VCD Position

Pünktliche Züge

Mobilitäts-garantie Baden-Württemberg

Pünktliche Züge

Einführung einer Mobilitätsgarantie für Baden-Württemberg

Zusammenfassung

Angesichts anhaltender Pünktlichkeitsprobleme im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Baden-Württemberg fordert der VCD von der Landesregierung die Einführung einer Entschädigungsregelung für Pendler in Abhängigkeit von der streckenbezogenen monatlichen SPNV-Pünktlichkeit (Entschädigungszahlung bis zu 10% des Monats- und Jahreskartenpreises) sowie die Einführung einer 10-Minuten-Mobilitätsgarantie. Beim Landestarif sollten neue digitale Fahrkarten eine automatische Erstattung unmittelbar nach einer verspäteten Fahrt ermöglichen. Zudem fordert der VCD eine Neudefinition der Pünktlichkeit: Im Vordergrund muss die Pünktlichkeit der Fahrgäste unter Einbeziehung der Reisekette stehen statt der Pünktlichkeit der Züge.

Davon profitieren Fahrgäste, Verkehrsunternehmen und die Politik:

- Steigende Verlässlichkeit der öffentlichen Verkehrsmittel
- Verbesserte Pünktlichkeit
- Steigende Kundenbindung/Kundenzufriedenheit
- Faire Entschädigung für Pendler bei Störungen
- Positives Image für Verkehrsunternehmen
- Höhere Fahrgastzahlen à Steigender Umsatz für Verkehrsunternehmen
- Baden-Württemberg als Vorreiter für Nachhaltige Mobilität
- Steigende Lebensqualität
- Sinken der Luftverschmutzung
- Erreichen der Klimaschutzziele

Ausgangslage in Baden-Württemberg

Pünktlichkeit und Verlässlichkeit

Im Entwurf des Koalitionsvertrages vom 07.02.2018 auf Bundesebene werden Pünktlichkeit, guter Service und hohe Qualität als Markenzeichen der Eisenbahnen in Deutschland gefordert. Damit sollen die Fahrgastzahlen bis 2030 verdoppelt werden.

Das Land Baden-Württemberg hat sich im grün-schwarzem Koalitionsvertrag vom 02.05.2016 für einen leistungsfähigen und zuverlässigen Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) ausgesprochen – insbesondere auch zur Erzielung der Klimaschutzziele:

Ein verlässliches und attraktives Angebot von Bahnen und Bussen ermöglicht die Mobilität und Teilhabe für alle Menschen. Es kann zugleich einen wesentlichen Beitrag zu einer effizienten und ressourcenschonenden Mobilität der Zukunft leisten. Wir streben an, die Fahrgastzahlen bis zum Jahr 2030 deutlich zu erhöhen. Wir wollen deshalb den öffentlichen Verkehr mit Bahnen und Bussen nicht nur in den Ballungsräumen weiter ausbauen, sondern streben auch eine ÖPNV-Offensive in der Fläche an. Wir orientieren uns zu diesem Zweck am Leitbild eines verlässlichen Mobilitätsangebots.

Doch von diesem verlässlichen Mobilitätsangebot ist man heute leider noch weit entfernt.

Im sogenannten „Großen Verkehrsvertrag“ mit DB Regio, einer 100-prozentigen Tochtergesellschaft der Deutschen Bahn, war ein Pünktlichkeitsgrenzwert von 94% festgelegt worden (Fünf-Minuten-Pünktlichkeit - Schwellenwert: 5 Minuten und 59 Sekunden). Von 2004 bis 2012 wurde im Mittelwert der Grenzwert eingehalten. In den vergangenen Jahren sind jedoch Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit im SPNV in Baden-Württemberg stetig gesunken, wie die Tabelle auf der nächsten Seite zeigt.

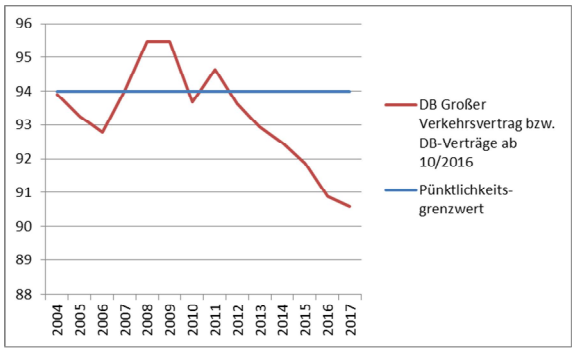


Tabelle1: Pünktlichkeitsentwicklung Baden-Württemberg, DB Großer Verkehrsvertrag 2004 – 2017 (2017 um Zugausfälle bereinigt)

Seit der Umstellung auf neue Vertragsbeziehungen zwischen dem Land Baden-Württemberg und DB Regio im Oktober 2016 häufen sich Zugausfälle (siehe Anlage 8) und Verspätungen auf vielen Strecken im Land. Der Ärger der Fahrgäste, zumeist Pendler, äußert sich in einer Vielzahl von Leserbriefen in Zeitungen sowie Beschwerden bei Landtagsabgeordneten, dem Verkehrsministerium, der Nahverkehrsgesellschaft, beim Fahrgastbeirat Baden-Württemberg und Verbänden wie dem VCD.

Im Jahr 2017 wurde das Unternehmen DB Regio vom Land Baden-Württemberg zwei Mal abgemahnt: Wegen allgemeiner Nahverkehrs-Probleme und erheblicher Verspätungen bei der Frankenbahn.

Die Probleme setzen sich auch 2018 fort: In der Faschingswoche 2018 sind auf der Brenzbahn die IRE-Züge Aalen – Ulm und auf der Südbahn die RB-Züge Ulm – Biberach wegen Personalmangel ausgefallen.

Während das Land Baden-Württemberg bei einer Nichteinhaltung der vertraglich vereinbarten Pünktlichkeits-quote von zumeist 94 Prozent[1] Strafzahlungen (Pönale) von den Verkehrsunternehmen erhält (im Jahr 2017 11 Millionen (Mio.) Euro), werden die Fahrgäste erst ab 60 Minuten Verspätung entschädigt. Die leidgeplagten Pendler fallen daher meist durch das Raster der Fahrgastrechte, die auf einer europäischen Verordnung basieren. Zudem muss für jede Verspätung ein mühsamer Erstattungsantrag gestellt werden.

Analyse der Pünktlichkeit 2017/2018

Im Folgenden werden die Pünktlichkeitswerte und Zugausfallquoten analysiert. Als Grundlage dafür dienen die wöchentlich veröffentlichten Pünktlichkeitswerte der Deutschen Bahn. Die Leistungen sind jeweils in Lose und Netze gebündelt (siehe Anlage 6). Betrachtet wurde der Zeitraum Woche 22 des Jahres 2017 bis zur Woche 7 des Jahres 2018.

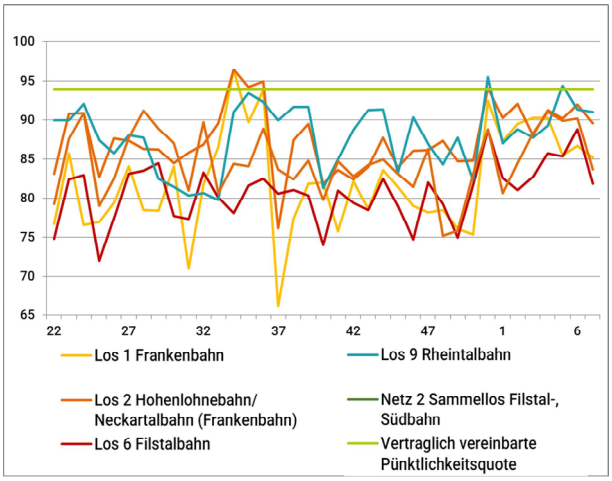


Tabelle2: Pünktlichkeitswerte ausgewählter Verbindungen in Baden-Württemberg von KW 22/17 bis KW 7/18 in Prozent (ohne KW 51/17), siehe auch (s. a.) Anlage 7

Besonders extrem fallen die schlechten durchschnittlichen Pünktlichkeitswerte bei dem Netz DonauOstalb (Netz 5, 88,7%), der Rheintalbahn (Los 9, 87,9%) der Frankenbahn (Los 2, 87,6% bzw. Los 1, 82,2%), Süd-/Filstalbahn (Netz 2, 84,7%) und Filstalbahn (Los 6, 80,7%) auf.

Die Pünktlichkeitsquote wurde landesweit an 34 von 37 Wochen verfehlt.

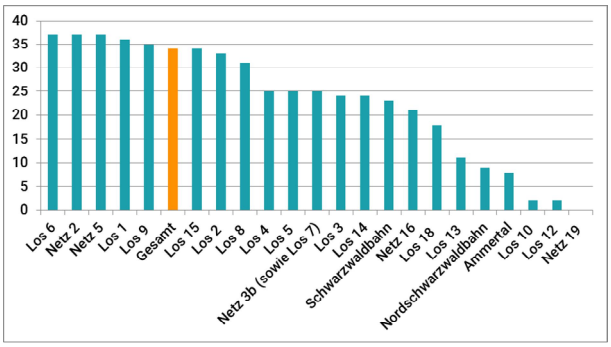


Tabelle3: Anzahl der Nichteinhaltungen der Pünktlichkeitsquote von KW 22/17 bis KW 7/18 (n=37), s. a. Anlage 7

Bei der Filstalbahn (Los 6), der Südbahn (Netz 2), Neckar-Alb-, Zollern-Alb-, Hochrhein- und Donaubahn (Netz 5) wird sie sogar in keiner Woche erreicht. Knapp darauf folgen die Frankenbahn (Los 1) mit 36 Wochen, die Rheintalbahn (Los 9) mit 35 Wochen, das Los 15 mit 34 Wochen sowie die Frankenbahn (Los 2) mit 33 Wochen.

[1] mehr als 5 Minuten und 59 Sekunden Ankunftsverspätung

Insgesamt sind die Ergebnisse ernüchternd: Nur auf der Strecke Singen-Schaffhausen (Netz 19) wird die Pünktlichkeitsquote durchgängig erreicht. Dabei muss jedoch beachtet werden, dass diese Strecke erst seit der KW 52/17, also seit 8 Wochen, einzeln gewertet wird.

Analyse der Zugausfälle 2017/2018

Auch die Zugausfallquote (ohne Teilausfälle) unterliegt großen Schwankungen: Abhängig von der Woche schwankt der Durchschnittswert von Ende Mai bis Mitte Februar zwischen 0,5 (KW 36/17) und 4,9 Prozent (KW 1/18). Analog zu den Pünktlichkeitswerten zeigt sich eine Konzentration von Zugausfällen auf ausgewählten Verbindungen:

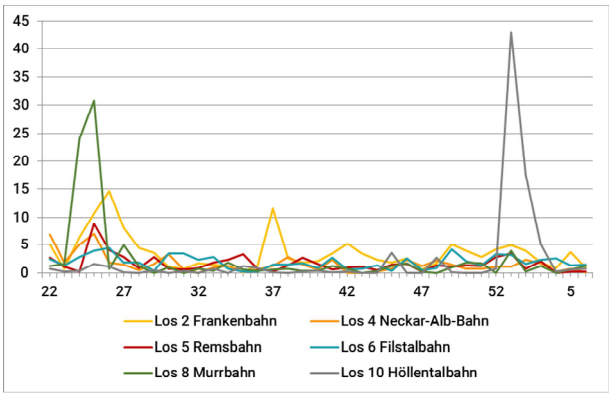


Tabelle4: Zugausfallquoten ausgewählter Verbindungen in Baden-Württemberg von KW 22/17 bis KW 6/18 in Prozent, s. a. Anlage 8

Zu berücksichtigen ist, dass es bei der Murrbahn (Los 8) durch einen Unfall in den Wochen 24/17 sowie 25/17 zu Spitzenwerten von 24 und 30 Prozent kam. Ebenso verzeichnete die Höllentalbahn (Los 10) in den Wochen 1/18 und 2/18 wegen den Folgen eines Erdrutsches Ausfallquoten von 43 und 18 Prozent.

