Beteiligung mehrerer EVU sowie unterschiedlicher Interessenlagen höchst komplexe Abstimmungsprozesse erforderlich. Nach der ersten Phase der Vollsperrung zwischen Wuppertal-Oberbarmen, Solingen und Düsseldorf in den Osterferien wurde insbesondere beim SEV-Konzept und der Fahrgastinformation

Die Anforderungen an den Schutz vor Baulärm und Erschütterungen sind hoch. Nächtliche Sperrpausen sind daher nicht an allen Baustellen ohne weitere möglich. Die Vorteile für den Betrieb hingegen sind groß, da nachts weniger Züge und Fahrgäste durch Einschränkungen betroffen sind.



nachgesteuert, wobei der Aufgabenträger VRR zunehmend moderierend, koordinierend und planerisch tätig war. Das mit den vier EVU Abellio, DB Regio, Keolis (eurobahn) und National Express abgestimmte Ersatzkonzept für die Vollsperrung während der Sommerferien enthielt eine **Verdichtung der Expressverbindungen** – bspw. von Wuppertal nach Düsseldorf – sowie Ausweitung der Kapazitäten der S 7 am Wochenende. Für die Ausweitung über die Regelungen mit den EVU gemäß den Verkehrsverträgen stellte der VRR rd. 6 Mio. € zusätzlich zur Verfügung. Darüber hinaus wurden auch zusätzliche **Reisendenlenker für die persönliche Fahrgastinformation** vor Ort eingesetzt, um Wegeketten und die Auslastung der Ersatzverkehre zu optimieren. Die Erfahrungen aus den beiden mehrwöchigen Vollsperrungen zeigen vor allem, dass durch eine frühzeitige Koordination und Moderation bei der Entwicklung und Abstimmung der Ersatzkonzepte zunehmend der Aufgabenträger als zentraler Akteur gefordert ist. Die Regelungen in den Verkehrsverträgen zu Ersatzverkehren sind häufig nicht dafür ausgelegt, Zugausfälle bei Vollsperrungen über einen längeren Zeitraum so zu dimensionieren, dass ein für die Fahrgäste attraktives Angebot aufrechterhalten werden kann. Die Finanzierung zusätzlicher Ersatzleistungen erfolgt primär durch die Aufgabenträger.

Die Sanierung von drei Eisenbahnbrücken in Bielefeld wird für einen Zeitraum von rd. 1,5 Jahren weit-

reichende Einschränkungen des Nahverkehrs in Ostwestfalen nach sich ziehen. Ab Juni 2018 werden in zwei Bauphasen zunächst die Güterzugstrecke Hamm – Minden und ab März 2019 die Personenzugstrecke Hamm – Minden rund um den Bielefelder Hbf vollständig gesperrt. Durch die Reduzierung der verfügbaren Zugtrassen werden Güter- und Fernverkehrszüge umgeleitet und Nahverkehrszüge im Zulauf auf Bielefeld vorzeitig gewendet. Aus Richtung Brackwede (RB 74 und RB 75) sowie Lage (RE 82) entfallen viele Direktverbindungen nach Bielefeld. Die gemeinsam vom NWL, der NordWestBahn und Keolis (eurobahn) geplanten Ersatzverkehre zielen darauf ab, den Reisezeitverlust zu minimieren sowie das gewohnte Taktangebot und die barrierefreien Reiseketten beizubehalten. Hierzu werden sowohl zusätzliche Halteplätze für SEV-Busse errichtet als auch bestehende ÖPNV-Angebote in das Ersatzkonzept eingebunden. Dennoch werden verlängerte Fahrtzeiten, häufigere Umstiege und längere Wege den Fahrgästen auf einigen Linien sogar über den gesamten Bauzeitraum einiges abverlangen. Um einen Rückgang der Fahrgastnachfrage auch nach Abschluss der Bauarbeiten zu vermeiden, hat der NWL gemeinsam mit der NordWestBahn und der eurobahn eine **Treueaktion für betroffene Pendler** der ersten Bauphase initiiert. Wenn Kunden ihr Abo acht Monate während der Bauarbeiten behalten, zahlen NordWestBahn und eurobahn als Dankeschön für die Treue zwei Monatsbeiträge zurück.

Bei Baumaßnahmen an der Eisenbahninfrastruktur ist häufig abzuwägen, ob der Betrieb im Bereich der Baumaßnahme aufrecht gehalten oder der betroffene Streckenabschnitt vollständig gesperrt wird. Beide Verfahren bedeuten Einschränkungen für den Verkehr, Langsamfahrstellen im Bereich der Baustelle oder reduzierte Trassenkapazitäten insbesondere bei Vollsperrungen. Leistungsfähige Umleitungsstrecken können diese Einschränkungen weitgehend abfedern.



# Baustellen\* im Streckennetz NRW 2018 - 2020

## Zeichenerklärung

### \*Baumaßnahmen mit Berücksichtigung im Jahresfahrplan

Quelle: Kundeninformation DB Netz (Zeitpunkt x - 21)

○ Fahrplanjahr 2018 (Stand: Februar 2016)

○ Fahrplanjahr 2019 (Stand: Februar 2017)

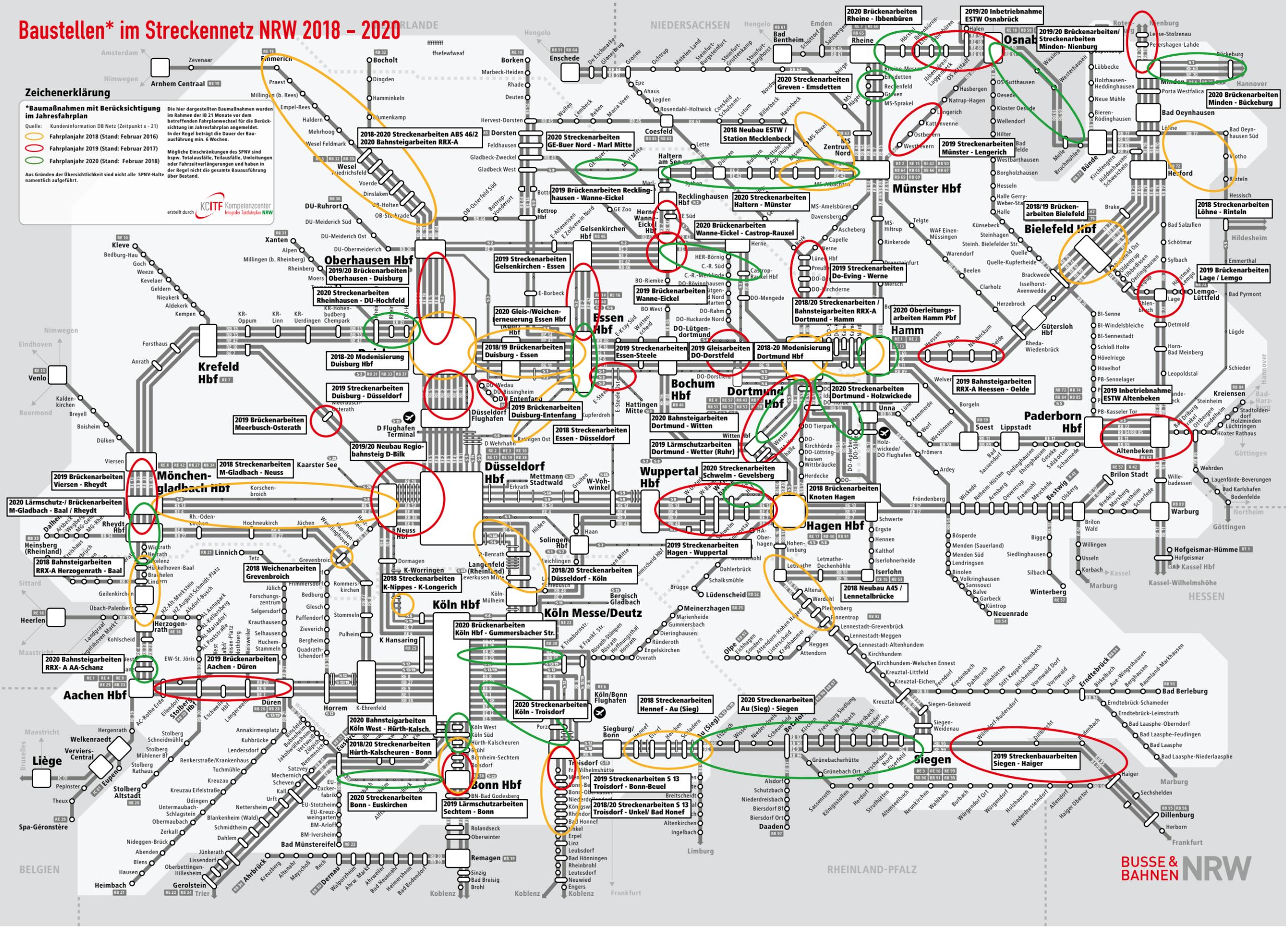
○ Fahrplanjahr 2020 (Stand: Februar 2018)

Mögliche Einschränkungen des SPNV sind bspw. Totalausfälle, Teilausfälle, Umleitungen oder Fahrzeitverlängerungen und haben in der Regel nicht die gesamte Bauausführung über Bestand.

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.

Die hier dargestellten Baumaßnahmen wurden im Rahmen der 18 21 Monate vor dem betreffenden Fahrplanwechsel für die Berücksichtigung im Jahresfahrplan angemeldet. In der Regel beträgt die Dauer der Bauausführung min. 6 Wochen.

est. durch **KCITF** Kompetenzzentrum Integrierter Taktdiagramm NRW



## 2 Qualität Nahverkehr

### HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN

Die Analyse der Jahrespünktlichkeiten und Zugausfallstatistik für das Jahr 2017 zeigt sehr deutlich auf, dass **Leistungsfähigkeit der vorhandenen Infrastruktur** die Zuverlässigkeit des Nahverkehrs erheblich beeinträchtigt und eine Ausweitung des Angebots begrenzt. An den Hauptstrecken und großen Eisenbahnknoten in NRW ist wiederkehrend zu beobachten, dass die **vorhandenen Kapazitäten nicht ausreichen**, um **Verspätungsübertragungen im System** zu vermeiden. Allein der Hauptkorridor zwischen Rheinland und Ruhrgebiet – von Köln bis Dortmund – gilt dabei fast durchgehend als **überlasteter Schienenweg**. Der avisierte Ausbau zur **RRX-Stammstrecke** wird jedoch aufgrund der hohen Investitionskosten, der Planungs- und Genehmigungsverfahren und nicht zuletzt der anspruchsvollen Ausbauten einen erheblichen Zeitraum in Anspruch nehmen. Eine Entspannung des Betriebs hierdurch ist daher erst langfristig zu erwarten. Eine Lösung für die kurz- bis mittelfristige **Steigerung der Qualität** liegt daher in einer zielgerichteten und konsequenten **Ergänzung des Bestands**, etwa durch die Schaffung bzw. Reaktivierung von Überholgleisen und Überleitverbindungen, die eine flexible Betriebsführung im täglichen Leben ermöglichen.

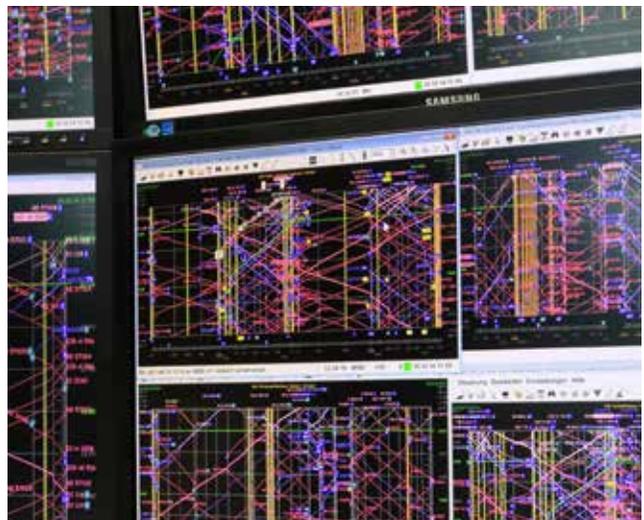
Auch Baustellen im Zusammenhang mit der **Instandhaltung und des Infrastrukturausbaus** stellen eine zunehmende Herausforderung für den täglichen Betrieb dar, da es in vielen Bereichen des Streckennetzes an erforderlichen Umfahrungsmöglichkeiten mangelt. Die **weiterhin positive Entwicklung der Fahrgastzahlen** und deren hohes Niveau zeigen, dass für die Realisierung notwendiger Baumaßnahmen der Betrieb des Systems nicht gänzlich eingestellt werden kann. Alle Beteiligten, die Infrastrukturbetreiber, die Eisenbahnverkehrsunternehmen und die Aufgabenträger, sind daher dazu angehalten, die Einschränkungen für die Fahrgäste so gering wie möglich zu halten. Hierzu zählen neben einer maßvollen Reduzierung der Streckenkapazitäten auch die gemeinsame **Entwicklung von Ersatzkonzepten** und die **zielgerichtete, frühzeitige und verlässliche Kommunikation** der Einschränkungen an die Kunden. Für den Ausbau der RRX-Stammstrecke wurde bereits damit begonnen, mögliche alternative Fahrwege zu identifizieren, um diese frühzeitig zu ertüchtigen und die Einschränkungen durch den Ausbau der RRX-Infrastruktur für die

Fahrgäste auf dem Korridor Duisburg – Düsseldorf – Köln so gering und so kurz wie möglich zu halten.

Weiteres Verbesserungspotenzial liegt in der Planung und Durchführung des täglichen Betriebs. Die Grundlage des Integralen Taktfahrplans NRW und seiner Weiterentwicklung müssen **zukunftsfähige Fahrpläne** mit ausreichenden Haltezeiten und Reserven bilden, insbesondere in den hochbelasteten Korridoren. Für deren Umsetzung sind eine **planmäßige Bereitstellung** der Züge – bspw. durch betrieblich optimierte Abstellungen – und eine **auskömmliche Personalausstattung** in allen Bereichen der Eisenbahnverkehrsunternehmen entscheidend. In Verspätungsfällen wiederum sind **Regelungen zur Disposition** überfällig, die nach Abwägung der verkehrlichen Anforderungen im Sinne des Gesamtsystems und nicht starr nach Regelwerk (schnell vor langsam) dafür sorgen, dass Verspätungsübertragungen minimiert werden.

Diese exemplarisch angeführten Lösungsansätze erfordern eine konstruktive und **zielgerichtete Zusammenarbeit der beteiligten Akteure**, um einen pünktlichen und zuverlässigen Betrieb für die Zukunft sicherzustellen. Im Folgenden sind weitere Handlungserfordernisse an diese Akteure adressiert.

Bei Planabweichungen wird in den Betriebszentralen der DB Netz entschieden, welcher Zug Vorfahrt erhält. Dortige Dispositionsarbeitsplätze können auch durch die EVU besetzt werden. Diese Möglichkeit sollte unterstützend dazu genutzt werden, um pünktliche Nahverkehrszüge bei Verspätungen des Fernverkehrs nicht regelmäßig nach dem Grundsatz „schnell vor langsam“ in Mitleidenschaft zu ziehen.



# HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN ZUR STEIGERUNG DER BETRIEBSQUALITÄT IM SPNV

## Aufgabenträger

- Monitoring und Einfordern der mit den EVU vereinbarten Leistungen
- Bestellung „zukunftsfähiger“ Fahrpläne mit ausreichend dimensionierten Haltezeiten und Fahrzeitreserven (jenseits der Regularien der EIU)
- Konsequenter Einsatz von spurt- und leistungsstarken Zügen ohne Änderung der Kantenzeiten oder Einbau zusätzlicher Halte, um Reserven zu schaffen
- Vorgabe von Reservefahrzeugen und Personal zu Dispositionszwecken
- Verzicht auf betrieblich zu anspruchsvolle Konzepte: Wenden, Stärken/Schwächen sowie Flügeln/Vereinigen in hochbelasteten Korridoren sowie Einbau von Erholungszeiten und an geeigneten Orten vorgehaltenen Ersatzgarnituren bei sehr langen Linien
- Weitergehender Aufbau von Fahrzeugpools, um auch während der Vertragslaufzeit auf veränderte Anforderungen reagieren zu können
- Koordinierung von Vergabeverfahren so, dass sich identische Laufzeiten in überlappenden Netzen ergeben
- Vereinbarung mit EVU, dass Dispositionsarbeitsplätze in der Betriebszentrale von DB Netz genutzt werden, um bei Planabweichungen sofort gegensteuern zu können

## Systemverbund

- Steter Austausch zwischen EVU und EIU im Betrieb
- Kontinuierlicher Soll-Ist-Abgleich zwischen Fahrplan und Betrieb
- Sensibilisierung und Schulung des Personals als Rädchen im System
- Sicherstellung einer einheitlichen und zuverlässigen Fahrgastinformation (EVU, EIU, AT), welche das aktuelle Betriebsgeschehen wiedergibt
- Fahrgastinformation zur Auslastung der Züge

## Eisenbahnverkehrsunternehmen

- Planmäßige Bereitstellung von Zugfahrten
- Sensibilisierung des Personals zur Einhaltung des Fahrplans (Achtung des Zeigersprungs)
- Einsatz der vertraglich vereinbarten Fahrzeuge qualitativ (insb. Sitzplatzkapazität und Fahrdynamik) und quantitativ
- Durchführung der Personaldisposition dort, wo die betriebliche Situation es erlaubt
- Vorhalten einer auskömmlichen Reserve im Personal- und Fahrzeugbereich, um Krankheitsfälle und Fahrzeugausfälle zu kompensieren; kein Einsatz gestörter Fahrzeuge
- Nachhaltige Personalgewinnung, um personelle Engpässe im laufenden Betrieb und bei Betriebsaufnahmen zu vermeiden
- Optimierte Betriebs-, Wartungs- und Abstellstandorte in den Netzen
- Vorhalten von Dispositionsreserven (Fahrzeuge und Personal), wenn nicht ohnehin über Verkehrsvertrag gefordert

## Eisenbahninfrastrukturunternehmen

- Verbesserung der Reisendenlenkung in Verkehrsstationen zur Verteilung der Reisenden über die Zuglänge, um Fahrgastwechselzeiten zu reduzieren
- Dispositionsregeln dergestalt, dass pünktliche Züge nicht in Mitteleidenschaft gezogen werden (Abwägung der verkehrlichen Anforderungen statt schnell vor langsam)
- Erhöhung der Verfügbarkeit der Infrastruktur
- Koordinierung und Kommunikation von Baumaßnahmen mit frühzeitiger Einbindung der Aufgabenträger, auch hinsichtlich der Entwicklung von Varianten und Prüfungen möglicher Umleitungsstrecken
- Strikte Umsetzung der Regularien zur Fahrplankonstruktion (auch wenn dies die Einführung zusätzlicher Angebote verhindert)
- Langfristige Bereitstellung der bei der Planung angegebenen Infrastruktureigenschaften
- Ausbau der Abstellkapazitäten an betrieblich relevanten Standorten, um eine planmäßige Bereitstellung insb. in den Knoten zu unterstützen

Ein Ausbau der bestehenden Infrastruktur zur Schaffung zusätzlicher Weichen- und Überleitverbindungen kann insbesondere in den Knoten zu einer Entspannung des täglichen Betriebs führen, wenn im Verspätungsfall mehr Flexibilität in der Betriebsführung möglich ist.



### 10 Jahre Schlichtung im Nahverkehr in NRW

Mit der Schlichtungsstelle Nahverkehr (SNV) entstand 2007 in Nordrhein-Westfalen die bundesweit erste Schlichtungsstelle im Verkehrsbereich. Seither sind 38 Unternehmen aus dem Verkehrsbereich dem Verein Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. beigetreten, der sich als verlässliche Anlaufstelle für die Fahrgäste bei der Beilegung von Streitigkeiten mit Verkehrsunternehmen erwiesen hat. Dank der Förderung des Landes wird jeder den Nahverkehr betreffende Schlichtungsantrag für die Fahrgäste kostenfrei bearbeitet.

Der regelmäßige und offene Austausch mit Unternehmen und Verbänden erlaubt eine konstruktive Zusammenarbeit in der Schlichtung, die Schlichtungsergebnisse im Sinne der Fahrgäste ermöglicht. Gleichwohl wünscht sich die Schlichtungsstelle mehr positive Resonanz auf ihre Schlichtungsvorschläge, von denen mit rd. einem Drittel weiterhin ein erheblicher – teils ohne erkennbare Gründe – abgelehnt wird.

### Überblick über die Projektarbeit im Jahr 2017

Im Jahr 2017 erlebte die SNV gegenüber dem Vorjahr einen Zuwachs an Beschwerden von über 50 %, so dass mit insgesamt **über 3.000 Beschwerden** ein neues Maximum zu verzeichnen ist. Als ein Grund ist die verstärkte Umsetzung der Hinweispflichten nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) anzusehen. Aber auch die Zunahme der **Beeinträchtigungen durch Baumaßnahmen** sowohl im Straßen- als auch im Schienenbereich lässt sich hierin wiedererkennen. Streckensperrungen – wenn auch in den Ferienzeiten – sind für viele Fahrgäste eine Belastung und sorgen für Ärger, der im Rahmen des Beschwerdeverfahrens bei den Unternehmen nicht immer ganz aufgefangen werden kann.

Zehn Jahre nach ihrer Gründung wird die SNV im Dezember 2017 anerkannte Schlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz, womit bestätigt wird, dass die Schlichtungsverfahren den gesetzlichen Vorgaben und Rahmenbedingungen entsprechen.

### Zusammenfassung der Arbeitsergebnisse

Von den 3.038 Beschwerden, welche die Schlichtungsstelle 2017 erreichten, wurden mit 2.762 Beschwerden über 90 % als Schlichtungsverfahren bearbeitet. 2.084 Schlichtungsanträge (rd. 75 %) konnten nach Klärung der Rechtslage beigelegt werden. Hier war die Rechtslage entweder so eindeutig und in der Korrespondenz seitens des Unternehmens auch so bewertet oder die Beweislage gab es nicht her, das Anliegen der Fahrgäste plausibel zu machen, so dass eine Fortsetzung des Schlichtungsverfahrens nicht in Betracht kam.

596 Fälle (rd. 22 %) wurden mit einem Schlichtungsvorschlag abgeschlossen, wobei rd. zwei Drittel dieser Vorschläge (432) von den Verkehrsunternehmen angenommen wurden. Damit ist 2017 eine deutlich höhere Einigungsbereitschaft bei den Verkehrsunternehmen und den Fahrgästen zu verzeichnen, während 2016 lediglich rd. die Hälfte aller Vorschläge angenommen wurden. In 164 Fällen konnte im Rahmen des Schlichtungsverfahrens keine Neubewertung des Vorgangs erwirkt werden, so dass eine Einigung zwischen dem Verkehrsunternehmen und dem Fahrgast ausblieb.

Die verbleibenden 82 Fälle (rd. 3 %) verteilen sich auf unzulässige, unbegründete oder an andere Stellen weitergeleitete Verfahren. 276 mal gaben Fahrgäste der Schlichtungsstelle einen Vorgang lediglich zur Kenntnis.

Kundenbeschwerden	2017	2016
<b>1 Schlichtungsanträge insgesamt</b>	<b>2.762</b>	<b>1.714</b>
1.1 davon Schlichtungsverfahren	2.680	1.442
Vorschlag angenommen	432	250
Vorschlag abgelehnt	164	217
Schlichtungsantrag nach rechtlicher Prüfung abgewiesen	2.084	968
1.2 davon Verfahrensvoraussetzungen nicht erfüllt/Verweis an andere Stellen	82	279
<b>2 Beschwerde zur Kenntnis/kein Schlichtungsverfahren</b>	<b>276</b>	<b>290</b>
<b>Beschwerdeingänge insgesamt</b>	<b>3.038</b>	<b>2.004</b>

Beschwerden über die **Pünktlichkeit** und **Ausfälle** (rd. 27 %) wie auch **fehlerhafte Informationen** der Verkehrsunternehmen hierüber (rd. 10 %) haben 2017 deutlich zugenommen und betreffen über ein Drittel aller Kundenbeschwerden. Auffällig ist zudem, dass die verhaltensbedingten **Beschwerden über die Mitarbeiter** von Verkehrsunternehmen (rd. 13,6 %) gegenüber dem Vorjahr zugenommen haben. Der Hauptbeschwerdegrund betrifft mit rd. 29 % weiterhin ein **erhöhtes Beförderungsentgelt** infolge eines fehlenden oder falschen Tickets.

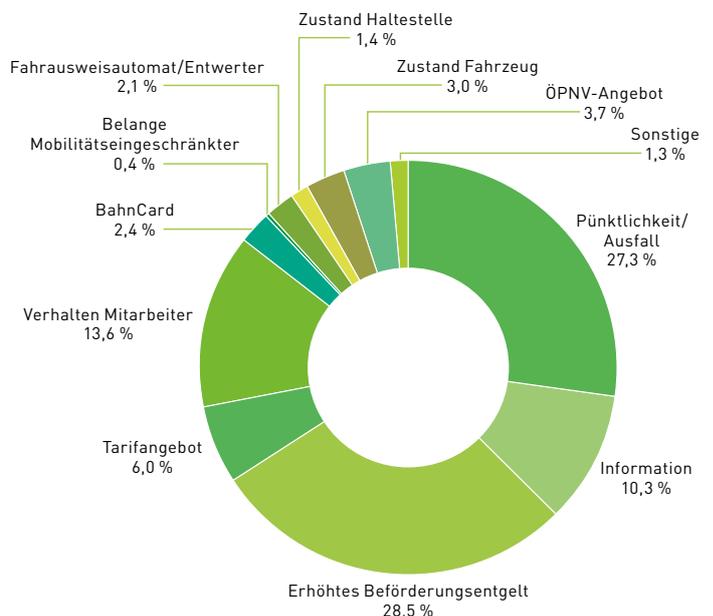
Eine erfreuliche Entwicklung zeigt sich hinsichtlich der Kundenbeschwerden zur **Tarifgestaltung** und dem **Tarifangebot** (rd. 6 %). In dem signifikanten Rückgang um rd. drei Viertel der Beschwerden können erste Erfolge der tariflichen Neuerungen in 2017 gesehen werden. Zum Jahresbeginn wurde mit dem **EinfachWeiterTicket** der tarifliche Übergang zwischen dem VRR und NVR erleichtert, zur Jahresmitte erfolgte mit der Einführung des **Westfalentarifs** im NWL die Zusammenfassung von fünf Einzeltarifen zu einem westfälischen Flächentarif.

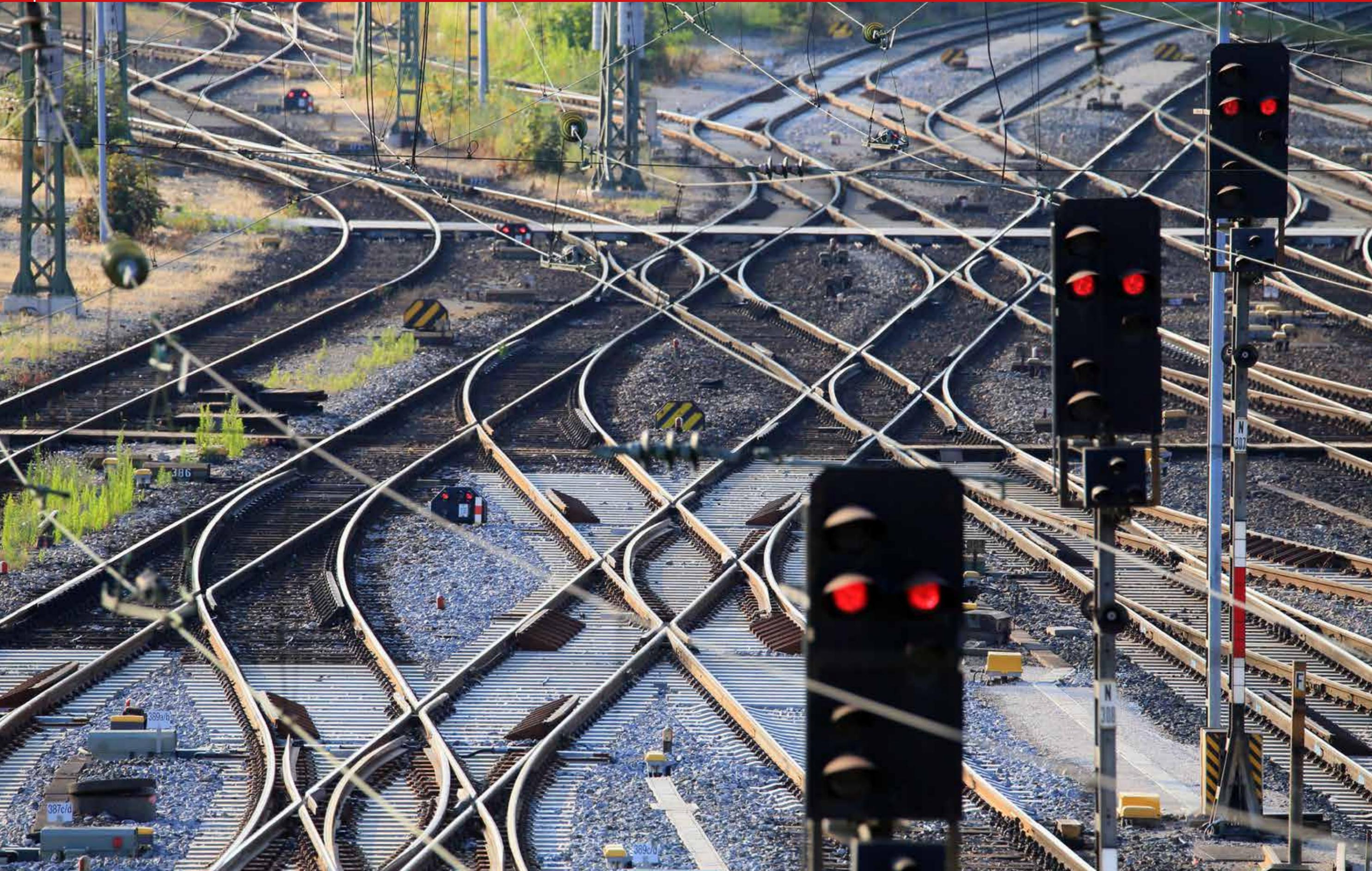
Beschwerdegründe	2017*		2016**	
	Anzahl	Anteil (%)	Anzahl	Anteil (%)
Pünktlichkeit/Ausfall	979	27,3 %	657	22,5 %
Information	369	10,3 %	159	5,4 %
Erhöhtes Beförderungsentgelt	1.023	28,5 %	827	28,3 %
Tarifangebot	216	6,0 %	702	24,0 %
Verhalten Mitarbeiter	489	13,6 %	309	10,6 %
BahnCard	85	2,4 %	63	2,2 %
Belange Mobilitätseingeschränkter	13	0,4 %	84	2,9 %
Fahrausweisautomat/Entwerter	77	2,1 %	17	0,6 %
Zustand Haltestelle	49	1,4 %		
Zustand Fahrzeug	107	3,0 %	86	2,9 %
ÖPNV-Angebot	133	3,7 %	-	-
Sonstige	48	1,3 %	17	0,6 %
<b>Summe</b>	<b>3.588</b>		<b>2.921</b>	

\* Hier gibt es Mehrfachnennungen: Bei insgesamt 3.038 Beschwerden im Jahr 2017 haben die Fahrgäste durchschnittlich 1,3 Beanstandungen (3540 im Jahr 2016). Es kommen in der Regel mehrere Faktoren zusammen, die den Fahrgast veranlassen, sich an die Schlichtungsstelle Nahverkehr zu wenden.

