



## **Kleine Anfrage**

**des Abgeordneten Kai Vogel (SPD)**

**und**

**Antwort**

**der Landesregierung - Minister für Wirtschaft, Verkehr, Arbeit, Technologie  
und Tourismus**

### **Pünktlichkeitsquote und Zugausfälle Netz West**

1. Welche Pünktlichkeitsquote erreichten die Züge im Nahverkehr auf der gesamten Strecke des Netzes West und auf den einzelnen Teilstrecken in den Jahren 2019, 2020 sowie bisher 2021? Bitte den Jahreswert und für jeden Monat in absoluten und prozentualen Werten aufschlüsseln und für die die Bahnlinien RE 6 (Westerland – Hamburg-Altona), RB 61 (Itzehoe - Hamburg Hbf), RB 62 (Heide - Itzehoe), RB 63 (Büsum – Neumünster), RB 64 (St.-Peter-Ording – Husum), RB 65 (Niebüll – Dagebüll) und RB 66 (Tønder – Niebüll) ausweisen.

Antwort: Es wird verwiesen auf die beigefügten Qualitätsberichte der NAH.SH für die Jahre 2019 (Anlage 1) und 2020 (Anlage 2). Der Bericht für 2021 wird regulär zu Beginn des kommenden Jahres erstellt. Die linienscharfen Monatsberichte auch für 2021 können unter [www.nah.sh/de/themen/qualitaet-auf-der-schiene/](http://www.nah.sh/de/themen/qualitaet-auf-der-schiene/) eingesehen werden.

Der Streckenabschnitt Niebüll – Westerland der Bahnlinie RE 6 verdient gesonderte Erwähnung, weil hier bis zum Abschluss der laufenden Ausbaumaßnahmen auf zum Teil noch eingleisiger Strecke ein Maximum an Auslastung durch Fernverkehrs-, Nahverkehrs- und Autozüge sowie vereinzelt Nacht- und Güterzüge bewältigt werden muss. Einzelne Störungen können hier die Pünktlichkeit

über lange Zeiträume, häufig über den ganzen Tag, empfindlich beeinträchtigen. Die Pünktlichkeitswerte für den Abschnitt Niebüll – Westerland liegen folglich deutlich unter denen des gesamten Netz West (Linien RE 6 und RB 62):

Monat	Netz West gesamt			Niebüll - Westerland		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Januar	91,2%	89,3%	86,1%	88,5%	80,3%	81,8%
Februar	91,4%	87,1%	89,1%	85,6%	83,2%	84,7%
März	89,4%	87,5%	89,6%	82,0%	86,5%	84,3%
April	91,1%	93,3%	81,5%	88,5%	94,5%	62,7%
Mai	79,1%	92,5%	85,4%	57,7%	86,8%	75,2%
Juni	79,2%	81,4%	81,0%	61,0%	72,0%	70,4%
Juli	80,5%	82,7%	77,0%	66,4%	70,5%	61,9%
August	75,7%	79,7%	81,8%	56,4%	70,3%	68,5%
September	70,6%	79,5%	83,5%	54,2%	65,3%	64,2%
Oktober	78,5%	81,1%	81,4%	60,3%	71,5%	65,7%
November		79,5%	83,3%		80,7%	77,0%
Dezember		91,2%	87,9%		89,9%	78,9%
<b>Ø Jan. bis Okt.</b>	82,7%	85,4%	83,6%	71,8%	78,1%	72,0%
<b>Ø Jahreswert</b>	82,7%	85,4%	84,0%	71,8%	79,3%	73,0%

2. Werden ausgefallene Züge und Züge, deren Fahrt abgebrochen werden musste, in der Pünktlichkeitsquote berücksichtigt? Wenn nein, warum nicht? Wenn ja, in welcher Weise?