Wenn man dieses außergewöhnliche Umweltereignis außer Acht lässt, wird deutlich, dass die fünf am stärksten betroffenen Lose nach Auslaufen des Übergangsverkehrs nicht mehr durch die Deutsche Bahn betrieben werden. Die durchschnittlich höchste Ausfallquote hat die Frankenbahn (Los 2) mit über 3,6 Prozent (KW 22/17 bis 6/18).

Dies deutet darauf hin, dass ein Zusammenhang zwischen der Qualität der angebotenen Verbindungen und dem zukünftigen Betreiberwechsel bestehen könnte. Für die Beschäftigten (Lokführer, Zugbegleitpersonal) ergibt sich aufgrund deren unklarer beruflicher Perspektive eine Unsicherheit, die sich in höherem Krankenstand und geringerer Motivation ausdrücken können.

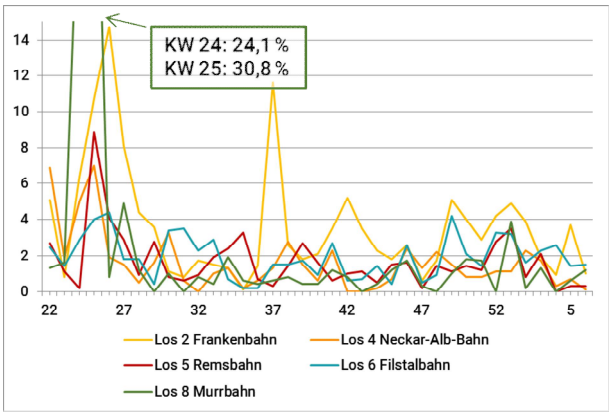


Tabelle5: Zugausfallquoten ausgewählter Verbindungen in Baden-Württemberg ohne die Höllentalbahn von KW 22/17 bis KW 6/18 in Prozent, s. a. Anlage 8

Die *DB Regio* wurde im Februar 2017 vom Land Baden-Württemberg wegen der allgemeinen Nahverkehrs-Probleme abgemahnt, im Juni erfolgt eine zweite Abmahnung wegen der erheblichen Verspätungen auf der Frankenbahn. Im Fall von ausbleibenden Verbesserungen wird nicht nur eine rechtliche Durchsetzung der Ansprüche vor Gericht, sondern auch ein Ausschluss des Unternehmens an zukünftigen Ausschreibungen angestrebt.

Um den betroffenen Pendlern mit ihren Forderungen für pünktlichere Züge und bessere Entschädigungsregelungen Gehör zu verschaffen, sammelte der VCD Baden-Württemberg von Dezember 2016 bis Februar 2017 im Rahmen der Aktion *Pünktliche Züge* 2700 Unterschriften. Sie wurden anschließend an den Landesverkehrsminister Winfried Hermann sowie David Weltzien, dem Vorsitzenden von DB Regio Baden-Württemberg, übergeben.

Im Rahmen dieser Unterschriftenaktion wurde deutlich, dass den Fahrgästen Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit wichtiger als Entschädigungszahlungen sind. Allerdings reichen offenbar die derzeitigen vertraglichen Regelungen nicht aus, die Züge wieder pünktlich zu machen und leiden die Pendler nun schon seit über 16 Monaten unter den Zuständen.

Angesichts der massiven Verspätungen und Zugausfälle im Juli 2017 stellten das Land Baden-Württemberg und die DB Regio im Juli 2017 einen 10-Punkte-Aktionsplan vor. Neben personellen und technischen Verbesserungen wurde unter anderem eine unbürokratische Entschädigungsregelung für betroffene Vielfahrer angekündigt [1].

Dennoch liegt auch zu Beginn des Jahres 2018 (KW1-6) die Pünktlichkeit bei den DB-Verträgen bei im Schnitt nur 92,4 % und sind 1,8% der Züge ausgefallen. Das führt zu einer adjustierten Pünktlichkeit von 90,6%.

Strafzahlungen (Pönalen)

Das Land Baden-Württemberg erhält von der DB Regio vertragliche Strafzahlungen, wenn die Pünktlichkeitsquote nicht erfüllt wird. Außerdem entfallen die Zuschüsse für ausgefallene Züge. Für das Jahr 2017 ergeben sich für das Land rückwirkend Ansprüche in Höhe von rund 11 Mio. Euro. Die erhaltenden Mittel werden möglichst wettbewerbsneutral für kleinere Infrastrukturmaßnahmen zur Erhöhung der Pünktlichkeit, wie Bahnsteigverlängerungen oder zusätzliche Blocksignale verwendet. Dies ist lang geübte Praxis, allerdings ist die Strafzahlung rund doppelt so hoch wie die Summe der Pönalezahlungen der Jahre 2003 – 2011 zusammen. Zumindest statistisch kann nicht belegt werden, dass die bisher realisierten Maßnahmen wirksam für bessere Pünktlichkeitswerte waren, wenngleich die Einzelmaßnahmen durchaus für sich betrachtet sinnvoll sind. Allerdings muss auch hinterfragt werden, ob mit dieser Vorgehensweise nicht der vorbeugende Anreiz bei insbesondere den Infrastrukturunternehmen fehlt, ihre Anlagen auf hohe Pünktlichkeit auszurichten, wenn diese Maßnahmen dann später vom Aufgabenträger bezahlt werden. Hier bestehen Fehlanreize im System, die zu Lasten der Pünktlichkeit wirken.

Bei der S-Bahn Stuttgart werden die vereinbarten Pünktlichkeitswerte (3-Minuten-Pünktlichkeit 94,5%, 6-Minuten-Pünktlichkeit) ebenfalls seit Jahren verfehlt. Für 2016 beträgt die von der DB veröffentlichte Pünktlichkeit 88,3% (3-Minuten-Pünktlichkeit) bzw. 96,6% (6-Minuten-Pünktlichkeit). In der für die Pendler relevanten Hauptverkehrszeit liegt die 3-Minuten-Pünktlichkeit, die über das Erreichen oder Nicht-Erreichen eines Anschlusses entscheidet, nur bei 79,6%. Im Jahr 2017 zeichnet sich eine leichte Verbesserung ab, die vertraglich vereinbarten Werte werden aber weiter verfehlt.

Pünktlichkeitsermittlung im nationalen und internationalen Vergleich

Im Jahr 2017 (bis Woche 50) lag für die DB Regio-Züge in Baden-Württemberg (ohne S-Bahn Stuttgart) die Pünktlichkeit bei 91,7%. Unter Berücksichtigung der Zugausfallquote von 1,1% ergibt sich sogar nur eine Quote von 90,6%. Der Zielwert von 94% wird deutlich verfehlt, während bundesweit im Nahverkehr (inkl. S-Bahnen) die Quote von 94% eingehalten wird:

Bundesweite Werte:

Werte Jan-Dez 2017	**(< 5:59 Minuten)**	
DB-Nahverkehr:	94,4	%
DB-Fernverkehr:	78,5	%

Österreich :

Werte Jan-Dez 2017	**(<= 5 Minuten 30 Sekunden)**	
ÖBB-Nahverkehr:	96,4	%
ÖBB-Fernverkehr:	85,6	%

Schweiz:

In der Schweiz wird nicht die Pünktlichkeit der Züge, sondern der Fahrgäste gemessen [2]. Ein Reisender gilt als pünktlich, wenn er am Zielbahnhof mit weniger als 3 Minuten Verspätung ankommt und seine Anschlüsse gewahrt/gewährleistet/erreicht wurden.

Von Januar bis November 2017 wurde im SBB-Netz eine Pünktlichkeit von 89,4% erreicht.

Diese Pünktlichkeitsmessung führt zu niedrigeren Werten im Vergleich zur Messung pünktlicher Züge, da damit ein unpünktlicher Zug mit 500 Fahrgästen im Berufsverkehr mehr Gewicht hat als auf einer Nebenstrecke ein Zug am Abend mit 20 Fahrgästen. Bei der deutschen Zählweise werden bislang beide Züge gleich gewichtet, was erklärt, wieso die „gefühlte“ Pünktlichkeit seitens der Pendler niedriger liegt als die offiziellen Pünktlichkeitswerte.

Eine aktuelle Veröffentlichung [3] zeigt auf, dass im S-Bahn-Netz von Stuttgart die kundenbezogene Pünktlichkeit um bis zu 10%-Punkte unter der zugbezogenen Pünktlichkeit liegt. Übertragen auf den Regionalverkehr in Baden-Württemberg bedeutet dies, dass die reale Pünktlichkeit aus Fahrgastsicht nur bei rund 80% liegt – d.h. jede fünfte Fahrt führt zu einer Verspätung von mehr 5 Minuten. Aus VCD-Sicht sollte die Pünktlichkeitsmessung auf die fahrgastbezogene Pünktlichkeit umgestellt werden.

Fahrgastrechte

Die Fahrgastrechte sind einheitlich für alle Eisenbahnunternehmen in der europäischen Verordnung 1371/2007 geregelt. So gilt bei Verspätungen ab 60 Minuten ein Entschädigungsanspruch von 25 Prozent, ab 120 Minuten 50 Prozent des einfachen Fahrpreises.

Deutschland

Die Fahrgastrechte-Ansprüche müssen in Deutschland spätestens ein Jahr nach dem Ablauf der Geltungsdauer der zugehörigen Fahrkarte geltend gemacht werden.

Pendler mit Streckenzeitkarten (sowie Besitzer von Länder-Tickets, Schönes-Wochenende-Ticket, Quer-durchs-Land-Ticket) erhalten bei Verspätungen von einer Stunde eine pauschale Entschädigung: Im Nahverkehr haben sie Anspruch auf 1,50 Euro (2. Klasse) bzw. 2,25 Euro (1. Klasse), im Fernverkehr stehen ihnen 5 Euro (2. Klasse), bzw. 7,50 Euro (1. Klasse) zu. Inhaber der BahnCard 100 erhalten ab 60 Minuten Verspätung 10 Euro (2. Klasse), bzw. 15 Euro (1. Klasse) erstattet. Da eine Auszahlung erst ab 4 Euro erfolgt, wird den Besitzern von Wochen- und Monatskartenbesitzern geraten, ihre Anträge nach Ende der Geltungsdauer gesammelt einzureichen.

Um die Entschädigung zu erhalten, muss ein standardisiertes Fahrgastrechteformular beim nächsten Reisezentrum abgegeben, oder zum Servicecenter Fahrgastrechte in Frankfurt geschickt werden. Letzteres wird bei Zeitkarten, grenzüberschreitendem Verkehr sowie ausländischen Strecken notwendig. Darüber hinaus ist der postalische Weg unerlässlich, wenn die Bestätigung der Verspätung auf dem Fahrgastrechte-Formular fehlt oder nur die Einreichung einer Kopie der Belege möglich ist.

Beim Ausfüllen des Fahrgastrechteformulars werden viele Daten abgefragt: Neben persönlichen Daten muss der Kunde zum Beispiel den Start- und Zielbahnhof, die Abfahrt, die geplante und tatsächliche Ankunft, die Zugnummer, den ersten verspäteten Zug mit Zugnummer und Abfahrt (siehe Anlage 9) angeben. Zusätzlich dazu ist eine Bestätigung der Verspätung durch das Servicepersonal im Zug oder Mitarbeiter der DB Information bzw. des Reisezentrums notwendig. Außerdem ist das Einreichen der Fahrkarte sowie von weiteren Belegen, wie etwa zu erstattende Taxi- und Hotelquittungen, notwendig.

Alternativ zum Formular kann ein formloses Schreiben (mit Anschrift, Datum der Reise, Darstellung der geplanten Zugverbindung, Angaben zum tatsächlichen Reiseverlauf, ggf. Kontoverbindung, Unterschrift) sowie den benötigten Belegen wie der Fahrkarte an das Servicecenter Fahrgastrechte geschickt werden.