\*\* Für 2017 ist die Statistik für Fahrgastbeschwerden erweitert worden. Folgende Änderungen ergeben sich gegenüber der Statistik im Jahr 2016:

- Beschwerden über Fahrausweisautomaten und Entwerter werden separat erhoben (2016 unter der Kategorie Technik).
- Beschwerden über die Sauberkeit und den Komfort an Haltestellen und Fahrzeugen werden ebenfalls separat erhoben (2016 gesammelt unter den Kategorien Sauberkeit bzw. Komfort).
- Beschwerden zum ÖPNV Angebot werden erstmals separat erhoben (2016 unter der Kategorie „Sonstiges“).
- Beschwerden zur Sicherheit werden seit 2017 nicht separat erhoben und unter der Kategorie „Sonstiges“ zusammengefasst.





# 3 Qualität Infrastruktur

## NETZZUSTAND: ANALYSE

Die Auswertung sogenannter Langsamfahrstellen (La-Stellen) im nordrhein-westfälischen Streckennetz dient als Basis für die jährliche Analyse der Netzinfrastrukturqualität. Dazu werden alle Strecken, auf denen die Produkte RE, RB und S-Bahn verkehren, auf bestehende La-Stellen überprüft. Als La-Stelle wird ein Streckenabschnitt bezeichnet, auf dem aus unterschiedlichen Gründen (siehe Textkasten) die zulässige Höchstgeschwindigkeit vorübergehend herabgesenkt werden muss. Je nach Ausmaß können La-Stellen erhebliche Fahrzeitverlängerungen verursachen. Da diese Regelung in den meisten Fällen unterjährig und nur temporär gelten, werden sie bei der Erstellung des Jahresfahrplans nicht berücksichtigt. Um kleinere Verspätungen an der Strecke oder im Betriebsablauf auszugleichen, werden bei der Erstellung des Jahresfahrplans Fahrzeitpuffer berücksichtigt, soweit diese möglich sind, ohne die vor- oder nachfolgenden Verkehre zu beeinträchtigen. Auf stark frequentierten Korridoren mit einer dichten Zugfolge können diese Puffer nicht immer über den gesamten Verlauf einer Linie gewährt werden, ohne das Angebot an verfügbaren Trassen zu reduzieren. Die wesentliche Grundlage für die Erstellung des Jahresfahrplans ist das sog. „Verzeichnis der örtlich zulässigen Geschwindigkeiten“ (VzG) mit den innerhalb eines Fahrplanjahres geltenden Geschwindigkeitsprofilen für jede Strecke. Daher stellen die La-Stellen ein besonderes Risiko für die Fahrplanstabilität dar, welche das ganze Jahr über existieren, die auf Streckenabschnitten mit einer hohen Zugfolge auftreten oder die aufgrund einer starken Geschwindigkeitsreduzierung hohe Fahrzeitverluste verursachen.

### Ergebnisse 2017

Auch 2017 bleiben La-Stellen infolge von **Bautätigkeiten** die Hauptursache für Geschwindigkeitseinbrüche im nordrhein-westfälischen Streckennetz. In ihrem Einfluss

unterscheiden sich die Baustellenabschnitte im Wesentlichen in ihrer Länge und Dauer sowie der Höhe der Geschwindigkeitsreduzierung. Entlang der linken Rheinstrecke bestehen 2017 das gesamte Jahr hindurch verschiedene **Einschränkungen für den Verkehr zwischen Koblenz und Köln**. Aufgrund von Oberleitungsarbeiten zwischen Brühl und Sechem ist zwischen Mai und Juli die Geschwindigkeit für rd. 2,7 km um 40 km/h reduziert. Etwa für den Neubau des Haltepunkts Bonn UN Campus ist zwischen Bonn Hbf und Bonn Bad-Godesberg ganzjährig eine Reduzierung der Höchstgeschwindigkeit von 160 km/h auf 120 km/h erforderlich. Im Bonner Hbf sind zudem ab Juni bis Jahresende beide durchgehenden Hauptgleise infolge der Sanierungsarbeiten am Hallendach mit Vmax 60 km/h befahrbar. Hierdurch sind nicht nur die durchfahrenden Güterzüge beeinträchtigt, Verzögerungen auf diesem überlasteten Schienenweg übertragen sich auch schnell auf die vor- und nachgelagerten Nahverkehre – RE 5, RB 26, RB 30 und RB 48 – übertragen.

**Mängel** an der Infrastruktur treten 2017 deutlich seltener als in den Vorjahren auf, nur rd. 1 % der identifizierten La-Stellen ist hierauf zurückzuführen. Im September und Oktober ist eine Zunahme insbesondere an Oberbaumängeln festzustellen. Auf der **Strecke Hagen – Siegen** ist im September zwischen Plettenberg und Finnentrop sowie im weiteren Streckenverlauf nach Grevenbrück aufgrund von Oberbaumängeln eine Reduzierung der Streckengeschwindigkeit erforderlich. Auf den kurzen nur jeweils rd. 100 m langen Abschnitten müssen der RE 16 und die RB 91 ihre Geschwindigkeit um 30 km/h bzw. 90 km/h reduzieren. Auf der **Strecke Köln – Siegen** sind insgesamt zehn Ober- und Unterbaumängel aufgetreten, deren Beseitigung zwischen Mai und Dezember erfolgte. Die Auswirkungen für die Nahverkehrslinien RE 9, RB 90 und RB 93 auf den betroffenen Streckenabschnitten zwischen

Die La-Analyse basiert auf der monatlichen Auswertung der La-Stellen und wird jeweils für die erste Woche eines jeden Monats durchgeführt. Diese Stichprobe ermöglicht eine Differenzierung der Geschwindigkeitseinbrüche nach Anzahl und Länge sowie eine Zuordnung zu den folgenden vier Kategorien:

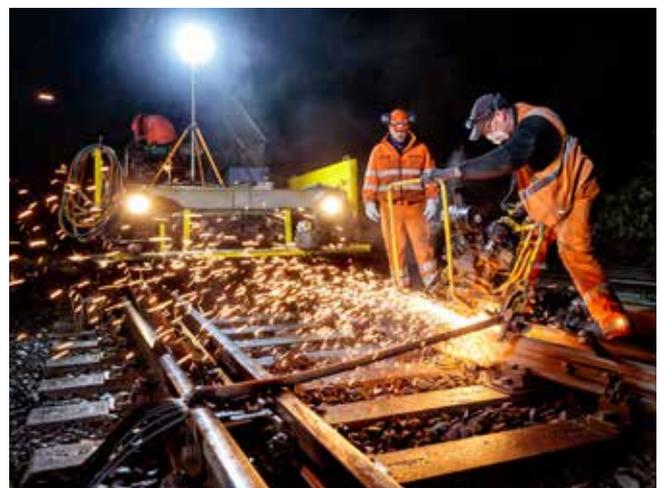
<b>Bautätigkeiten</b>	Zustand nach Bauarbeiten, Bauarbeiten im Nachbargleis, Hilfsbrücke
<b>Mängel</b>	Ober- und Unterbaumangel, Tunnelmangel, Brückenmangel, Böschungsmangel
<b>Signal- /und Sicherungstechnische Mängel</b>	Bahnübergänge (fehlende Räumbereiche, Schleppkurven im Straßenbereich), verkürzte Einschaltstrecken, kurze Durchrutschwege
<b>Ohne Angaben</b>	sonstige La-Stellen, die aufgrund unbekannter Ursachen keine Zuordnung erlauben

Au (Sieg) und Betzdorf sowie Betzdorf und Niederschelden zeigen aufgrund der vergleichsweise geringen Geschwindigkeitsreduzierungen um 10 km/h bis 30 km/h keine gravierende Auswirkung auf die Jahrespünktlichkeit.

Häufig treten **Signal- und Sicherungstechnische Mängel** an Bahnübergängen auf, wenn aufgrund mangelhafter technischer Sicherung die Durchfahrtsgeschwindigkeit aus Sicherheitsgründen reduziert werden muss. Betriebliche Einschränkungen dieser Art sind regelmäßig zu beobachten, führen jedoch nicht in jedem Fall zur Einrichtung einer Langsamfahrstelle, da technische Probleme oft kurzfristig behoben werden. Sind Bahnübergänge hingegen grundsätzlich neu zu gestalten bzw. technisch zu sichern, ist ein langer Vorlauf für die Planung und die Kreuzungsvereinbarung (gemäß Eisenbahnkreuzungsgesetz) erforderlich. Eine Aufhebung von Signal- und Sicherungstechnischen La-Stellen – 2017 mit einem Anteil an allen La-Stellen von rd. 13 % – erfordert daher häufig einen langen Zeitraum. 2017 ist auch daher keine Reduzierung der bereits in den Vorjahren aufgetretenen Mängel festzustellen. In der Auflistung auf Seite 47 sind diese bei den Dauer-La-Stellen zu finden.

Die Ergebnisse der Auswertung für 2017 zeigen im Durchschnitt pro Monat 55 La-Stellen, durch welche Geschwindigkeitseinbrüche auf einer Länge von insgesamt rd. 66 km und eine durchschnittliche Reduzierung der örtlich zulässigen Geschwindigkeit um 45 km/h verursacht werden. Die monatlichen Ergebnisse im Jahresverlauf 2017 können den beiden Diagrammen auf Seite 46 entnommen werden. Im Vergleich zu 2016 wie auch 2015 zeigt sich keine wesentliche Veränderung der Quantität (siehe Kapitel 4). Während die durchschnittliche Länge der betroffenen Streckenabschnitte insgesamt nicht zunimmt, fällt auf, dass **zunehmend längere Streckenabschnitte infolge von Baumaßnahmen mit Geschwindigkeitseinschränkungen** belegt sind. Diese Entwicklung wird anhand der für 2017 aufgezeigten Betriebsqualität des Nahverkehrs nachvollziehbar, wobei eine weitere Steigerung der Bautätigkeit auch an vielen Knotenbahnhöfen und auf hochausgelasteten Strecken NRWs ansteht (siehe Kapitel 2). Vor diesem Hintergrund gewinnen **Maßnahmen zu einer Ertüchtigung von Umleitungsstrecken und einer Erhöhung der Flexibilität** insbesondere an den Hauptstrecken zunehmend an Bedeutung, um einen stabilen und verlässlichen Betrieb auch während der Bauzeiten sicherstellen zu können.

Neben unterjährigen La-Stellen sind 2017 weiterhin **Dauer-La-Stellen** aufgefallen, die **ganzjährig** bestehen und nicht im VzG des jeweiligen Fahrplanjahres berücksichtigt sind. Durch die ganzjährige Abweichung von der Regelgeschwindigkeit beeinträchtigen sie den Betrieb im gesamten Fahrplanjahr. Einige Dauer-La-Stellen existieren bereits seit mehreren Jahren und werden aufgrund komplexer Randbedingungen oder langer Planungsvorläufe auch weitere Jahre bestehen. Hierzu zählt u.a. der seit 2005 bestehende Signaltechnische Mangel bei der Ausfahrt vom Bf Altenbeken in Richtung Hamm, dessen Beseitigung im Rahmen der ESTW-Aufschaltung vsl. 2019 erfolgen wird. Ein Umbau des Bahnübergangs „Fechterweg“ auf der erst 2014 sanierten Sennebahn hingegen ist aktuell aufgrund der nicht sichergestellten Finanzierung und erforderlichen Planungen nicht terminiert. Zur Begrenzung der Auswirkungen von Dauer-La-Stellen auf den Jahresfahrplan werden diese in das VzG aufgenommen. Um eine dauerhafte Minderung der Leistungsfähigkeit des Streckennetzes aufgrund der reduzierten Geschwindigkeit zu vermeiden, ist eine Mängelbeseitigung weiterhin von hoher Priorität. 2017 konnte durch die Verbesserung des GSM-R-Zugfunks zwischen Herzebrock und Clarholz eine Geschwindigkeitsheraufsetzung erreicht werden, die eine seit 2011 auf Anweisung des Eisenbahnbundesamts bestehende La-Stelle weitgehend aufhebt. Für die Beseitigung der Geschwindigkeitsreduzierung am Bahnübergang Aherhammer in Ferndorf – die La-Stelle besteht seit 2014 aufgrund eingeschränkter Sicht – sollen die erforderlichen Abstimmungen zwischen der DB Netz, der Gemeinde und dem NWL im laufenden Jahr abgeschlossen werden.