Antwort: Die Pünktlichkeit wird auf Basis tatsächlich erfolgter Messungen gefahrener Züge berechnet. Eine inhaltliche Verschneidung mit Zugausfällen ist methodisch sehr komplex und auch nicht üblich. Die getrennte Darstellung von Pünktlichkeits- und Zugausfalldaten – wie von NAH.SH praktiziert – ist in diesem Sinne transparenter und leichter nachvollziehbar.

3. Wie viele Züge sind 2019, 2020 und bisher 2021 auf der Strecke der Bahnlinie RE 6 (Westerland – Hamburg Altona) ausgefallen und wie viele Fahrten wurden abgebrochen? Gibt es weitere Züge, die in den Pünktlichkeitswerten nicht berücksichtigt werden?

Antwort: Das Ausfallgeschehen ist unter dem Stichwort „Zuverlässigkeit“ ebenfalls Teil der unter der Antwort zu Nr. 1 genannten Berichte. Wie bei der Pünktlichkeit wird hier anstelle absoluter Zahlen mit Quoten gearbeitet. Zur Methodik der Pünktlichkeitsmessung siehe die Antwort zu Nr. 1.

4. Hat es im Vergleich des 3. Quartals der Jahre 2019 mit 2020 und 2021 eine Verschlechterung der Pünktlichkeitsquote auf der Strecke der Bahnlinie RE 6 (Westerland – Hamburg-Altona) gegeben? Wenn ja, aus welchen Gründen?

Antwort: Im Pünktlichkeitsvergleich zu den dritten Quartalen der Vorjahre fallen die Monate August und September 2021 negativ auf. Hier und auch noch im Oktober schlugen vor allem Langsamfahrstellen und sonstige Störungen der Infrastruktur zu Buche.

5. Was hat die Landesregierung seit 2019 unternommen und welche Gespräche wurden mit welchem Ergebnis geführt, um die Pünktlichkeitsquote im Netz West zu verbessern? Sind weitere Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeitswerte geplant und wenn ja, welche und mit welchem Zeitrahmen? Bitte um Auflistung nach einzelnen Teilstrecken des Netzes West.

Antwort: Fragen der Pünktlichkeit sind zentraler Bestandteil praktisch aller Gespräche, welche durch die Landesregierung bzw. in deren Auftrag durch die NAH.SH zur Marschbahn geführt werden.

Insbesondere führt die NAH.SH einen aktiven Dialog mit allen beteiligten Verkehrsunternehmen zu Ursachen mangelnder Pünktlichkeit und Maßnahmen in Richtung einer Verbesserung. Aspekte daraus umfassen:

- Analyse der Verspätungsursachen und -auswirkungen
- Maßnahmen zur Reduzierung von primären Störungsursachen bei Infrastruktur und Betrieb
- Maßnahmen zur Reduzierung des Eintrags von Verspätungen aus Richtung Süden in den Abschnitt Niebüll – Westerland (IC- und Nahverkehrszüge)
- Maßnahmen zur Optimierung der Betriebs- und Verladeprozesse bei den Autozugbetreibern
- Etablierung von Dispositionsvereinbarungen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen für häufig wiederkehrende Störsituationen
- Intensivierung des Qualitätsmonitorings

Der Fokus liegt hierbei auf dem betrieblich besonders herausfordernden Abschnitt Niebüll – Westerland und auf schnell realisierbaren Einzelmaßnahmen. Bei unveränderter Streckenbelegung ist eine deutliche Steigerung der Pünktlichkeit jedoch erst nach Herstellung der durchgehenden Zweigleisigkeit zu erwarten.

6. Für die Bahnlinie RE 6 wurden in 2018 Maluszahlungen erhoben. Sind Maluszahlungen auch für 2021 geplant? (Bitte um Begründung)

Antwort: Maluszahlungen werden fällig, wenn die vertraglichen Zielwerte für Pünktlichkeit und weitere Qualitätskriterien unterschritten werden. Davon ist auch 2021 auszugehen.

