



## 1. Vorbemerkungen

Zum Fahrplanwechsel am 15.12.2002 erfolgte eine Reihe von Veränderungen im SPNV Schleswig-Holsteins (Einführung des SH-Tarifes, Einführung des Integralen Taktfahrplanes an der Westküste, Reaktivierung der Strecke Neumünster – Bad Segeberg, Betriebsaufnahme von zwei neuen Unternehmen und Neueinrichtung bzw. grundlegende Modernisierung mehrerer Stationen). Eine derartige Häufung von Neuerungen hat es bislang nicht gegeben und wird in absehbarer Zeit auch nicht mehr erfolgen.

Gleichzeitig ergab sich in den letzten Wochen für die Fahrgäste eine Häufung von Unannehmlichkeiten und Erschwernissen, die sich in einer deutlichen Zunahme der Beschwerden spiegelte. Diese sind teilweise umstellungsbedingt, da sich Angebotsoptimierungen an den Interessen der Mehrheit der Fahrgäste orientieren und nicht immer vermieden werden kann, dass sich die Bedingungen für – einen möglichst kleinen – Teil der Fahrgäste verschlechtern. Zum größten Teil beruhen die aufgetretenen Härten jedoch auf mangelhafter Umsetzung des SH-Tarifes sowie derzeit noch nicht geklärt interner Betriebsschwierigkeiten bei der Regionalbahn Schleswig-Holstein (RBSH), Startproblemen der Nordbahn (NBE), sowie der winterlichen Witterung im Dezember und Januar, welche die o.g. Prozesse zusätzlich überlagerten.

Die LVS hat die Eisenbahnunternehmen in Schleswig-Holstein um Erfahrungsberichte für die Wochen nach dem 15.12.2002 gebeten. Die folgende Übersicht basiert auf diesen Berichten sowie eigenen Einschätzungen der LVS.

## 2. Tarif

Zeitgleich mit dem Fahrplan- und Tarifsysteemwechsel der Deutschen Bahn AG wurde am 15.12.2002 im Land Schleswig-Holstein die erste Stufe des Schleswig-Holstein-Tarifs eingeführt. Der Schleswig-Holstein-Tarif ist eine Tarifkooperation der sechs in SH verkehrenden Eisenbahnunternehmen AKN, Flex, NBE nordbahn, Nord-Ostsee-Bahn, NVAG und der Regionalbahn Schleswig-Holstein.

**Fazit nach 8 Wochen** (Grundlage: Auswertungen durch Eisenbahnunternehmen im Arbeitskreis Schiene, der Hotline zum Schleswig-Holstein-Tarif und der Anfragen auf [www.nah-sh.de](http://www.nah-sh.de))

Der Schleswig-Holstein-Tarif wurde positiv aufgenommen, es gab kaum Beschwerden der Fahrgäste über Fahrpreisänderungen.

Hingegen gab es beim Vertrieb deutliche Beschwerden seitens der Fahrgäste.

### Verkauf im Zug

Im vorbereitenden Arbeitskreis konnte keine Einigung zwischen den Eisenbahnunternehmen über die Vertriebswege zum Kauf eines Fahrscheins erzielt werden. Den Eisenbahnunternehmen war daher die Wahl der Vertriebswege freigestellt. Die AKN, nordbahn und Nord-Ostsee-Bahn wählten den Verkauf im Zug über Automaten, die NVAG und die Flex AG den Verkauf im Zug über Kundenbetreuer. Die Regionalbahn Schleswig-Holstein verkauft den Schleswig-Holstein-Tarif über Reisezentren, Reisebüros und Nahverkehrsautomaten. Ein Verkauf im Zug, wie vor dem 15.12.2002, gab es in der Regionalbahn Schleswig-Holstein nicht mehr, was zu massiven Kundenbeschwerden geführt hat.

### Lösung:

LVS und die Regionalbahn haben sich Anfang Februar 2003 auf folgende Lösung verständigt: Der Fahrgast hat grundsätzlich vor Fahrtantritt eine Fahrkarte zu lösen. Ist dies aus bestimmten Gründen nicht möglich, kann die Fahrkarte aber auch im Zug erworben werden. Der Verkauf des Schleswig-Holstein-Tarifs ist ab Mitte des Jahres über die mobilen Terminals der Kundenbetreuer möglich. Bis zu diesem Zeitpunkt gilt eine fahrgastfreundliche Übergangsregelung.

