

NWL – Nahverkehr Westfalen-Lippe

Qualitätsbericht 2007 für den SPNV in Westfalen-Lippe

ZVM
Zweckverband SPNV Münsterland

VVOWL

ZRL
Zweckverband
Schienenpersonennahverkehr
Ruhr-Lippe

nph
Nahverkehrsverbund
Paderborn/Höxter

gut unterwegs ...
ZWS
Zweckverband Personennahverkehr
Westfalen-Süd

NWL

www.nwl-info.de

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
1. Nahverkehr in Westfalen-Lippe	4
2. Neue Verträge – mehr Qualität für den Fahrgast	7
3. Die Qualitätskriterien im SPNV: Pünktlichkeit und Zugausfälle	9
4. Fahrkomfort für lange Strecken: Fahrzeugqualität und Service	16
5. Fazit.....	19
6. Was die Zukunft bringt – ein Ausblick.....	19
Anhang	20

Erstellt vom

**Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL)
Geschäftsstelle Siegen
Koblenzer Straße 73
57072 Siegen**

im Mai 2008

Vorwort

Mit dem Inkrafttreten des neuen ÖPNV-Gesetzes für NRW haben die fünf westfälischen Zweckverbände am 14.01.2008 den Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) als leistungsstarke dezentrale Dachorganisation gegründet. Seitdem ist der NWL als einer der drei SPNV-Aufgabenträger in NRW für die Planung, Ausgestaltung und Organisation von Verkehrsleistungen auf der Schiene zuständig.

Strategische sowie verbandraumübergreifende Aufgaben wurden gebündelt und werden nun im Rahmen des dezentralen Organisationsmodells auf Ebene der Mitgliedsverbände für Westfalen-Lippe wahrgenommen. Zudem wird im NWL die gesetzliche Option genutzt, die Verantwortung für die bestehenden Verkehrsverträge für zunächst drei Jahre auf der Ebene der Mitgliedsverbände anzusiedeln. Damit können die Vorteile der Kundennähe und regionalen Verankerung der Mitgliedsverbände weiterhin genutzt und zugleich die Synergien aus einer Aufgabenbündelung auf Ebene des NWL erzielt werden.

Die Aufgabe des strategischen Qualitätsmanagements des NWL obliegt vom 14.01.2008 an der NWL-Geschäftsstelle in Siegen. Die Geschäftsstelle legt hiermit Ihren 1. Qualitätsbericht für den Raum Westfalen-Lippe vor, der die Stärken und Schwächen der im SPNV erbrachten Angebotsqualität aufzeigen soll und somit als Grundlage für die weitere Weichenstellung im Bereich Qualität dient. Dargestellt wird die Basisqualität für das Jahr 2007.

1. Nahverkehr in Westfalen-Lippe

Mit einem **Streckennetz von 1.793 km**, auf dem Zugleistungen von insgesamt rund **32 Mio. Zugkilometer** jährlich erbracht werden, ist der NWL einer der sieben größten Leistungsbesteller für den SPNV in Deutschland. Als Zusammenschluss der fünf westfälischen Zweckverbände verfügt der NWL für die Bestellung der SPNV-Leistungen über ein **Finanzvolumen von ca. 255 Mio. Euro** jährlich.

Zum Leistungsangebot in Westfalen-Lippe zählen derzeit 55 Linien, davon 17 RE-Linien, 35 RB-Linien und 3 S-Bahn-Linien, die eine Fläche von insgesamt 19.416 km² bedienen. Diese teilt sich in 16 Kreise und 3 kreisfreie Städte (Bielefeld, Münster und Hamm) mit rund 5,72 Mio. Einwohnern. Die Nahverkehrslinien in Westfalen-Lippe wurden im Jahr 2007¹⁾ durch **5 Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU)** bedient. Die jeweiligen Netze sind im Anhang dargestellt.

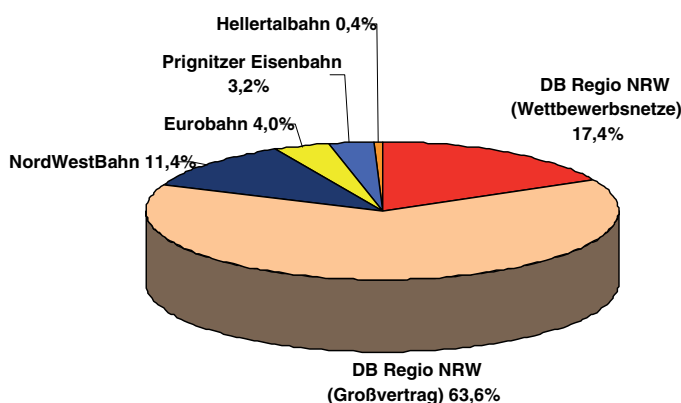


Abbildung 1: Leistungsanteile der Eisenbahnverkehrsunternehmen in 2007¹⁾ im NWL

1) Die Betriebsaufnahme des Ruhr-Sieg-Netzes und des Teutoburger-Wald-Netzes zum Fahrplanwechsel am 09.12.2007 sind hier noch nicht berücksichtigt.

DB Regio NRW

Von der DB Regio NRW wurde in 2007 der größte Anteil (81,0%) der Verkehrsleistungen in Westfalen-Lippe erbracht. Die größten Leistungsanteile (63,6%) entfallen hierbei auf den westfälischen „Großvertrag“, der im Mai 2005 zwischen der DB Regio NRW und den westfälischen Zweckverbänden abgeschlossen wurde. Auf die von der DB Regio NRW gewonnenen Wettbewerbsnetze entfallen 17,4% der Leistungsanteile. Hierzu gehören die ausgeschriebenen Netze „Münster West“ (RB 63 und 64), die „DreiLänderBahn“ (RB 92, 93, 95), das „SauerlandNetz“ (RE 57; RB 52, 53, 54) und die „Haard-Achse“ (RE 2; RB 42). Im Netz Münster West setzt die DB Regio NRW GmbH VT 643 (Talent), auf der „DreiLänderBahn“ VT 640 und 648, im SauerlandNetz VT 648 und auf der „HaardAchse“ ET 425 und Doppelstockwagen ein.

NordWestBahn (Veolia Verkehr)

Das in Osnabrück heimische Unternehmen bedient bereits seit 2000 das „Weser-Ems-Netz“. Im Jahr 2003 gewann die NordWestBahn die Ausschreibung des „Ems-Senne-Weser-Netzes“ (RE 82; RB 67, 74, 84) in Ostwestfalen und betreibt seitdem ebenfalls den

„Haller Willem“ (RB 75). Seither bietet sie den Fahrgästen zwischen Bielefeld, Münster, Detmold, Paderborn, Holzminden und Osnabrück ein qualitativ hochwertiges Verkehrsangebot. Zusätzlich bedient das Unternehmen seit 2006 drei Linien vom Westmünsterland in Richtung Ruhrgebiet (RE 14; RB 43 und 45). Mit diesem Verkehrsangebot war die NordWestBahn in 2007 der zweitgrößte SPNV-Dienstleister in Westfalen-Lippe. In ihren nordrheinwestfälischen Netzen setzt die NordWestBahn ausschließlich 2-teilige und 3-teilige Talent (VT 643) ein.

eurobahn (Rhenus Keolis GmbH & Co. KG)