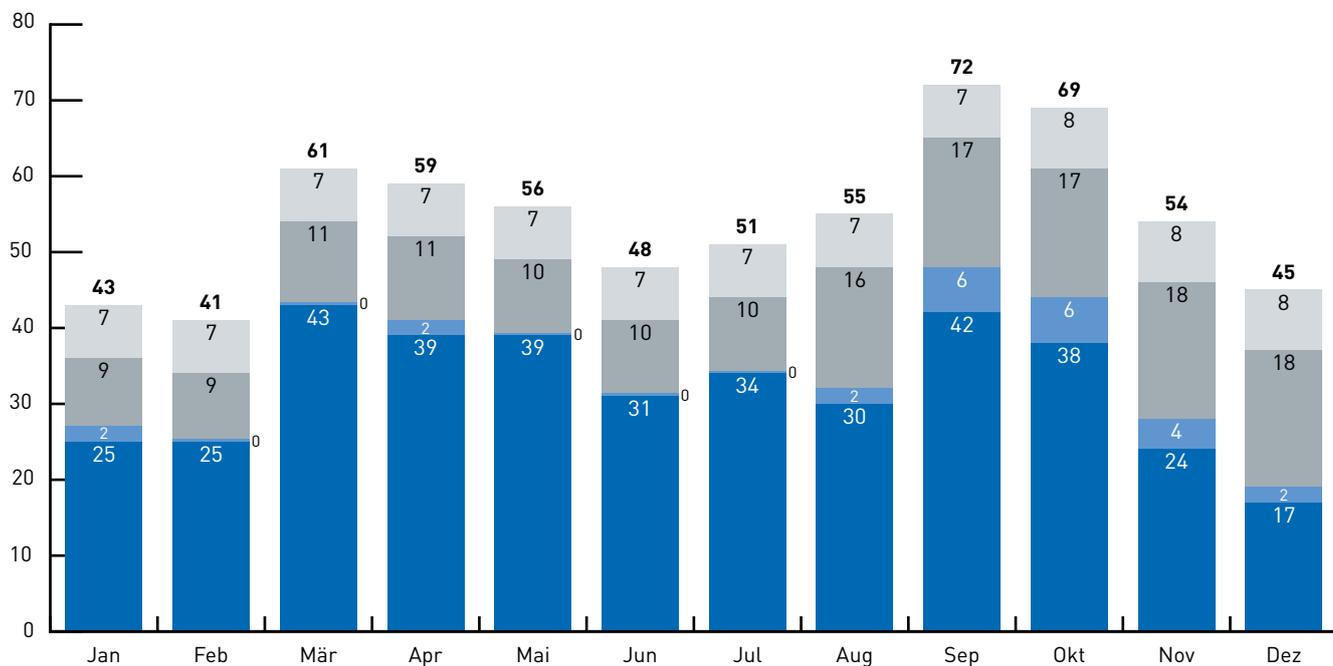


# 3 Qualität Infrastruktur

## NETZZUSTAND: ANALYSE

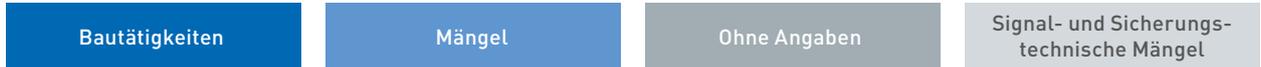
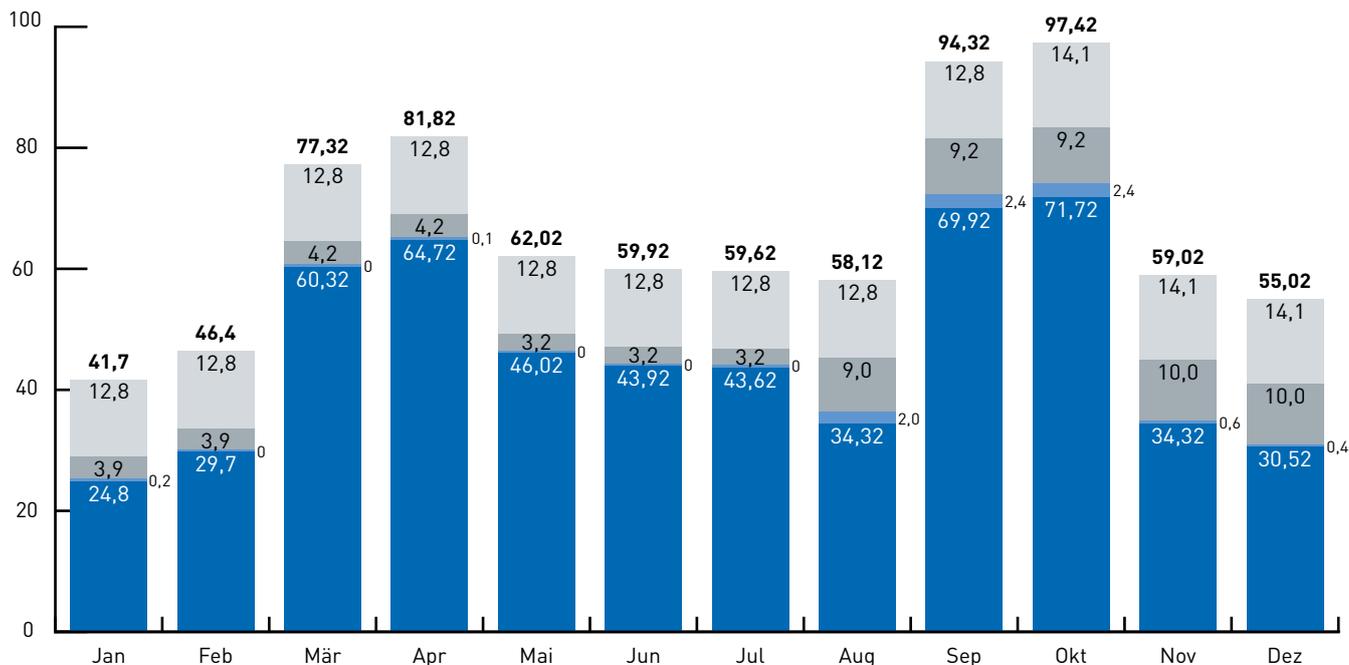
Anzahl Langsamfahrstellen NRW 2017 nach Ursachen

Anzahl La-Stellen



Länge Langsamfahrstellen NRW 2017 nach Ursachen

Länge La-Stellen in km



# GANZJÄHRIGE LANGSAMFAHRSTELLEN IN NRW 2017

Start	Ziel	von km	bis km	Geschwindigkeit/Ist	Geschwindigkeit/Soll	in Kraft ab	Ursache	Planungsstände	Status
<b>Dauer-La-Stellen 2017 (12 Monate)</b>									
Altenbeken	-	112,3	110,4	80	120	19.09.05	Signal-/sicherungs-technischer Mangel	Beseitigung i. V. m. Umstellung auf Elektronisches Stellwerk vsl. 2018	
Bielefeld-Senne	Brackwede	35,9 36,5	36,3 36,3	60 40	100	14.06.15	Fehlende technische Sicherung an Bahnübergang	Umbau Bahnübergangssicherung erst nach Planfeststellung möglich. Finanzierung aktuell nicht sichergestellt.	
Bonn Hbf	Bonn-Bad Godesberg	34,4 34,7	34,7 34,4	120 120	160 160	03.12.16	Bautätigkeit	Neubau Hp Bonn UN Campus Abschluss der Arbeiten im Dezember 2017	
Brühl	Hürth-Kalscheuren	11,2	10,3	150	160	29.02.16	Bautätigkeit	Vorbereitende Arbeiten für Baumaßnahme 2018	
Coesfeld (Westf)	Maria Veen	48,4 48,3	48,3 48,4	20 20	90 90	14.07.15	Signal-/sicherungs-technischer Mangel	Umbau Bahnübergangssicherung i. V. m. Umstellung aus Elektronisches Stellwerk vsl. 2018	
Friedrich-Wilhelms-Hütte	Bonn-Beuel	83,2 89,5	89,5 83,2	120 120	140 140	09.01.17	Bautätigkeit	Vorbereitende Arbeiten für den Ausbau der S13.	
Hürth-Kalscheuren	-	8,8 0,0	8,7 -0,1	40 100	160	19.08.16	Signal-/sicherungs-technischer Mangel	Beseitigung hängt von langfristigen Planungen ab.	
Hürth-Kalscheuren	-	0	-0,1	40	100	11.03.16	Signal-/sicherungs-technischer Mangel	Beseitigung hängt von langfristigen Planungen ab.	
Siedlinghausen	Silbach	19,8	19,9	20	60	05.06.13	Böschung	Beseitigung im Juli 2016 erfolgt	
Übach-Palenberg	Geilenkirchen	23,3	26,9	130	160	25.07.14	Signal-/sicherungs-technischer Mangel	Beseitigung hängt von langfristigen Planungen ab.	
<b>La-Stellen im VzG 2017 (VzG-La)</b>									
Aachen Süd	Aachen Süd Grenze	72,9	77,0	100	160	31.10.08	Sicherungstechnik (Zugsicherungssystem)	Belgische Zugsicherung nicht konform mit Eisenbahn-Bau- und Betriebsordnung (gilt nur für Züge ohne PZB90). Beseitigung erst mit dem Einsatz von ETCS Level 2 und daher langfristig möglich.	
Altenbeken	Paderborn	120,6	121,8	70	120	-	Hanglage	Beseitigung hängt von langfristigen Planungen in Bezug auf die ABS Paderborn – Halle ab.	
Boisheim	Breyell	12,5	12,8	90	120	-	EBA-Anweisung: Verkürzter Abstand zwischen Vorsignal und Hauptsignal.	Keine kurzfristige Beseitigung möglich, da vorhandene ESTW-Technik nicht geeignet.	
Ferndorf	Dahlbruch	2,7	2,9	40	60	10.11.14	EBA-Anweisung: Eingeschränkte Sicht am Bahnübergang	Keine kurzfristige Beseitigung möglich, da Neuplanung des Bahnübergangs erforderlich. Daher haben sich der Infrastrukturbetreiber und die zuständige Stadt auf die Auflassung des Bahnübergangs verständigt. Umsetzung für 2018 geplant.	
Herzebrock	Clarholz	44,5 45,1	44,4	20	60	19.08.11	EBA-Anweisung: Fehlende GSM-R-Verfügbarkeit (Funkloch)	GSM-R-Verfügbarkeit wurde 2017 verbessert. Seit Anfang 2018 gilt eine Geschwindigkeitsheraufsetzung auf 50 km/h.	
Hürth-Kalscheuren	Kierberg	0,6	2,3	90	100	11.12.16	Keine Auskunft des Infrastrukturbetreibers.	Im VzG 2018 ist die Einschränkung bis zum km 3,5 verlängert.	
Trompet	-	5,8	6,3	90	100	14.11.14	EBA-Anweisung: Geschwindigkeitsbegrenzung für Weichen nach Regelwerksanpassung	In das VzG 2016 übernommen. Beseitigung hängt von langfristigen Planungen ab.	

# 3 Qualität Infrastruktur

## VERKEHRSTATIONEN

Entlang des nordrhein-westfälischen Streckennetzes bieten aktuell **771 Verkehrsstationen** einen Zugang zum Schienenverkehr. In ihrer Zugangs- und Aufenthaltsfunktion ist die Qualität der Stationen ein wesentliches Kriterium der Attraktivität des SPNV für die Reisenden. Die überwiegende Anzahl der Stationen in NRW wird durch die DB betrieben (695 Stationen durch DB Station & Service, 6 Stationen durch DB Regionetz Kurhessenbahn). Weitere Infrastrukturbetreiber sind die Rurtalbahn GmbH (40 Stationen), die Euregio Verkehrsschienenetz GmbH (16 Stationen), die Regio-Bahn (8 Stationen) und die Verkehrsbetriebe Extertal GmbH (2 Stationen).

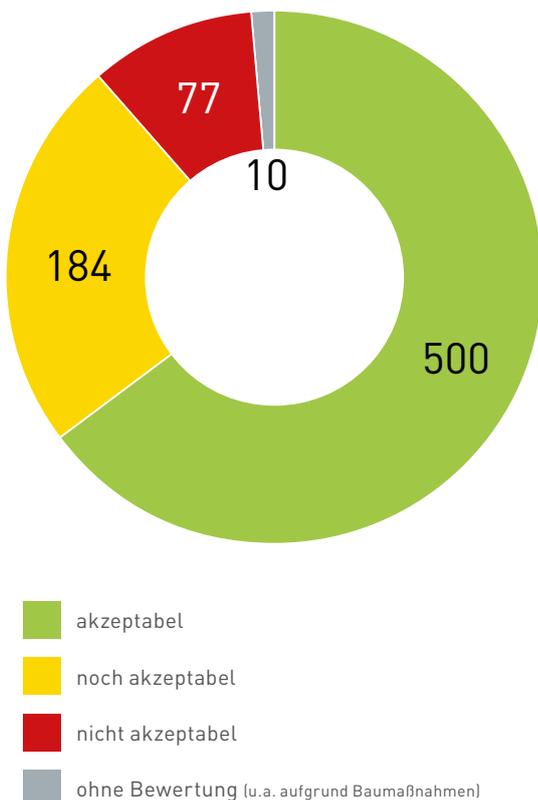
Der Halt an einer Station wird durch die EVU mit den jeweiligen Stationsbetreibern auf Basis von Infrastrukturnutzungsbedingungen vertraglich vereinbart. Die dabei anfallenden Stationspreise hingegen werden in der Regel über bestehende Verkehrsverträge von den EVU an die Aufgabenträger als Besteller des SPNV-

Angebotes durchgeleitet. Die Einflussmöglichkeiten der Aufgabenträger auf die Qualität der Verkehrsstationen sind so nur eingeschränkt vorhanden, da kein direktes Vertragsverhältnis mit dem Betreiber besteht. Über das bestehende sog. Anreizsystem hat das EVU als Vertragspartner zwar die Möglichkeit, bei festgestellten Mängeln Nachlässe auf die Stationspreise geltend zu machen. Allerdings ist das System aus Sicht der Aufgabenträger an vielen Stellen verbesserungswürdig, da z.B. nicht alle Elemente einer Station dem Anreizsystem unterliegen. Vor dem Hintergrund der vertraglichen Konstellationen besteht für ein EVU außerdem nur wenig Motivation, die Mängel einer Station mit vergleichsweise hohem Aufwand zu dokumentieren, wenn gleichzeitig die finanziellen Nachlässe für die Aufgabenträger nur sehr gering ausfallen.

Auch aus diesem Grund führen die Aufgabenträger in NRW seit Jahren eigene systematische Erhebungen über die Qualität der Stationsinfrastruktur durch. Bis zu vier Mal jährlich bewerten die eigens hierfür geschulten Profitester die Zugangs- und Bahnsteigbereiche der Stationen. Eine wichtige Aufgabe der Profitester bei ihren Stationsbewertungen ist die fotografische Dokumentation der identifizierten Mängel an der Verkehrsstation und dem Stationsumfeld. Diese Dokumentation dient den Aufgabenträgern als Grundlage für eine gezielte Kommunikation mit dem Infrastrukturbetreiber, um die vorhandenen Einschränkungen zügig abzustellen. Die Wirksamkeit der eingeleiteten Maßnahmen lassen sich die Aufgabenträger zunehmend ebenfalls fotografisch, etwa bei der Entfernung von Graffiti, belegen.