Bei einer ausbleibenden Entschädigung unterstützt die Schlichtungsstelle öffentlicher Personenverkehr e.V. (söp) Fahr- bzw. Fluggästen dabei, deren Fahrgastrechte geltend zu machen.

Mobilitätsgarantie in Baden-Württemberg

Im April 2010 wurde in Baden-Württemberg die *Mobilitätsgarantie* eingeführt. Bei einer um mehr als 30 Minuten verspäteten Zielerreichung von Bus oder Bahn können sich Monats-, Jobticket- oder Jahreskartenbesitzer die Taxikosten in Höhe von 35 Euro, in Einzelfällen von bis zu 50 Euro, erstatten lassen. Diese Regelung ist nicht gültig, wenn die Verspätung frühzeitig bekannt oder höhere Gewalt für die Verspätung ursächlich ist. Beim Verkehrsverbund Rhein-Neckar greift die Garantie erst ab einer Verspätung von einer Stunde.

Die Ansprüche können beim jeweiligen Verkehrsverbund durch einen Erstattungsantrag in Verbindung mit einem Originalbeleg der Taxiquittung sowie einer Kopie der Fahrkarte innerhalb von 14 Tagen geltend gemacht werden. Nach einer positiven Prüfung wird der erstattungsfähige Betrag überwiesen.

Bei der Einführung der Mobilitätsgarantie vor acht Jahren waren Echtzeit-Informationen noch weitgehend unbekannt. Mit der hohen Verbreitung von Smartphones und Echtzeitinformationen für den Schienenverkehr und zunehmend auch dem weiteren ÖPNV, ist die Verspätung zumeist schon „frühzeitig bekannt“ und greift damit die Mobilitätsgarantie nicht mehr. Außerdem ist für den Fahrgast nicht immer der Grund für die Verspätung oder den Fahrtausfall ersichtlich. Somit kann er nicht zuverlässig erkennen, ob der Betreiber aufgrund von „höherer Gewalt“ später die Erstattung der Taxikosten verweigern wird. Diese Gründe bewirken, dass die Mobilitätsgarantie von den Fahrgästen nicht als wirkliche Garantie wahrgenommen wird.

Entschuldigungsaktion

Die *Jahreskarteninhaber* der Franken- (Stuttgart-Würzburg), Filstal- (Stuttgart-Ulm), Rems- (Stuttgart-Aalen) sowie der Hochrheinbahn (Basel Bad Bahnhof-Singen) wurden 2017 im Rahmen einer Entschuldigungsaktion seitens DB Regio für die Unannehmlichkeiten entschädigt. Die betroffenen Inhaber (ca. eines Jahres-Abonnements (ca. 14.000 Pendler) erhielten einen Monatsbeitrag erstattet, die Besitzer einer *BahnCard100* 75 (2. Klasse) bzw. 125 Euro (1. Klasse). Fahrgäste mit Senioren- und Semestertickets sind von der Aktion ausgenommen, ebenso wie Kunden, die auf der Gesamtstrecke alternativ die S-Bahn hätten benutzen können. Bei der Antragstellung musste ein Formular ausgefüllt werden, wobei die benötigten Angaben sehr umfangreich waren (siehe Anlage 10). Registrierungsschluss war der 15.11.2017. Nach der Prüfung der Angaben erfolgte die Gutschrift innerhalb der nächsten 14 Tage.

Bereits zum Jahreswechsel 2016/2017 gab es für 1.600 Inhaber von Jahresabonnements der Rems- und Frankenbahn eine ähnliche Aktion: Sie erhielten ein Entschuldigungsschreiben und einen Reisegutschein in Höhe eines Monatsbetrags als Entschädigung [4].

Österreichisches Modell

2013 wurde in Österreich ein pendlerfreundliches Entschädigungsmodell gesetzlich verankert [5].

Jahreskarten-Inhaber werden bei einer Nichteinhaltung der Pünktlichkeitsquoten entschädigt: Bei Nichterreichen des gesetzlich vorgesehenen Pünktlichkeitsgrades von 95 % werden im jeweiligen Monat zehn Prozent des auf die Bahnverbindung entfallenden Monatskarten-Preises als Verspätungsentschädigung gutgeschrieben. Nach Ablauf der Geltungsdauer der Jahreskarte wird der Gesamtbetrag einer Verspätungsentschädigung unaufgefordert auf das vom Fahrgast angegebene Bankkonto überwiesen.

Wenn alle 12 Monate unter der Pünktlichkeitsquote liegen, wird der Fahrpreis eines Monats erstattet. Als Verspätung zählt eine 5 Minuten und 30 Sekunden spätere Zielerreichung. Die aktuellen Pünktlichkeitsgrade sowie Entschädigungswerte sind zum Nachvollziehen unter www.oebb.at/fahrgastrechte streckenbezogen ersichtlich. Werden verschiedene Streckenabschnitte genutzt, wird deren arithmetisches Mittel gebildet. Anteilig ausgenommen sind Busstrecken, der Fernverkehr sowie innerstädtische Bereiche. Die Teilnahme am Verspätungsentschädigungsverfahren wird nach der erstmaligen Bestellung der Jahreskarte erfragt. Da die Daten bereits vorliegen, sind lediglich die Angaben zum konkreten Start- und Ziel-Bahnhof sowie die Bankverbindung notwendig.

Zeitkarten-Inhabern steht ab einer Verspätung von mehr als 20 Minuten eine pauschale Entschädigung von 1,50 Euro zu. Dazu muss die Zeitkarte zusammen mit den entsprechenden Verspätungsbestätigungen vorgelegt werden. Die Auszahlung ist an jedem Ticketschalter der ÖBB ab einer Gesamtsumme von 4 Euro möglich.

Die Kunden der österreichischen Jahresnetzkarte *Österreichcard* erhalten je drei erlittenen Verspätungen von mehr als 30 Minuten eine pauschale Entschädigung von 20 Euro, in der ersten Klasse 30 Euro. Die maximale Erstattungshöhe beträgt 10 Prozent des jährlichen Verkaufspreises der jeweiligen ÖBB Österreichcard.

Ähnlich wie in Deutschland benötigen die Kunden in den beiden letzteren Fällen eine Bestätigung der Verspätung. Diese ist während der Fahrt beim Zugpersonal, sowie bis zum Folgetag auch online, telefonisch oder per E-Mail beim Kundenservice erhältlich. Außerdem kann die Bestätigung bis zu sieben Tage nach der Fahrt bei den Ticketschaltern in den Bahnhöfen ausgestellt werden.

Aufgrund einer landesweiten Pünktlichkeitsquote von 96,4% begrenzen sich die Entschädigungsansprüche auf wenige betroffene Strecken: Im Jahr 2015 wurden an 1.267 Jahreskartenbesitzer insgesamt ca. 64.000 Euro Entschädigungszahlungen geleistet, das heißt pro Fall im Schnitt 50 Euro. Seit der Einführung der Garantie haben sich die Fallzahlen und Zahlbeträge reduziert, was auf eine erhöhte Pünktlichkeit schließen lässt. Die Anreizfunktion scheint gegenüber den Unternehmen wirksam zu sein.

RMV-10-Minuten-Garantie

Die im Juni 2017 eingeführte *10-Minuten-Garantie* [6] ist eine freiwillige Garantieerklärung der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) GmbH. Sie ist ähnlich wie die Mobilitätsgarantie in Baden-Württemberg, greift allerdings noch weiter: Bereits ab einer Verspätung von 10 Minuten ist es möglich, den vollen Fahrpreis erstattet zu bekommen. Bei Zeitkarten erfolgt die Erstattung anteilig, mindestens sind es 0,50 Euro. Beim JobTicket oder der FirmenCard wird ein pauschaler Betrag erstattet. Es werden maximal 6 bzw. 8 Euro (bei Nutzung der Linie AIR) ausbezahlt.

Alternativ zur Erstattung der RMV-Fahrkarte ist zwischen 21 (planmäßige Abfahrt) und 4 Uhr (Betriebsschluss) eine Taxikosten-Erstattung von maximal 25 Euro möglich.

Voraussetzung für die Garantie ist, dass Start und Ziel innerhalb des RMV-Verbundgebietes liegen. Außerdem muss die vollständige Fahrt mit regionalen oder lokalen RMV-Verkehrsmitteln (Regionalzug, S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahn oder Bus) erfolgt sein.

Ausgenommen von den Regelungen sind unentgeltliche Fahrten, KombiTickets sowie Fahrten mit bedarfsorientierten Verkehrsmitteln (zum Beispiel AnrufSammelTaxi, AnrufLinienTaxi, Rufbus, Anschlusssammeltaxi). Am Tag werden pro Person maximal zwei Fahrten erstattet, wenn höhere Gewalt ursächlich für die Verspätungen oder Ausfälle sind.

Verspätungen müssen innerhalb von 7 Tagen nach der betroffenen Fahrt auf einem dafür eingerichteten Internetportal (www.rmv.de/rmv-10-minuten-garantie-antrag) reklamiert werden. Der genehmigte Betrag kann anschließend innerhalb von 3 Monaten in den Auszahlungsstellen abgeholt werden. Dazu ist neben der Vorgangsnummer ein amtlicher Lichtbildausweis oder eine persönliche Jahreskarte mit Foto erforderlich. Zudem müssen die Fahrkarten im Original, oder bei HandyTickets und dem RMVsmart Ticket anhand eines Einzel- oder Sammelbeleges nachgewiesen werden. Zudem ist bei der Taxierstattung zusätzlich zur Fahrkarte die original Taxiquittung vorzulegen, siehe Anlage 11.

Der RMV erwartet jährliche Kosten von rund 1. Mio. Euro und gleichzeitig Hinweise auf systematische Mängel, die dann leichter behoben werden können.

Als Zwischenbilanz veröffentlichte der RMV folgende Werte für die ersten acht Monate der Garantie:

Einführung zum 01.05.2017
täglich 2,5 Mio. Fahrgäste
seither 380.000 Anträge von 30.000 Kunden
700.000 € Erstattungszahlungen

Auto Delay Repay (ADR)

Im Vereinigten Königreich gibt es eine Fahrgast-Charta, die als Mindestregeln bei einer Verspätung von mindestens 60 Minuten eine Erstattung von 50% des Fahrpreises vorsehen [7]. Dies ist schon mehr, als die europäischen Mindestregeln vorschreiben.

Tatsächlich haben sich bei vielen Eisenbahnunternehmen im Wettbewerb noch kundenfreundlichere Entschädigungsregelungen bei Zugverspätungen durchgesetzt. Entschädigungen gibt es zumeist schon ab 30 Minuten, viele Gesellschaften erstatten sogar schon ab 15 Minuten Verspätung.

Besonders fortschrittlich ist, dass neuerdings das Ausfüllen durch Anträge entfällt: Smartphones bzw. Kundenkarten fungieren gleichzeitig an den Zugstationen als elektronische Zugangskarten, auf denen die Tickets gespeichert sind. Durch das Ein- und Auschecken werden automatisch Daten wie die Strecke sowie Reisezeit erfasst. Diese Informationen werden automatisch ausgelesen und abgeglichen, ob eine Verspätung vorliegt. Anschließend wird dies auf dem Kundenkonto vermerkt und ist beispielsweise über die jeweilige App einsehbar. Bei manchen Anbietern wie Southern Railway muss die Verspätung mit einem Klick in einer E-Mail bestätigt werden. Die Guthabensumme wird gesammelt und in der Regel einmal monatlich auf dem Kundenkonto gutgeschrieben.

Für das Kundenkonto ist eine einmalige Registrierung notwendig, für die das Hochladen eines Passfotos, die Angabe der E-Mail-Adresse sowie das Hinterlegen weiterer Kontaktdaten erforderlich ist.

Die Kundenkarte wird nach der Bestellung per Post zugestellt. Tickets können darauf über das Handy gespeichert, sowie vom Fahrkartenautomaten aus übertragen werden.