## **Vertrieb des SH-Tarif über DB Fernverkehrs-Automaten**

Mit der Umstellung auf den Schleswig-Holstein-Tarif hat die DB dessen Automaten-Vertrieb an den Stationen auf die Nahverkehrsautomaten beschränkt. (vor dem 15.12. 02 konnten auch Fahrkarten des Nahverkehrs an den Fernverkehrsautomaten erworben werden). Die Nahverkehrsautomaten haben den Nachteil, dass sie nur Bargeld oder eine Geldkarte als Zahlungsmittel akzeptieren, bei den Fernverkehrsautomaten ist auch die Zahlung mit EC- oder Kreditkarte möglich. Des weiteren können die Nahverkehrsautomaten nur standortbezogene Fahrkarten verkaufen, d. h. ihr Standort ist immer der Startbahnhof. Fahrgäste, die einen Anschlussfahrtschein lösen wollten (z.B. Studenten, deren Semesterticket bis an die Grenzen des HVV oder VRK gelten), konnten am Automaten keinen Fahrschein von einem anderen Startbahnhof erwerben.

### Lösung:

Mit dem Fahrkartenverkauf im Zug, können die Fahrgäste wieder Anschlussfahrkarten erwerben. Mit dem ab Mitte des Jahres möglichen Verkauf über die mobilen Terminals wird auch wieder die Zahlung mit der EC- und Kreditkarten möglich. Zusätzlich prüft die Regionalbahn derzeit die Aufnahme des Schleswig-Holstein-Tarifs in die Fernverkehrsautomaten.

## **Sonstiges**

Der Verkauf von Fahrten nach Nordwestmecklenburg und Niedersachsen wird ab April 2003 auch über die Nahverkehrsautomaten möglich sein. Fahrgäste hatten diese fehlende Möglichkeit bemängelt.

Ein weiterer Kritikpunkt war die fehlende Rückfahrkarte. Die Möglichkeit des Lösen einer Tageskarte bis zur Preisstufe 5 bringt keine Ermäßigung gegenüber dem Kauf zweier Einzelfahrscheine. Die Busunternehmen verkaufen heute ihre Fahrkarten zum sofortigen Fahrtantritt. Rückfahrkarten gibt es in vielen Kreisen nicht. Um den Fahrgästen in der zweiten Stufe des Schleswig-Holstein-Tarifs (der Integration des Busverkehrs) eine Umstellung zu ersparen, wurden die Tarifbestimmungen dahingehend bereits angepasst.

## **3. Fahrplan**

### **Grundsätzliche Änderungen:**

- Einführung Umsteige-Knoten an der Westküste mit Heide (00), Husum (30) und Niebüll (00). Anpassung Kiel – Husum in den Taktknoten
- Vertaktung zwischen Niebüll und Westerland (je zwei Trassen pro Stunde und Richtung für SPNV und Autozug/Güterverkehr)
- Reaktivierung Neumünster – Bad Segeberg
- Eröffnung der neuen Stationen Lübeck - Kücknitz (Roter Hahn) und Lübeck - St.Jürgen sowie ab Sommer 2003 Horst
- Bestellung von Ersatzleistungen für entfallenen InterRegio Hamburg – Flensburg bei FLEX AG. Acht Zugpaare Hamburg – Padborg mit DSB-Anschluß nach Fredericia.
- Umsteige-Knoten Neumünster zu Minute 30
- Neuordnung Hamburg – Büchen – Mecklenburg-Vorpommern: Verlängerung der RE über Schwerin hinaus bis Rostock, Schließung der Wochenendlücken. Verdichtung des Verkehr in Hauptverkehrszeit nach Hamburg Hbf durch zusätzliche RB
- Stärkere Vertaktung der RE zwischen Hamburg und Lübeck in der Hauptverkehrszeit (ganztägiger Halbstundentakt konnte nicht realisiert werden). Vermehrt RE-Halte in Ahrensburg
- Erstmals einzelne RB-Leistungen der S5 (jetzt R 60/70) direkt zum Hamburger Hbf

Das Land hat damit den Leistungsumfang im SPNV von 21,9 auf 23,6 Mio. Zugkm/Jahr vergrößert.

## Aufgetretene Probleme:

### Klanxbüll:

RB und RE begegnen sich durch den aufgrund der Streckendichte notwendigen Taktverkehr knapp nördlich des Bahnhofes. DB Netz AG hat den gleichzeitigen Halt von Zügen im Bahnhof wegen des sehr schmalen Mittelbahnsteiges aus Sicherheitsgründen abgelehnt. Weiterhin wäre der Zugang über die Gleise zum Mittelbahnsteig im Falle einer Kreuzung nicht möglich. Daher muß derzeit immer einer der Züge durch den Bahnhof durchfahren, so dass sich das Angebot für Klanxbüll derzeit verschlechtert hat (vgl. auch Tabelle 1).

