Nahverkehr Westfalen-Lippe

Vorlage:	**478/2018**
Beschlussvorlage	**öffentlich**

Beratungsfolge	Beratungsstatus	Sitzung am	TOP
Verbandsversammlung	beschließend	06.12.2018	5.

Mitbestimmung der Zweckverbände erforderlich:				☐
ZWS	**nph**	**ZRL**	**VVOWL**	**ZVM**
☐	☐	☐	☐	☐

Einfache Mehrheit:	2/3 Mehrheit:	Einstimmig:
☒	☐	☐

Einmalige Kosten	Jährliche Folgekosten	Laufzeit	Gesamtkosten
€	€		€

Sachbearbeiter/in:	Berichterstatter/in:
Thomas Bienek	Joachim Künzel

Betreff:
Betriebssituation Keolis Deutschland

Beschlussvorschlag

1. Die Verbandsversammlung beschließt die Abmahnung der Keolis Deutschland GmbH in allen Netzen wegen Organisationsversagen und der daraus resultierenden massiven und anhaltenden Nicht- und Schlechtleistungen und beauftragt den Verbandsvorsteher in Abstimmung mit den beteiligten SPNV Aufgabenträgern mit der weiteren Umsetzung.

2. Die Verbandsversammlung fordert die Keolis auf, unverzüglich ein Audit innerhalb ihres Unternehmens durchzuführen. Durch den Auditor ist ein Maßnahmenkatalog zu entwickeln, mit dessen verpflichtender Umsetzung die betriebliche Situation der Keolis wieder den vertraglichen Anforderungen entspricht. Der Auditor wird dabei gemeinsam mit den beteiligten Aufgabenträgern ausgesucht und die Kosten des Auditors von der Keolis bezahlt. Lehnt die Keolis die Durchführung des Audits unter den genannten Bedingungen ab oder führt sie die Maßnahmen nicht durch, ist im Weiteren über die Konsequenzen aus der Abmahnung zu entscheiden.

3. Aufgrund der massiven Qualitätsbeeinträchtigungen wird die Keolis Deutschland GmbH & Co KG aufgefordert, den Fahrgästen wieder aktiv eine angemessene Entschädigung zu leisten.

4. Der Verbandsvorsteher wird beauftragt, der Verbandsversammlung am 04.04.2019 zur Betriebsaufnahme Hellweg Netz 2 zu berichten und bei erheblichen Qualitätsmängeln einen Vorschlag zur weiteren rechtlichen Vorgehensweise einzubringen.

Andreas Müller	Frank Beckehoff
Verbandsvorsteher NWL	Vorsitzender der Verbandsversammlung

Begründung:

Nach einer kurzfristigen Verbesserung der Leistung im Teutoburger Wald- Netz im Anschluss an die Abmahnung sind seit August 2018 die Leistungen der Keolis wieder deutlich schlechter geworden und dieses nicht nur im Teutoburger Wald-Netz, sondern auch in den weiteren Netzen Hellweg-Netz, OWL-Dieselnetz und Maas-Rhein-Lippe-Netz.

Die nicht vertragsgemäß erbrachten Fahrten aufgrund verschuldeter Ausfälle und Traktionsschwächungen über alle Netze der Keolis sind dabei von insgesamt 4,6 % aller Fahrten im Juli 2018 auf 11 % aller Fahrten im Oktober 2018 angestiegen, was eine Anzahl von ca. 2.100 Fahrten im Monat entspricht. Nach aktuellen Auswertungen ist auch im November 2018 mit einer weiteren Verschlechterung der Leistungen zu rechnen. Hinzu kommt, dass eine Reihe der Traktionsschwächen über einen längeren Zeitraum täglich auf der gleichen Fahrt einer Linie innerhalb der Hauptverkehrszeit vorkamen und somit über Tage die gleichen Fahrgäste am Bahnsteig wegen überfüllter Züge stehen geblieben sind.