Ein Anbieter, c2c, gewährt bereits bei einer Verspätung von 2 bis 14 Minuten für jede verspätete Minute eine Gutschrift von 3 Pence [8]. Ab 15 Minuten werden 25 Prozent, ab 30 Minuten 50 Prozent und ab 60 Minuten 100 Prozent des Fahrpreises erstattet. Bei Zeit- und Dauerkarten erfolgt die Gutschrift gemäß dem entsprechenden Prozentsatz. Das Unternehmen wurde dafür 2017 mit dem National Rail Award ausgezeichnet.

Inzwischen werden bei zukünftigen Vergaben (Franchisen) seitens der Regierung ADR-Lösungen vorgeschrieben. Die Kundenzufriedenheit bei solchen Lösungen ist deutlich gestiegen, denn die bisherigen Erstattungsantragsverfahren sind für die meisten Fahrgäste viel zu aufwändig.

Das Guthaben kann für zukünftige Online-Ticket-Käufe verwendet werden. Abhängig vom Unternehmen ist auch eine Auszahlung in Form von Schecks, per Überweisung, per PayPal oder auf die Kreditkarte möglich. Es besteht aber weiterhin die Möglichkeit, per Antrag Erstattungen geltend zu machen.

Neben diesen Erstattungszahlungen bei gelegentlichen Verspätungen gibt es für Zeitkartenbesitzer, die „hartnäckige Verspätungen erleiden“ (innerhalb einer festgelegten ‚reporting period‘ von 4 Wochen an mindestens 12 Tagen eine Verspätung von 30 Minuten oder mehr) weitere Entschädigungen. Die Kunden können sich in diesem Fall aussuchen, ob sie eine Fahrkarte (Hin- und Rückfahrt, gültig 2 Tage) im Streckennetz des Betreibers oder einen Reisegutschein für alle nationalen Eisenbahnunternehmen in Höhe des einfachen Streckenpreises zwischen der von der Zeitkarte abgedeckten Strecke möchten. Diese Reisegutscheine können an den Fahrkartenschaltern auch in Bargeld umgetauscht werden.

Klimaschutzziele

2013 wurde vom Land Baden-Württemberg das *Klimaschutzgesetz* verabschiedet [9]. Es sieht die Verringerung von Treibhausgasemissionen um mindestens 25 Prozent bis zum Jahr 2020 und um 90 Prozent bis zum Jahr 2050 vor. Als Vergleichsbasis wird das Jahr 1990 herangezogen. Momentan strebt das Land bis 2020 sogar eine Reduzierung um 40 Prozent an. Allerdings wird Baden-Württemberg sogar die niedriger angesetzten Klimaschutzziele bis 2020 um 2 bis 6 Prozent verfehlen. Grund dafür ist unter anderem der Verkehrssektor [10].

Daher ist die Weiterentwicklung des Landes zur Pionierregion für nachhaltige Mobilität unerlässlich. Um eine vollwertige Alternative zum motorisierten Individualverkehrs zu entwickeln, wurde im Jahr 2014 das *Zielkonzept 2025 für den Schienenpersonennahverkehr* vom Kabinett verabschiedet [11].

Ziel der Mobilitätsstrategie ist die Verdoppelung der Fahrgastzahlen im Öffentlichen Verkehr bis 2030. Dies entspricht in etwa dem heutigen Schweizer Niveau.

Allerdings liegt in der Schweiz auch das Pünktlichkeitsniveau signifikant höher als im SPNV in Baden-Württemberg. Aus VCD-Sicht sind die Kriterien Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit ganz entscheidend für die Gewinnung zusätzlicher Fahrgäste.

VCD-Lösungsvorschlag

Die Fahrgäste als unmittelbar Leidtragende erhalten im Gegensatz zum Land Baden-Württemberg keine angemessene Entschädigung, wenn die vertraglich festgelegte Pünktlichkeitsquote nicht eingehalten wird. Deshalb fordert der VCD Baden-Württemberg die Einführung der Pendlerentschädigung wie in Österreich sowie die Ausweitung der landesweiten Mobilitätsgarantie zu einer 10-Minuten-Garantie nach RMV-Vorbild. Das bedeutet, dass bei einer Verspätung von mehr als 10 Minuten Fahrgäste mit Einzelfahrscheinen den vollen Fahrpreis erstattet bekommen. Für Pauschalfahrkarten wie Baden-Württemberg-Ticket/Metropoltagesticket wäre ein Entschädigungs-Festbetrag je Fall in Höhe von 50% des Anteils des Eisenbahnfahrkartenpreises festzulegen (max. 2 Fälle je Fahrkarte). Bei zukünftigen elektronischen Fahrscheinen im Rahmen des Landestarifs mit Fahrtregistrierung sollten ebenfalls automatisierte Entschädigungsmechnismen (analog zu automatic delay repay) zur Anwendung kommen.

Für die Umsetzung gibt es mehrere Möglichkeiten:

1. Freiwillige Leistung der Deutschen Bahn bzw. der weiteren Verkehrsunternehmen in Baden-Württemberg

2. Vergabekriterium bei zukünftigen Ausschreibungen des Landes Baden-Württemberg

3. Übernahme Entschädigungsleistungen durch das Land Baden-Württemberg

4. Bundesweites Gesetz wie in Österreich

Die Einführung als freiwillige Leistung dürfte schwierig sein, denn die Vergaben sind weitgehend abgeschlossen, eine bundesgesetzliche Regelung ist nicht in Sicht. Da die Qualität und Zuverlässigkeit Einfluss auf die Fahrgastzahlen und damit die Einnahmen hat und das Land inzwischen Brutto-Verträge abgeschlossen hat, so dass die Verantwortung für die Einnahmen beim Land liegt, ist es derzeit konsequent, wenn auch die Entschädigungsleistungen vom Land getragen werden.

Weiter ist zu beachten, dass die Verspätungen häufig nicht vom Verkehrsunternehmen verursacht sind, sondern durch die Infrastruktur (Weichen-, Signal-, Oberleitungsstörungen) bedingt sind. Allerdings kann ein Verkehrsunternehmen, das aufgrund infrastruktureller Einschränkungen Verspätungen erleidet, die Pünktlichkeitsziele verfehlt und dadurch Pönalen zahlen muss, derzeit die Infrastrukturunternehmen nicht oder nur sehr eingeschränkt in Regress nehmen.

Zukünftige Ausschreibungen, die Erstattungsleistungen von Verkehrsunternehmen für Kunden vorsehen sind nicht die optimale Lösung: Die Verkehrsunternehmen können viele Rahmenbedingungen, die zu Verspätungen und Zugausfällen führen, wie etwa Infrastrukturmängel nicht beeinflussen. Deshalb könnten die Entschädigungszahlungen langfristige Verbesserungen verfehlen und für das Land Baden-Württemberg hohe Kosten verursachen, da diese als schwer einschätzbares Risiko bei den Angebotspreisen mitkalkuliert werden muss.

Bei den derzeitigen Vertragskonstellationen sollte also der Aufgabenträger die Entschädigungszahlungen übernehmen.

Für die Zukunft, insbesondere wenn Mechanismen gefunden sind, dass Verkehrsunternehmen auch die Eisenbahninfrastrukturunternehmen für Ausfälle der Infrastruktur finanziell haftbar machen können, sollte jedoch die Verantwortung für die Pünktlichkeit und damit für die Entschädigungszahlungen wieder auf die Unternehmen übergehen.

Umsetzung

Als Grundlage wird wie in Österreich die vertraglich verankerte Pünktlichkeitsquote herangezogen. Jeden Monat, an dem die gemittelte Pünktlichkeitsquote der genutzten Strecke nicht erfüllt wird, werden 10 Prozent der monatlichen Kosten erstattet. Die Auszahlung erfolgt per Überweisung, nicht in bar. Letzteres wäre wegen des größeren Aufwands wie Anreise und eventuelle Wartezeiten nicht sehr benutzerfreundlich und würde ein Hindernis bei der Umsetzung und Nutzung darstellen. Ein weiterer wichtiger Punkt ist eine einfache, einmalige Online-Registrierung. Das erspart der entschädigenden Stelle eine Datenflut und reduziert den Aufwand für Kunden. Bei Fahrkarten der Verkehrsverbünde, die ja für verschiedene Verkehrsmittel gültig sind, müsste analog zur Regelung in Österreich für die verschiedenen Verbindungen ein Schienenverkehrsanteil (analog zur Einnahmenzuscheidung innerhalb der Verbünde) ermittelt werden, auf den sich dann der Erstattungsbetrag bezieht.

Mit dieser Registrierung erteilt der Fahrgast den Verkehrsunternehmen das Recht auf Datenaustausch zum Zwecke der Ermittlung der Entschädigungszahlung. Dieser Punkt ist nicht zu vernachlässigen, hat sich doch bei den DB-Entschädigungszahlungen unter andrem bei der Frankenbahn die Problematik der fehlenden Kundendaten für Fahrgäste mit einer Jahreskarte des Verkehrs- und Tarifverbunds Stuttgart (VVS) gezeigt (die Daten liegen zumeist bei den Stuttgarter Straßenbahnen (SSB), nicht bei der DB).

Auswirkungen auf den Aufgabenträger

Die Pönalezahlungen stehen derzeit dem Aufgabenträger zu, der diese derzeit nicht selbst verwendet, sondern für kleinere Infrastrukturmaßnahmen verwendet.

Werden die Pönalezahlungen zukünftig an die Fahrgäste weitergeleitet, fehlen diese Mittel für die Infrastrukturmaßnahmen. Allerdings ist es Basisaufgabe der Infrastrukturgesellschaften, das Netz leistungsfähig und zuverlässig zu betreiben. Nachdem der Bund nun auch mehr Mittel für den Netzerhalt und Qualität und Zuverlässigkeit zur Verfügung stellen möchte, ist die bisherige Verwendung der Pönalemittel auch nicht mehr erforderlich.

Es kann nicht abgeschätzt werden, ob die derzeit vereinbarten Pönalezahlungen ausreichend wären, um die Entschädigungsregelungen nach dem VCD-Modell zu finanzieren. Allerdings hat das Land inzwischen durch die Bruttoverträge auch die Einnahmeverantwortung für den Regionalverkehr und somit die Verantwortung für zufriedene Fahrgäste und die Kundenbindung. Für die Kundenbindung ist eine Neudefinition der Pünktlichkeit (fahrgastbezogene Pünktlichkeit) ebenfalls positiv.

Auswirkungen auf die Verkehrsunternehmen
Die schon bestehenden Pönalezahlungs-Regelungen bleiben unverändert, mit diesen Regelungen sollte ja sichergestellt werden, dass sich die Verkehrsunternehmen um pünktliche Züge bemühen. Von einer Neuregelung der Pünktlichkeitsdefinition wären die Unternehmen erst bei Neuvergaben betroffen.

Auswirkungen auf Kunden/Fahrgäste

Pendler sind von der Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit abhängig, weshalb diese Merkmale eine zentrale Rolle bei der Wahl des Verkehrsmittels einnehmen. Mit der Einführung einer fairen Entschädigungsregelung in Kombination mit der 10-Minuten-Mobilitätsgarantie wird der öffentliche Personenverkehr zur praktikablen Alternative zum Auto. Wie Erfahrungen aus Österreich belegen, wirkt sich die Entschädigungsregelung positiv auf die Pünktlichkeit der Züge aus: Das Land ist neben der Schweiz in Europa das Pünktlichste.

Vom zunehmenden Umstieg vom Auto auf den umweltfreundlicheren Bahnverkehr profitiert das Klima, da die Luftbelastung sinkt. Außerdem steigt die Lebensqualität: Je effizienter das öffentliche Verkehrsnetz eines Landes funktioniert, desto geringer ist der Stressfaktor für die Menschen.

Politik

Die Einführung von fairen Entschädigungsregelungen für Pendler mit Jahreskarten und einer 10-Minuten-Mobilitätsgarantie hat viele Vorteile:

Diese Maßnahmen sind ein wirkungsvolles Instrument, um die Qualität und Pünktlichkeit im Öffentlichen Personenverkehr zu fördern.