Bei der Planung wurde von einer rechtzeitigen bzw. zeitnahen Fertigstellung des neuen Außenbahnsteiges inkl. Zugang zum 15.12.2002 ausgegangen. Dies hat sich wegen Grundstücksfragen stark verzögert.

#### Lösung:

Inzwischen liegt die verbindliche Zeitplanung für den Außenbahnsteig vor: Die Fertigstellung ist für November 2003 geplant, da erst zum 1.7.03 das Ladegleis des Baustoffhändlers frei wird.

Als Übergangslösung sind einige Korrekturen vorgenommen worden: Soweit es die gegenwärtige Infrastruktur zulässt, wurden zusätzliche Halte eingerichtet, so dass seit dem 04.02. nun 24 Halte pro Richtung erfolgen. Der starke Autozugverkehr mit seinen uneinheitlichen Verkehrstagen erschwert diese Übergangslösung jedoch außerordentlich.

Die LVS steht mit den Pendlervertretern und der Region in Kontakt, um Wünsche für die Zukunft besser berücksichtigen zu können.

**Tabelle 1: Anzahl der täglichen Zughalte in Klanxbüll (beide Richtungen, Mo-Fr)**

Vor dem 15.12.2002 (Winterfahrplan)	51 Zughalte
Nach dem 15.12.2002 (Winterfahrplan)	38 Zughalte
Verbesserungen ab dem 04.02.2003 (Winterfahrplan)	41 Zughalte
Ursprünglicher Sommerfahrplan (ab dem 06.04.2003)	43 Zughalte
Verbesserter Sommerfahrplan (ab dem 06.04.2003)	45 Zughalte
Geplanter Zustand nach Inbetriebnahme des Außenbahnsteiges ab dem 03.11.2003 (Winterfahrplan)	49 Zughalte

### Heide – Husum:

Durch den Integralen Taktfahrplan wird der Abschnitt zwischen den Umsteige-Knoten Heide und Husum nur noch vom RE bedient. Geplant war, die RB in den Umsteige-Knoten Heide einzubinden. Durch die Bauarbeiten an der Kanalbrücke Hochdonn ist dies durch Trassenkonflikte nicht möglich, lange Übergangszeiten in Heide von über 30 Minuten sind die Folge.

#### Lösung

Die LVS hat bei der AK 9 Buspaare Heide - Meldorf (Mo-Fr) und bei der NOB vier Zugpaare Heide – Husum (Mo-Fr) nachbestellt, die gut angenommen werden. Ein durchgehender RB-Studentakt ist aus finanziellen Gründen nicht möglich.

### Unterbrechung RB-Leistungen von Heide nach Hamburg – Altona in Itzehoe

Die aus wirtschaftlichen Gründen notwendige Unterbrechung der Züge Husum – Altona in RB Altona – Itzehoe (elektrisch) und Itzehoe – Heide (Diesel) wird von vielen Fahrgästen kritisiert. Weniger wegen des Komfortrückschrittes (Umsteigen), sondern wegen der befürchteten Unzuverlässigkeit der RBSH, bei Verspätungen die Anschlüsse in Itzehoe zu sichern.

#### Lösung:

Betrieblich ist es möglich, den Lokwechsel in Itzehoe und damit durchgehende Züge wieder einzuführen, dies ist jedoch mit Mehrkosten für das Land verbunden.

#### **Kiel – Rendsburg:**

Verschiebung der NOB-Linie Kiel – Husum um 30 Minuten führt zu einigen Protesten, weil die Züge jetzt zur vollen Stunde in Kiel ankommen und abfahren.

#### Lösung

Mittelfristiges Ziel des Entwurfes des LNVP 2007 ist der Aufbau eines Halbstundentaktes in der Hauptverkehrszeit bis Rendsburg analog zu Preetz und Eckernförde. Dafür ist der Ausbau der eingleisigen Strecke notwendig (bei Halbstundentakt wird eine Zugbegegnung zwischen Rendsburg und Kiel erforderlich, für die es derzeit keine entsprechende Infrastruktur – Kreuzungsbahnhof oder 2-gleisiger Abschnitt – gibt)

#### **Nortorf:**

Verschiebung des Taktes zwischen RB und FLEX führt zu veränderter Bedienung in Nord-Süd-Richtung. Zwei der 8 FLEX-Züge Richtung Hamburg halten in Nortorf (Schülerverkehr). Pendler fordern alle Halte.

#### Lösung

FLEX steht dem Wunsch für den Fahrplan 2004 aufgeschlossen gegenüber, allerdings sind mögliche Fahrplanrestriktionen aufgrund der Bauarbeiten zur Beseitigung der Moorlinie bei Owschlag zu beachten. Erste Gespräche mit DB Netz haben positive Perspektiven aufgezeigt.

