

Fragen und Antworten zur Pünktlichkeit

■ **Wie hat sich die Pünktlichkeit bei der DB entwickelt und was tut die DB für pünktlichere Züge?**

- Für das Gesamtjahr 2017 haben sich mit 78,5 Prozent für den Fernverkehr, 94,4 Prozent für den Nahverkehr und 94,1 Prozent für den Personenverkehr insgesamt die durchschnittlichen Pünktlichkeitswerte um 0,4 bzw. 0,3 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr leicht verschlechtert (Werte 2016: 78,9 Prozent FV / 94,8 Prozent NV / 94,4 Prozent Personenverkehr insgesamt).

Während in der ersten Jahreshälfte durch die Umsetzung zahlreicher Maßnahmen des Programms "[Zukunft Bahn](#)" ein deutlicher Anstieg der durchschnittlichen Pünktlichkeitswerte im Vergleich zum Vorjahreszeitraum zu verzeichnen war, wirkten sich neben dem intensiven Baugeschehen auf Rekordniveau (plus 5 Prozent im Vergleich zum Vorjahr) zahlreiche interne und externe Einflüsse negativ aus. Wesentliche Ereignisse stellten die Brandanschläge im Rahmen des G20-Gipfels im Juni, die Streckensperrung des wichtigen Rheintal-Korridors bei Rastatt im August und September sowie die schweren Herbststürme im Oktober und November dar. Daneben stieg im zweiten Halbjahr die Zahl der Störungen an Infrastruktur und Fahrzeugen an.

- Ein Beispiel für die [Zukunft Bahn](#)-Maßnahmen zur Steigerung der Pünktlichkeit sind die sogenannten PlanStart-Teams, die sich an wichtigen Knotenbahnhöfen um die planmäßige Abfahrt der Züge kümmern. 60 Prozent der verspäteten Abfahrten haben ihren Ursprung an den zehn verkehrsstärksten Bahnhöfen und wirken sich auf das gesamte Netz aus. Mit den Knotenkoordinatoren will die DB erreichen, dass an diesen Bahnhöfen 90 Prozent der Züge im Fernverkehr planmäßig abfahren. Die Teams setzen sich aus Mitarbeitern verschiedener Geschäftsfelder zusammen. Sie haben täglich im Blick, wo es in den Bahnhöfen hapert, und sie analysieren die Gründe für wiederkehrende Verzögerungen. Erste Erfahrungen zeigen: Oft helfen schon kleine Veränderungen in den Kommunikationswegen sowie bei der Bereitstellung der Züge, um Verspätungen zu minimieren.
- Auch bei DB Regio haben seit Anfang 2017 Pünktlichkeitsteams ihre Arbeit aufgenommen, um das Thema noch intensiver zu treiben. In den Regionen arbeiten Pünktlichkeitsmanager intensiv daran, Schwachstellen zu analysieren und entsprechende Gegenmaßnahmen einzuleiten – von Fahrplananpassungen über Reisendenstromlenker bis hin zum Einsatz von mobilen Instandhaltungsteams. Bisher sind bundesweit über 500 Einzelmaßnahmen erarbeitet worden, Dutzende werden bereits umgesetzt. Ein zuverlässigerer und stabilerer Verkehr schafft die Basis, dass Störungen und Unregelmäßigkeiten weniger starke Auswirkungen haben.
- Darüber hinaus laufen bei der Bahn gezielte Planungen, um Engpässe im Netz wie beispielsweise in den großen Knoten zu beseitigen. Beim Thema Bauen sorgt eine fahrgastorientierte Koordination von bis zu 800 Baumaßnahmen pro Tag im deutschen Schienennetz dafür, dass Einzelmaßnahmen zu Baukorridoren zusammengefasst werden. Entsprechende Baufahrpläne werden gemeinsam mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen so aufgestellt, dass die effektiven Beeinträchtigungen für die Kunden auf ein Mindestmaß reduziert sind und die Fahrgäste frühzeitig informiert werden können.
- Den kurzfristigen Störungen an der Infrastruktur und den Fahrzeugen als weitere Ursache für viele Verspätungsminuten hat die DB ebenfalls mit [Zukunft Bahn](#) den Kampf angesagt. Nicht nur bei der Instandhaltung des Schienennetzes, auch bei der Wartung und Bereitstellung von Zügen wurden durch große Investitionen in zusätzliches Personal und neue Werksinfrastruktur erhebliche Fortschritte erzielt.
- Auch mit dem Beschaffungs- und Modernisierungsprogramm im Umfang von 12 Mrd. Euro allein im Fernverkehr bis 2020 steuert die DB aktiv gegen die seit 2009 anhaltenden Fahrzeugengpässe. Diese führten zu schmerzhaften Einbußen bei der Pünktlichkeit und wurden durch Lieferverzögerungen neuer Züge und die vorgeschriebene Verzehnfachung technischer Checks an der Bestandsflotte verursacht.