Die eurobahn ist von 2000 an mit den RB-Linien 71 und 73 erfolgreich in Ostwestfalen im Einsatz. Im Jahr 2003 hat das in Bielefeld ansässige Unternehmen mit der „Weserbahn“ (RB 77: Löhne – Bünde – Hildesheim) und der „Lammetalbahn“ (Hildesheim – Bodenburg) zwei weitere Nahverkehrslinien übernommen. Sie ist derzeit sowohl mit VT 643 als auch mit LINT 41 aus dem niedersächsischen Fahrzeugpool in Ostwestfalen unterwegs. Die eurobahn hat mit diesem Leistungsangebot in 2007 einen Anteil von rund 4% am SPNV-Angebot im NWL. Zukünftig wird das Unternehmen ab Dezember 2008 auch auf den Strecken des NWL zwischen Dortmund, Münster, Bielefeld und Warburg im so genannten „Hellwegnetz“ (RB 50, 59, 69, 89) unterwegs sein und ab Dezember 2009 das „Maas-Rhein-Lippe-Netz“ Venlo – Hamm, Düsseldorf – Hamm (RE 3 und 13) übernehmen. Für beide Netze werden fabrikneue Triebwagen vom Typ „FLIRT“ angeschafft, die die Qualität im SPNV in der Region Westfalen-Lippe weiter deutlich erhöhen werden.

Prignitzer Eisenbahn (Arriva)

Das auch in Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg tätige Unternehmen verkehrt seit Dez. 2004 auf der „Westmünsterlandbahn“ (RB 51). Seitdem bietet es den Fahrgästen zwischen Enschede (NL) und Dortmund ein qualitativ hochwertiges Verkehrsangebot. Seit Sept. 2004 gehört das Unternehmen der britischen Arriva-Gruppe an. Auf der RB 51 fahren derzeit 3-teilige Talent.

HellertalBahn

Bereits vom Juni 1999 an wird die Strecke zwischen Betzdorf und Dillenburg (RB 96) durch die Bietergemeinschaft aus Westerwaldbahn, Kreisbahn Siegen-Wittgenstein und Hessischer Landesbahn bedient. Mit den von der HellertalBahn eingesetzten Fahrzeugen des Typs GTW 2/6 konnte über die gesamte Vertragslaufzeit eine konstant hohe Pünktlichkeit auf der Strecke erzielt werden.

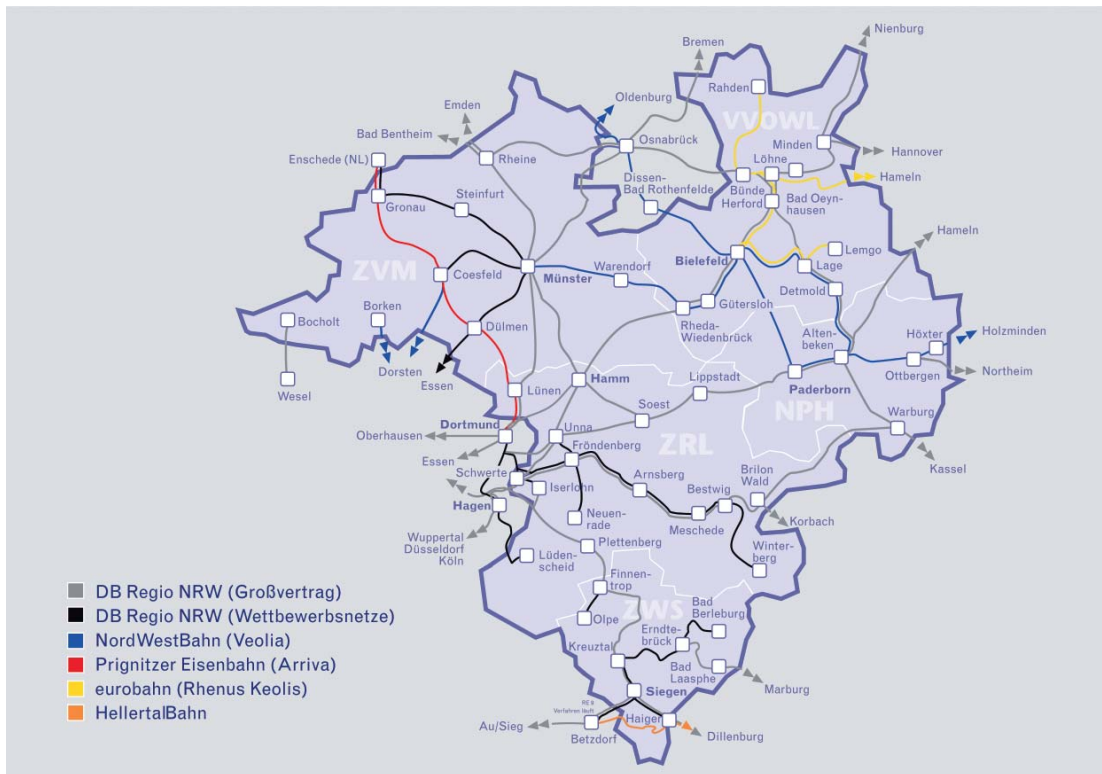


Abbildung 2: Streckennetz der Eisenbahnverkehrsunternehmen in Westfalen-Lippe in 2007

2. Neue Verträge – mehr Qualität für den Fahrgast

Basis für die Qualität des Nahverkehrs in Westfalen-Lippe sind die insbesondere im Wettbewerb vergebenen Verkehrsverträge mit den Verkehrsunternehmen. Seit der Regionalisierung des SPNV in NRW im Jahre 1996 haben die Westfälischen Zweckverbände einen klaren Kurs „pro Wettbewerb“ verfolgt. Von diesem Zeitpunkt an sind in Westfalen-Lippe bereits 67% der Zugkm-Leistungen im Rahmen von insgesamt 16 Wettbewerbsverfahren vergeben worden. Für die derzeit im Betrieb befindlichen Linien sind insgesamt 15 Verkehrsverträge abgeschlossen worden:

Netz	Laufzeit		Betreiber	Zkm im NWL (Mio./a)
	von	bis		
DB – Großvertrag ¹⁾	Dez 04	Dez 15	DB Regio NRW	14,5
Teutoburger-Wald-Netz	Dez 07	Dez 17	WestfalenBahn ²⁾	3,1
Ems-Senne-Weser-Netz	Dez 03	Dez 13	NordWestBahn	2,8
Ruhr-Sieg-Netz	Dez 07	Dez 17	Abellio ²⁾	2,2
SauerlandNetz	Dez 04	Dez 16	DB Regio NRW	2,0
Netz Münster-West	Jun 01	Jun 11	DB Regio NRW	1,5
DreiländerBahn	Dez 04	Dez 14	DB Regio NRW	1,1
Westmünsterlandbahn	Dez 04	Dez 11	Prignitzer Eisenbahn	1,0
VVOWL Dieselbinnennetz	Jun 00	Jun 10	eurobahn	0,9
HaardAchse	Dez 04	Dez 14	DB Regio NRW	0,9
Haller Willem	Dez 03 Dez 06	Dez 06 Dez 13	NordWestBahn	0,4
Weserbahn	Dez 03	Dez 11	eurobahn	0,3
Emscher-Münsterland-Netz	Dez 04	Dez 14	NordWestBahn	0,3
Weser-Ems-Netz	Jun 00	Dez 15	NordWestBahn	0,2
HellertalBahn	Dez 99	Dez 10	HellertalBahn	0,1

1) Freihändige Vergabe mit vorgeschaltetem europaweiten Teilnahmewettbewerb, schrittweise Herauslösung der Linien bis 2015

2) Betrieb seit Dezember 2007

Tabelle 1: Verkehrsverträge der im Jahr 2007 im Betrieb befindlichen Linien

Die einzelnen Linien der ausgeschriebenen Netze sowie deren Linienverläufe sind dem Anhang zu entnehmen.