Bei der Bewertung der Qualität haben sich die Aufgabenträger auf die drei wesentlichen Kriterien **Graffiti**, **Sauberkeit** und **Funktionalität** verständigt. Die Bewertung dieser Kriterien erstreckt sich auf die Bahnsteige und das Gleisbett sowie die Zugangs- und Aufenthaltsbereiche im unmittelbaren Umfeld der Station. Die Gewichtung und Ausgestaltung der Bewertungskriterien steht jedem Aufgabenträger frei, um damit eigene Schwerpunkte berücksichtigen zu können. So bewertet der VRR Graffiti-mängel an Schallschutzwänden nicht, da diese sich in der Regel im Zuständigkeitsbereich der DB Netz und nicht des Stationsbetreibers befinden. Zudem wird seit 2015

**Gesamtergebnisse Stationserhebung 2017**  
(Kriterien: Funktion, Sauberkeit, Graffiti)



das Kriterium Funktionalität stärker gewichtet, was zu einem leicht geringeren Gewicht der Verunreinigung durch Graffiti führt. Der NVR wiederum hat 2015 ein zusätzliches Bewertungskriterium eingeführt, um den Bauzustand der Zugangs- und Bahnsteigbereiche für die Qualitätsmessung der Stationen berücksichtigen zu können. Im NWL werden die Sauberkeit und die Verschmutzung durch Graffiti zu einer Bewertung zusammengefasst.

Mit der Entwicklung weiterer eigener Schwerpunkte geht leider eine Abnahme der landesweiten Vergleichbarkeit der Stationsqualität einher. Um dem entgegen zu wirken, ist eine zunehmende Harmonisierung der einzelnen Methoden weiterhin dringend erforderlich.

**Ergebnisse 2017**

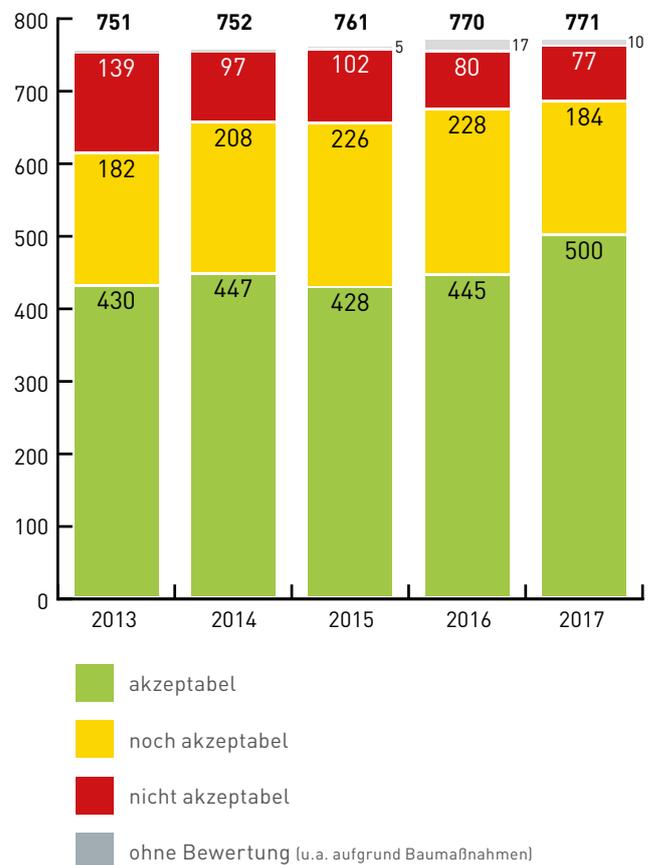
Die Einzelergebnisse der Stationserhebung 2017 durch die Aufgabenträger werden stationsscharf auf Seite 53.1 dargestellt. Insgesamt haben von den landesweit 771 bewerteten Stationen 500 ein akzeptables Erscheinungsbild (rd. 65 %), 184 ein Erscheinungsbild, welches noch akzeptabel ist (rd. 24 %) und 77 ein Erscheinungsbild, das nicht mehr akzeptabel ist (rd. 10 %). Weitere 10 Stationen (rd. 1 %), wie die Bahnhöfe in Siegen oder Bünde, wurden aufgrund umfangreicher Modernisierungsarbeiten 2017 nicht bewertet, ebenso der im November 2017 in Betrieb genommene neue Haltepunkt Bonn UN Campus.

Gegenüber den Vorjahren ist eine weitere Verbesserung der Stationsqualität festzustellen. Das Niveau aus 2016, dem bislang besten Jahr, ist in einigen Aspekten übertroffen. So ist landesweit der Anteil der Stationen mit einem akzeptablen Erscheinungsbild (plus 2 PP) weiter gewachsen. Stationen, denen die Aufgabenträger ein noch akzeptables Erscheinungsbild bescheinigen, sind dabei deutlich rückläufig (minus 6 PP). Geringfügig verringert hat sich die Anzahl der Stationen mit einem nicht mehr akzeptablen Erscheinungsbild (minus 1 PP).

Die Verschmutzung einer Station mit Graffiti hat weiterhin einen wesentlichen Einfluss auf die Bewertung des Erscheinungsbildes. Bei der Bewertung der Bahnsteigs- und Zugangsbereiche einer Station fallen verschmutzte Anlagen jedoch nicht immer in den Zuständigkeitsbereich

des jeweiligen Stationsbetreibers. So sind für eine gezielte Beseitigung oft Abstimmungen mit weiteren Akteuren erforderlich, wenn sich die Anlagen in der Verantwortung von Kommunen oder privaten Dritten – bei Empfangsgebäuden oder Fahrradabstellanlagen – sowie der DB Netz AG – das Gleisbett und Schallschutzwände – befinden. Folgerichtig wurde das Anti-Graffiti-Programm vom Land NRW und DB Station & Service auch 2017 weitergeführt, in dessen Rahmen landesweit eine Grundreinigung an vielen Stationen durchgeführt und zusätzliche Prophylaxeschichten aufgebracht werden. Die Erfahrungen der Aufgabenträger bestätigen, dass Verunreinigungen in der Regel schnell beseitigt werden. Für eine nachhaltige Verbesserung bleibt der Handlungsbedarf jedoch weiterhin groß, ein kontinuierlicher Einsatz aller Akteure ist erforderlich. Dies gilt vor allem an besonderen Schwerpunkten, wo neben Graffiti auch Müll und Vandalismus wiederkehrend ein Problem darstellen. Besonders betroffen sind S-Bahn-Stationen sowie schwach frequentierte Stationen.

**Gesamtergebnisse der Stationserhebungen seit 2013**



# 3 Qualität Infrastruktur

## VERKEHRSTATIONEN



Graffiti im Zugangsbereich der Station Meerbusch-Osterath



Verschmutztes Gleisbett an der Station Bedburg (Erft)

Die **Sauberkeit** der Zugangsbereiche und Bahnsteige wird anhand von leicht zu entfernenden Verschmutzungen bewertet, beispielsweise durch herumliegenden Müll. Neben den Verkehrsflächen, auf welchen sich die Reisenden bewegen, wird auch die Sauberkeit des Gleisbettes geprüft. Insgesamt bleibt festzuhalten, dass es sich bei der Prüfung der Sauberkeit um eine Momentaufnahme des Zustandes der Station durch den Prüfer handelt, wobei die Zugangsbereiche tendenziell schlechter abschneiden als die Bahnsteige. Ein Grund hierfür ist, dass bei den Zugangsbereichen häufiger unterschiedliche Zuständigkeiten bestehen. Für eine zielgerichtete Verbesserung der Sauberkeit ist zum Teil eine Abstimmung mit mehreren Akteuren erforderlich.

Die Ergebnisse für 2017 zeigen ein je nach Aufgabenträgergebiet unterschiedliches Bild mit variierenden Schwerpunkten. Der VRR hat auch 2017 bei den Zugangsbereichen einen Handlungsschwerpunkt bei der Sauberkeit identifiziert, wobei das allgemein hohe Niveau der Vorjahre gehalten wurde. Eine Ausnahme stellen die seit Jahren bestehenden Schwerpunkte insbesondere an S-Bahn-Stationen dar. Im Bereich des NVR ist weiterhin die Sauberkeit des Gleisbettes ein Bereich mit Verbesserungspotenzial. Die Sauberkeit der Stationen im NWL ist im Vergleich zu 2016 in fast allen Kategorien besser bewertet worden. Neben Verunreinigungen durch Graffiti, welche der Sauberkeit zugerechnet werden, hat sich insbesondere die Sauberkeit der Grünanlagen im Zugangs- wie auch Bahnsteigbereich signifikant verbessert.

Auch bei der landesweiten Bewertung der **Funktion der Ausstattungselemente** im Zugangs- und Bahnsteigbereich ist festzustellen, dass sich die Erfahrungen der Aufgabenträger unterscheiden. Die festgestellten Mängel umfassen das gesamte Portfolio der Stationsausstattung. Im Zugangsbereich sind häufig defekte Putz- und Fliesenbeläge im Personentunnel und Treppenaufgang sowie eine unzureichende Beleuchtung negativ bewertet. Die Erreichbarkeit der Bahnsteige wird insbesondere durch defekte Personenaufzüge und Fahrtreppen erschwert. Einschränkungen insbesondere auf dem Bahnsteig treten häufig durch defekte Sitzmöbel, Fahrplanvitriolen, Uhren oder Wetterschutzhäuser sowie durch eine schlecht lesbare Beschilderung und Wegeleitung auf. Die aufgezählten Mängel sind jedoch einzelfallabhängig und lassen daher keine allgemeingültige (negative oder positive) Tendenz erkennen. Der VRR hat die Funktion der Ausstattungselemente 2017 ähnlich bewertet wie im Vorjahr. Ein Grund hierfür ist der umfassende Austausch alter Beschilderungen und Personenaufzüge durch DB Station & Service 2016, der insbesondere eine verbesserte Entstörung der Personenaufzüge gewährt.

Eine ähnliche Offensive zum großräumigen Austausch von Ausstattungselementen hat der NVR 2017 begonnen. An rd. 140 Verkehrsstationen wird zur Herstellung einer durchgängigen Barrierefreiheit die Bahnsteigausstattung ausgetauscht. Eine Verbesserung der Funktionalität und des Erscheinungsbildes ist damit vor allem an Stationen mit zuvor nicht akzeptabler Bewertung eingetreten. Im NWL hingegen ist die Funktionalität gegenüber 2016 insgesamt unverändert.



Vandalismusschäden am Wetterschutz der Station Würgendorf Ort

Aufgabenträgerübergreifend sind Einschränkungen der Funktion durch Mängel am Wetterschutz, den Sitzmöbeln und Fahrplanvitrienen weiterhin Schwerpunkte bei der Bewertung der Funktion.

Zwei weitere Aspekte, welche die Bewertung der Stationsqualität beeinflussen können, sind **Vandalismusschäden** und der **Umgang mit alten und nicht mehr genutzten Anlagen**. An Stationen mit vermehrten Schäden durch Vandalismus werden ebenfalls regelmäßig Verunreinigungen mit Graffiti ermittelt. Betroffene Anlagen sind häufig mit Glaselementen ausgestattet, welche zerkratzt oder vollständig zerstört werden. Oftmals sind die großflächigen Seitenscheiben bei Wetterschutzhäusern betroffen, deren Austausch kosten- und mitunter auch zeitaufwändig ist. Deshalb kommen immer öfter Wetterschutzhäuser zum Einsatz, bei denen die Seiten- und Rückwände in mehrere kleinere Elemente unterteilt sind. Auch für Fahrplanvitrienen und Fahrpläne selbst werden inzwischen robuste und widerstandsfähigere Varianten eingesetzt. Im Bereich des NVR konzentrieren sich betroffene Stationen beispielsweise entlang der RB-Linie 38. Im VRR konzentrieren sich insbesondere an S-Bahn-Stationen diese Probleme. Schwach frequentierte Stationen in Ortsrandlage hingegen bilden beim NWL den Schwerpunkt für Vandalismusschäden.

Hervorzuheben sind zudem Stationen mit **inaktiven Anlagen** wie ehemaligen Gepäckaufzügen oder Bahnsteigen und Bahnsteigbereichen, die verkehrlich nicht mehr genutzt werden. Da keine betriebliche Funktion

mehr besteht, werden diese durch den Infrastrukturbetreiber nicht modernisiert, sondern lediglich in einem verkehrssicheren Zustand gehalten. Zwar werden diese Anlagen nicht grundsätzlich als Beeinträchtigung gewertet, jedoch beeinflussen sie das Erscheinungsbild und die Aufenthaltsqualität an der Station nachhaltig. Hier bedarf es weiterhin eines grundsätzlichen Handlungskonzeptes, wie zukünftig mit diesen Anlagen umgegangen werden soll.

### Landesweite Stationsmodernisierungen

In der Betrachtung der Gesamtergebnisse für 2017 ist landesweit eine Verbesserung der Stationsqualität festzustellen. Einen wesentlichen Beitrag hieran haben die abgeschlossenen Modernisierungsmaßnahmen an Stationen wie Rheda-Wiedenbrück, Opladen oder Wesel, welche im Rahmen der **Modernisierungsoffensive 2** umgebaut werden. In dem bereits 2008 von Bund, Land und der DB Station & Service initiierten Programm werden landesweit 117 Stationen bis vsl. 2019 modernisiert und barrierefrei ausgebaut. Für eine Fortführung ab 2020 haben die Aufgabenträger bereits Anschlussvereinbarungen für eine **Modernisierungsoffensive 3** mit der DB geschlossen, um weitere 50 Stationen auszubauen und zu modernisieren. Die Realisierung dieser Maßnahmen steht jedoch hinter dem aktuell in Planung befindlichen Ausbau auf den Zulaufstrecken der zukünftigen RRR-Stammstrecke zwischen Köln und Dortmund, den sog. **Außenästen des RRR**, zurück. Entlang der Strecken Minden – Hamm – Dortmund, Aachen – Köln oder Duisburg – Gelsenkirchen – Dortmund werden

## 3 Qualität Infrastruktur

### VERKEHRSSATIONEN

einheitliche Standards für den Halt der RRR-Fahrzeuge und den barrierefreien Zugang zu diesen an insgesamt 49 Stationen realisiert. Hierzu erhalten die Bahnsteige eine einheitliche Nutzlänge von 215 m und eine einheitliche Bahnsteighöhe von 76 cm über Schienenoberkante. Eine barrierefreie Zuwegung wird über Aufzüge oder Rampen sowie taktile Leitstreifen und Brailleschrift an den Bahnsteigzugängen gewährleistet. Für eine hohe Aufenthaltsqualität sind Ergänzungen des Wetterschutzes und der Ausstattung sowie ein Ausbau der Fahrgastinformationen geplant. Parallel hierzu werden 12 kleinere Stationen durch das Zukunftsinvestitionsprogramm „Barrierefreiheit“ des Bundes barrierefrei ausgebaut. Es werden gezielt Stationen mit weniger als 1.000 Reisenden pro Tag – gemäß der DB-Regelwerke besteht dort kein Anspruch auf einen barrierefreien Zugang – ausgebaut, wenn ein erhöhter Bedarf an Barrierefreiheit im Einzugsgebiet der Station besteht. Für Knotenbahnhöfe mit erheblichem Modernisierungsbedarf wie

Dortmund, Duisburg oder Hagen, haben DB Station & Service, Bund, Land und die Aufgabenträger einzelner Großprojekte mit gemeinsamer finanzieller Beteiligung vereinbart. 2017 erfolgte für zwei Großprojekte in NRW die Inbetriebnahme:

Nach drei Jahren Bauzeit konnte am 24. Juni 2017 in **Münster** das neue Empfangsgebäude des Hauptbahnhofs eröffnet werden. Die erste Neueröffnung eines großen Bahnhofsbauwerks bundesweit seit einigen Jahren ersetzt das fast 60 Jahre alte ehemalige Bahnhofsgebäude. Seit der Erbauung des ersten Bahnhofs in Münster 1848 handelt es sich um die insgesamt sechste Neugestaltung des Hauptbahnhofs. Der als Eigenprojekt der DB realisierte Neubau wurde auch mit Zuschüssen von Bund, Land und der Stadt finanziert. Den täglich fast 70.000 Besuchern des Bahnhofs stehen neben den zuvor runderneuerten Bahnsteigen, Auf- und Zugängen ebenfalls Geschäfte und Gastronomie auf ca. 8.000 Quadratmetern zur Verfügung. Darüber hinaus werden

Im neuen Hauptbahnhof Münster werden erstmals digitale Vitrienen zur Fahrgastinformation getestet



in Münster erstmals in NRW sogenannte digitale Vitrinen getestet, welche die üblichen Aushänge am Bahnhof zunächst ergänzen und langfristig ersetzen können. Ebenso kommen digitale Schließfächer, die Reisende auch bargeldlos reservieren können, in Münster zum Einsatz. Die Neugestaltung der Bahnhofsvorplätze rundet die Aufwertung des Gesamtareals als Tor zur Stadt Münster ab.