# Pünktlichkeit des SPNV in Schleswig-Holstein

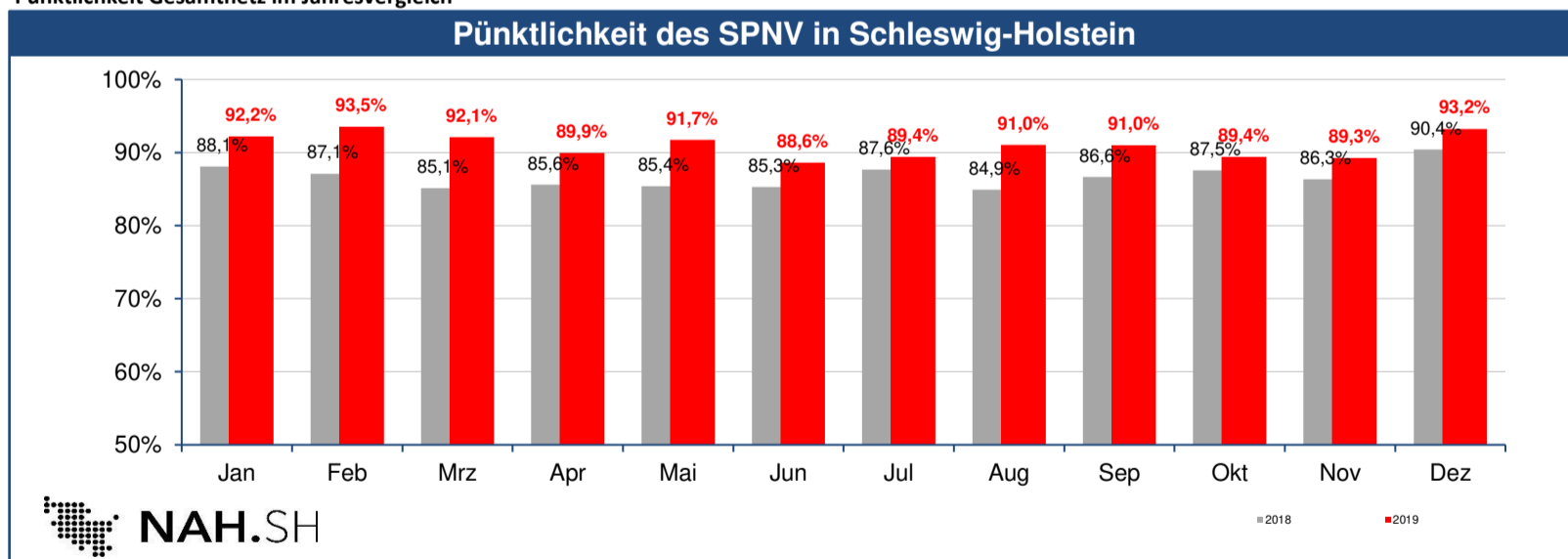