#### **Kiel – Rostock:**

Die RE-Verbindung wurde wegen der Verlängerung der RE-Linie Hamburg – Schwerin nach Rostock in Bad Kleinen unterbrochen. Diese Fahrplanveränderung wurde vom Land Mecklenburg-Vorpommern vorgenommen, da für die Relation Rostock – Hamburg ein höheres Fahrgastaufkommen eingeschätzt wurde als für die Relation Rostock – Kiel. Dies ist aus verkehrlicher Sicht nachvollziehbar.

#### Lösung

Ziel ist es, in den nächsten Jahren nach Abschluß der Bauarbeiten in Schwerin Hbf und Bad Kleinen über den augenblicklichen Endpunkt bis Ludwigslust (IC-Anschluß Berlin) zu fahren und so attraktivere Ziele für diese RE-Linie zu anbieten.

#### **Halbstundentakt Lübeck – Hamburg**

Dieser war im Rahmen des Integralen Taktfahrplanes ganztägig geplant. Mit der Freien und Hansestadt Hamburg konnte keine Einigung über die Finanzierung erzielt werden, so dass es bei einem Halbstundentakt zur Hauptverkehrszeit geblieben ist. Leistungsausweitungen sind rein quantitativ nicht vorgenommen worden, insgesamt ist das Angebot allerdings durch stärkere Vertaktung für die Mehrheit der Fahrgäste besser geworden.

Durch falsche Fahrplanmedien der DB AG entstand der Eindruck, die LVS habe den Halbstundentakt erst sehr kurzfristig gestrichen. Dies entspricht nicht den Tatsachen.

#### **Reinfeld:**

Für die Station Reinfeld hat sich mit dem neuen Fahrplan keine Verschlechterung ergeben. Einige Halbstundentakt-RE halten nicht in Reinfeld, weshalb hier der Wunsch geäußert wurde alle Züge halten zu lassen.

#### Lösung

Die geforderten zusätzlichen Halte sind im Prinzip möglich, bedürfen jedoch einer Prüfung, ob sie ab Ende 2003 mit den verlängerten Fahrzeiten (Elektrifizierungsarbeiten) vereinbar sind.

## **Fahrplaninformation**

Die in der Verantwortung der Eisenbahnunternehmen, insbesondere der DB AG, liegende Veröffentlichung von Fahrplanmedien (Kursbuch, Städteverbindungen, Streckenfaltpläne und Internet) war unzureichend. Gedruckte Informationen waren häufig nicht verfügbar und ebenso wie die Angaben im Internet zum Teil fehlerhaft. Hierbei handelt es sich um ein bundesweites Problem der DB AG.

Insgesamt bleibt festzuhalten, daß die Qualität der Fahrplanmedien sich in den letzten Jahren immer weiter verschlechtert hat. In diesem Jahr wurde dieses Problem durch die Einführung des neuen Preissystems zusätzlich verschärft. Im Zusammenhang mit der Einführungskampagne wurden frühzeitig elektronische Medien herausgegeben wodurch der Redaktionsschluss für die Fahrpläne zu einem frühen Zeitpunkt erfolgte, an dem bundesweit die Planungen noch nicht vollständig abgeschlossen waren.

NOB und Flex haben eigene korrekte Streckenfahrpläne herausgegeben.

## **4. Stationen**

### **Neue Stationen**

Zum Fahrplanwechsel am 15.12.2002 wurde bei der DB Station&Service AG die Errichtung von 5 neuen Stationen in Auftrag gegeben. Dies sind die Stationen Rickling, Wahlstedt und Fahrenkrug an der reaktivierten Bahnstrecke Neumünster – Bad Segeberg sowie die Stationen Lübeck-Kücknitz (Strecke Lübeck – Travemünde-Strand) und Lübeck – St. Jürgen (Strecke Lübeck – Bad Kleinen).

Bis auf die Fertigstellung der Bahnsteigausstattung, die durch Verzögerungen beim Bau und den Winterbruch nicht fristgerecht erfolgen konnte, gab es beim Bau der Stationen zwischen Neumünster und Bad Segeberg keine nennenswerten Probleme.

