

## 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Alexander J. Herrmann (CDU)**

vom 29. Juni 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 30. Juni 2015) und **Antwort**

#### **Außer Betrieb-Aufzüge und Rolltreppen der Berliner S- und U-Bahnhöfe**

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft teilweise Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Frage zukommen zu lassen und hat daher die Berliner Verkehrsbetriebe (BVG) AöR und die Deutsche Bahn (DB) AG um Stellungnahmen gebeten, die von dort in eigener Verantwortung erstellt und dem Senat übermittelt wurden. Sie werden nachfolgend gekennzeichnet wiedergegeben.

Frage 1: Wie hoch ist die Ausfallquote der Aufzüge und Rolltreppen an den Berliner S- und U-Bahnhöfen?

Antwort zu 1.: Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Im Betriebsjahr 2014 betrug die mittlere Ausfallquote bei den Aufzügen 2,04 % (mittlere Verfügbarkeit 97,96 %) und bei den Fahrtreppen 3,78 % (mittlere Verfügbarkeit 96,22 %).

Im Berichtszeitraum von Januar bis Mai 2015 beträgt die mittlere Ausfallquote bei den Aufzügen 1,78 % (mittlere Verfügbarkeit 98,22 %) und bei den Fahrtreppen 3,03 % (mittlere Verfügbarkeit 96,37 %).

In der Ausfallquote sind die Zeiten von gesetzlich vorgeschriebenen Prüfungen, Wartungen und planmäßigen Instandsetzungen von 4 Tagen je Fahrtreppe und 1,2 Tagen je Aufzug im Jahr enthalten.

In der Ausfallquote nicht enthalten sind die folgenden Maßnahmen und Ereignisse:

- Durchführung einer vollständigen Ersatzinvestition (Abriss, Verschrottung und Einbau einer neuen Anlage).
- Endgültige Stillsetzung/Außerbetriebnahme einer stark verschlissenen Anlage, dessen Rückbau zukünftig geplant ist.
- Durchführung baulicher Maßnahmen, z. B. in Zugangsbereichen, die einen Betrieb der Anlagen zeitweise nicht zulassen.“

Die DB AG teilt hierzu mit: „Die Aufzugsverfügbarkeitsquote bei der DB im Berliner ABC-Bereich lag im Monat Mai bei 95,9%, im Jahr 2015 bisher durchschnittlich bei 96,5%.“

Frage 2: Wie bewertet der Senat diese Quote und welche Maßnahmen hat der Senat eingeleitet bzw. plant er einzuleiten, um die Ausfallquoten zu reduzieren?

Antwort zu 2.: Der Verkehrsverbund Berlin-Brandenburg (VBB), der im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg unter anderem das Qualitätscontrolling für die Verkehrsleistungen im S-Bahn- und Regionalverkehr übernimmt, wertet monatlich die Aufzugsverfügbarkeit und die Störungsdauer aus und diskutiert mit der DB Station&Service AG und der S-Bahn Berlin GmbH Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Verfügbarkeit und Verkürzung der Störungsdauer.

Im Zuständigkeitsbereich der BVG AöR sind die einzelnen länger nicht nutzbaren Anlagen in der Regel auf komplexe Um- oder Ersatzbaumaßnahmen zurückzuführen, siehe auch die Antwort zu Frage 1. Solche Grundinstandsetzungen werden entsprechend kommuniziert und maßvoll umgesetzt, d.h. ggf. auch mit den Behindertenverbänden abgestimmt, um gehäufte Nachteile für einen bestimmten Bahnhof oder eine einzelne Linie zu vermeiden.

Die BVG AöR teilt hierzu mit: „Die unter 1. genannten Ausfallquoten bzw. Verfügbarkeiten erfüllen mit deutlichem Abstand die Vorgaben aus dem Verkehrsvertrag. Durch permanente Optimierung unseres Störungsmanagements, das Ausführen von Grundinstandsetzungen, den Austausch verschlissener Anlagen sowie einer Vielzahl von anlagenselektierten Modernisierungsmaßnahmen wird auch in Zukunft angestrebt, die Ausfallquoten mindestens zu halten und nach Möglichkeit weiter zu reduzieren.“

Die DB AG teilt hierzu mit: „Wir arbeiten kontinuierlich an der Verbesserung der Verfügbarkeit der förder-technischen Anlagen.“

Zur Steuerung der Anlagenverfügbarkeit erfolgen regelmäßig Telefonkonferenzen zur optimierten Entstörung und schnellen Wiederherstellung der Verfügbarkeit.

Im Internet unter <http://www.s-bahn-berlin.de/fahrplanundnetz/mobilitaetss-toerungen> wird aktuell über die Verfügbarkeit der Aufzüge und Fahrtreppen informiert.