Von der steigenden Zuverlässigkeit und Kundenfreundlichkeit profitieren nicht nur die Fahrgäste, sondern auch die Wirtschaft: Verlässliche und pünktliche öffentliche Verkehrsmittel sind ein entscheidender Standortfaktor.

Zudem zeigt die Höhe der Entschädigungszahlungen auf, wie erfolgreich die politischen Akteure sind, einen leistungsfähigen und zuverlässigen öffentlichen Nahverkehr zu organisieren.

Fazit

Verkehrsunternehmen, Kunden und Politik profitieren von der Einführung einer fairen Entschädigungsregelung: Pendler werden bei der Nichteinhaltung der monatlichen Pünktlichkeitsquote vom Aufgabenträger fair entschädigt. In Ergänzung mit der Einführung der 10-Minuten-Mobilitätsgarantie steigt für die Nutzer zudem die benötigte Verlässlichkeit der öffentlichen Verkehrsmittel, da bereits bei geringeren Verspätungen die Fahrtkosten erstattet werden. Die Folge ist ein großer Imagegewinn für den öffentlichen Personenverkehr und eine gesteigerte Kundenbindung. Dadurch steigen die Fahrgastzahlen und der Umsatz bei den Verkehrsunternehmen bzw. dem Aufgabenträger. Durch den vermehrten Umstieg vom Auto auf die öffentlichen Verkehrsmittel wird Baden-Württemberg außerdem zum Vorreiter für die Nachhaltige Mobilität. Dadurch sinkt die Luftverschmutzung und die Erreichung der Klimaschutzziele wird realistischer. Außerdem steigt die Lebensqualität.

Quellen/Verweise

[1]: 10-Punkte-Aktionsplan der DB Regio Baden-Württemberg – online unter: https://www.baden-wuerttemberg.de/fileadmin/redaktion/m-mvi/intern/Dateien/PDF/PM_Anhang/170714_Pressemitteilung_Aktionsplan_Land-DB_f%C3%BCr_besseren_Regionalverkehr_ANLAGE_1.pdf

[2]: Pünktlichkeitsmessung bei der SBB https://company.sbb.ch/de/ueber-die-sbb/verantwortung/die-sbb-und-ihre-kunden/puenktlichkeit.html

[3] U. Martin, F. Hantsch: Die kundenbezogene Pünktlichkeit im öffentlichen Verkehr, ETR 12/2017, S. 34-40

[4]: Stammkunden auf Rems- und Frankenbahn erhalten Entschädigung - online unter: http://www.deutschebahn.com/presse/stuttgart/de/aktuell/presseinformationen/12866670/2016-366_pi_stammkunden_rems_und_frankenbahn_entschaedigung.html

[5] http://www.oebb.at/de/rechtliches/zugausfall-oder-verspaetung

[6] http://www.rmv.de/c/de/service/garantien-fahrgastrechte/rmv-10-minuten-garantie/

[7] National Rail conditions of travel
http://www.nationalrail.co.uk/times_fares/46427.aspx

[8] Automatic Delay Repay bei c2c:
https://www.railmagazine.com/news/network/national-rail-awards-2017-c2c-wins-innovation-of-the-year-award
https://www.c2c-online.co.uk/tickets-and-fares/c2c-smartcard/automatic-delay-repay/
Beispiele für andere UK-Gesellschaften:
https://www.virgintrains.co.uk/delayrepay/automatic
https://www.thameslinkrailway.com/help-and-support/journey-problems/delay-repay/auto-delay-repay
https://www.southernrailway.com/help-and-support/journey-problems/delay-repay-compensation

[9] Landtag von Baden-Württemberg 2013: Gesetz zur Förderung des Klimaschutzes in Baden-Württemberg– online unter: https://um.baden-wuerttemberg.de/fileadmin/redaktion/m-um/intern/Dateien/Dokumente/4_Klima/Klimaschutz/Klimaschutzgesetz/Gesetzesbeschluss_Klimaschutzgesetz.pdf

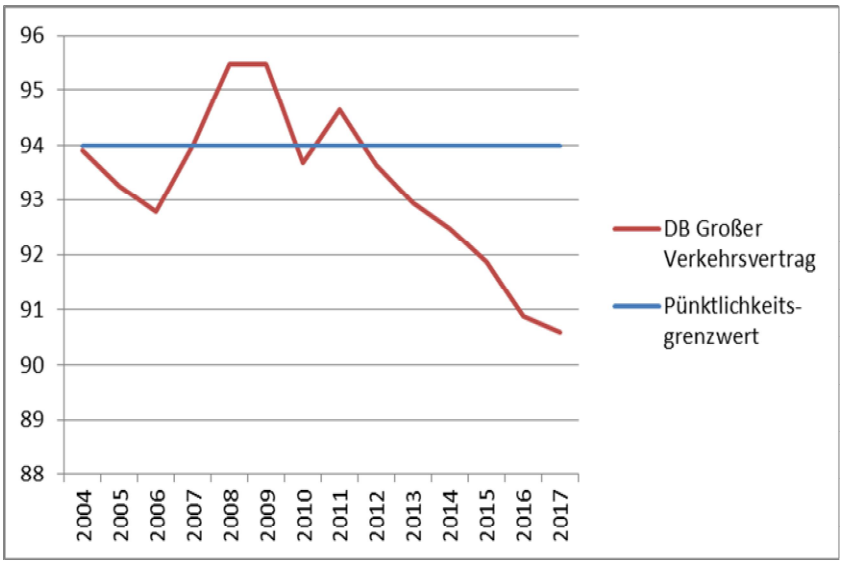
[10]: Land verfehlt Klimaschutzziele bis 2020 – online unter: http://www.stimme.de/suedwesten/nachrichten/pl/Land-verfehlt-Klimaschutzziele-bis-2020;art19070,3855561

[11] Zielkonzept 2025 für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) in Baden-Württemberg. Angebotskonzept und Angebotsstandards für den landesbestellten SPNV – online unter: https://vm.baden-wuerttemberg.de/fileadmin/redaktion/m-mvi/intern/Dateien/Broschueren/SPNV_Broschuere_Zielkonzeption-SPNV_Auflage_2_-_Final.pdf

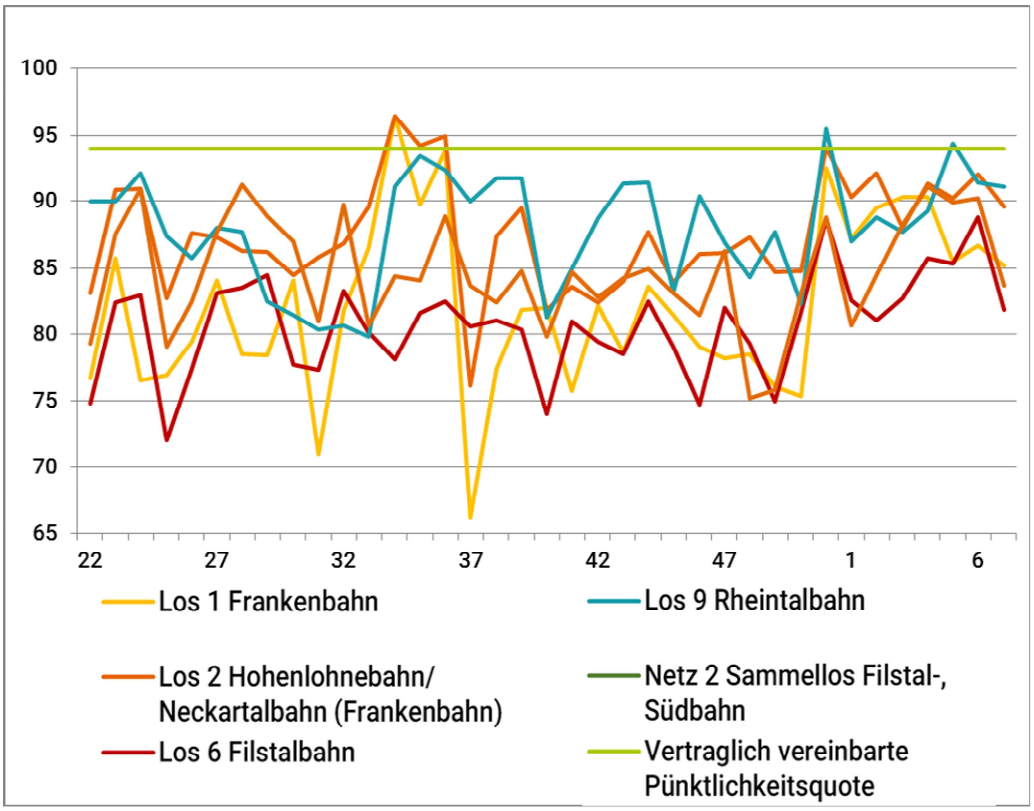
Stuttgart, 26.02.2018
Diplom-Wirtschaftsmathematiker
Matthias Lieb
Vorsitzender
VCD Landesverband Baden-Württemberg e.V.

Anlagen

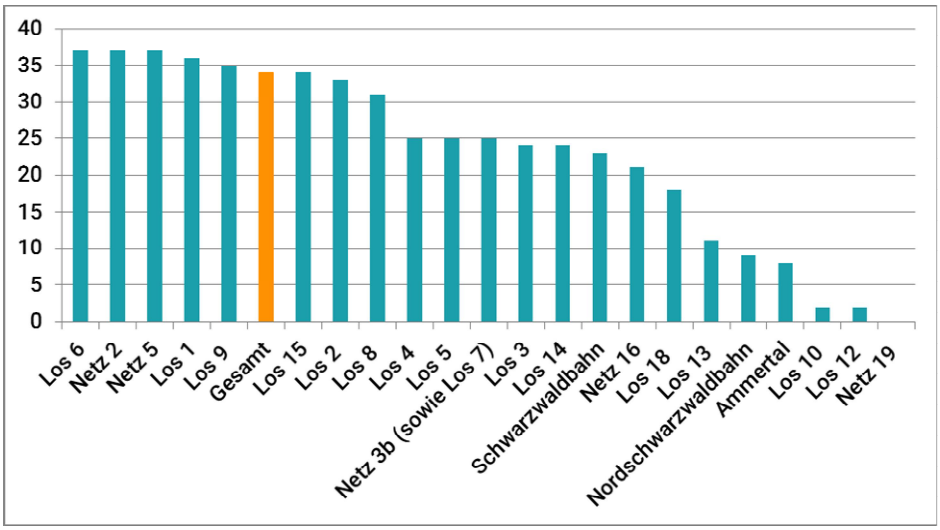
1. **Tabelle1: Pünktlichkeitsentwicklung Baden-Württemberg 2004-2017 (2017 adjustiert um Zugausfälle)**



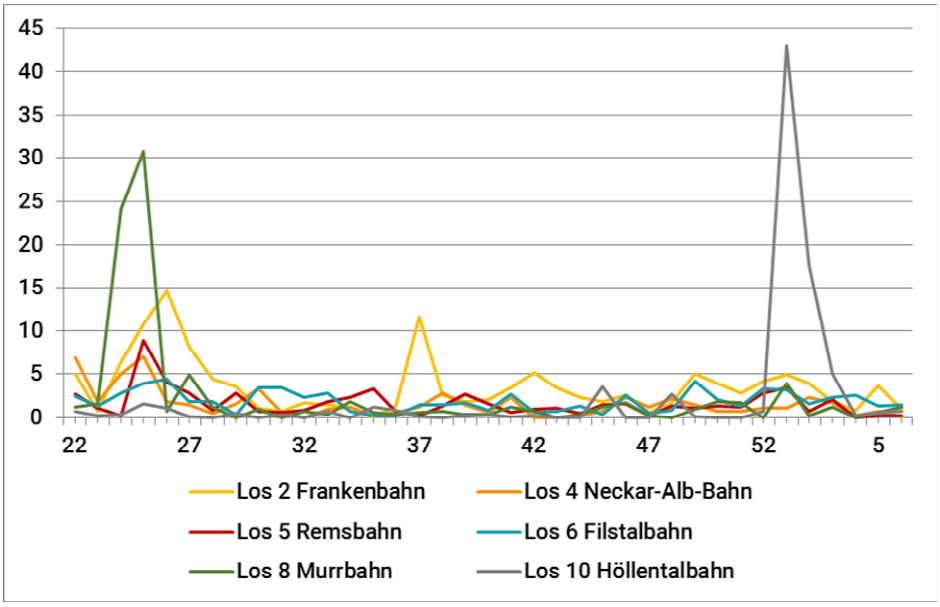
2. **Tabelle 2: Pünktlichkeitswerte ausgewählter Verbindungen in Baden-Württemberg von KW 22/17 bis KW 07/18 in Prozent (ohne KW 51/17)**