Zentraler Bestandteil der neuen Verträge sind fest verankerte Qualitätsstandards:

- Höhere Pünktlichkeitsvorgaben bei max. 3 bis 5 Min. Verspätung
- Vorgabe von Zugbildung und Sitzplatzkapazitäten
- Höhere Anforderungen an Fahrzeugausstattung und Service
- Regelung von Ersatzleistungen bei Zugausfällen
- Vorgabe des Vertriebs von Fahrkarten an Verkaufsstellen und Automaten

Durch die Integration wirksamer Leistungskontrollen unter Einbeziehung empfindlicher Sanktionen bei mangelhafter Leistung oder Nichteinhaltung der vereinbarten Standards, konnte insbesondere in den Wettbewerbsnetzen eine deutliche qualitative Verbesserung des Verkehrsangebotes erzielt werden.

Grundlage für die Erstellung dieses Qualitätsberichtes sind die von den Verkehrsunternehmen im Rahmen der Verkehrsverträge nach festen Vorgaben gelieferten **Qualitätsdaten**. Diese werden durch die Mitgliedsverbände im Rahmen eigener Stichproben durch Profitester und Qualitätsscouts geprüft.

Bei den Profitestern handelt es sich um speziell geschultes Personal der Zweckverbände, das vor Ort zur gezielten Überprüfung der Leistungsqualität der Verkehrsunternehmen eingesetzt wird. Weitere Hinweise auf Qualitätsmängel ergeben sich durch Meldungen von Fahrgästen (Qualitätsscouts), die regelmäßig den SPNV nutzen und die von Ihnen beobachtete Qualität an die Mitgliedsverbände weitergeben. Die dezentrale Struktur in Westfalen und die damit verbundene große Markt- und Kundennähe ist gerade bei der Beobachtung und Prüfung der Unternehmensqualität hilfreich und wichtig. Die erbrachte Qualität wird im Rahmen der vertraglichen Regelungen (z. B. Bonus- und Malusberechnungen) monetär bewertet. Gute Qualität zahlt sich somit nicht nur für die Kunden, sondern auch für die Unternehmen aus.



Abbildung 3: Dreiteiliger elektrischer Triebwagen FLIRT des Herstellers Stadler Rail, wie er seit Dezember 2007 von der WestfalenBahn im Teutoburger-Wald-Netz eingesetzt wird.

3. Die Qualitätskriterien im SPNV: Pünktlichkeit und Zugausfälle

3.1 Pünktlichkeit in Westfalen-Lippe

Die Pünktlichkeit der EVU wird im Gebiet des NWL in Prozentanteilen der pünktlich verkehrenden Züge gemessen. Ein Zug gilt als pünktlich, wenn er die im Vertrag vereinbarte maximale Verspätung an einem Messpunkt von z. B. 3 Minuten nicht überschreitet. Diese zulässigen maximalen Verspätungen liegen zurzeit bei nahezu allen Verkehrsverträgen im NWL bei 3 oder maximal 4 Minuten. Lediglich im westfälischen Großvertrag mit der DB Regio NRW sind bis zu 5 Minuten zulässig.

Im Jahr 2007 betrug die Gesamtpünktlichkeit über alle Linien in Westfalen-Lippe 88,13% und ist damit im Vergleich zu den Vorjahren (2005: 91,97%, 2006: 89,39%) leicht gesunken.

Pünktlichkeit der Verkehrsunternehmen im Vergleich 2005 - 2007

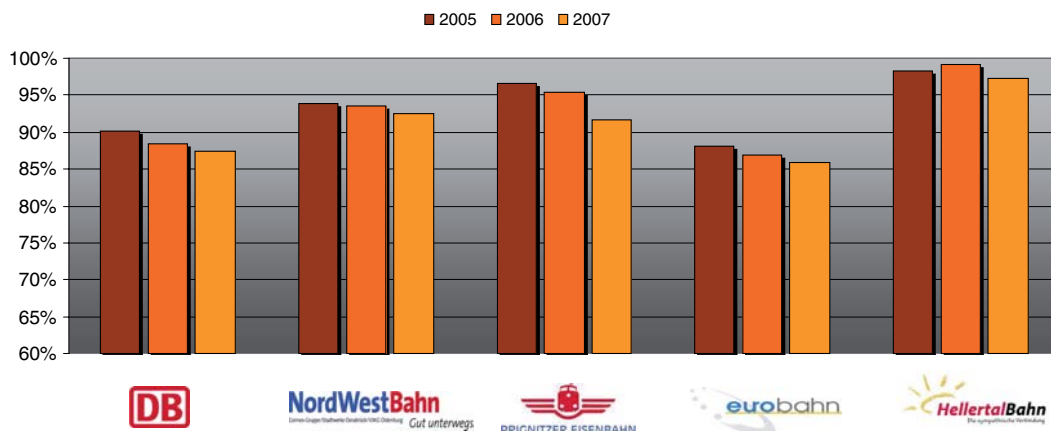


Abbildung 4: Pünktlichkeit der EVU im NWL von 2005 bis 2007

Bei allen EVU (mit Ausnahme der HellertalBahn) zeigt sich von 2005 bis 2007 deutlich eine Verspätungszunahme. Die Ursachen hierfür sind vielfältig. Unternehmensübergreifende Auswirkungen hatten 2007 insbesondere:

- zahlreich vorhandene Langsamfahrstellen
- Baumaßnahmen der DB Netz AG
- „Kyrill“ und seine Auswirkungen auf die Infrastruktur im Januar 2007
- Streik der Lokführergewerkschaft GDL in den Monaten Oktober und November 2007

Die Pünktlichkeit je Verkehrsunternehmen im Jahresverlauf (Abbildung 5) verdeutlicht die Ursachen für die Verschlechterung.