In Bad Segeberg wurde im Rahmen der Reaktivierung der Strecke, die Station an den Bahnübergang an der „Burgfeldstraße“ verlegt, sodass die Wege für Bahnreisende von bzw. in die Innenstadt und zum vorhandenen ZOB kürzer werden. Da der Bahnhof mit Betriebsaufnahme zum Kreuzungsbahnhof wurde, war ohnehin eine Neuanlage der Bahnsteige erforderlich. Die Bahnsteige wurden termingerecht fertiggestellt. Geplant ist die Errichtung einer Mobilitätszentrale („Räderwerk“) am Bahnsteig in Richtung Neumünster. Die Planungen der Stadt für die Verknüpfungseinrichtungen (P+R und B+R sowie Überlegungen zur Verlegung des ZOB) laufen noch.

Auch die beiden Stationen in Lübeck konnten zum Fahrplanwechsel im Dezember betriebsbereit fertiggestellt werden. Aufgrund von Planungs- und Bauverzögerungen beim Bahnsteigbau, konnte die Hansestadt Lübeck mit dem Bau ihrer Verknüpfungsmaßnahmen leider noch nicht beginnen. Auch die Erstellung der Wetterschutzeinrichtungen musste auf einen Zeitpunkt nach dem Fahrplanwechsel verschoben werden.

Ursprünglich war angedacht auch in Horst zum Fahrplanwechsel eine neue Station zu eröffnen. Diese Planungen haben sich jedoch verzögert. Eine Inbetriebnahme der Station zwischen Neumünster und Elmshorn ist nun im Sommer 2003 vorgesehen.

### **Modernisierung von Stationen**

Neben 5 neuen Stationen wurden eine Reihe von Modernisierungsmaßnahmen an Stationen zum Fahrplanwechsel bei der DB Station&Service bestellt. Z.T. waren die Maßnahmen Voraussetzung für die Umsetzung des neuen Fahrplanes.

Auf Sylt wurden die Mittelbahnsteige der beiden Stationen Morsum und Keitum aufgehoben und durch neue Außenbahnsteige ersetzt. Durch das Aufheben der ebenerdigen Bahnsteigzugänge wurde ebenfalls Zugbegegnungen an den Stationen ermöglicht; eine Maßnahme, die den Betriebsablauf vereinfachen wird (vgl. die Ausführungen zum Bahnhof Klanxbüll). Die höheren Bahnsteige (76 cm über Schienenoberkante) erleichtern das Ein- und Aussteigen in die Züge.

An beiden Stationen gestaltete sich die Planung der Zugänge schwierig, so dass zunächst Provisorien in Kauf genommen werden mussten (Morsum: Zugang zum Außenbahnsteig zunächst nur über entfernten

Bahnübergang, erst in den nächsten Monaten zusätzliche Überführung; Keitum: Zugang zum Aussenbahnsteig zunächst über provisorische Brücke, bis der Bahnübergang im Rahmen einer Eisenbahnkreuzungsmaßnahme durch Unterführung für Fußgänger und Radfahrer ersetzt wird).

In Keitum werden zudem noch unter den Überdachungen windgeschützte Sitzgelegenheiten nachgerüstet. Die Bemessung der Höhe der Dächer ergab sich (so die Aussage der DB S&S AG) durch das einzuhaltenden Lichtraumprofil der Autozüge.

In Lunden und in Langenhorn wurden die Bahnsteige auf jeweils 300 m verlängert, um so einen Halt von RE-Zügen zu ermöglichen. Hierbei wurde in Lunden vorerst eine provisorische Lösung umgesetzt. Erst nach Vorlage des Ausschreibungsergebnisses Teilnetz „West“ wird über eine umfangreiche Modernisierung der Station entschieden.

Die Modernisierung des Bahnhofes in Husum war schon seit längerer Zeit bei der DB Station&Service AG bestellt. Nachdem die Stürme Ende des Jahres 2001 dazu führten, dass die Halle abgetragen werden musste, wurde als spätestes Zeitpunkt für die Modernisierung der 15.12.2002 vorgegeben. Ab diesem Zeitpunkt treffen sich stündlich Züge aus allen Richtungen am Taktknoten Husum.

Zum Fahrplanwechsel war noch nicht alles fertiggestellt und so mussten die Bauarbeiten zu jeder Stunde für kurze Zeit unterbrochen werden. Die Dächer in Husum sind mittlerweile fertig. Nun wird die Bahnsteigausstattung (Blindenleiteinrichtung, Fahrgastinformationsanlagen, beheizbare Warteräume, etc.) und die Aufzugsanlage ergänzt.

## **5. Reaktivierung Neumünster – Bad Segeberg**

Die Verkehrsleistungen der Strecke Neumünster – Oldesloe wurden 1999 als Teil des Netz Nord ausgeschrieben, der Zuschlag ging 2000 an die Nordbahn GmbH, einer Bietergemeinschaft von HHA und AKN. Zugleich gab das Land gegenüber dem Infrastrukturbetreiber DB Netz eine Bestellgarantie für 20 Jahre.