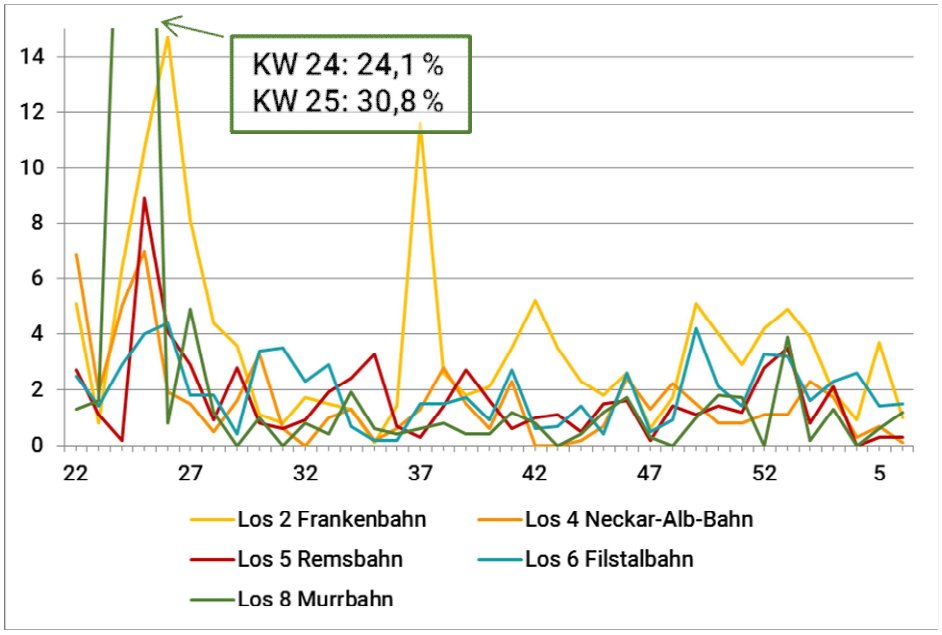
3. **Tabelle 3: Anzahl der Nichteinhaltungen der Pünktlichkeitsquote von KW 22/17 bis KW 7/18 (n=17)**



4. **Tabelle4: Zugausfallquoten ausgewählter Verbindungen in Baden-Württemberg von KW 22/17 bis KW 6/18 in Prozent**



5. **Tabelle5: Zugausfallquoten ausgewählter Verbindungen in Baden-Württemberg ohne die Höllentalbahn von KW 22/17 bis KW 6/18 in Prozent**



6. Lose Übergangsverträge/Folgeverkehr

Übersicht der Lose (aufgrund der abweichenden Strukturen zwischen Netzen und Losen kein Gewähr für die Vollständigkeit)

Los-Nr.	Bezeichnung	Laufzeit des Übergangs-verkehrs	Laufzeit des Folgeverkehrs	Auftragnehmer des Folgeverkehrs	Strecke
Los 1	Frankenbahn	Dezember 2016 – Dezember 2019	Dezember 2019 - Dezember 2032	Go-Ahead	Stuttgart – Heilbronn – Neckarsulm – Osterburken – Würzburg
Los 2	Frankenbahn (Hohenlohebahn / Neckartalbahn)	Oktober 2016 – Dezember 2019	Dezember 2019 - Dezember 2032	Abellio Rail Südwest	Stuttgart – Heilbronn – Bad Friedrichshall – Osterburken (– Lauda), (Heilbronn – Öhringen-Cappel)*, (Mosbach-Neckarelz – Heilbronn – Stuttgart)*
Los 3	Neckartalbahn / Elsenztalbahn (Frankenbahn)	Oktober 2016 – Dezember 2019	Dezember 2019 - Dezember 2032	Abellio Rail Südwest	Mannheim – Neckarelz/Sinsheim – Heilbronn, (Heilbronn – Bietigheim-Bissingen)*
Los 4	Neckar-Alb-Bahn	Oktober 2016 – Juni 2020	Juni 2020 - Dezember 2032	Abellio Rail Südwest	Stuttgart – Tübingen
Los 5	Remsbahn	Oktober 2016 – Juni 2019	Juni 2019 - Dezember 2032	Go-Ahead	Stuttgart – Schwäbisch Gmünd – Aalen
Los 6	Filstalbahn	Dezember 2016 – Dezember 2019	Dezember 2019 - Dezember 2032	Go-Ahead	Stuttgart – Göppingen – Ulm
Los 7	Gäubahn	Dezember 2017 - Dezember 2019	Dezember 2019 -	DB Regio	Stuttgart – Eutingen im Gäu – Freudenstadt/ – Singen
	Murrbahn	Dezember 2017 - Dezember 2019	Dezember 2019 -	DB Regio	Stuttgart – Schwäbisch Hall-Hessental – Crailsheim – Nürnberg
Los 8	Murrbahn	Oktober 2016 – Dezember 2019	Dezember 2019 - Dezember 2032	Go-Ahead	Stuttgart – Backnang - Schwäbisch Hall - Hessental - Crailsheim - Ansbach - Nürnberg
Los 9	Rheintalbahn	Oktober 2016 – Juni 2020	Juni 2020 - Dezember 2032	DB Regio	Offenburg – Freiburg – Müllheim – Neuenburg/Basel Badischer Bahnhof
Los 10	Höllentalbahn	Oktober 2016 – Dezember 2019	Dezember 2019 - Jun i2032	DB Regio	Freiburg – Titisee – Neustadt/Seebrugg
Los 11					
Los 12	Hohenlohebahn	Oktober 2016 – Dezember 2019	Dezember 2019 - Dezember 2031	Westfrankenbahn	Heilbronn – Schwäbisch Hall-Hessental – Crailsheim
Los 13	Donaubahn / Schwäbische Alb-Bahn	Dezember 2016 – Juni 2019	Juni 2019 -	Hohenzollerische Landesbahn	○ Ulm – Langenau (– Ellwangen) ○ Ulm – Munderkingen ○ Schelklingen – Münsingen – Kleinengstingen ○ Amstetten – Gerstetten
Los 14	Brenzbahn	Dezember 2016 – Juni 2019	Juni 2019 - ; Dezember 2016 - Dezember 2026	Hohenzollerische Landesbahn, DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	Ulm – Aalen – Crailsheim

Los 15	Main-Neckar-Bahn / Riedbahn / Elsenztalbahn / Schwarzbachtalbahn / Rheintalbahn / Baden-Kurpfalz-Bahn	Oktober 2016 – Dezember 2019	Dezember 2020 - Dezember 2034	DB Regio	○ Mannheim/Heidelberg – MA-Friedrichsfeld – Laudenbach – Landesgrenze* Hessen (nur Regionalbahnen) ○ Mannheim – MA-Waldhof – Landesgrenze Hessen (nur Regionalbahnen) ○ Mannheim – Landesgrenze* Rheinland-Pfalz Rheinbrücke ○ Heidelberg – Meckesheim – Aglasterhausen / – Eppingen/ – Bad Rappenau (S 5) ○ Mannheim – Graben-Neudorf – Karlsruhe (– Freudenstadt) ○ (Germersheim –) Mannheim – Heidelberg – Bruchsal – Karlsruhe
	Neckar-Alb-Bahn	Oktober 2016 – Juni 2020	Juni 2020 - Dezember 2032	Abellio Rail Südwest GmbH (Teil der Zugleistungen)	Plochingen – Tübingen
Los 16	Residenzbahn	Oktober 2016 – Juni 2019	Juni 2019 - Dezember 2032	Abellio Rail Südwest GmbH und Go-Ahead	Stuttgart – über Neubaustrecke – Mühlacker – Karlsruhe Stuttgart – Bietigheim-Bissingen – Mühlacker – Heidelberg / – Karlsruhe / –Bad Wildbad
	Hochrheinbahn	Oktober 2016 – Dezember 2017	Dezember 2017 - Dezember 2023	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	Basel Bad Bf – Waldshut – Lauchringen (– Erzingen/Weizen)
	Hochrheinbahn	Oktober 2016 – Dezember 2017	Dezember 2017 -	SBB Deutschland	Erzingen – Schaffhausen – Singen
	Zollern-Alb-Bahn/ Württemberg-Allgäu-Bahn	Oktober 2016 – Dezember 2017	Dezember 2017 - Dezember 2023	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	Sigmaringen – Aulendorf – Kißlegg – Leutkirch – Landesgrenze Bayern / Wangen – Landesgrenze Bayern
	Bodenseegürtelbahn	Oktober 2016 – Dezember 2017	Dezember 2017 - Dezember 2023	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	Radolfzell – Friedrichshafen – Kressbronn – Landesgrenze* Bayern
	Südbahn	Oktober 2016 – Dezember 2017	Dezember 2017 - Dezember 2023	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	○ Ulm – Landes grenze* Donaubrücke ○ Ulm – Aulendorf
	Main-Neckar-Bahn / Riedbahn	Dezember 2017 - Dezember 2020	Dezember 2020 - Dezember 2034	DB Regio	○ Mannheim/Heidelberg – MA-Friedrichsfeld – Landesgrenze* Hessen (nur Regionalexpress-Züge) ○ Mannheim – MA-Waldhof – Landesgrenze* Hessen (nur RegionalexpressZüge)
	Bruhrainbahn	Oktober 2016 – Dezember 2016	Dezember 2016 - Dezember 2033	DB Regio Südwest	Bruchsal – Graben-Neudorf – Phillipsburg – Landesgrenze* Rheinland-Pfalz
Los 18	Madonnenlandbahn / Maintalbahn / Tauberbahn / Frankenbahn	Oktober 2016 – Dezember 2019	Dezember 2019 - Dezember 2031	DB RegioNetz	○ Crailsheim – Lauda – Gaubüttelbrunn – Landesgrenze* Bayern ○ Wertheim – Landesgrenze* Bayern (Osterburken –) Seckach – Walldürn– Landesgrenze* Bayern
Netz 2	Südbahn		Dezember 2016 – Dezember 2023	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	Stuttgart – Ulm – Friedrichshafen – Lindau

Netz 3b	Netz Gäu-Murr		Dezember 2017 – Dezember 2025	DB Regio Baden-Württemberg	○ Stuttgart – Eutingen im Gäu – Freu- denstadt – Rottweil (– Konstanz) ○ Stuttgart – Schwäbisch Hall-Hessental (– Crailsheim)
Netz 5	Neckar-Alb-Bahn / Zollern-Alb-Bahn		Dezember 2016 – Dezember 2026	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	Stuttgart – Tübingen – Aulendorf/Horb
	Hochrheinbahn		Dezember 2016 – Dezember 2026	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	Singen – Basel
	Donaubahn		Dezember 2016 – Dezember 2026	DB ZugBus Regionalverkehr Alb-Bodensee	Ulm/Rottweil – Donaueschingen – Neustadt (– Titisee)

*Strecken in Klammer werden nur durch Einzelleistungen bedient.