Pünktlichkeit der Verkehrsunternehmen im Jahresverlauf 2007

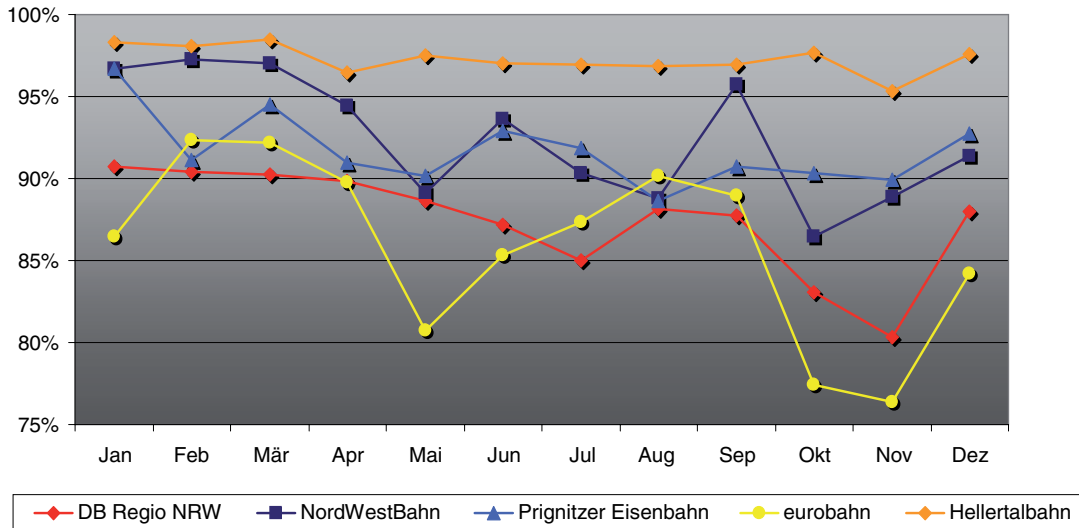


Abbildung 5: Pünktlichkeit der EVU im NWL im Jahresverlauf 2007

Bei der Betrachtung der Pünktlichkeit je Verkehrsvertrag (Abbildung 6) werden auch erhebliche Unterschiede innerhalb der jeweiligen EVU deutlich. So liegt die Spannweite der erreichten Pünktlichkeit in 2007 bei der DB Regio NRW zwischen rund 76 % auf der „Haard-Achse“ und etwa 96 % im Netz „Münster-West“. Hierbei gelten Züge auf der „Haard-Achse“ sogar erst ab einer Verspätung von 4 Minuten als verspätet, im Netz „Münster-West“ ist dies bereits bei mehr als 3 Minuten der Fall. Bemerkenswert ist ebenfalls, dass trotz der größeren zulässigen Verspätung im „westfälischen Großvertrag“, hier gelten Züge bis zu einer Verspätung von 5 Minuten noch als pünktlich, nur eine Pünktlichkeit von lediglich 86 % erbracht wurde. Hingegen konnten in den anderen Netzen sowohl der DB Regio NRW als auch der konkurrierenden EVU bei anspruchsvolleren Vorgaben (zulässige Verspätung von max. 3 Minuten) zumeist höhere Werte erzielt werden.

Pünktlichkeit der Verkehrsunternehmen je Verkehrsvertrag 2007

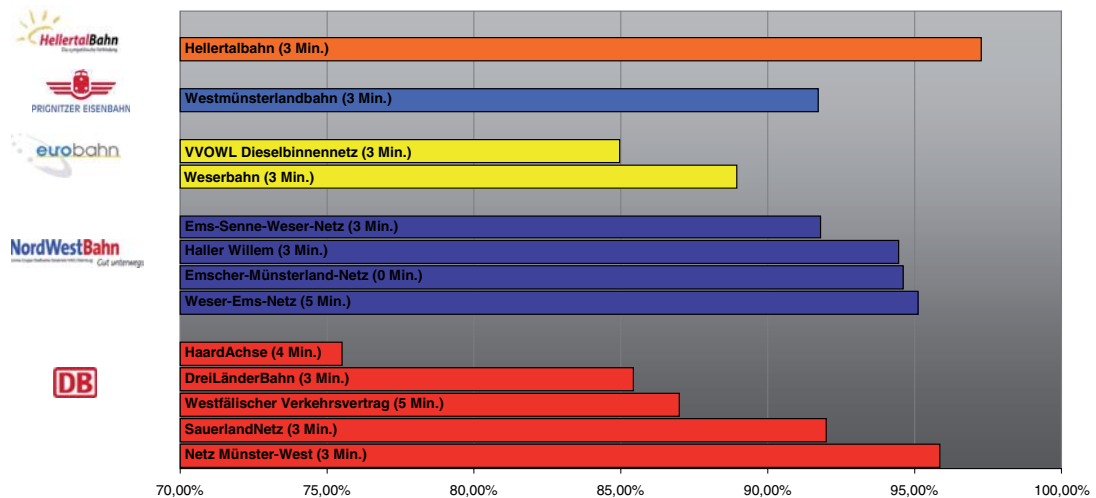


Abbildung 6: Pünktlichkeit der EVU im NWL je Verkehrsvertrag

Die **HellertalBahn** erreicht mit ihrer Linie RB 96 trotz einer maximal zulässigen Verspätung von nur 3 Minuten schon nahezu traditionell sehr hohe Pünktlichkeitswerte. Hierbei profitiert die HellertalBahn auch von der Tatsache, dass die von ihr bediente Strecke nicht vom Fernverkehr und lediglich auf einem kurzen Abschnitt (Dillenburg – Haiger) vom Güter- und parallelem Personennahverkehr bedient wird.

Auch die **Prignitzer Eisenbahn**, mit einer maximal zulässigen Verspätung von 3 Minuten, erreicht auf der **RB 51** mit knapp 92 % eine sehr gute Pünktlichkeit und zeigt gemeinsam mit der HellertalBahn nahezu keine Auswirkungen des Streiks der GDL.

Die niedrigen Pünktlichkeitswerte der **eurobahn**, hier gelten Züge mit einer maximalen Verspätung von 3 Minuten als pünktlich, erklären sich einerseits durch die hohe Abhängigkeit der eurobahn vom Fernverkehr von/nach Bielefeld und Herford, andererseits durch die eingleisigen Streckenabschnitte auf beiden Streckenteilen der **RB 71 und 73**. Eine anfangs leichte Verspätung kann über den Tag – u. a. aufgrund fehlender Kreuzungsmöglichkeiten – anwachsen und ist nur schwer ohne gravierende betriebliche Maßnahmen (Zugausfall zur Verspätungsverkürzung) abzubauen.

Die NordWestBahn leidet auf der Hauptstrecke (Rheda-Wiedenbrück – Bielefeld) regelmäßig unter Fahrwegüberschneidungen mit dem Fernverkehr der DB. Sobald der ICE von Hamm nach Berlin verspätet fährt, wird die NWB auf das Nebengleis geleitet und z. T. dort zum Warten gezwungen. So entstehen Verspätungen auf der **RB 67**. Diese Verspätungen werden als Folge der Durchbindung an den **RE 82** („Der Leineweber“) weitergegeben und bis nach Altenbeken getragen. Die „Sennebahn“ **RB 74** wird in Bielefeld teilweise ebenfalls vom Fernverkehr behindert. Hierdurch ist die Pünktlichkeit im gesamten „**Ems-Senne-Weser-Netz**“, in welchem Züge mit einer maximalen Verspätung von 3 Minuten noch als pünktlich gelten, im Vergleich zum Fahrplanjahr 2006 um 2,5 % auf 90,8 % gefallen. Nach Gesprächen zwischen NWB und DB sowie der Bundesnetzagentur hat die DB inzwischen (auch durch hohe Investitionen in die Infrastruktur) eine größere Fahrplantreue im Fernverkehr erreicht. Die Pünktlichkeit des „Haller Willem“ (**RB 75**) war zudem im Mai durch nicht angekündigte Bauarbeiten zwischen Bielefeld und Brackwede negativ beeinflusst.

