

Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH · Boschetsrieder Straße 69 · 81379 München

Frau Lydia Bauer-Hechler
Herrn Bernd Wessolowski
Bündnis 90 / Die Grünen
Kreisverband Fürth
Mathildenstraße 24
90762 Fürth



Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH
Boschetsrieder Straße 69
81379 München
Wolfgang Oeser
Tel.: +49 89 748825-17
Fax: +49 89 748825-51
wolfgang.oeser@bahnland-bayern.de
www.bahnland-bayern.de
Unser Zeichen WO/MA

München, 2. März 2012

„Es reicht uns!“, Offener Brief vom 7. Februar 2012

Sehr geehrte Frau Bauer-Hechler, sehr geehrter Herr Wessolowski,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 07.02.2012, in dem Sie auf mangelnde Qualität bei der S-Bahn Nürnberg – insbesondere auf der Linie S 1 – hinweisen und Entschädigung für die betroffenen Fahrgäste fordern.

Die BEG plant, finanziert und kontrolliert im Auftrag des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Infrastruktur, Verkehr und Technologie (StMWIVT) den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Bayern. Genauer gesagt: Wir konzipieren und verbessern fortwährend bayernweit die Fahrpläne, bestellen die entsprechenden Verkehrsleistungen bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen und finanzieren einen hohen Anteil dieser Leistungen. Darüber hinaus legen wir vertragliche Mindeststandards bei der Qualität fest und kontrollieren deren Einhaltung im Rahmen unseres umfangreichen Qualitätsmanagements.

Für die Betriebsqualität – hierzu zählen unter anderem die Pünktlichkeit, die Sauberkeit, die Funktionsfähigkeit der Fahrzeuge und die Fahrgastinformation – sind jedoch einzig und allein die Verkehrsunternehmen verantwortlich – in Ihrem Fall die DB Regio AG. Um den Verkehrsunternehmen einen Anreiz zu geben, gute Leistungen zu erbringen und sich um ihre Kunden zu bemühen, schließen wir sogenannte „Nettoverträge“ ab. Das bedeutet, die Verkehrsunternehmen behalten die kompletten Fahrgelderlöse. Kommen mehr Fahrgäste, fließen höhere Einnahmen in die Kassen der Verkehrsunternehmen, bleiben die Fahrgäste weg, reduzieren sich auch die Einnahmen. Insofern sollte man annehmen, dass dies ein Ansporn für die Verkehrsunternehmen ist, alles Erdenkliche zu tun, um ihre Fahrgäste zufriedenzustellen.

Werden die vertraglich fixierten Qualitätsanforderungen nicht erfüllt, erhebt die BEG Strafzahlungen, sogenannte „Pönalen“. Mit anderen Worten – das Verkehrsunternehmen erhält nur einen Teil der vertraglich vereinbarten Zahlungen. Basis für diese Pönalen bilden umfangreiche Pünktlichkeits- und Qualitätsmesssysteme. Mit dieser Maßnahme wollen wir auf die Verkehrsunternehmen einwirken, ihren Fahrgästen schnellstmöglich wieder eine qualitativ hochwertige Leistung bereitzustellen.

Damit die Fahrgäste von diesen Pönalen profitieren, reinvestieren wir einen Großteil dieser Pönalen wieder in qualitätsverbessernde Maßnahmen, vorwiegend in Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit. Diese kommen größtenteils nicht nur einem Verkehrsunternehmen, sondern allen auf einem bestimmten Streckennetz verkehrenden Unternehmen zugute. Leider können wir mit den Pönalen keine Fahrgäste entschädigen, da wir ausschließlich ein Vertragsverhältnis mit dem jeweiligen Verkehrsunternehmen haben. Es ist Sache des Verkehrsunternehmens, seine Fahrgäste für die entstandenen Unannehmlichkeiten zu entschädigen – was wir in Ihrem Fall und im Falle der von Ihnen genannten Betroffenen auch für angebracht halten.

Natürlich stehen wir auch im permanenten Dialog mit den Verkehrsunternehmen, unter anderem über die verschiedensten Arbeitskreise und Expertenrunden, sowohl auf Management- als auch auf Arbeitsebene. Wir fordern eingehende Analysen, konkrete Lösungsvorschläge und achten selbstverständlich auf die Umsetzung der entsprechenden Maßnahmen durch das betroffene Verkehrsunternehmen.