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

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

■ **Was sind die Einflussfaktoren für die Pünktlichkeit?**

- Die Pünktlichkeit der Bahn unterliegt vielen Einflüssen. Das Spektrum reicht dabei von mutwilligen Eingriffen in den Bahnverkehr, Personen im Gleis und extremen Witterungsverhältnissen über Störungen an der Infrastruktur und an Fahrzeugen bis hin zu Bauarbeiten im Schienennetz. Erfahrungsgemäß gehen die Störungen etwa zu je einem Drittel auf Eisenbahnverkehrsunternehmen mit ihren Zügen, die Infrastruktur und äußere Einwirkungen zurück.
- Störungen auf einzelnen Strecken können sich in dem engmaschigen, vertakteten System der Bahn unmittelbar und wie ein Dominoeffekt auf das gesamte Netz übertragen. Hierbei gilt zu beachten, dass auf dem rund 33.400 Kilometer langen Streckennetz der Deutschen Bahn täglich rund 40.000 Züge (rund 30.000 der DB AG) unterwegs sind.
- Allein Personenzüge sind es bundesweit täglich rund 33.000 (25.000 der DB), viele davon in enge Taktfahrpläne eingebunden. Sie werden von über fünf Millionen Reisende am Tag genutzt. Die reibungslose Betriebsabwicklung ist daher ein komplexes Geschäft, in dessen Verbund alle beteiligten Bereiche der Bahn gefordert sind.

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

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

■ Wird auch die Pünktlichkeit anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen veröffentlicht?

- Die Veröffentlichung der Werte wird durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen im Personen- wie auch im Güterverkehr veranlasst. Wenn von deren Seite Werte zur Veröffentlichung angefordert werden, liefert die DB Netz AG die entsprechenden Zahlen.

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

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

Pünktlichkeitsziele bei den S-Bahnen werden noch eine Ebene weiter, nach Gleichstrom S-Bahnen (Berlin und Hamburg) und Wechselstrom S-Bahnen differenziert. Der Grund hierfür ist, dass die Gleichstrom S-Bahnen weitestgehend autark auf ihrem Netz fahren können und nur gering von anderen Zügen beeinflusst werden.

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

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

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

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

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

- Eine wesentliche Ursache hierfür sind die unterschiedlichen Laufwegs- und Haltemuster des Fern- und Regionalverkehrs. Der Fernverkehr ist mit seinen langen Laufwegen anfälliger für Störungen. Anders als im Regionalverkehr, bei dem auf einem kurzen Laufweg relativ viele Halte vorkommen, hat der Fernverkehr auf seinen langen Laufwegen deutlich weniger Halte. Für die Ermittlung der Gesamtpünktlichkeit werden die Ankunftspünktlichkeiten eines Zuges an jedem seiner Verkehrshalte zwischen Abfahrts- und Zielbahnhof gemessen. Diese werden dann ins Verhältnis zur Grundgesamtheit der Verkehrshalte oder Messpunkte gesetzt und ergeben

somit die Pünktlichkeit eines Zuges. Fährt ein Fernverkehrszug beispielsweise von Hamburg nach Berlin mit Halt in Wittenberge mit 6 Minuten verspätet in Wittenberge ein, so hat dieser Zug, selbst bei pünktlicher Ankunft in Berlin, eine Pünktlichkeit von lediglich 50 Prozent, da er statistisch gesehen 50 Prozent seiner Verkehrshalte mit Verspätung erreicht hat.