7. Regionalverkehr: Entwicklung der Pünktlichkeit von KW 22/17 bis KW 7/18 in Prozent (ohne KW 51/17)

Entwicklung der Pünktlichkeit nach KW (=Kalenderwoche)	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	52	1	2	3	4	5	6	7	Durch-schnitt
Regionalverkehr Baden-Württemberg Gesamt	90,1	92,9	91,4	88,5	89,5	91,0	93,1	90,4	92,1	89,9	91,8	90,7	91,0	91,0	93,2	90,0	91,4	90,8	89,5	90,8	90,8	91,6	92,6	89,9	91,3	91,3	89,4	89,2	88,4	94,1	89,4	92,5	91,0	93,2	94,2	94,1	92,4	**91,2**
Los 1 Frankenbahn	76,7	85,7	76,5	76,9	79,4	84,1	78,5	78,4	84,1	71,0	81,8	86,5	96,4	89,7	93,8	66,2	77,4	81,9	82,0	75,7	82,2	78,6	83,6	81,5	79,0	78,2	78,5	76,0	75,3	92,5	87,2	89,5	90,3	90,3	85,5	86,7	85,2	**82,2**
Los 2 Hohenlohnebahn/ Neckartalbahn (Frankenbahn)	83,1	90,8	90,9	82,7	87,6	87,3	86,3	86,2	84,5	85,8	86,8	89,6	96,4	94,2	94,9	76,1	87,4	89,5	81,9	83,6	82,4	84,0	87,7	83,9	86,0	86,1	87,3	84,7	84,8	94,1	90,3	92,1	88,0	91,3	90,2	92,0	89,6	**87,6**
Los 3 Neckartalbahn / Elsenztalbahn (Frankenbahn)	89,4	94,3	94,4	94,3	94,9	91,4	91,5	94,5	93,3	93,8	93,6	91,8	96,0	93,6	90,5	90,0	93,2	88,9	88,1	87,3	89,5	88,2	93,5	90,9	91,3	90,8	97,2		85,2	96,8	93,1	95,0	84,5	94,2	95,1	94,0	84,3	**91,9**
Los 4 Neckar-Alb-Bahn	90,2	94,0	93,1	88,5	92,6	95,0	95,6	92,3	93,9	95,7	96,9	93,9	92,8	91,2	95,8	85,7	92,8	90,0	90,6	91,0	93,9	94,2	90,2	91,9	90,7	89,9	87,5	92,1	86,8	96,5	89,4	94,5	92,1	91,7	96,5	96,4	94,4	**92,4**
Los 5 Remsbahn	88,3	96,2	97,9	81,5	87,6	92,7	93,5	91,6	92,9	94,3	96,4	95,6	91,6	92,7	95,3	93,8	90,0	90,1	89,9	95,7	90,3	92,5	93,5	91,6	91,2	90,5	90,8	91,9	89,3	96,7	89,7	94,5	93,6	93,4	97,0	98,3	94,8	**92,6**
Los 6 Filstalbahn	74,8	82,4	83,0	72,0	77,4	83,1	83,5	84,5	77,7	77,3	83,3	80,1	78,1	81,6	82,5	80,6	81,1	80,4	74,0	81,0	79,4	78,5	82,5	79,0	74,7	82,0	79,3	74,9	81,7	88,6	82,6	81,1	82,7	85,7	85,3	88,8	81,9	**80,7**
Netz 3b (sowie Los 7) Gäu-, Murrbahn	95,4	96,1	93,5	92,0	90,7	91,5	93,6	93,9	95,1	98,7	98,0	93,6	97,0	94,4	93,8	88,0	91,6	86,3	93,1	89,7	93,4	86,1	91,9	88,3	89,5	92,5	91,1	91,4	91,7	94,7	87,5	94,0	87,2	92,0	96,4	98,0	95,9	**92,6**
Los 8 Murrbahn	89,3	95,7	85,4	85,2	84,2	81,4	91,4	92,9	93,2	95,4	93,8	90,8	89,6	91,3	95,2	93,5	91,3	89,4	89,0	91,9	89,2	93,0	95,1	88,0	91,2	91,0	91,8	89,3	89,2	94,4	88,6	93,8	88,4	96,7	91,8	92,1	91,7	**91,0**
Los 9 Rheintalbahn	90,0	90,0	92,1	87,4	85,7	88,0	87,7	82,5	81,5	80,4	80,7	79,8	91,1	93,4	92,3	90,0	91,7	91,7	81,3	84,9	88,7	91,3	91,4	83,2	90,4	86,9	84,3	87,7	82,3	95,5	87,0	88,8	87,7	89,3	94,4	91,4	91,1	**87,9**
Los 10 Höllentalbahn	98,0	95,7	85,5	99,0	96,2	95,5	99,2	94,5	98,1	97,6	97,5	98,8	95,8	94,3	94,8	98,3	99,2	97,2	97,8	96,8	98,8	97,7	97,4	95,5	98,6	98,8	93,0	97,8	95,5	98,3	94,7	96,8	98,1	99,1	98,9	99,5	98,8	**96,9**
Los 12 Hohenlohebahn	95,5	98,5	94,4	88,1	96,0	96,9	98,3	96,2	99,3	99,0	97,7	97,5	97,8	99,4	99,3	97,5	98,6	98,4	95,4	97,0	93,4	96,6	99,1	95,8	98,4	97,6	97,1	97,7	95,4	96,6	94,4	98,0	97,4	98,6	97,3	97,0	97,8	**97,0**
Los 13 Donaubahn / Schwäbische Alb-Bahn	92,1	96,1	97,9	91,9	93,1	96,7	97,2	95,2	96,4	95,8	96,0	95,3	97,7	94,5	96,9	93,8	97,3	97,5	88,0	95,2	95,7	93,2	96,6	95,3	91,0	96,8	94,9	93,6	88,6	97,1	91,2	94,3	92,6	95,5	94,7	94,8	94,8	**94,7**
Los 14 Brenzbahn	91,8	95,0	98,2	93,5	91,8	90,9	94,3	90,5	90,2	92,5	96,5	95,3	94,9	93,9	97,9	94,2	96,2	96,2	87,3	95,1	93,8	90,6	93,2	93,4	86,3	96,5	92,8	89,4	84,4	88,4	87,4	93,5	84,0	92,4	95,1	92,2	93,6	**92,5**
Los 15 Sammelllos	88,3	94,4	92,6	87,2	88,1	89,1	91,5	89,2	89,8	86,7	92,9	90,5	92,2	88,5	93,3	89,9	88,3	92,4	81,7	86,8	86,4	89,2	78,3	84,1	88,9	88,9	88,2	88,2	84,8	92,5	90,0	91,3	90,4	92,7	96,6	93,6	90,7	**89,4**
Netz 16 (alt: Los 16; neu: Netz 16a, 16b, 16c) Sammelllos	88,0	93,1	92,8	90,7	91,7	91,6	94,2	89,1	93,6	93,1	94,5	95,1	93,8	94,1	93,9	92,4	93,3	93,3	95,4	94,4	92,7	94,8	96,4	94,7	93,9	93,7	93,7	92,4	92,5	95,9	93,8	95,5	94,8	95,7	95,5	94,1	94,2	**93,6**
Los 18 Madonnenlandbahn / Maintalbahn / Tauberbahn / Frankenbahn	84,2	94,2	93,6	87,0	91,9	92,7	96,8	90,6	96,3	93,6	97,9	93,4	96,2	97,4	95,6	91,7	93,5	94,6	92,7	89,8	93,6	91,5	95,8	91,6	96,7	95,3	93,1	94,4	91,2	94,2	91,6	95,3	97,5	97,5	97,7	95,3	98,0	**93,9**
Netz 2 Sammellos Filstal-, Südbahn	79,3	87,5	90,9	79,0	82,5	87,7	91,2	88,9	87,0	81,0	89,7	80,7	84,4	84,1	88,9	83,7	82,4	84,8	79,8	84,7	82,8	84,2	84,9	83,1	81,5	86,3	75,2	75,8	83,1	88,8	80,7	84,5	88,2	91,1	89,9	90,2	83,7	**84,7**
Netz 5 Sammellos Donau-	87,0	88,5	83,7	85,1	83,3	90,5	92,5	85,6	90,2	87,1	90,5	87,1	82,4	83,8	88,0	83,7	90,3	87,9	89,8	91,2	88,6	88,7	91,0	93,4	92,1	91,2	91,7	88,8	85,3	90,8	86,5	90,7	89,1	91,3	92,3	92,8	90,6	**88,7**
Ammertal	95,0	97,4	96,0	94,5	94,5	98,0	98,3	95,9	94,0	97,4	98,8	97,6	93,9	96,5	99,0	97,6	97,4	94,8	90,4	96,0	87,4	95,0	82,7	94,9	98,2	97,6	90,4	74,1	93,2	98,3	95,3	91,8	96,4	94,8	94,9	97,6	97,8	**94,7**
Nordschwarzwaldbahn	98,7	97,2	97,7	95,1	98,0	94,6	98,1	96,9	97,3	97,6	97,4	82,9	92,6	90,0	93,7	86,9	97,6	96,4	95,9	96,1	98,4	98,2	97,3	95,5	99,1	97,4	95,6	94,3	93,5	95,3	90,2	91,9	88,5	95,4	96,9	97,5	96,1	**95,2**
Schwarzwaldbahn	94,8	96,2	91,9	95,0	92,0	91,9	91,8	91,4	91,9	91,7	87,5	91,9	94,3	94,7	94,9	84,6	90,3	93,6	85,0	87,7	92,9	95,4	95,6	87,2	94,6	77,0	87,9	92,7	88,7	93,6	80,1	95,6	92,8	95,0	96,2	94,0	94,3	**91,5**
Netz 19 Singen-Schaffhausen																														95,6	98,9	95,8	97,6	99,9	97,6	97,6	98,5	**97,7**

Pünktlichkeitsquote <85 | Pünktlichkeitsquote 85-90% | Pünktlichkeitsquote 90,1-93,9% | Pünktlichkeitsquote erfüllt (mind. 94%) | Nach Übergangsverkehr anderer Betreiber (vollständiges Los)

Nach Übergangsverkehr anderer Betreiber (Teile des Loses) | Mittelwert aus den neuen Netzen 16a (Aulendorfer Kreuz), 16b