Bei der **DB Regio NRW GmbH** war die Pünktlichkeitsquote in 2007 in den verschiedenen Verkehrsverträgen sehr unterschiedlich. Während auf der „**HaardAchse**“ lediglich 75 % der Züge pünktlich (max. 4 Min. Verspätung) waren, konnten im „**SauerlandNetz**“ (92% bei max. 3 Min. Verspätung) und „**Netz Münster-West**“ (96% bei max. 3 Min. Verspätung) deutlich bessere Werte erzielt werden. Die schlechten Pünktlichkeitswerte auf der „**HaardAchse**“ resultieren im Wesentlichen aus einer Großbaustelle auf der Strecke, die von Februar bis August bestand. Die „**DreiländerBahn**“ konnte mit gut 85% bei max. 3 Min. Verspätung den Vorjahreswert nur leicht verbessern. Problematisch sind hier weiterhin die schlechte Streckeninfrastruktur der Siegstrecke und die Abhängigkeit zur RE 9 auf der Strecke zwischen Au, Siegen und Dillenburg.

Im **westfälischen Großvertrag** konnte die **DB Regio NRW GmbH** eine Pünktlichkeit von 87 % bei max. 5 Min. Verspätung erreichen. Hier gibt es jedoch regional deutliche Unterschiede. Während z. B. auf den relevanten Linien im nph-Verbundgebiet die Pünktlichkeit durch die Einführung neuer Doppelstockwagen und die Beseitigung von Langsamfahrstellen um rd. 3,5% erhöht werden konnte, wurden kritische Bereiche in anderen Zweckverbandsräumen immer noch nicht beseitigt. Hier ruht auch ein wenig Hoffnung in der von der DB Netz AG angekündigten „**Bauoffensive**“ zur Ertüchtigung der Netzinfrastruktur im Jahr 2008. Die Gesamtpünktlichkeit auf Ebene der regionalen Zweckverbände in Westfalen-Lippe kann der nachfolgenden Darstellung (Abbildung 7) entnommen werden.

Pünktlichkeit der Mitgliedsverbände NWL im Vergleich 2005 - 2007

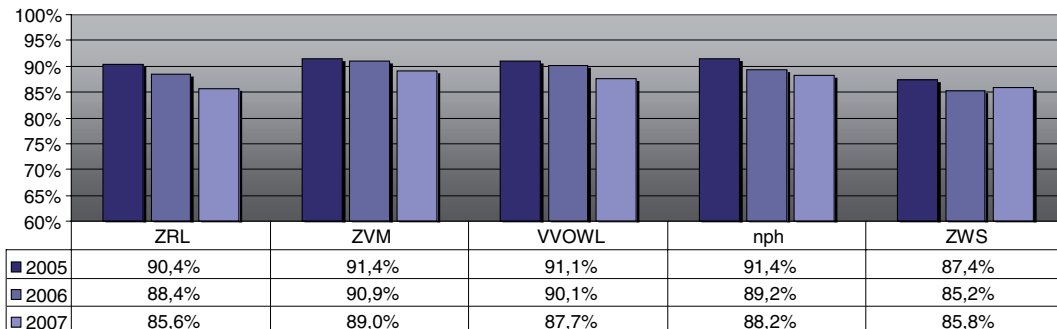


Abbildung 7: Pünktlichkeit der Mitgliedsverbände des NWL im Vergleich 2005–2007

3.2 Zugausfälle in Westfalen-Lippe

Im Jahr 2007 betrug die Ausfallquote im SPNV in Westfalen-Lippe 1,45% der zu erbringenden Verkehrsleistung. Hierbei wurden abweichend zu der Bewertung in den Jahren 2005 und 2006 für 2007 neben außerplanmäßig ausgefallenen Zügen auch durch Schienenersatzverkehr (SEV) ersetzte, planmäßige Ausfälle berücksichtigt. Dies geschieht aufgrund der Tatsache, dass auch ein SEV durch zusätzlich notwendige Umstiege, Komforteinbußen und die verlängerte Reisezeit eine aus Kundensicht massive Einschränkung der Angebotsqualität im SPNV darstellt. Aufgrund dieser geänderten Betrachtungsweise liegt die in Abbildung 8 aufgeführte unternehmensspezifische Ausfallquote in 2007 durchweg über den Werten der Vorjahre. Zugleich kann so jedoch ein aus Kundensicht genaueres Bild der durch Zugausfälle bedingten qualitativen Einschränkungen aufgezeigt werden.

Zugausfälle in Prozent des Gesamtvolumens der Verkehrsunternehmen im Vergleich 2005 - 2007

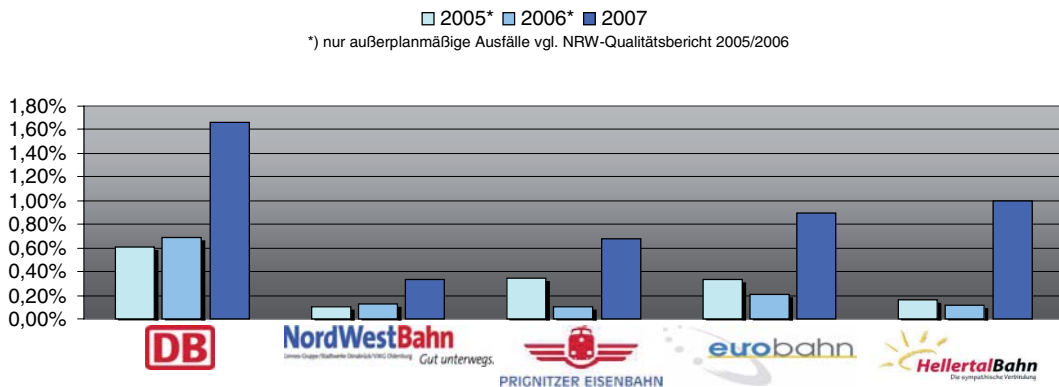


Abbildung 8: Zugausfälle in Prozent des Gesamtvolumens der Verkehrsunternehmen im Vergleich 2005–2007

Neben regionalspezifischen Ursachen wie zahlreichen Baumaßnahmen sind mit dem Orkan „Kyril“ im Januar sowie dem Streik der Lokführergewerkschaft GDL auch zwei westfalenweit wirksame „Großereignisse“ wesentlich verantwortlich für die Zugausfälle im Jahr 2007.

