

## **Streckenbeirat „spezial“**

**Datum: 01. Dezember 2003**

**Ort: Mövenpick-Hotel in Lübeck**

### **Vorbemerkung**

Der Streckenbeirat entlang der Bahnlinie Hamburg – Lübeck tagt seit Anfang 2002. Bisher gab es 5 Sitzungen. Zusätzlich zu den turnusmäßig stattfindenden Veranstaltungen hat die Regionalbahn Schleswig-Holstein die in diesem Protokoll dokumentierte Spezialsitzung einberufen, um die Fahrgäste über Ursachen und Umfang der aktuellen Qualitätsprobleme auf der Strecke zu informieren und geeignete Gegenmaßnahmen vorzustellen.

### **Soll-Ist-Analyse durch die Regionalbahn Schleswig-Holstein**

Herr Thon erläutert, dass die Qualität auf der Strecke Hamburg – Lübeck derzeit weder aus Sicht des Kunden noch aus Sicht der Regionalbahn Schleswig-Holstein zufrieden stellen kann. Qualitätsmängel gibt es zum einen bei der Funktionsfähigkeit von Toiletten, Türen und Heizungen, vor allem aber bei der Pünktlichkeit.

Herr Thon führt aus, dass die Pünktlichkeitsquote auf der Strecke in den vergangenen Monaten regelmäßig unter 85 % lag. Als unpünktlich gilt ein Zug, der sein Ziel mit einer Verspätung von mehr als 5 Minuten erreicht. Zusätzlich zu den Verspätungen ist es in letzter Zeit auch vermehrt zu Zugausfällen gekommen, die in der Pünktlichkeitsstatistik nicht berücksichtigt werden.

Laut Herrn Thon sind die Ursachen der Verspätungen vielfältig. Etwa ein Drittel der Verspätungen wird durch die RB SH verursacht. Dies sind zum Beispiel:

- Ausfall und Störungen bei Lokomotiven und Reisezugwagen
- Verspätete Bereitstellung von Zügen durch personelle Engpässe
- Warten auf Anschlussreisende etc.

Ein weiteres Drittel der Verspätungen ergibt sich durch Probleme mit der Infrastruktur der DB Netz AG. Beispiele hierfür sind:

- Störungen an Signalen oder Bahnübergängen
- Langsamfahrstellen durch Bauarbeiten oder Infrastrukturmängel

Die restlichen Verspätungen sind Folgeverspätungen oder werden durch externe Einflüsse verursacht.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass es keine besonders ins Gewicht fallende Hauptursache für die Verspätungen gibt, sondern die Ursachen vielmehr vielschichtig sind.

### **Maßnahmen zur Verbesserung der Qualitätssituation**

Von der Regionalbahn Schleswig-Holstein werden verschiedene Maßnahmen vorgestellt, die ergriffen werden sollen, um die Qualitätssituation zu verbessern.

Bezüglich des Fahrplans werden ab dem 14.12.2003 die nachfolgend genannten Maßnahmen wirksam:

- Erhöhung der teilweise knapp bemessenen Wendezeiten in Lübeck-Travemünde Strand und Hamburg Hbf zur Vermeidung von Folgeverspätungen
- Verlängerung der planmäßigen Reisezeit zwischen Hamburg und Lübeck um 3 Minuten als Puffer zum Abbau von Verspätungen

Zusätzlich plant die RB SH, ab dem 14.12.2003 in Hamburg und Lübeck je einen mit Personal besetzten Ersatzzug vorzuhalten, der bei Störungen oder Zugausfällen sofort einsatzbereit ist. Hierfür investiert die RB SH etwa 350 000 € im Jahr. Gleichzeitig haben die Mitarbeiter der Geschäftsführung seit Mitte November jeweils die Patenschaft für einen besonders

verspätungsanfälligen Zug übernommen, der auf der Strecke Hamburg – Lübeck unterwegs ist.

Zusätzlich wurde der Rangierdienst in Lübeck personell verstärkt, um bei krankheitsbedingten Ausfällen mehr Reserven zu haben.

Die ältesten 14 Diesellokomotiven der RB SH werden zum Fahrplanwechsel ausgemustert und durch neuere Lokomotiven gleichen Typs ersetzt.

Die DB Netz AG hat die Ursachen von Bahnübergangsstörungen systematisch analysiert und arbeitet derzeit an Gegenmaßnahmen. Für das Frühjahr 2004 wird ein signifikanter Rückgang der Störungen an Bahnübergängen erwartet.

Zusammenfassend betont Herr Thon, dass sich die Regionalbahn Schleswig-Holstein von den genannten Maßnahmen zwar einen Rückgang bei Verspätungen und Zugausfällen erhofft, eine absolute Zuverlässigkeit jedoch nicht erwartet werden kann.

### **Diskussion**

Mehrere Teilnehmer berichten von ihren schlechten Erfahrungen mit der Qualität auf der Strecke Hamburg – Lübeck und bestätigen damit die Ausführungen von Herrn Thon.