Pünktlich zum Beginn der UN-Klimakonferenz in Bonn konnte der neue Haltepunkt **UN Campus** ab dem 1. November 2017 durch den Nahverkehr angefahren werden. Pünktlich zum Beginn der UN-Klimakonferenz in Bonn konnte der neue Haltepunkt UN Campus ab dem 1. November 2017 durch den Nahverkehr angefahren werden. In eineinhalb Jahren Bauzeit entstand an der linken Rheinstraße zwischen Bonn Hbf und Bonn-Bad Godesberg eine barrierefreie Verkehrsstation mit zwei Außenbahnsteigen. Zusätzlich zu den Anwohnern wird auch

eine Vielzahl von Arbeitnehmern durch kürzere Arbeitswege im Bundesviertel vom neuen Haltepunkt profitieren. Während zur UN-Klimakonferenz alle linksrheinischen Nahverkehrslinien den neuen Haltepunkt bedienen, muss die RB 48 seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2017 aus Süden kommend vorerst durchfahren. Sie kann während der Bauarbeiten am Bonner Hauptbahnhof nur in Richtung Bonn-Mehlem halten.

Durch die Vielzahl an Modernisierungsvorhaben in den kommenden Jahren ist mittelfristig eine weitere Steigerung der landesweiten Stationsqualität zu erwarten. Neben den bereits erwähnten Arbeiten u.a. am Bonner Hauptbahnhof werden mittelfristig insgesamt 150 Bahnhöfe in ganz NRW umgebaut. Die Karte auf Seite 53.1 gewährt neben den Gesamtergebnissen der Erhebung 2017 einen Überblick, welche Stationen bereits im Bau bzw. in konkreter Planung für eine Modernisierung sind.

Für die Anreise zur UN-Klimakonferenz in Bonn nutzten viele Teilnehmer den neuen Haltepunkt Bonn UN Campus



Weitere Informationen zu den Ergebnissen der Stationserhebungen 2017 können dem Stationsbericht des VRR (online unter [www.vrr.de](http://www.vrr.de)), dem Qualitätsbericht des NWL (online unter [www.nwl-info.de](http://www.nwl-info.de)) sowie dem Qualitätsbericht des NVR (online unter [www.nvr.de](http://www.nvr.de)) entnommen werden.

# Stationsqualität NRW 2017

## Zeichenerklärung

### Zustand der Stationen

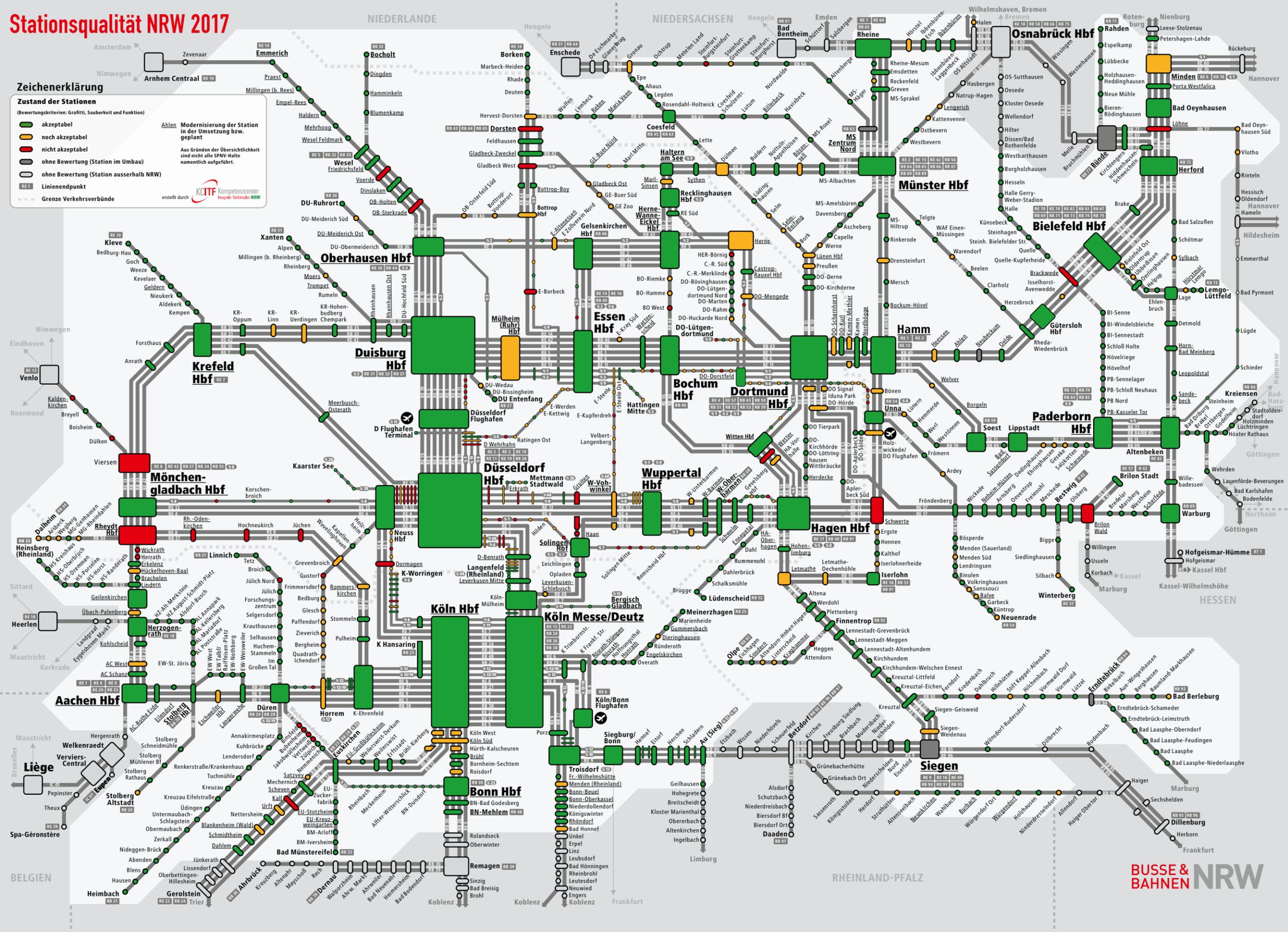
(Bewertungskriterien: Graffiti, Sauberkeit und Funktion)

- akzeptabel
- noch akzeptabel
- nicht akzeptabel
- ohne Bewertung (Station im Umbau)
- ohne Bewertung (Station ausserhalb NRW)
- Linienendpunkt
- Grenze Verkehrsverbünde

**Ahlen** Modernisierung der Station in der Umsetzung bzw. geplant

Aus Gründen der Übersichtlichkeit sind nicht alle SPNV-Halte namentlich aufgeführt.

KCITF Kompetenzzentrum  
Ingenieurleistungen NRW  
erstellt durch



Den Nahverkehr allen Menschen zugänglich zu machen, ist erklärtes Ziel und gesetzlicher Auftrag zugleich, an dessen Umsetzung u.a. das Ministerium für Verkehr des Landes NRW, die Aufgabenträger, die Infrastrukturbetreiber und Eisenbahnverkehrsunternehmen gemeinsam arbeiten. Insbesondere für Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, ist ein **barrierefreier Zugang zum Nahverkehr** mehr als eine Frage des Komforts. Darüber hinaus profitieren weitere Kundengruppen, wie Reisende mit Kinderwagen, Fahrrad oder schwerem Gepäck von einem barrierefreien Ausbau der Stationen und einem niveaugleichen Einstieg in die Fahrzeuge, so dass hiermit auch eine allgemeine Steigerung der Attraktivität und Akzeptanz des Nahverkehrs einhergeht.

Die von der Generalversammlung der Vereinten Nationen beschlossene **UN-Behindertenrechtskonvention** – im Mai 2008 in Kraft getreten – fordert für Menschen mit Behinderungen einen gleichberechtigten Zugang zu Transportmitteln. Als übernationales Regelwerk zur Herstellung der Barrierefreiheit im Eisenbahnverkehr definiert die **TSI PRM** (Technical specifications for interoperability for persons with reduced mobility) die Parameter und Anforderungen u.a. für den barrierefreien Neu- und Umbau von Fahrzeugen sowie Verkehrsstationen. Entsprechend der Forderung der UN definiert die TSI PRM den Begriff der Barrierefreiheit als ein universelles Design mit dem Ziel, die volle und gleichberechtigte Benutzung der Beförderungsmittel sicherzustellen. Hierzu sind unterschiedliche Teilsysteme und deren Teilkomponenten aufeinander abzustimmen, um eine vollständige Barrierefreiheit sicherstellen zu können.

Eine zentrale Bedeutung besitzt dabei weiterhin die Sicherstellung einer **stufenfreien bzw. rollstuhlgerechten Erschließung** der Bahnsteige. Insbesondere an Stationen mit einer Personenunterführung ist hierfür die Errichtung von Aufzügen oder langen Rampen erforderlich. Gemessen an den notwendigen Investitionen, den Kapazitäten für die Planung, Genehmigung und Bauausführung und der baubetrieblichen Umsetzung – mittels Sperrpausen, Vollsperrung oder Langsamfahrstellen – stellt eine Realisierung der Stufenfreiheit oft eine große Herausforderung auf dem Weg zu einer landesweiten

vollständigen Barrierefreiheit im SPNV dar. Die zweite wesentliche Determinante ist die **Harmonisierung von Bahnsteighöhen und Einstiegshöhen**, die eine langfristige Abstimmung der Infrastruktur und der im Rahmen der Verkehrsverträge eingesetzten Fahrzeuge bedeutet. Das zentrale Instrument dabei ist das **Bahnsteignutzlängen- und -höhenkonzept des Landes**, das 2016 über die Verwaltungsvorschriften zum ÖPNV-Gesetz NRW in Kraft getreten ist. In Abstimmung mit dem Ministerium für Verkehr des Landes NRW, den SPNV-Aufgabenträgern und DB Station & Service hat das KC ITF NRW landesweit für alle Stationen die bei Um- und Ausbau oder Modernisierung der Bahnsteige zu berücksichtigende Höhe über Schienenoberkante festgelegt.

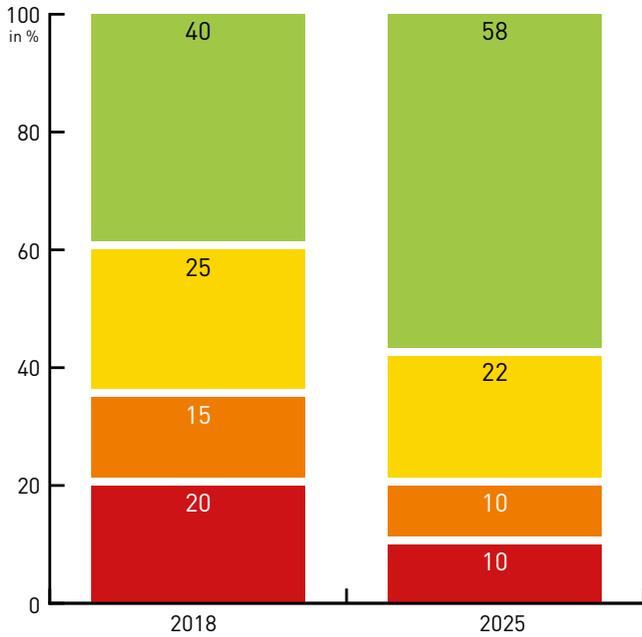
### Status Quo und Entwicklung

Legt man bei der Bewertung des Zustands der Barrierefreiheit im SPNV in Nordrhein-Westfalen die Anforderungen der TSI PRM zugrunde, ist dies aufgrund der Berücksichtigung der Vielzahl an Einzelkomponenten mit einem enormen Aufwand verbunden. Im Rahmen der Landesarbeitsgruppe Qualität wurde für eine erste landesweite Auswertung eine vereinfachte Betrachtung mit dem Fokus auf die stufenfreie Nutzung gelegt. Hierzu sind die stufenfreie Erschließung der Bahnsteigkanten sowie der höhengleiche Einstieg in die Fahrzeuge untersucht worden.

Anhand der Kenntnisse über bereits wettbewerblich vergebene Verkehrsverträge und der damit verbundenen Fahrzeugkonzepte sowie die vertraglich mit den Infrastrukturbetreibern vereinbarten Ausbauprogramme an Stationen ist zudem ein Blick in die mittelfristige Entwicklung möglich. Die Bewertung der Fahrzeugeinstiegshöhen erfolgt auf Basis des Jahresfahrplans 2018 und der darin festgelegten Regelhalte der Nahverkehrslinien an den Bahnsteigkanten je Station. Baustellenbedingte Umleitungen und abweichende Stationshalte sind nicht berücksichtigt.