Wir können die Verärgerung der Fahrgäste sehr gut verstehen, denn die Betriebsqualität der S-Bahn Nürnberg ist seit Einführung der neuen S-Bahnlinien im Dezember 2010 in der Tat äußerst unbefriedigend. Sie entspricht auch keineswegs unseren Erwartungen und vertraglichen Vorgaben. So konnten unter anderem die vorgesehenen neuen Züge ET 442 nicht rechtzeitig in Betrieb genommen werden, und die von DB Regio eingesetzten Ersatzgarnituren erfüllen nicht unsere Qualitätskriterien bezüglich Zuverlässigkeit, Sauberkeit, Erscheinungsbild und Fahrgastinformation. Die mangelnde Zuverlässigkeit der Fahrzeuge ist auch eine der Ursachen für Zugausfälle, Kapazitätsprobleme sowie das inakzeptable Niveau der Pünktlichkeitswerte auf der Linie S 1.

Die BEG hat DB Regio als das für die Betriebsdurchführung verantwortliche Unternehmen mehrfach und unmissverständlich aufgefordert, umgehend Maßnahmen zu ergreifen, die zu einer unmittelbaren und nachhaltigen Stabilisierung der Betriebslage führen. Darüber hinaus kürzen wir unsere Zahlungen an DB Regio, wenn die von uns geforderten Pünktlichkeitswerte nicht erreicht werden. Ausgefallene Züge werden nicht vergütet, Schienenersatzverkehre nur zu einem Teil. Des Weiteren bewerten wir Kriterien wie z. B. Sauberkeit und Fahrgastinformation mittels eines bayernweiten Qualitätsmesssystems; mangelhafte Ergebnisse führen auch hier zu entsprechenden Strafzahlungen.

Wir gehen davon aus, dass nach Abschluss der wesentlichen Infrastrukturmaßnahmen, besonders auf der Strecke Richtung Bamberg, sowie der sukzessiven Einführung der neuen Fahrzeuge ET 442 – ab Anfang April ist der Einsatz von sieben Doppelgarnituren geplant – eine deutliche und nachhaltige Stabilisierung des Betriebes und damit auch der Pünktlichkeit stattfinden wird. Nichtsdestotrotz wird die S 1 aufgrund der gegebenen Rahmenbedingungen wohl weiterhin die kritischste Linie im Nürnberger S-Bahnnetz bleiben.

Sie kritisieren in Ihrem Schreiben unter anderem die Fahrgastinformation. Auch für uns ist es nicht nachvollziehbar, dass die Fahrgäste nicht oder nur unzureichend informiert werden. Der Freistaat Bayern und die BEG engagieren sich seit Jahren für eine Verbesserung der Fahrgastinformation in Bayern, beispielsweise durch die finanzielle Förderung entsprechen-

der Informations- und Auskunftssysteme. Außerdem wurden und werden die Verkehrsunternehmen in regelmäßig stattfindenden Gesprächen angehalten, die Fahrgäste im Regel- und im Störfall rechtzeitig und ausreichend zu informieren. Das gilt selbstverständlich für alle S-Bahnstationen in Nürnberg, auch für die Station Fürth-Unterfarnbach. Wir haben uns hierzu bereits mit DB Regio und auch mit DB Station&Service in Verbindung gesetzt und Verbesserungen eingefordert.

Sehr geehrte Frau Bauer-Hechler, sehr geehrter Herr Wessolowski, auch für uns sind die massiven Mängel im Bereich der S-Bahn Nürnberg in höchstem Maße unbefriedigend. Wir werden uns nach wie vor gegenüber DB Regio für eine umgehende Beseitigung der Mängel einsetzen und unserer Forderung mit entsprechenden Vertragsstrafen Nachdruck verleihen. Des Weiteren werden wir bei DB Regio weiterhin auf einen zügigen Einsatz der neuen Fahrzeugflotte drängen. Die Unannehmlichkeiten, die Sie und zahlreiche weitere Reisende erfahren mussten und müssen, bedauern wir außerordentlich.

Mit freundlichen Grüßen
Bayerische Eisenbahngesellschaft mbH



Fritz Czeschka
Geschäftsführer



Wolfgang Oeser ppa.
Leiter Qualitätsmanagement, Marketing, Presse