Konkret wird kritisiert, dass die Regionalbahn Schleswig-Holstein nicht in neue Fahrzeuge investiert. Herr Thon erwidert darauf, dass der Betrieb der Strecke durch die RB SH nur bis 2009 vertraglich gesichert ist. Anschließend wird der Verkehr auf der Strecke im Wettbewerb vergeben. Sechs Jahre Planungssicherheit seien zu wenig für größere Investitionen, zumal Fahrzeuge, die heute bestellt würden erst in ca. 3 Jahren ausgeliefert werden könnten. Mehrere Diskussionsteilnehmer fordern die RB SH auf, hier über Schleswig-Holstein hinaus zu denken und ggf. auf Fahrzeuge aus anderen Bundesländern (z.B. Doppelstockwagen) zurückzugreifen. Dem steht allerdings die Untergliederung der DB Regio in verschiedene Tochtergesellschaften entgegen.

Herr Thon verweist ergänzend darauf, dass auch Neufahrzeuge häufig noch so genannte „Kinderkrankheiten“ aufweisen und ebenfalls anfällig für Störungen sind.

Einige Diskussionsteilnehmer wünschen sich die kurzfristige Vergabe der Strecke (ggf. auch einzelner Zugleistungen) an private Eisenbahnunternehmen durch das Land. Für die LVS stellt Dennis Fiedel klar, dass Streckenausschreibungen kein sofort wirkendes Allheilmittel seien. Um langfristige eine gute Qualität zu sichern, seien vielmehr lange Vorlaufzeiten und Planungssicherheit erforderlich. Die Vergabe einzelner Zugleistung an andere Eisenbahnunternehmen sei nicht sinnvoll, da dies sehr unwirtschaftlich wäre (Vorhaltung von Personal und Material lediglich für einzelne Leistungen). Die LVS gehe vielmehr davon aus, dass grundsätzlich jedes Eisenbahnunternehmen nach einer Ausschreibung in der Lage sei, die Qualität auf einer Strecke zu verbessern.

Es wird Kritik an Organisation und Information im Störungs- und Verspätungsfall geäußert. Folgende Beispiele werden genannt:

- Fehlende oder unpräzise Informationen an den Bahnhöfen und in den Zügen
- Widersprüchliche Informationen über das Warten von Anschlusszügen
- Aufstellung von kaum fahrbaren Baufahrplänen (z.B. bei Umleitung über HH-Horn)
- Fehlende Halte des Schienenersatzverkehrs am UBahnhof Ahrensburg West (mit der U-Bahn könnten Fahrgäste häufig schneller zum Hamburger Hbf gelangen)

Die Fahrgäste wünschen sich insbesondere auch, dass für mögliche Störungen im Vorfeld Szenarien entwickelt werden, um dann schneller und zielgerichteter reagieren zu können.

Herr Freiwald gibt bekannt, dass die Zugbegleiter derzeit bundesweit mit so genannten Communicatoren ausgerüstet werden. Über diese Geräte können über Mobilfunk Verspätungen aktuell an die Betriebsleitzentrale übermittelt und die Betriebslage bei anderen Zügen erfragt werden. Hiervon verspricht sich die RB SH eine verbesserte Kommunikation; vor allem im Störungsfall. Auf der Strecke Hamburg – Lübeck sollen die Communicatoren so schnell wie möglich flächendeckend zur Verfügung stehen.

Herr Behrens erläutert, dass die RB SH derzeit ein verbessertes Schienenersatzverkehrskonzept umsetze, dass den Einsatz von schnellen Bussen für die Fahrgäste zum Zielbahnhof sowie langsamer Busse für Fahrgäste zu den Zwischenbahnhofen beinhalte. Zusätzlich solle in Zusammenarbeit mit DB Station&Service die Information und Reisendenlenkung an den Stationen verbessert werden.

Weitere Kritik der Fahrgäste betrifft den Vertrieb. In diesem Bereich werden genannt:

- Keine Möglichkeit, Fahrscheine zum SH-Tarif über das Internet zu buchen; fehlende Fahrpreisauskunfte über den SH-Tarif im Internet
- Fehlende Möglichkeit, Fahrscheine zum SH-Tarif am Automaten zu kaufen, wenn der Startbahnhof nicht der Automatenstandort ist
- Technische Probleme bei der Abholung von vorbestellten Fahrscheinen an den Fernverkehrsautomaten

Herr Kasten sichert zu, dass es ab April 2004 möglich sein wird, an allen Fahrkartenautomaten des Nah- und Fernverkehrs auch Fahrkarten zu lösen, deren Startbahnhof nicht der Automatenstandort ist.

Bezüglich des Internets weist Herr Kasten darauf hin, dass generell keine Preisauskunfte für die Fahrten in Tarifgemeinschaften und Verkehrsverbünden gegeben werden. Es soll jedoch geprüft werden, ob ein Link zum Preisberater des SH-Tarifs eingerichtet werden kann. Unter [www.nah-sh.de](http://www.nah-sh.de) können hier alle Fahrpreise des SH-Tarifs abgefragt werden.

Die nächste reguläre Sitzung des Streckenbeirates Hamburg – Lübeck wird vsl. im Februar 2004 in Bad Oldesloe stattfinden. Die RB SH und LVS werden dann wieder aktuell über die Qualitätsentwicklung auf der Strecke Hamburg – Lübeck berichten.

Florian Grundke, 09.12.2003