Die Analyse zeigt, dass im Bestand rd. 35 % der im Regelbetrieb angefahrenen Bahnsteigkanten für einen stufenfreien Zugang auszubauen sind. Bei rd. 20 % der Bahnsteigkanten ist eine stufenfreie Erschließung in Form von Aufzügen oder langen Rampen nicht vorhanden. Ein Beispiel hierfür ist Dortmund Hbf, dessen barrierefreier Ausbau im Oktober 2017

### Bahnsteigkantenhöhen und Fahrzeugeinstiegshöhen im SPNV – Status Quo (2018) und Entwicklung (2025)\*



- Stufenfreier Zugang zum Bahnsteig und niveaugleicher Einstieg in Fahrzeuge aller Linien mit Regelhalt möglich (Bahnsteigkantenhöhen und Fahrzeugeinstiegshöhen vollständig harmonisiert)
- Stufenfreier Zugang zur Bahnsteigkante, niveaugleicher Einstieg nicht in Fahrzeuge aller Linien mit Regelhalt möglich (Abweichung Bahnsteigkantenhöhe zur Fahrzeugeinstiegshöhe)
- Bahnsteigkantenhöhe ≤ 38 cm über Schienenoberkante
- kein stufenfreier Zugang zur Bahnsteigkante

\* Grundlagen:  
 - Zuwegung und Bahnsteigkantenhöhe gemäß Ist-Zustand unter Berücksichtigung vertraglich vereinbarter Ausbaumaßnahmen (Inbetriebnahmen bis vsl. 2025)  
 - Zuordnung Zughalt und Bahnsteigkante gemäß Jahresfahrplan 2018  
 - Einstiegshöhen gemäß laufender bzw. abgeschlossener Verkehrsverträge (bis Dez. 2020)

begonnen wurde. Weitere rd. 15 % aller Bahnsteigkanten besitzen eine Höhe von maximal 38 cm über Schienenoberkante – überwiegend an kleineren Stationen – und können ungeachtet einer stufenfreien Zuwegung nicht für einen niveaugleichen Einstieg in Nahverkehrszüge genutzt werden.

Weitere 25 % der im täglichen Betrieb durch den Nahverkehr angefahrenen Bahnsteigkanten verfügen zwar über eine stufenfreie Erschließung sowie eine Höhe von mindestens 55 cm über Schienenoberkante. Jedoch verkehren im Regelbetrieb Nahverkehrszüge mit unterschiedlichen Einstiegshöhen an diesen Bahnsteigkanten, so dass nicht bei allen Fahrten ein niveaugleicher Ein- bzw. Ausstieg in die Nahverkehrszüge möglich ist. In diesen Fällen sind mobilitätseingeschränkte Fahrgäste in der Regel auf den Einsatz fahrzeuggebundener Einstiegshilfen angewiesen, deren Einsatz häufig nur an bestimmten Einstiegsbereichen der Fahrzeuge und jeweils nur durch das Personal der EVU möglich ist.

An rd. 40 % aller Bahnsteigkanten sind für alle SPNV-Halte im Regelfahrplan sowohl eine stufenfreie Zuwegung als auch ein niveaugleicher Einstieg aufgrund der Harmonisierung der Bahnsteigkantenhöhe und der Fahrzeugeinstiegshöhe sichergestellt. Mittelfristig wird dieser Anteil auf rd. 60 % ansteigen. Ein wesentlicher Treiber dieser Verbesserung sind der sukzessive Einsatz der RRX-Fahrzeuge auf den RE-Linien der Vorlaufbetriebs – mit einem niveaugleichen Einstieg an 76 cm hohen Bahnsteigkanten – und der damit einhergehende barrierefreie Ausbau von rd. 50 Stationen.



Weitergehende Informationen zum Stand der Barrierefreiheit im nordrhein-westfälischen Nahverkehr – u.a. eine Bewertung in Relation zu den Ein- und Aussteigerzahlen – werden in Kürze online unter [www.kcitf-nrw.de](http://www.kcitf-nrw.de) abrufbar sein.

Die RRX-Fahrzeuge werden auf den Linien RE 1, RE 4, RE 5, RE 6 und RE 11 einen niveaugleichen Einstieg gewährleisten. Hierzu werden sukzessive in den kommenden Jahren rd. 30 Bahnsteige auf die erforderliche Höhe von 76 cm über Schienenoberkante ausgebaut. Weitere Bahnsteige erhalten zudem eine stufenfreie Erschließung.



## BETRIEBSQUALITÄT: PÜNKTLICHKEITEN UND ZUGAUSFÄLLE

(nach Alphabet sortiert)

Aktuelles EVU	RE-Linie	Pünktlichkeitsquoten in Prozent					±	Zugausfallquoten in Prozent					±	
		2013	2014	2015	2016	2017	2016 2017	2013	2014	2015	2016	2017	2016 2017	
Abellio Rail NRW	RE 16	91,4	92,0	89,6	90,0	87,0	-2,9	0,7	1,4	1,3	1,9	1,8	-0,1	
Abellio Rail NRW	RE 19*	Betriebsaufnahme Dez 2016				84,5							4,3	
DB Regio AG	RE 1	67,9	69,3	64,9	73,1	60,0	-13,1	1,5	2,6	2,2	0,9	2,5	1,6	
DB Regio AG	RE 11	79,1	73,7	75,7	82,0	69,1	-12,9	1,0	8,2	4,0	2,9	4,3	1,5	
DB Regio AG	RE 12	80,4	80,6	79,0	83,3	86,4	3,1	2,3	6,7	4,8	5,7	7,3	1,6	
DB Regio AG	RE 17	90,6	90,9	89,5	87,6	86,4	-1,2	0,4	1,5	1,0	1,3	0,8	-0,5	
DB Regio AG	RE 18	Betriebsaufnahme Dez 2015			98,5	99,1	0,6				8,9	1,8	-7,1	
DB Regio AG	RE 2	80,0	82,7	81,4	82,6	80,5	-2,1	2,7	3,6	4,4	2,2	4,5	2,3	
DB Regio AG	RE 22	90,4	85,7	77,0	84,5	85,6	1,0	2,5	2,1	3,6	1,3	6,2	5,0	
DB Regio AG	RE 4	76,2	77,4	75,8	79,3	74,0	-5,3	1,3	5,5	5,7	3,8	3,0	-0,8	
DB Regio AG	RE 42**	Betriebsaufnahme Dez 2016				81,3							4,1	
DB Regio AG	RE 5	65,6	66,4	59,7	61,6	52,8	-8,8	1,0	1,9	3,2	5,7	4,8	-0,9	
DB Regio AG	RE 57	92,4	87,9	89,5	87,4	79,4	-8,0	2,6	2,8	5,7	1,9	1,3	-0,6	
DB Regio AG	RE 6***	71,8	70,5	68,9	81,5	67,8	-13,8	1,1	1,8	3,2	2,6	3,8	1,2	
DB Regio AG	RE 78	88,9	91,8	87,6	91,6	86,6	-5,0	0,6	1,3	4,1	4,9	9,1	4,2	
DB Regio AG	RE 8	86,0	85,0	84,5	84,3	87,7	3,4	0,8	2,4	2,7	0,6	1,9	1,3	
DB Regio AG	RE 9	83,4	87,0	82,4	79,9	85,4	5,5	1,6	2,8	4,5	1,1	3,1	2,0	
eurobahn (Keolis)	RE 13	87,0	87,3	85,4	86,9	85,9	-1,0	1,0	2,1	3,4	2,5	5,5	3,0	
eurobahn (Keolis)	RE 3	85,3	87,0	85,4	90,1	85,3	-4,8	1,4	2,9	1,6	2,5	7,6	5,1	
eurobahn (Keolis)	RE 82	80,3	89,7	88,1	88,2	89,3	1,2	8,3	2,7	1,5	3,8	2,3	-1,5	
Hessische Landesbahn	RE 99	90,2	88,6	86,2	89,0	92,3	3,3	0,0	0,0	0,2	0,1	0,4	0,3	
National Express	RE 7	72,7	72,9	71,6	77,0	70,8	-6,2	6,2	6,2	6,2	2,7	4,8	2,1	
NordWestBahn	RE 10	88,6	89,6	82,3	83,5	84,1	0,6	1,4	3,7	3,2	1,7	2,1	0,4	
NordWestBahn	RE 14	87,5	89,8	84,3	86,6	84,9	-1,7	1,7	1,3	0,7	4,8	0,6	-4,2	
SNCB	RE 29	77,5	83,1	59,1	78,1	67,7	-10,4	0,8	1,6	1,3	3,3	0,6	-2,7	
Westfalenbahn	RE 15	81,3	72,7	78,9	85,6	84,6	-1,0	4,1	10,1	8,1	1,3	1,9	0,6	
Westfalenbahn	RE 60	72,7	73,3	74,3	78,5	85,5	7,0	2,1	2,1	2,1	1,1	1,1	0,0	
Westfalenbahn	RE 70	82,2	85,9	84,5	91,0	91,8	0,8	0,5	1,9	3,6	0,2	0,9	0,6	

(nach Alphabet sortiert)

Aktuelles EVU	RB-Linie	Pünktlichkeitsquoten in Prozent					±	Zugausfallquoten in Prozent					±	
		2013	2014	2015	2016	2017	2016 2017	2013	2014	2015	2016	2017	2016 2017	
Abellio Rail NRW	RB 32	95,1	96,0	95,1	97,3	91,3	-6,1	0,5	1,1	1,1	3,1	1,9	-1,2	
Abellio Rail NRW	RB 35+	Geänderter Linienvverlauf seit 2017				90,1							1,7	
Abellio Rail NRW	RB 40	93,9	94,0	89,6	91,4	89,8	-1,7	0,4	1,1	0,3	0,6	1,1	0,5	
Abellio Rail NRW	RB 46	96,3	96,8	95,1	96,9	94,9	-2,0	0,7	3,9	1,0	0,9	3,5	2,6	
Abellio Rail NRW	RB 91	95,2	96,0	95,0	93,9	93,1	-0,8	0,8	1,2	1,1	2,2	1,7	-0,5	
DB Regio AG	R 42++	kein Messpunkt in NRW						2,0	5,1	2,2	0,3	7,9	7,6	
DB Regio AG	RB 20	93,2	93,8	93,0	91,9	88,6	-3,3	3,0	2,8	6,6	6,3	2,8	-3,5	
DB Regio AG	RB 23	95,1	93,5	93,6	95,5	93,9	-1,6	7,6	1,8	4,6	0,9	1,0	0,1	
DB Regio AG	RB 24	79,1	88,5	74,0	81,6	82,8	1,2	2,0	1,7	2,8	1,9	8,8	6,9	
DB Regio AG	RB 25	93,4	86,5	85,6	85,7	89,1	3,4	2,5	6,3	5,6	8,1	1,8	-6,3	
DB Regio AG	RB 27	82,2	80,6	79,2	79,3	80,8	1,5	1,2	2,9	4,8	1,0	1,7	0,6	
DB Regio AG	RB 30	84,1	83,0	85,9	89,5	78,0	-11,6	10,1	2,2	4,1	1,7	4,1	2,4	
DB Regio AG	RB 33	89,0	86,4	86,4	88,3	82,1	-6,2	2,0	4,8	2,2	4,5	2,2	-2,3	
DB Regio AG	RB 34+++	96,6	94,3	95,6	93,9	95,5	1,6	1,7	1,7	1,0	2,7	1,6	-1,1	
DB Regio AG	RB 37	87,2	87,4	82,7	90,5	86,3	-4,1	1,1	3,3	6,5	1,0	5,8	4,8	
DB Regio AG	RB 38	80,3	84,3	92,3	91,3	90,8	-0,4	0,9	5,5	4,1	4,4	3,4	-1,0	
DB Regio AG	RB 43	94,2	95,7	96,2	88,2	88,4	0,3	2,4	3,5	1,6	5,3	2,9	-2,4	
DB Regio AG	RB 51	91,8	91,9	88,0	93,0	90,9	-2,1	0,7	1,4	2,7	1,2	1,8	0,6	
DB Regio AG	RB 52	98,5	97,7	97,6	95,2	95,8	0,6	0,4	3,5	1,3	5,2	3,5	-1,7	
DB Regio AG	RB 53	97,6	96,9	96,6	95,5	93,9	-1,6	0,2	0,6	4,5	1,1	2,7	1,6	

(nach Alphabet sortiert)		Pünktlichkeitsquoten in Prozent					±%	Zugausfallquoten in Prozent					±%	
Aktuelles EVU	RB-Linie	2013	2014	2015	2016	2017	2016 2017	2013	2014	2015	2016	2017	2016 2017	
DB Regio AG	RB 54	98,2	98,4	97,4	97,0	97,7	0,7	0,4	1,7	6,7	3,5	1,0	-2,5	
DB Regio AG	RB 63	94,4	91,1	91,1	92,8	91,0	-1,8	0,4	1,5	1,6	0,4	2,3	1,9	
DB Regio AG	RB 64	97,7	96,4	96,4	95,8	95,3	-0,6	0,3	1,1	2,4	0,7	1,0	0,3	
DB Regio AG	RB 76	74,6	77,5	84,6	85,7	85,5	-0,2	2,4	5,2	7,8	16,0	15,0	-1,0	
DB Regio AG	RB 94	86,3	91,1	82,2	79,3	75,5	-3,8	16,4	4,8	4,5	6,4	2,6	-3,8	
eurobahn (Keolis)	RB 50	80,1	80,2	74,9	82,4	81,8	-0,7	1,1	1,0	0,9	1,9	2,3	0,4	
eurobahn (Keolis)	RB 59	90,4	86,7	91,4	87,9	89,5	1,6	1,5	1,7	2,9	5,0	3,1	-2,0	
eurobahn (Keolis)	RB 67	88,0	87,4	85,1	87,8	84,8	-3,0	0,7	3,4	1,1	4,2	2,2	-2,0	
eurobahn (Keolis)	RB 69	80,5	74,8	70,1	78,2	81,7	3,5	0,8	1,0	0,7	1,6	1,7	0,1	
eurobahn (Keolis)	RB 71	79,8	75,5	69,6	74,3	74,6	0,3	0,5	1,2	1,5	2,0	4,1	2,1	
eurobahn (Keolis)	RB 73	79,6	90,3	87,1	86,1	87,6	1,5	3,0	3,4	1,2	2,1	1,3	-0,8	
eurobahn (Keolis)	RB 89	86,8	86,0	85,2	88,6	87,4	-1,2	0,5	0,7	1,1	1,6	1,7	0,1	
Hessische Landesbahn	RB 90++++	kein Messpunkt in NRW				94,3	95,4	1,2				0,9	0,6	-0,3
Hessische Landesbahn	RB 92	97,8	97,0	93,6	97,2	98,6	1,4	11,1	5,5	13,7	14,1	0,4	-13,7	
Hessische Landesbahn	RB 93	91,3	90,9	81,4	77,3	83,4	6,1	1,4	1,4	2,3	6,4	4,7	-1,7	
Hessische Landesbahn	RB 95	93,3	95,5	82,4	94,9	96,3	1,4	0,4	3,4	1,3	0,2	2,7	2,4	
Hessische Landesbahn	RB 96	95,7	96,4	95,2	98,5	99,1	0,5	2,5	0,1	0,1	4,6	0,2	-4,4	
National Express	RB 48	82,6	85,1	83,5	81,6	80,1	-1,5	3,9	5,2	6,4	4,6	8,9	4,3	
NordWestBahn	NWB 394	73,9	74,5	67,3	73,1	71,8	-1,3	0,8	6,1	1,1	0,3	0,3	0,0	
NordWestBahn	RB 31	88,9	84,1	90,7	88,8	85,4	-3,5	0,7	1,0	8,4	6,0	2,1	-3,9	
NordWestBahn	RB 36	98,9	99,1	98,5	98,4	97,7	-0,8	2,4	5,2	2,3	7,3	11,4	4,1	
NordWestBahn	RB 44	95,9	96,5	96,7	91,5	93,5	2,0	4,5	1,8	1,2	4,4	5,9	1,5	
NordWestBahn	RB 45	93,9	95,8	93,8	93,0	95,2	2,2	2,7	1,5	0,7	2,7	2,2	-0,5	
NordWestBahn	RB 74	82,9	81,6	88,3	89,1	89,2	0,1	0,5	2,6	1,0	1,0	0,8	-0,2	
NordWestBahn	RB 75	93,0	95,2	91,6	90,8	88,8	-2,0	1,0	1,3	1,1	3,1	2,9	-0,2	
NordWestBahn	RB 77	90,2	86,2	86,4	87,4	86,7	-0,7	0,9	0,7	4,9	5,0	1,6	-3,4	
NordWestBahn	RB 84	94,6	92,5	93,6	87,9	88,5	0,5	3,4	0,5	0,1	0,5	4,4	3,8	
NordWestBahn	RB 85	kein Messpunkt in NRW	96,5	95,8	93,5	93,7	0,2	0,2	0,4	0,4	0,3	13,5	13,2	
Rurtalbahn	RB 21	97,2	97,2	97,2	95,8	96,0	0,2	0,2	0,3	0,2	0,2	0,3	0,1	
trans regio	RB 26	81,9	82,7	78,1	79,5	77,1	-2,4	0,0	0,2	0,6	1,1	0,9	-0,2	
WestfalenBahn	RB 61	89,3	89,3	87,6	89,5	92,1	2,6	0,3	0,4	0,6	0,8	1,5	0,6	
WestfalenBahn	RB 65	88,7	87,9	91,3	90,5	88,8	-1,7	0,6	2,9	0,5	1,1	3,6	2,4	
WestfalenBahn	RB 66	91,8	94,0	90,0	91,1	87,8	-3,3	0,5	0,4	1,4	1,8	2,3	0,5	
WestfalenBahn	RB 72	90,2	94,8	91,9	93,8	93,9	0,1	13,4	0,3	2,9	1,0	4,2	3,2	