Zugausfälle im Jahresverlauf 2007 in Prozent des Gesamtvolumens der Verkehrsunternehmen

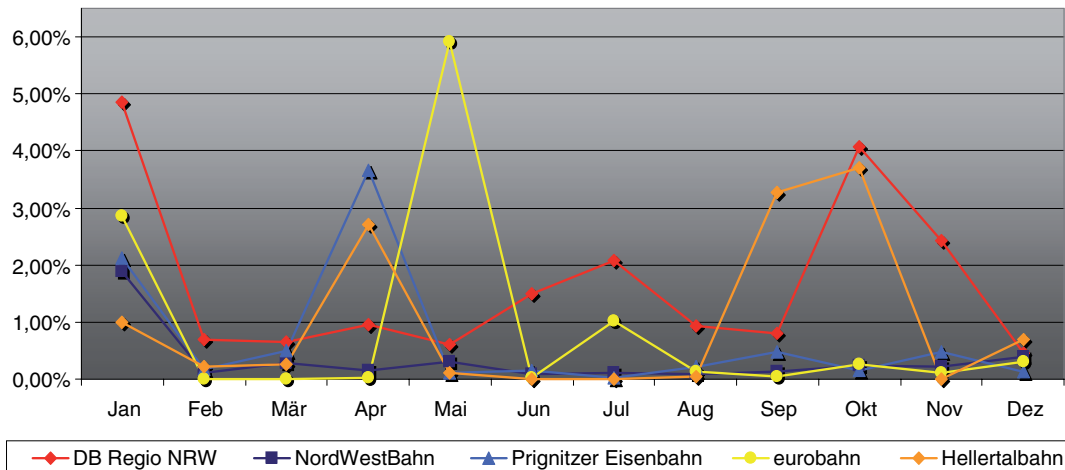


Abbildung 9: Zugausfälle im Jahresverlauf 2007 in Prozent des Gesamtvolumens der Verkehrsunternehmen

Das Orkantief „Kyrill“ verursachte im Januar 2007 massive Beeinträchtigungen der Streckenverfügbarkeit durch Schäden an den Oberleitungen und den Gleisanlagen. Hier sind teilweise für mehrere Tage ganze Strecken nicht befahrbar gewesen, was zu umfassenden Ausfällen geführt hat. Leider gestaltete sich in einigen Räumen auch die ersatzweise Einrichtung von SEV mit Bussen problematisch, da auch Teile des Straßennetzes durch umgestürzte Bäume für längere Zeit unpassierbar waren.

Auch der Streik der GDL hat im Herbst 2007 zu zahlreichen Ausfällen geführt. Hiervon waren hauptsächlich die Leistungen der DB Regio betroffen.

Die hohen Ausfallquoten der eurobahn im Mai und Juli sind im Wesentlichen auf Gleiserneuerungsmaßnahmen u. a. zwischen Vlotho und Hameln zurückzuführen. Der Großteil der Ausfälle konnte mit SEV abgefangen werden.

Auch die Ausfälle der Hellertalbahn im April sowie September und Oktober sind ebenfalls auf Baumaßnahmen zurückzuführen. Die Leistungen wurden durch entsprechenden SEV ersetzt.

Zugausfälle der Verkehrsunternehmen je Verkehrsvertrag 2007

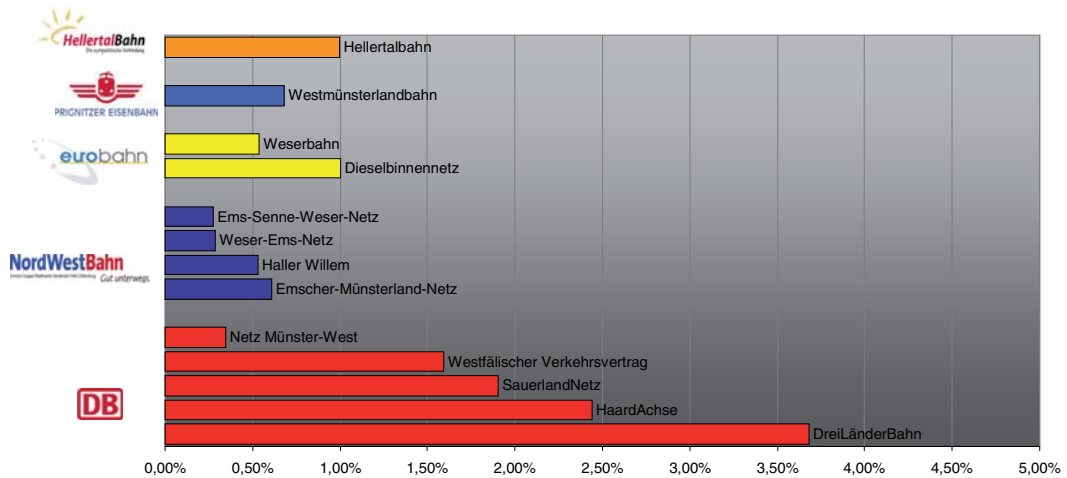
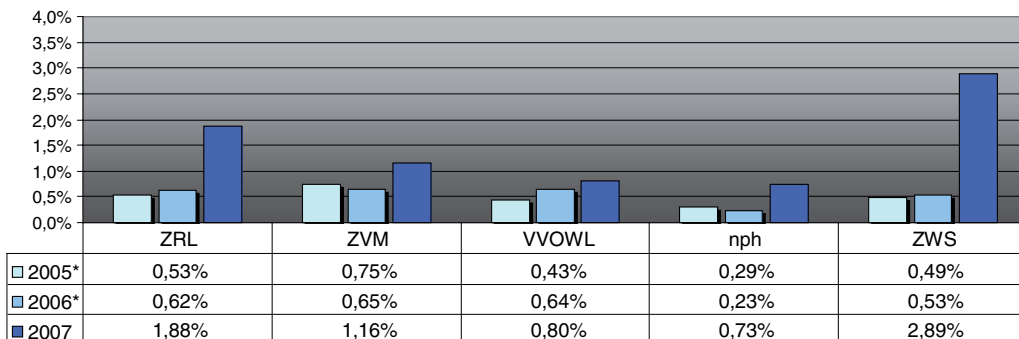


Abbildung 10: Zugausfälle je Verkehrsvertrag der EVU im NWL in 2007

Bei Betrachtung der Ausfallquoten je Verkehrsvertrag lassen sich spezifische Ursachen für die hohen Ausfallquoten erkennen. Neben der aufgrund des GDL-Streiks durchweg recht hohen Ausfallquote in den Verträgen der DB Regio NRW sticht hier insbesondere die „**Drei-LänderBahn**“ ins Auge. Neben der besonderen Betroffenheit der „**DreiLänderBahn**“ durch den Orkan Kyrill, waren hier in großem Umfang Baumaßnahmen auf der RB 93 und RB 95 sowie eine Streckensperrung der RB 92 aufgrund eines Karsteinbruchs verantwortlich. Die Ausfälle wurden größtenteils durch SEV ersetzt.

Zugausfälle der Mitgliedsverbände NWL im Vergleich 2005 - 2007



*) nur außerplanmäßige Ausfälle vgl. NRW-Qualitätsbericht 2005/2006

Abbildung 11: Zugausfälle der Mitgliedsverbände des NWL im Vergleich 2005–2007

4. Fahrkomfort für lange Strecken: Fahrzeugqualität und Service

4.1 Fahrzeugqualität in Westfalen-Lippe

Augenscheinlichstes Ergebnis der qualitativen Verbesserung des Verkehrsangebotes in den letzten Jahren ist der Einsatz komfortabler und hochwertiger Fahrzeuge, größtenteils Neufahrzeuge wie der LINT 41, Talent oder (ab Dezember 2007) FLIRT. Rund 47% der Verkehrsleistungen in Westfalen-Lippe wurden im Jahr 2007 mit Fahrzeugen erbracht, die zu Beginn des jeweiligen Verkehrsvertrages neu waren (Neufahrzeuge). Zugleich wurden in den letzten Jahren zahlreiche Altfahrzeuge mit einer Einsatzdauer von z.T. über 30 Jahren (z.B. n-Wagen, VT 628) durch neuwertige Fahrzeuge ersetzt (z.B. ET 425/426, Lint 27). Dies trug ebenfalls zu einer Verbesserung der Angebotsqualität bei. Zukünftig wird der Anteil neuer Fahrzeuge durch bevorstehende bzw. im Dezember 2007 erfolgte Betriebsaufnahmen sowie weitere geplante Ausschreibungen weiter ansteigen. Die Fahrzeugflotte insgesamt wird im NWL damit auch zukünftig weiter verjüngt und der Fahrkomfort für die Fahrgäste gesteigert.