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

- Komplettausfälle oder Teilausfälle werden – wie übrigens bei anderen europäischen Bahnen (SBB, ÖBB u.a.) auch – nicht in Statistiken eingerechnet.
- Zum einen ist es schwierig, dafür ein sinnvolles mathematisches Modell zu hinterlegen: Welche Pünktlichkeit ordnet man einem Zug zu, wenn er an einer bestimmten Stelle seiner Fahrt ausfällt? Zum anderen liegt die sogenannte Erfüllungsquote aller täglich verkehrenden 25.000 DB-Personenzüge über 99 % im Jahresschnitt (gilt sowohl für Fern- als auch Nahverkehr über die letzten Jahre). D.h. eine theoretische Einbeziehung der wenigen ausfallenden Züge würde für die Gesamtpünktlichkeit keine wesentliche statistische Abweichung bedeuten.
- Außerdem hat die DB ein natürliches Interesse daran, die hohe Erfüllungsquote zu halten, weil ansonsten Bestellerentgelte im Nahverkehr gekürzt werden bzw. durch Entschädigungszahlungen im Rahmen der Fahrgastrechte Fahrgelderlöse fehlen.

■ **Welche konkreten Maßnahmen ergreift die DB bei Unpünktlichkeit?**

Anschlusssicherung

- Das Thema Anschluss und Anschlusssicherung liegt in der Verantwortung der Verkehrsunternehmen. Im Verspätungsfall sprechen sich die beteiligten Unternehmen direkt ab und stellen bei DB Netz einen Antrag. Durch DB Netz werden die Auswirkungen, die z.B. durch die längere Gleisbelegung des wartenden Zuges entstehen, geprüft. Werden keine Auswirkungen auf weitere EVU übertragen, stimmt Netz dem Antrag zu. Die EVU stellen die neue Abfahrtszeit und die Reisendeninformation eigenverantwortlich sicher.

Betriebliche Maßnahmen

- Bei Verspätungen von Zügen wird dispositiv eingegriffen. Dabei gelten folgende Maßgaben:
 - Vermeidung von Verspätungsübertragungen auf andere Züge
 - Verspätungsabbau bzw. Vermeidung eines weiteren Verspätungszuwachses
- Bei größeren Verspätungen kann auf Veranlassung eines EVU
 - ein Zug vorzeitig enden, d.h. Teilausfall auf dem Restlaufweg, um den Rückweg planmäßig zu beginnen
 - in Einzelfällen auch andere Laufwege gewählt (Abkürzungen) werden, um Verspätungen zu reduzieren.
- Auch hier ist es ein Abwägen, im Sinne der Mehrzahl der betroffenen Kunden.

Vorrangregelungen

- Die Reihenfolge der Züge ergibt sich aus den Dispositionsregeln. Darin ist u. a. festgelegt, dass dringliche Hilfszüge Vorrang vor allen anderen Zügen haben. Grundlage für die Reihenfolge ist der Fahrplan. Im Verspätungsfall gleichwertiger Zugprodukte gilt grundsätzlich die Regelung "schnell vor langsam".

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

- Hier nutzt die DB neben den klassischen Auskunft- und Informationskanälen (Automaten, Reisezentren oder DB Information im Bahnhof, Service-Mitarbeiter und Anzeigesysteme am Bahnsteig sowie in den Zügen, Telefon-Servicenummern) die neuen Möglichkeiten der individualisierten Information über das mobile Internet (Smartphones): Beispielsweise kann der Fahrgast über die App DB Navigator oder auf bahn.de zu der ursprünglich gewählten Verbindung aktuelle Informationen zu Anschlüssen und Verspätungen abrufen. Außerdem werden dem Reisenden im Störfall Alternativen angeboten, die die aktuelle Verkehrslage (d.h. Verspätungen, Ausfälle, Zusatzzüge, Anschlussdispositionen) berücksichtigen.
- Im Rahmen verschiedener [Zukunft Bahn](#)-Projekte werden darüber hinaus kontinuierlich neue Anwendungen zur verbesserten Reisendeninformation entwickelt, beispielsweise der „Verspätungs-Alarm“ für Fernverkehrszüge oder der „Streckenagent“ für Nahverkehrskunden.