Auf die einzelnen Verkehrsverträge runtergebrochen stellt sich die Betriebslage im Oktober 2018 wie folgt dar:

- **Teutoburger Wald-Netz:**
  ungeplante Ausfälle 10 % aller Fahrten, das entspricht ca. 600 Fahrten/Monat
  Traktionsschwächungen: ca. 20 % aller bestellten Doppeltraktionen, das entspricht ca. 100 Fahrten, die in Doppeltraktion bestellt wurden.
- **Hellweg-Netz:**
  ungeplante Ausfälle: ca. 2,5 % aller Fahrten, das entspricht ca. 200 Fahrten/Monat
  Traktionsschwächungen: ca. 18 % aller bestellten Doppeltraktionen, das entspricht ca. 300 Fahrten, die in Doppeltraktion bestellt wurden.
- **OWL-Dieselnetz**
  ungeplante Ausfälle: ca. 2 % aller Fahrten, das entspricht ca. 100 Fahrten/Monat
  Traktionsschwächungen: ca. 14 % aller bestellten Doppeltraktionen, das entspricht ca. 100 Fahrten, die in Doppeltraktion bestellt wurden.
- **Maas-Rhein-Lippe-Netz**
  ungeplante Ausfälle: ca. 4 % aller D, das entspricht ca. 100 Fahrten/Monat
  Traktionsschwächungen: ca. 18 % aller bestellten Doppeltraktionen, das entspricht ca. 80 Fahrten, die in Doppeltraktion bestellt wurden.

Die höchsten Anteile bei den eigenverschuldeten Traktionsschwächungen in 2018 betragen in den einzelnen Netzen:

- Teutoburger Wald-Netz: ca. 40 % im Januar 2018
- Hellweg-Netz: ca. 32 % im September 2018
- OWL-Dieselnetz Nord: ca. 28 % im Juli 2018
- Maas-Rhein-Lippe-Netz: ca. 32 % im September 2018

Nach Erkenntnissen des NWL sind diese Schlechtleistungen der Keolis im Wesentlichen auf eine anhaltend nicht vollständig verfügbare Fahrzeugflotte, Personalmangel und zu geringe Werkstattkapazitäten zurückzuführen. Die nicht

akzeptablen Leistungsstörungen spiegeln sich auch in massiven Fahrgastbeschwerden und öffentlichen medialen Berichterstattungen über die Leistung der Keolis wider. Vielfach betreffen Schlechtleistungen dauerhaft immer die gleichen Fahrten und damit immer die gleichen Fahrgäste. Finden diese dauerhaften Probleme zudem in der Hauptverkehrszeit statt, ist dann auch eine große Anzahl von Fahrgästen betroffen. Zahlreiche Kunden haben auch schon angekündigt, ihr Abo abzugeben und andere Verkehrsmittel zu nutzen. Durch die Abwanderungen von Fahrgästen entsteht dem NWL als einnahmenverantwortlichem Aufgabenträger auch finanzieller Schaden. Von daher soll die Keolis ergänzend aufgefordert werden, kulant gegenüber den Fahrgästen zu sein und angemessene Entschädigungen zu gewähren.

Im Hellweg-Netz steht darüber hinaus im Dezember 2018 der Start eines neuen Verkehrsvertrages an. Hier zeichnet sich bereits ab, dass die vorgesehenen Neufahrzeuge von der Keolis nicht rechtzeitig zur Verfügung gestellt werden können und damit der Betriebsstart nicht wie vertraglich vereinbart erbracht werden kann. Eine ähnliche Situation hatte sich auch schon bei dem Betriebsstart in 2017 zum Teutoburger Wald-Netz und in 2013 zum OWL-Dieselnetz gezeigt. Gründe waren auch hier Fahrzeug- und Personalprobleme.

Aufgrund der anhaltend massiven Probleme in sämtlichen Netzen der Keolis, die immer wieder zyklisch auftreten, wurden von der Anwaltskanzlei des NWL rechtliche Schritte gegen die Keolis geprüft. Als geeignetes Mittel wird dabei eine Abmahnung aufgrund von Organisationsversagen in allen Netzen als geeignetes Mittel angesehen und nicht die Abmahnung eines Verkehrsvertrages. Aus Erfahrung anderer Aufgabenträger, die ebenfalls ein Organisationsversagen abgemahnt haben, könnte vor einer Kündigung der Verkehrsverträge der NWL ein Audit mit externer Unterstützung bei der Keolis durchführen und konkrete Schwachstellen in der Organisation der Keolis aufdecken. Hieraus wäre dann ein Maßnahmenkatalog zu entwickeln, mit dessen Umsetzung die Prozesse und damit auch die Betriebsleistung der Keolis verbessert werden. Erfolgt dieses nicht, wären die betroffenen Verkehrsverträge zu kündigen.

Im Rahmen der Vorlage beschließt die NWL Verbandsversammlung eine entsprechende Abmahnung und beauftragt den Verbandsvorsteher mit der weiteren Umsetzung.