Für die KW 51/17 liegen leider keine Daten vor

8. Tabelle Wochenentwicklung der Zugausfälle im Regionalverkehr von KW 22/17 bis KW 50/17

Entwicklung der Zugausfälle nach KW (=Kalenderwoche)	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	1	2	3	4	5	6	Durch-schnitt
Zugausfallquote-km 1)	1,4	1,0	1,2	3,7	2,0	1,7	0,7	0,9	1,2	1,0	0,9	1,8	1,3	0,7	0,5	1,1	1,0	0,9	0,6	0,8	0,6	0,6	0,6	0,7	0,9	0,8	0,9	1,3	1,6	1,2	1,2	4,9	2,0	1,2	0,7	0,7	1,2	**1,2**
Los 1 Frankenbahn	1,7	0,6	1,4	4,6	2,4	1,5	1,8	2,8	0,2	0,7	0,8	2,0	0,2	0,4	0,0	2,0	0,7	1,0	0,2	2,0	0,4	0,4	0,2	0,3	1,7	1,7	1,6	1,2	1,2	2,3	0,0	0,1	0,5	0,4	0,3	0,3	0,0	**1,1**
Los 2 Frankenbahn	5,1	0,8	6,4	10,7	14,7	8,1	4,4	3,6	1,1	0,8	1,7	1,5	1,3	0,1	1,4	11,6	2,6	1,8	2,1	3,5	5,2	3,5	2,3	1,8	2,6	0,6	1,7	5,1	4,0	2,9	4,2	4,9	3,9	1,9	0,9	3,7	1,0	**3,6**
Los 4 Neckar-Alb-Bahn	6,9	1,9	5,0	7,0	1,9	1,5	0,5	1,6	3,3	0,6	0,0	1,0	1,3	0,2	0,6	1,3	2,8	1,5	0,6	2,3	0,0	0,0	0,2	0,7	2,4	1,3	2,2	1,5	0,8	0,8	1,1	1,1	2,3	1,7	0,3	0,7	0,1	**1,6**
Los 5 Remsbahn	2,7	1,1	0,2	8,9	4,1	2,9	0,9	2,8	0,8	0,6	0,9	1,9	2,4	3,3	0,7	0,3	1,4	2,7	1,6	0,6	1,0	1,1	0,5	1,5	1,6	0,2	1,4	1,1	1,4	1,2	2,8	3,5	0,8	2,1	0,0	0,3	0,3	**1,7**
Los 6 Filstalbahn	2,5	1,4	2,9	4,0	4,4	1,8	1,8	0,4	3,4	3,5	2,3	2,9	0,7	0,2	0,2	1,5	1,5	1,7	0,9	2,7	0,6	0,7	1,4	0,4	2,6	0,5	0,9	4,2	2,1	1,4	3,3	3,2	1,6	2,3	2,6	1,4	1,5	**1,9**
Los 7 Gäubahn	2,0	2,6	2,4	7,9	1,3	2,2	1,5	0,5	1,1	0,2	0,6	0,7	0,8	0,1	0,6	0,5	1,2	1,2	0,5	0,8	0,6	3,2	0,8	0,4	2,1	0,4	1,2	0,7	3,3	2,1	0,5	6,8	2,2	0,7	0,9	0,4	0,2	**1,5**
Los 8 Murrbahn	1,3	1,6	24,1	30,8	0,8	4,9	1,2	0,0	1,0	0,0	0,8	0,4	1,9	0,6	0,4	0,6	0,8	0,4	0,4	1,2	0,8	0,0	0,4	1,2	1,7	0,3	0,0	1,0	1,8	1,7	0,0	3,9	0,2	1,3	0,0	0,6	1,2	**2,4**
Los 9 Rheintalbahn	0,7	0,6	0,2	0,2	1,6	0,3	0,0	0,3	2,6	0,0	2,2	6,7	1,3	0,1	0,7	0,4	1,0	0,9	0,4	0,0	0,4	0,0	0,8	0,6	0,0	0,6	0,5	0,5	2,0	0,7	0,1	2,5	2,0	0,0	0,3	0,2	0,5	**0,9**
Los 10 Höllentalbahn	0,8	0,3	0,4	1,6	1,1	0,1	0,0	0,5	0,0	0,4	0,0	0,7	0,0	1,2	0,9	0,1	0,0	0,2	0,4	0,1	0,3	0,0	0,0	3,6	0,0	0,0	2,7	0,1	0,0	0,0	0,8	42,9	17,6	5,0	0,3	0,6	0,7	**2,3**
Los 13 Donaubahn/ Schwäb.-Alb-Bahn	1,5	1,5	1,4	0,5	3,8	1,3	0,2	0,2	5,8	0,0	0,2	0,5	0,7	1,6	0,0	0,5	0,9	0,2	0,1	0,1	0,0	1,1	0,9	1,5	0,3	0,7	1,3	2,4	0,7	1,9	1,1	1,3	0,0	1,2	0,2	0,4	6,9	**1,2**
Los 14 Brenzbahn	0,2	0,7	0,0	2,4	5,6	0,8	1,8	0,5	0,0	2,2	1,3	0,2	1,1	0,5	0,4	0,0	0,9	0,9	1,0	0,3	0,2	0,6	0,0	0,2	0,0	0,0	0,2	0,2	0,7	0,0	0,0	0,7	0,1	0,8	0,6	0,0	0,3	**0,7**
Los 15 Sammellos	1,1	1,1	0,3	2,9	0,4	3,7	0,5	1,8	0,6	2,4	0,9	0,9	2,0	2,0	1,1	2,7	2,3	1,8	0,9	1,1	0,7	0,7	1,0	1,1	2,7	1,5	2,3	2,0	0,8	1,7	2,0	0,9	2,2	0,6	0,7	1,2	1,8	**1,5**
Los 16 Sammellos	0,9	0,9	0,4	1,4	0,9	1,1	0,3	0,8	0,9	1,0	0,2	0,5	0,5	0,5	0,2	0,5	0,6	0,8	0,1	0,1	0,5	0,3	0,4	0,4	0,3	0,3	0,3	0,7	0,7	0,7	0,5	1,1	0,3	0,2	1,1	0,5	1,0	**0,6**
Netz 2 Südbahn/Filstal	1,6	1,2	0,9	4,1	1,1	3,1	0,4	0,4	3,7	1,6	1,3	2,8	1,5	0,3	0,3	0,7	0,7	0,9	0,3	0,8	0,3	0,1	1,3	1,4	0,5	0,6	0,4	2,3	1,9	1,1	2,8	1,4	1,6	1,4	0,9	1,3	1,4	**1,3**
Netz 5 Donau-Ostalb	1,2	0,7	0,5	1,5	2,2	1,2	0,6	1,0	0,7	1,5	0,8	2,0	1,2	0,3	0,1	0,7	0,8	0,6	0,4	0,8	0,4	0,5	0,5	0,5	0,1	1,0	0,7	1,2	0,5	0,6	1,1	5,9	3,3	0,3	0,8	0,5	2,6	**1,1**

Zugausfallquote >10% | Zugausfallquote 5-10% | Zugausfallquote 2,5-4,9% | Nach Übergangsverkehr anderer Betreiber (vollständiges Los)

Nach Übergangsverkehr anderer Betreiber (Teile des Loses)

1) Bezugsgröße: Zugleistungen / Normwoche: 11.126; Plan-km / Normwoche: 778.041

9. Benötigte Angaben für das Fahrgastrechte-Formular der Deutschen Bahn

- Allgemeines
  - Datum
  - Startbahnhof
  - Abfahrt laut Fahrplan
  - Zielbahnhof
  - Ankunft laut Fahrplan
  - Angekommen bin ich am
  - Mit Zug
  - Zug-Nr.:
  - Tatsächliche Ankunft
- Erster verspäteter/ausgefallener Zug
  - Mit Zug
  - Zug-Nr:
  - Abfahrt lt. Fahrplan:
- Zutreffendes ankreuzen
  - Anschlusszug verpasst am Bhf ….
  - Letzter Umstieg im Bhf ….
  - Reise wegen Verspätung nicht angetreten oder habe sie im nachfolgenden Bahnhof abgebrochen (und bin gegebenenfalls zurückgefahren) à Originalbelege ….
  - Habe Reise wegen Verspätung im nachfolgenden Bhf unterbrochen und musste mit einem anderen Verkehrsmittel/Zug weiterfahren à zusätzliche Kosten à Originalbelege…
- Gewünschte Art der Entschädigung
  - Auszahlung in Verkaufsstelle/Überweisung
  - Gutschein
- Persönliche Daten
  - Frau/Herr
  - Titel
  - Firma
  - Name
  - Vorname
  - Evtl. c/o oder Adresszusatz
  - Telefonnummer
  - Straße
  - Nr.
  - Staat (wenn nicht D)
  - PLZ
  - Wohnort
  - BahnCard 100-Nr.
  - Zeitkarten Nr.
  - Geburtsdatum (nur bei BahnCard 100)
  - E-Mail-Adresse
- Bankverbindung (bei Überweisung)
  - Kontoinhaber
  - IBAN
  - BIC
- Datenschutz
  - „Ihre personenbezogenen Daten werden ausschließlich für Abwicklungs- und Kontrollzwecke sowie für die Plausibilitätsprüfung zwischen den beteiligten Unternehmen automatisiert erhoben, verarbeitet und genutzt. Fällt Ihr Entschädigungsantrag ganz oder teilweise in die Zuständigkeit eines anderen Unternehmens in Deutschland und/oder innerhalb der EU, findet eine Weiterleitung an dieses Unternehmen statt.“
  - Erlaubnis, dass Kontaktdaten für Marktforschung in Zusammenhang mit Fahrgastrechten verwendet und anonymisiert genutzt werden dürfen (freiwillig)
  - Datum, Unterschrift
  - Bestätigung vom Mitarbeiter im Zug/im DB Reisezentrum/ an der DB Information

10. Benötigte Angaben für die Entschuldigungsaktion der Deutschen Bahn

- Anrede
- Titel
- Vorname
- Name
- Adresszusatz (optional)
- Straße/Haus-Nr.
- Land
- PLZ/Ort
- Telefon (für Rückfragen)
- E-Mail
- Fahrstrecke
  - Start
  - Ziel
- Kontoinhaber
- Bankverbindung
- Nachweis Jahresfahrkarte (als PDF oder JPG,GIF, PNG)
- Nachweis Betrag (z.B. geschwärzter Kontoauszug als PDF oder JPG,GIF, PNG)
- Monatsbetrag (Jährliche Zahlung durch 12)
- Anmerkungen
- Bestätigung
  - „Hiermit bestätige ich, dass ich mit meiner Jahresfahrkarte auf der Franken-, Rems-, Filstalbahn oder auf dem Hochrhein fahre.“
  - „Hiermit bestätige ich, dass die Deutsche Bahn AG meine angegebenen Daten einmalig für die Überweisung auf mein Konto verwenden darf.“
- Datenschutzhinweis
  - „Die Verwendung Ihrer personenbezogenen Daten durch die Deutsche Bahn erfolgt ausschließlich zur Abwicklung der Gutschrift auf Ihr Konto. Nach Abschluss der Aktion werden Ihre personenbezogenen Daten gelöscht. Personenbezogene Daten werden grundsätzlich nicht an Dritte außerhalb des DB Konzerns weitergegeben.“

11. Benötigte Angaben bei der Erstattung im RMV

- Schritt 1
  - Von:
  - Nach:
  - (Zwischenstation einfügen)
  - Datum des Ereignisses
  - Uhrzeit:
  - Bezugszeit
    - Abfahrt
    - Ankunft
- Schritt 2
  - Fahrtabschnitt auswählen (Verbindungen werden über Verbindungssuche angezeigt)
- Schritt 3
  - Ereignis am xx.xx.xxxx (bereits angegeben)
  - Betroffene Linie (Richtung) xxxxxx (bereits angegeben)
    - Pünktliche oder verspätete Abfahrt
    - Vorzeitige Abfahrt
    - Ausfall oder Teilausfall
  - Start-/Zielhaltestelle xxxxxx (bereits angegeben)
  - Tatsächliche Ankunftszeit xxxxxx
    - Bitte nur auswählen, wenn Sie Ihr Ziel aufgrund der Verspätung erst am darauffolgenden Tag erreicht haben.
  - Alternativ
    - Fahrt gar nicht erst angetragen
  - Erstattungswunsch
    - Fahrtpreis erstatten (evtl. anteilig)
- Schritt 4
  - Fahrkarte
    - Einzelfahrkarte
    - RMVsmart
    - Kurzstreckenfahrkarte
    - Tageskarte
    - Monatskarte
    - Jahreskarte
    - Weitere Fahrkarten
  - Kundengruppe
    - Erwachsene
    - Schüler, Auszubildene
  - Fahrkartenart
    - Jahreskarte
    - 9-Uhr-Jahreskarte
    - 65-plus-Jahreskarte
  - Preisstufe
    - 1
    - 1 (Sonderstatusstadt)
    - 1 (Stadt Darmstadt)
    - 2
    - 2 (Stadt Offenbach)
    - 3
    - 3 (Stadt Frankfurt)
    - 4
    - 5
    - 6
    - 7 (17)
    - 13
    - 45
  - Gültigkeitstag bzw. letzter Gültigkeitstag
  - Erste-Klasse-Nutzung
    - Für die Fahrt wurde eine Zuschlagfahrkarte für die 1. Klasse erworben (Um eine Erstattung für die 1. Klasse zu erhalten, muss die entsprechende Zuschlagsfahrkarte bei der Auszahlung vorgezeigt werden)
- Schritt 5
  - Anrede
  - Titel
  - Vorname
  - Nachname
  - E-Mail
  - Wiederholung E-Mail
  - Telefon
  - Straße und Hausnummer
  - PLZ
  - Ort