Die geplante Inbetriebnahme der Strecke verschob sich mehrfach aufgrund von Verzögerungen bei der DB Netz AG. Ging man bei Ausschreibung der Strecke noch vom Zeitpunkt September 2001 aus, nannte die DB Netz AG zunächst eine Verschiebung auf Dezember 2001, später (Mitte 2000) auf Mai 2002.

Im März 2001 schlossen DB AG und Land einen LOI Letter of Intent zur beschleunigten Inbetriebnahme der Strecke ab. Dabei sollen DB Netz, DB Station&Service AG und AKN die Planungen gemeinsam forcieren. Im September 2001 beschließt die DB AG (Konzern und Netz) die Maßnahmen zur Inbetriebnahme. Im Dezember verkündet sie einen neuen Zeitplan, wonach bei Baubeginn am 02.01.02 die Aufnahme des Probebetriebes zum August und die Inbetriebnahme zum Dezember 2002 erfolgen soll.

Nach 10monatiger Bauzeit wurde die Strecken Neumünster – Bad Segeberg zum Fahrplanwechsel durch die NBE als neuem Betreiber der Gesamtstrecke Neumünster – Bad Oldesloe in Betrieb genommen.

Weitere geplante Verbesserung in 2003 ist die Anhebung der Streckenhöchstgeschwindigkeit auf 120 km/h zwischen Neumünster und Bad Segeberg in Zusammenhang mit dem neuen elektronischen Stellwerk der AKN für Neumünster Süd. Hierdurch stehen die erforderlichen Reservezeiten für einen stabilen Fahrplanbetrieb zur Verfügung.

## **6. Qualität**

### **Allgemeine Betriebssituation aller Eisenbahnunternehmen**

Die Betriebsqualität aller Eisenbahnunternehmen wurde durch die winterlichen Wetterbedingungen stark beeinträchtigt. Dabei traten zum einen Störungen an der Infrastruktur auf (eingefrorene Weichen und gestörte Bahnübergänge), die zu Zugausfällen und –verspätungen führten. Zum anderen wurde die Einsatzfähigkeit der Fahrzeuge in unterschiedlicher Weise beeinträchtigt. NOB, NBE und RBSH meldeten z.T. gravierende Störungen an den LINT-Triebwagen (vereiste Trittstufen, vereiste Ventile, vereiste Kupp-

lungen). Der Flex musste zeitweise mit verkürzten Zügen fahren, da Waggon aus unterschiedlichsten Gründen ausfielen (s.u.)

Fehlende Durchsagen an den Stationen verschärfen nach Aussage von NOB, NBE und Fahrgästen bei Verspätungen und Zugausfällen die Situation für die Fahrgäste oftmals zusätzlich. Verantwortlich ist hierfür die DB Station & Service.

Bei Zugausfällen war zudem wegen der winterlichen Bedingungen der Ersatzverkehr mit Bussen nicht immer gewährleistet, da an manchen Tagen auch Busverkehr nicht mehr durchführbar war.

Zudem ist die Reinigung der Fahrzeuge bei Wetterlagen mit Schnee und Temperaturen unter 0 Grad für alle Verkehrsunternehmen ein Problem: Zum einen verschmutzen die Fahrzeuge deutlich schneller, zum anderen sind die Möglichkeiten für eine Reinigung erschwert – insbesondere bei nicht eingehausten Reinigungsanlagen.

### **AKN**

Die AKN hatte nach eigener Aussage außer den o.g. Infrastrukturproblemen durch winterliche Witterung keine besonderen betrieblichen Probleme zu verzeichnen.

Kundenbeschwerden und Informationen des HVV verwiesen jedoch auf größere Probleme mit dem Bau- und Fahrplan für den Streckenausbau zwischen Quickborn und Eidelstedt. Hier kann der Fahrplan oftmals nicht eingehalten werden, was dazu führt, dass regelmäßig der Anschluss an die S-Bahn in Eidelstedt verloren geht.

### **Flex**

Die Betriebsaufnahme des Flex verlief grundsätzlich reibungslos, wobei die Flex AG auch auf eine gute Zusammenarbeit mit DB Netz und DB Station & Service sowie den anderen Eisenbahnunternehmen verweist. Trotzdem ist zu beobachten, dass Flex-Züge bei Verspätungen anderer Züge entgegen den betrieblichen Regeln oftmals hinter verspäteten oder langsamen Zügen herfahren müssen. Die Flex AG befindet sich hierzu im Gespräch mit der DB Netz AG.