Des Weiteren hat die DB kurzfristige Entstörungen durch ihre Mitarbeiter vor Ort eingeführt, da viele Ausfälle auf z.B. gedrückte Nothalte zurück zu führen sind.“

Frage 3: Mussten die BVG oder S-Bahn Berlin GmbH in den letzten Jahren Maluszahlungen für nicht funktionierende Aufzüge und Rolltreppen zahlen, wenn ja, wie hoch waren diese (es wird um eine detaillierte Aufstellung unterteilt nach Anbieter und Jahren gebeten)?

Frage 4: Auf welcher Grundlage werden diese Zahlungen berechnet?

Antwort zu 3. und 4.: Eine direkte Sanktionierung von nichtbetriebenen Fahrtreppen und Aufzügen ist im Verkehrsvertrag zwischen dem Land Berlin und der BVG AöR nicht vorgesehen. Die BVG AöR ist jedoch vertraglich verpflichtet, die Verfügbarkeitsquoten von Aufzügen und Fahrtreppen auszuweisen. Als Qualitätsziel gilt jeweils mindestens 95,0 % Betriebsfähigkeit als Durchschnitt für das Gesamtjahr. Die BVG AöR hat quartalsweise über die monatlichen Verfügbarkeitsquoten zu berichten. Einzelne Fahrtreppen dürfen zudem nicht länger als 4 Monate, Aufzüge nicht länger als 2 Monate außer Betrieb sein, wobei unausweichliche Ausfälle über 6 Wochen mit der Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt abzustimmen sind. Sollte ein längerer Ausfall unabwendbar sein, muss die BVG AöR selbst darüber informieren.

Die Funktionsfähigkeit der Aufzüge und Fahrtreppen wird zudem im Rahmen der Kundenzufriedenheitsuntersuchungen (BVG-Kundenmonitoring) bewertet. In den vergangenen Jahren wich der über die Kundenbefragung ermittelte Zufriedenheitswert nie um mehr als 0,2 Notepunkte nach oben oder unten vom Sollwert ab, sodass kein Bonus- oder Malusanspruch erhoben werden konnte.

Eine direkte Vertragsbeziehung zwischen dem Land Berlin und dem Eisenbahninfrastrukturunternehmen DB Station&Service AG besteht nicht. Zur Gewährleistung der Barrierefreiheit sind jedoch die Anforderungen an die Verfügbarkeit von Aufzügen im Verkehrsvertrag zwischen den Ländern Berlin und Brandenburg und der S-Bahn Berlin GmbH geregelt. Dies gilt unter der Voraussetzung, dass im Rahmen vertraglicher Beziehungen mit der DB Station&Service AG die S-Bahn Berlin GmbH für die Wartung der Anlagen verantwortlich ist. Demzufolge sind Reparaturen defekter Aufzüge spätestens eine Stunde nach Bekanntwerden der Störung einzuleiten und innerhalb von fünf Stunden abzuschließen. Diese Regelung gilt nicht, wenn der Schaden von solcher Art ist, dass diese Maßgabe technisch oder mit wirtschaftlich vertretbarem Aufwand nicht zu erfüllen ist, beispielsweise aufgrund eines größeren Zeitbedarfs für die Beschaffung von Ersatzteilen. Über Anlagen, die länger als drei Tage außer Betrieb sind, sind die Aufgabenträger zu informieren.

Eine Sanktionierung von Fahrtreppen- und Aufzugsstörungen erfolgt indirekt im Rahmen der zweimal pro Jahr durchgeführten Erhebungen zur Kundenzufriedenheit. Die Bewertung der Zugänglichkeit der Bahnhöfe geht dabei in die Berechnung des Passenger Satisfaction Index (PSI) ein, für den im Verkehrsvertrag ein Zielwert vereinbart ist. Bei Verfehlung des Zielwertes in zwei aufeinanderfolgenden Erhebungswellen wird ein prozentualer Abzug vom jährlichen finanziellen Beitrag der Länder Berlin und Brandenburg an die S-Bahn Berlin GmbH vorgenommen. In den beiden Erhebungswellen des Jahres 2014 und in der ersten Erhebungswelle des Jahres 2015 lag der PSI-Wert, in den neben der von Fahrgästen als vergleichsweise wichtig bewerteten guten Zugänglichkeit der Stationen auch noch zahlreiche andere Kriterien eingehen, jeweils oberhalb der Pönale-Grenze, d. h. es wurden keine Maluszahlungen fällig.

Berlin, den 10. Juli 2015

In Vertretung

Christian Gaebler

.....

Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 17. Juli 2015)