Die neuen Fahrzeuge verfügen durchgehend über eine Vollklimatisierung sowie eine moderne und komfortable Innenausstattung, mit optischen und akustischen Informationsanlagen für die Fahrgäste. Hierbei wurden die Belange von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen bereits von Beginn an berücksichtigt. Behindertengerechte Toiletten, großzügig dimensionierte Mehrzweckräume und Rampen oder Hublifte zur Erleichterung des Zustiegs für Rollstuhlfahrer gehören zur Standardausstattung dieser Fahrzeuge. Vielfach wurden zur Erhöhung der Sicherheit Videoüberwachungsanlagen für den Innenraum vorgesehen, welche vom Führerstand aus eingesehen werden können.

Darüber hinaus ermöglichen sämtliche neuen Fahrzeuge aufgrund der modernen Antriebsmotoren und Federungen ein äußerst komfortables und ruhiges Reisen auch auf längeren Distanzen.



Abbildung 12: FLIRT Innenansicht



Abbildung 13: TALENT Innenansicht

4.2 Abweichende Behängung

Neben der Fahrzeugqualität ist dem konsequenten Einsatz der vertraglich vorgesehenen Fahrzeuge eine hohe Bedeutung beizumessen. Werden andere oder kleinere als die vertraglich vereinbarten Fahrzeuge eingesetzt, spricht man von einer abweichenden Behängung des Zuges. Der Anteil der somit fehlenden Kapazitäten je Verkehrsvertrag ist in der nachfolgenden Abbildung 14 dargestellt.

Abweichende Behängung (quantitativ) je Verkehrsvertrag 2007*

*ohne Sauerlandnetz

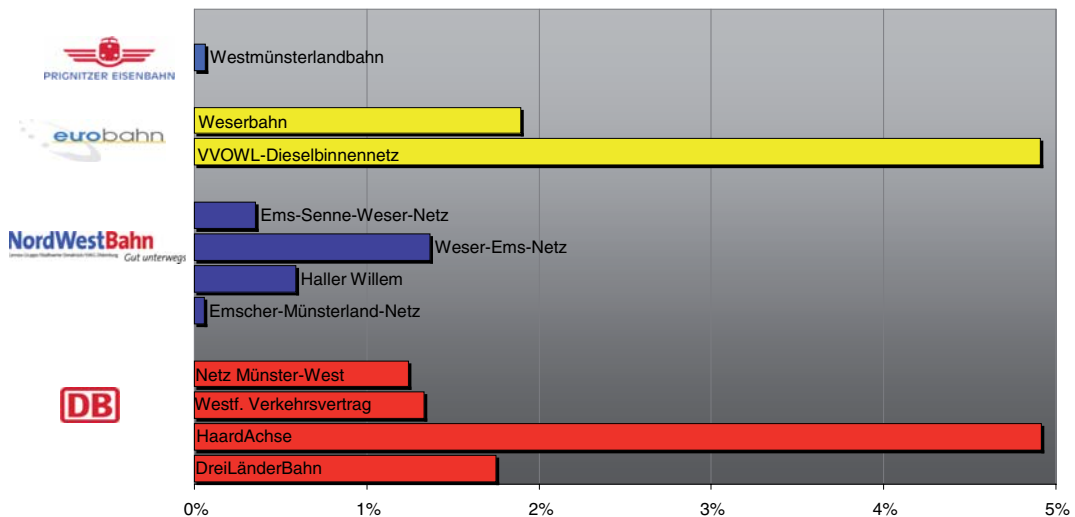


Abbildung 14: Abweichende Behängung je Verkehrsvertrag und EVU im NWL in 2007

Bei der **eurobahn** ereigneten sich im „VVOWL-Diesalbinnennetz“ im Januar und April 2007 zwei Unfälle, die zum Ausfall von 2 Fahrzeugen führten. Aufgrund der fehlenden Betriebs- und Wartungsreserve waren hierfür keine Ersatzfahrzeuge verfügbar und Doppeltraktionen mussten ausfallen. Im Oktober 2007 führten Probleme mit der Kupplungssoftware zu etlichen Ausfällen von Doppeltraktionen.

Auf der „**HaardAchse**“ führten ebenfalls Fahrzeugprobleme zu deutlichen Kapazitätsausfällen. Betroffen von den Ausfällen war hier insbesondere die Linie RB 42.

Die **HellertalBahn** wies als einziges Unternehmen im Jahr 2007 eine durchweg korrekte Behängung auf.

4.3 Zugbegleitung

Die Zugbegleiter übernehmen Service- und Kontrollfunktionen in den Zügen und sind für den Fahrgast die ersten Ansprechpartner im Falle von Störungen oder Reiseauskünften und Tariffragen. Die Zugbegleitung wird seitens der Zweckverbände mit Mindestquoten in den Verkehrsverträgen vorgegeben. Üblich sind hier zwischen 20% und 50%. Die Differenzen in den tatsächlich erbrachten Zugbegleitquoten je Verkehrsvertrag stellt auch die nachfolgende Abbildung dar.

Erbrachte Zugbegleitung der Verkehrsunternehmen je Verkehrsvertrag 2007*

*ohne HaardAchse und Emser-Münsterland-Netz

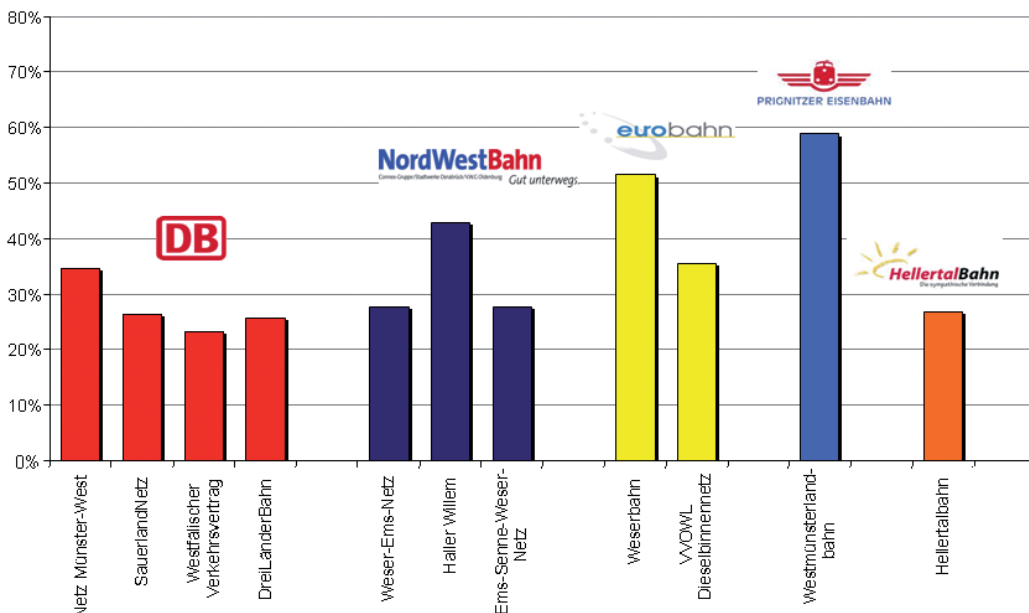


Abbildung 15: Erbrachte Zugbegleitquote je EVU und Verkehrsvertrag im NWL in 2007