Die o.g. Fahrzeugstörungen aufgrund der winterlichen Witterung wurden dadurch verschärft, dass das Ausbesserungswerk Neumünster über Weihnachten und den Jahreswechsel Betriebsferien hatte. Damit verzögerte sich die Auslieferung noch ausstehender Waggon, die als Betriebsreserve eingeplant waren. Zudem konnte Flex auch keine Ersatzteile beziehen, um kleinere Reparaturen (z.B. Türstörungen) durchzuführen.

### **NBE Nordbahn**

Die ersten Wochen des NBE-Betriebes (etwa bis Mitte Januar) waren geprägt von gravierenden Störungen, die zu vielen deutlichen Verspätungen und damit zahlreichen Anschlussverlusten, führten. Insbesondere in Richtung Hamburg (Umstieg in Oldesloe) waren hiervon viele Fahrgäste betroffen. Die Kundeninformation über die auftretenden Störungen war unzureichend insbesondere vor dem Hintergrund langer Wartezeiten bei sehr kalter Witterung. Dabei geht es aus Sicht der LVS nicht nur um die fehlenden Lautsprecher-Durchsagen an den Stationen (Verantwortung DB Station&Service AG– s.o.). Es wäre auch seitens der NBE eine stärkere, der Ausnahmesituation angemessene Information der Fahrgäste möglich gewesen, z.B. über eigenes Personal an den Stationen.

Die o.g. Störungen resultierten aus einer Reihe verschiedener Ursachen:

- Zunächst ist zu bemerken, dass die Streckeninfrastruktur knapp bemessen und damit stör anfällig ist. Im Regelbetrieb befinden sich zwei Fahrzeuge auf der eingleisigen Strecke, die sich nur im Bahnhof Bad Segeberg begegnen können. Dies führt dazu, dass Verspätungen nicht oder nur sehr langsam abgebaut werden bzw. sich noch weiter verstärken können.
- In der ersten Woche nach Betriebsaufnahme führten Störungen im Stellwerk Neumünster Süd zu erheblichen Verspätungen.
- Winterliche Witterung führte zu Störungen an Infrastruktur und Fahrzeugen (s.o.); besonders problematisch sind die fehlenden Weichenheizungen (zuständig: DB Netz), die das Einfrieren von Weichen verhindern könnten.

- Die NBE wurde als neues Eisenbahnunternehmen ohne Betriebsroutine mit den winterlichen Extrembedingungen konfrontiert; optimale angepasste Betriebsabläufe mussten z.T. erst noch entwickelt werden (z.B. hinsichtlich Fahrzeugwartung sowie Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Betriebsleitzentrale).
- Auch hatten sich NBE und DB Netz noch nicht ausreichend abgestimmt, wie in dieser Ausnahmesituation zu verfahren ist (z.B. Freifahren vereister Spurrillen zu Betriebsbeginn, NBE war über Möglichkeit, Züge aus Oldesloe in Segeberg zu wenden, nicht informiert).
- Ersatzverkehre durch Busse wurden nicht gut organisiert.

## **NOB**

Die NOB hat eine deutlich verbesserte Pünktlichkeit für Kiel – Husum festgestellt, da mit Fahrplanwechsel die Kreuzung mit Interregio bzw. jetzt Flex auf der Rendsburger Hochbrücke weggefallen ist.

Allerdings fährt der EC 274 regelmäßig mit Verspätungen > 3 Min, was zu entsprechenden Verspätungen der auf der Rendsburger Hochbrücke nachfolgenden Züge führt.

## **RBSH**

Die RBSH verweist hinsichtlich Qualitätsstörungen auf den Unfall in Langenhorn mit seinen Folgewirkungen sowie auf Zugausfälle und Zugverspätungen durch „personelle Schwierigkeiten“, und Zugausfälle zu Weihnachten durch Fehler bei der Erstellung von Schichtplänen, ohne diese näher zu erläutern.

Zusätzlich führten Störungen an Steuerwagen zu Verspätungen in den Relationen Hamburg – Itzehoe / Neumünster und Neumünster – Flensburg.

Die zahlreichen bei der LVS aufgelaufenen Beschwerden lassen allerdings deutlich größere Qualitätsstörungen bei der RBSH vermuten. Schwerpunkte der Beschwerden zur RBSH waren neben dem Fahrkartenvertrieb (s.o.) Verspätungen und Zugausfälle auf den Strecken Hamburg – Lübeck, Lübeck – Kiel und Hamburg – Westerland.