(nach Alphabet sortiert)		Pünktlichkeitsquoten in Prozent					±%	Zugausfallquoten in Prozent					±%
Aktuelles EVU	S-Linie	2013	2014	2015	2016	2017	2016 2017	2013	2014	2015	2016	2017	2016 2017
Abellio Rail NRW	S 7°	97,0	97,3	95,9	95,3	93,4	-2,0	2,6	7,5	8,2	1,0	4,1	3,1
DB Regio AG	S 1	88,2	90,0	93,9	88,7	88,0	-0,7	1,8	5,2	4,3	3,5	3,1	-0,4
DB Regio AG	S 1 H	64,6	76,3	69,5	71,4	69,2	-2,2	0,3	1,6	2,5	1,3	1,5	0,2
DB Regio AG	S 11	91,9	91,4	91,8	88,8	88,1	-0,7	2,7	3,5	3,2	4,4	2,3	-2,1
DB Regio AG	S 12	93,1	92,7	92,4	91,8	90,2	-1,6	0,8	1,6	2,5	4,2	1,3	-2,9
DB Regio AG	S 13	91,7	91,2	91,1	93,4	90,8	-2,6	1,7	4,2	3,0	1,6	1,2	-0,4
DB Regio AG	S 19	Betriebsaufnahme Dez 14		95,8	91,6	87,6	-4,0			3,6	5,4	1,5	-3,9
DB Regio AG	S 2	93,5	93,2	95,6	92,7	88,4	-4,3	0,7	4,7	3,8	2,2	4,6	2,4
DB Regio AG	S 3	96,4	95,8	94,5	92,8	92,1	-0,7	5,1	4,6	18,2	13,8	4,3	-9,6
DB Regio AG	S 4	98,9	97,7	97,2	96,8	98,6	1,8	0,8	2,7	3,3	1,3	2,8	1,5
DB Regio AG	S 5 H	81,8	85,2	75,1	72,7	75,8	3,1	33,2	1,6	2,5	3,5	4,8	1,3
DB Regio AG	S 5/S 8	91,7	90,7	93,2	91,6	89,8	-1,8	1,7	4,3	5,3	3,4	2,7	-0,7
DB Regio AG	S 6	86,1	86,8	94,6	90,6	90,0	-0,7	2,8	5,7	3,3	3,4	6,0	2,6
DB Regio AG	S 68	81,6	81,5	84,2	83,4	83,9	0,6	10,3	12,0	10,6	26,6	12,3	-14,3
DB Regio AG	S 9	92,4	93,0	94,0	91,3	87,5	-3,9	2,7	5,8	3,9	3,2	3,5	0,3
Regiobahn	S 28	96,6	95,5	96,1	94,0	92,3	-1,6	1,1	2,0	1,9	7,2	2,1	-5,1

\* bis 2016 Abschnitt Düsseldorf - Emmerich RB 35

\*\* bis 2016 Abschnitt Münster - Essen RB 42

\*\*\* bis 2016 Abschnitt Düsseldorf - Köln/Bonn Flughafen RE 6a

+ bis 2016 Linienverlauf Emmerich und Düsseldorf

+++ bis 2014 RB 39

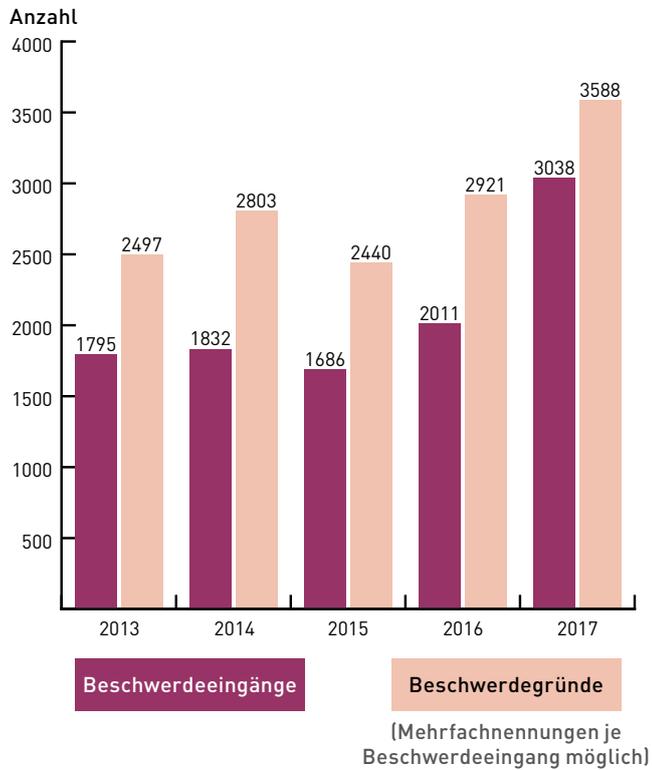
++ bis 2015 RB 55

++++ bis 2014 RB 28

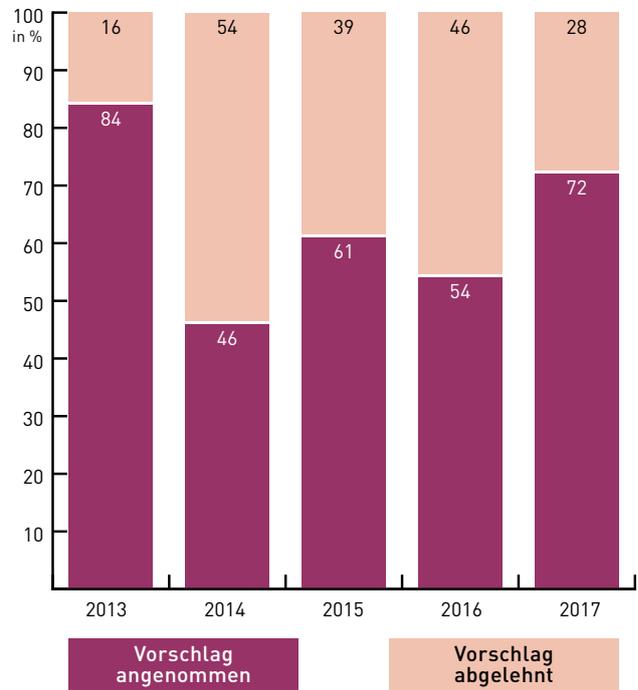
° bis 2013 RB 47

SCHLICHTUNGSSTELLE NAHVERKEHR

Beschwerdeeingänge und Beschwerdegründe

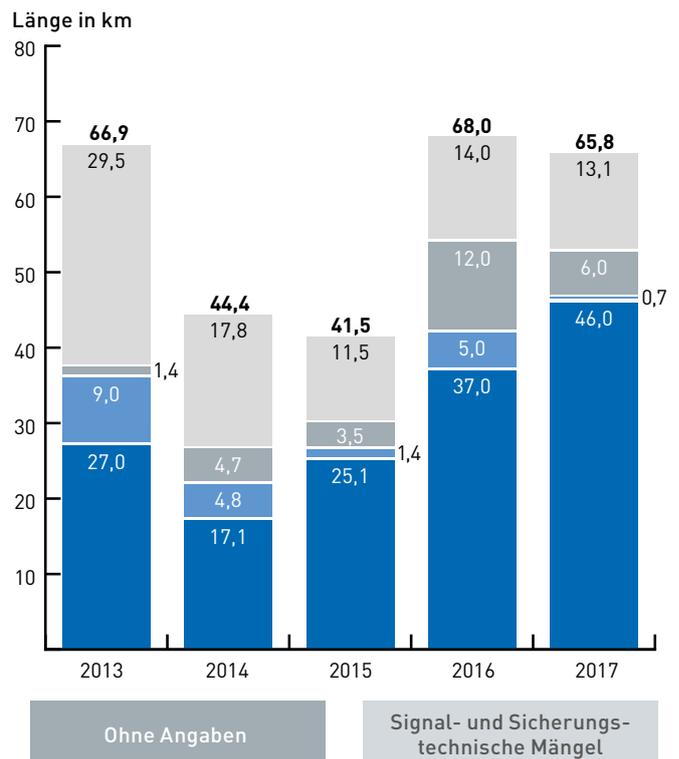
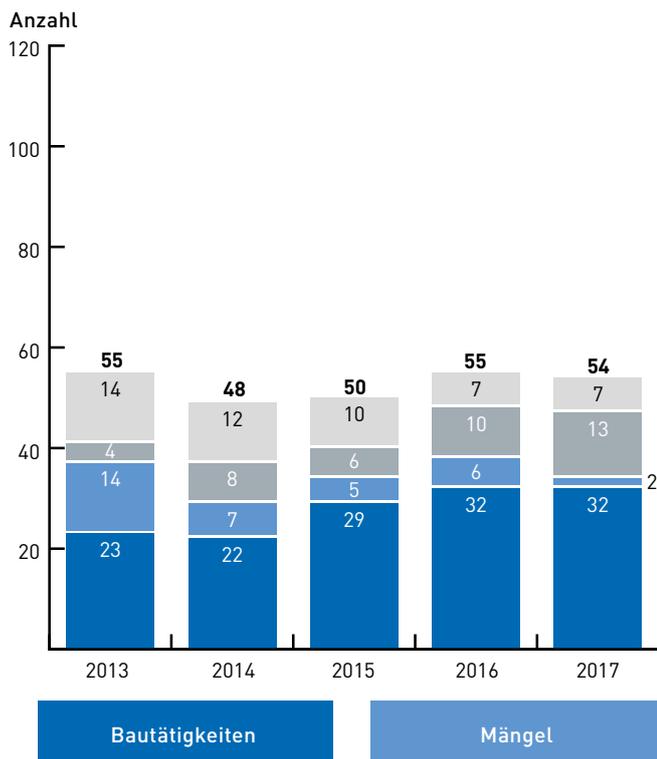


Schlichtungsvorschläge



NETZZUSTAND

Entwicklung La-Stellen 2013–2017 nach Ursachen (Monatsmittelwerte)



## IMPRESSUM

Ministerium für Verkehr  
des Landes Nordrhein-Westfalen (VM)  
Stadttor 1  
40219 Düsseldorf  
Internet: [www.vm.nrw.de](http://www.vm.nrw.de)

Ministerium für Verkehr  
des Landes Nordrhein-Westfalen



Busse & Bahnen NRW – Mobilitätsportal NRW  
Internet: [www.busse-und-bahnen.nrw.de](http://www.busse-und-bahnen.nrw.de)

**BUSSE & BAHNEN** NRW

Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR  
Augustastrasse 1  
45879 Gelsenkirchen  
Telefon: 0209 15 84 - 0  
Internet: [www.vrr.de](http://www.vrr.de)



Nahverkehr Westfalen-Lippe  
Hauptgeschäftsstelle  
Friedrich-Ebert-Straße 19  
59425 Unna  
Telefon: 02303 9 52 63 - 0  
Internet: [www.nwl-info.de](http://www.nwl-info.de)



Nahverkehr Rheinland GmbH  
Glockengasse 37–39  
50667 Köln  
Telefon: 0221 2 08 08 - 0  
Internet: [www.nvr.de](http://www.nvr.de)



Bildnachweise  
Abellio Rail NRW: 1, Einleger  
Deutsche Bahn AG/Volker Emersleben: 2  
Keolis/C. Köster: 10, 33, 35, 56  
Kompetenzcenter Marketing NRW: 16  
NVR/Smilla Dankert: 18  
VRR/D. Vaut: 17  
Deutsche Bahn AG/Kai Michael Neuhold: 21  
NWL: 21, 51  
WestfalenBahn: 23  
Deutsche Bahn AG/Georg Wagner: 29  
NordWestBahn/Holger Jacoby: 30

National Express: 31  
Deutsche Bahn AG/Wolfgang Klee: 32  
PESA: 34  
KHB/Georg Hess: 35  
Deutsche Bahn AG/Porsche Consulting/Marco Prosch:  
36, 45  
Deutsche Bahn AG/Uwe Miethe: 37, 38, 39, 42  
VRR: 50  
NVR: 50, 53  
Deutsche Bahn AG: 52  
Siemens AG/[www.siemens.com/presse](http://www.siemens.com/presse): 55  
Deutsche Bahn AG/Martin Busbach: 62



4012



**Herausgeber**

Kompetenzcenter ITF NRW  
c/o Nahverkehr Westfalen-Lippe  
Geschäftsstelle Bielefeld  
Jahnplatz 5  
33602 Bielefeld

Telefon: 0521 32 94 33-0  
Fax: 0521 32 94 33-16  
E-Mail: [info@kcitf-nrw.de](mailto:info@kcitf-nrw.de)  
Internet: [www.kcitf-nrw.de](http://www.kcitf-nrw.de)

**Verantwortlich für den Inhalt**

Kompetenzcenter ITF NRW  
Tobias Schultz, Kai Schulte

**Layout und Gestaltung**

[ardventure.de](http://ardventure.de)

Stand: Juni 2018