Besonders hervorzuheben sind hier die Westmünsterlandbahn (Prignitzer Eisenbahn), die Weserbahn (eurobahn) und der Haller Willem (NordWestBahn) auf denen die Zugbegleiter im Vergleich zu den anderen Netzen besonders häufig im Einsatz waren. Neben der besonderen Servicefunktion für die Fahrgäste dient eine hohe Begleitquote insbesondere auch der Sicherung der Fahrgeldeinnahmen, die in den Bruttoverträgen den Zweckverbänden zustehen. Durch den Einsatz von zusätzlichem Begleitpersonal kann die Zahl der Schwarz- und Graufahrer ohne Fahrschein deutlich vermindert werden.

5. Fazit

Zusammenfassend lässt sich für 2007 festhalten, dass nicht alle Qualitätsmerkmale gegenüber den Vorjahren verbessert werden konnten. Dies mag zu einem großen Teil an den „Ereignissen“ Kyrill und Lokführerstreik oder aber auch an der vorhandenen Infrastruktur gelegen haben. Jedoch sind hiervon unabhängig auch die Verkehrsunternehmen in der Pflicht, die Qualität des eigenen Verkehrsangebotes weiter zu verbessern.

Dieses Ziel verfolgt auch der NWL und hat den Grundstein hierfür bereits in den Qualitätsvorgaben der Verkehrsverträge gelegt, welche Grundlage vergangener und zukünftiger Wettbewerbsverfahren im SPNV im NWL sind. Verbunden mit einem konsequenten Vertragscontrolling und empfindlichen Sanktionen bei Schlechtleistungen, konnten entsprechende Regelungen die EVU in den bereits ausgeschriebenen Netzen zu einer deutlichen Steigerung der angebotenen Qualität im SPNV „motivieren“. So konnte in der Mehrzahl der Fälle die Pünktlichkeit in den ausgeschriebenen Netzen bei zugleich erhöhten Anforderungen (max. 3 Minuten Verspätung an Stelle von 5 Minuten) verbessert werden. Auch der Anteil von Neufahrzeugen im NWL mit für den Fahrgast deutlich spürbaren Komfortverbesserungen hat durch die Qualitätsvorgaben in den Vergabeverfahren deutlich zugenommen.

6. Was die Zukunft bringt – ein Ausblick

Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2007 verkehren zwei neue Eisenbahnverkehrsunternehmen im NWL, welche in 2008 ihr erstes vollständiges Betriebsjahr erbringen: Das aus Essen stammende Unternehmen **ABELLIO Rail NRW GmbH** bedient seit Dezember 2007 die Linien des „**Ruhr-Sieg-Netzes**“ (RE 16; RB 40 und 91) mit komfortablen, sprintstarken Neufahrzeugen des Typs FLIRT. Die Bietergemeinschaft „**Westfalen-Bahn**“ hat im Dezember 2007 das „**Teutoburger-Wald-Netz**“ übernommen. Seitdem verkehren zwischen Münster, Osnabrück, Rheine, Bielefeld und dem Paderborner Land moderne Fahrzeuge des Typs FLIRT. Zukünftig wird die **eurobahn** ab Dezember 2008 die Linien des „**Hellwegnetzes**“ bedienen, welches mit insgesamt ca. 5,6 Mio. Zugkm das größte Ausschreibungsnetz des NWL ist. Auch hier werden moderne neue Triebwagen des Typs FLIRT eingesetzt.

Der NWL erwartet von den Betriebsaufnahmen, verbunden mit dem Einsatz moderner Fahrzeuge und der Vorgabe hoher Qualitätsstandards, eine deutliche Verbesserung der Angebotsqualität im SPNV in Westfalen-Lippe. Er wird daher seinen Weg der Vergabe von SPNV-Leistungen im Rahmen europaweiter Vergabeverfahren weiter fortführen und über die Verankerung hoher Qualitätsstandards sowie durch ein strenges Vertragscontrolling die Angebotsqualität im SPNV weiter nach vorne bringen.

Anhang

Teilnetz	Linien	Linienweg	Betreiber
Dreiländerbahn	RB 95	Au – Siegen – Dillenburg	DB Regio NRW
	RB 92	Finnentrop – Olpe	
	RB 93	Siegen – Berleburg	
Emscher-Münsterland-Netz	RB 43	Dortmund – Dorsten	NordWestBahn
	RB 45	Dorsten – Coesfeld	
	RE 14	Borken – Essen	
Ems-Senne-Weser-Netz	RB 67	Münster – Warendorf – Bielefeld	NordWestBahn
	RB 74	Bielefeld – Paderborn	
	RB 82	Bielefeld – Lage – Altenbeken	
	RB 84	Paderborn – Ottbergen – Altenbeken	
Haard-Achse	RE 2	Mönchengladbach – Essen – Münster	DB Regio NRW
	RB 42	Essen – Haltern – Münster	
Haller Willem	RB 75	Bielefeld – Osnabrück	NordWestBahn
Hellertalbahn	RB 96	Betzdorf – Haiger	Hellertalbahn
Netz Münster West	RB 63	Münster – Coesfeld	DB Regio NRW
	RB 64	Münster – Enschede	
Ruhr-Sieg-Netz	RE 16	Essen – Hagen – Siegen	Abellio ¹⁾
	RB 40	Essen – Hagen	
	RB 56	Hagen – Iserlohn	
	RB 91	Hagen – Finnentrop – Siegen	
	RB 52	Dortmund – Hagen – Lüdenscheid	
SauerlandNetz	RB 53	Dortmund – Schwerte – Iselohn	DB Regio NRW
	RB 54	Unna – Menden – Neuenrade	
	RE 57	Dortmund – Winterberg	
Teutoburger-Wald-Netz	RB 61	Bad Bentheim – Rheine – Herford – Bielefeld	WestfalenBahn ¹⁾
	RB 72	Herford – Altenbeken – Paderborn	
	RB 65	Münster – Rheine	
	RB 66	Münster – Osnabrück	
	RB 71	Bielefeld – Rahden	
VVOWL Dieselbinnennetz	RB 73	Bielefeld – Lemgo	Eurobahn
	RB 77	Löhne – Hameln	
Weserbahn	RB 77a	Löhne – Bünde	eurobahn
	NWB	Osnabrück – Bramsche	
Weser-Ems-Netz	NWB	Osnabrück – Bramsche	NordWestBahn
Westmünsterlandbahn	RB 51	Dortmund – Coesfeld – Enschede	PEG

1) Betrieb seit Dezember 2007

Ausgeschriebene, im Jahr 2007 im Betrieb befindliche Netze und deren Linien