### Lösung

Die LVS wird die RBSH um eine vertiefte Berichterstattung zu den o.g. ‚Problemstrecken‘ bitten und die aufgetretenen Unregelmäßigkeiten zum Thema einer Sitzung des Streckenbeirates Hamburg – Lübeck im März machen. Zudem prüft die LVS derzeit den Einsatz von Qualitätstestern im laufenden Jahr. Die RBSH wurde aufgefordert, für die Problemstrecken Qualitätsmanager einzusetzen und der LVS wöchentlich über Problem und Lösungen zu berichten.

## **7. Kundenresonanz**

### **Allgemein**

Die Zahl der Beschwerden, die bei der LVS eingehen ist seit dem Fahrplanwechsel deutlich angestiegen. Dies betrifft insbesondere den Vertrieb des SH-Tarifes (s.o.), aber auch den Fahrplan und Qualitätsmängel.

### **AKN**

Nach Aussage der AKN gab es keine negativen Kundenreaktionen zum Fahrplanwechsel, bei der LVS ergab sich keine Häufung von Beschwerden zur AKN.

### **Flex**

Nach Aussage der Flex AG ist die Kundenresonanz auf ihr neues Angebot größtenteils positiv (je weiter nördlich im Land desto zufriedener). Die Flex AG selbst hat den Eindruck, als neues Unternehmen von den Fahrgästen eine gewisse Schonfrist eingeräumt zu bekommen (u.a. hinsichtlich der alten Fahrzeuge sowie Durchsagequote, die noch verbesserungsfähig ist).

Die LVS hat kaum Beschwerden zu Flex erhalten, bemerkenswert sind lediglich diejenigen zu den o.g. geforderten zusätzlichen Halten in Nortorf.

### **NBE Nordbahn**

Die NBE berichtet über eine hohe Zahl von Beschwerden in Reaktion auf die schwierigen Betriebsverhältnisse, was auch mit den bei der LVS eingegangenen Beschwerden korrespondiert. Nachdem sich die Betriebslage bei der NBE stabilisiert hat, sind zumindest bei der LVS die Beschwerden zur NBE nicht mehr relevant.

Trotz der zeitweise gravierenden betrieblichen Probleme sind die Fahrgastzahlen nach ersten Einschätzungen der NBE und der LVS erfreulich hoch.

### **NOB**

Die Kundenresonanz der NOB hinsichtlich Veränderungen nach dem Fahrplanwechsel beziehen sich auf

- Die veränderte Taktlage Kiel – Rendsburg (Verschiebung um eine halbe Stunde) z.T. verbunden mit der Forderung nach einem Halbstundentakt.
- Verschlechterte Umstiegsbedingungen (u.a. lange Wartezeiten am Bf. Kiel für Umstieg aus Richtung Lübeck in Richtung Husum und am Bf. Rendsburg für Umstieg aus Richtung Neumünster in Richtung Husum).

Bei der LVS ergab sich keine Häufung der Beschwerden zur NOB.

### **RBSH**

Die RBSH machte in Ihrem Bericht keine Aussagen zur Kundenresonanz. Jedoch lässt die hohe Anzahl von Beschwerden, die bei der LVS eingegangen sind darauf schließen, dass sich sehr viele Kunden auch an die RBSH gewandt haben werden (s.o.).

## **8. Verkehrsnachfrage**

Die Akzeptanz der Veränderungen zum 15.12.2002 durch die Fahrgäste wird im Laufe des Jahres repräsentativ erfasst. Einzelergebnisse liegen vor:

### NBE

Nach ersten Beobachtungen fahren täglich ca. 2000 Fahrgäste auf der Gesamtstrecke Neumünster – Bad Oldesloe.

Die neuen Stationen Wahlstedt und Rickling werden nach ersten Zählungen von ca. 300 Personen/d genutzt, in Fahrenkrug sind es z.Zt. ca. 150.

### Flex

Durch in Richtung Hamburg geänderte Fahrlagen gegenüber dem früheren Interregio ergeben sich im Berufsverkehr bessere Anbindungen für Pendler, die rege genutzt werden. Nach ersten nicht repräsentativen Zählungen sind die Züge zur Hauptverkehrszeit mit bis zu 300 Fahrgästen besetzt und entlasten andere Regionalexpress-Züge. Jahreszeitlich bedingt ergab sich eine uneinheitliche Nachfrage. Während der Weihnachtsfeiertage war ein hohes Fahrgastaufkommen durch den Reiseverkehr zu verzeichnen, die Zahl der Pendlern hingegen geringer. In den ersten Wochen des neuen Jahres bildete sich ein stabile Pendlernachfrage heraus, während die touristischen Reiseverkehre gering sind. Daher sind aus den gegenwärtigen Zahlen noch keine Rückschlüsse für die Sommersaison und somit auch nicht für den Gesamtjahresdurchschnitt ableitbar.