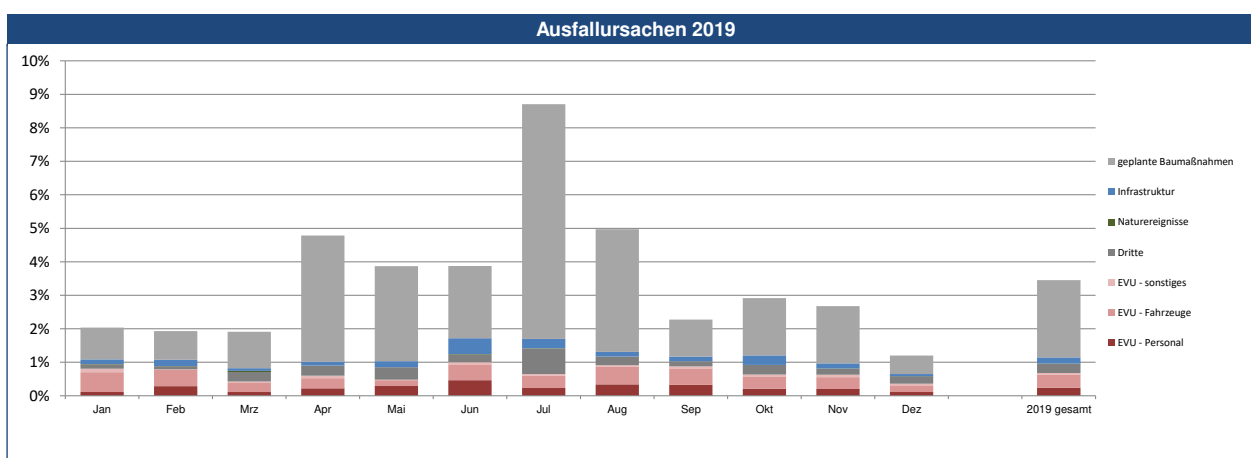
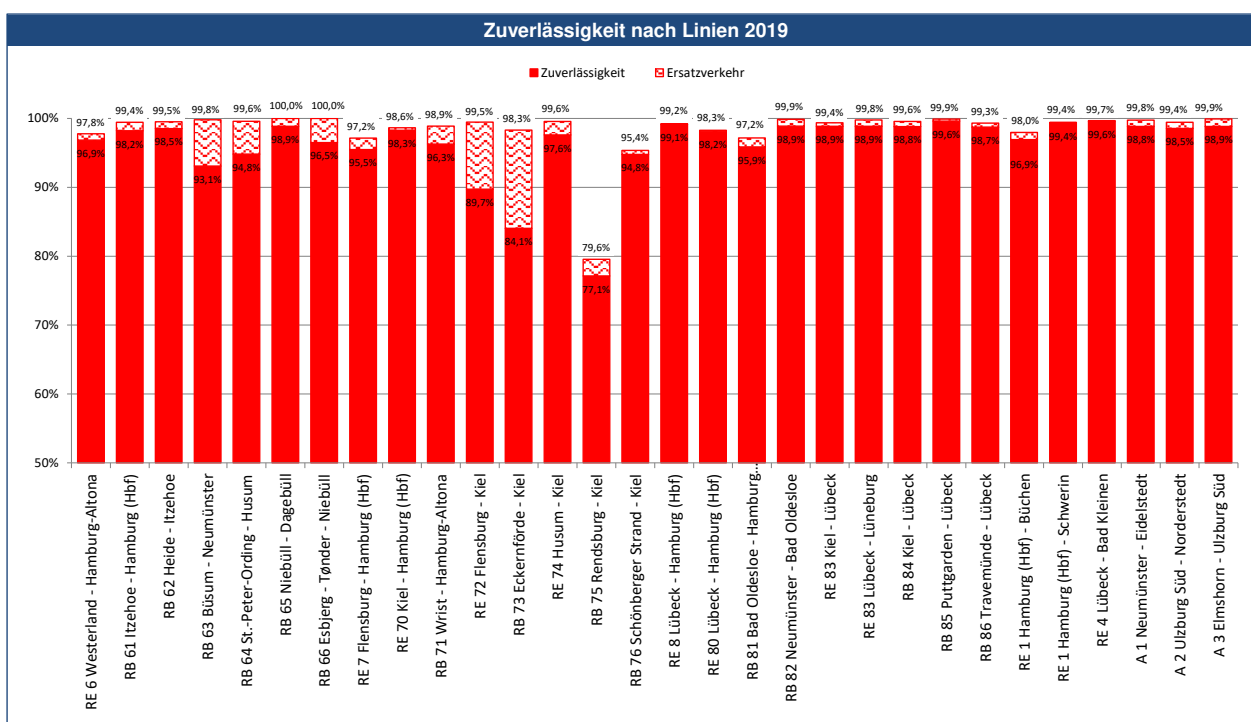
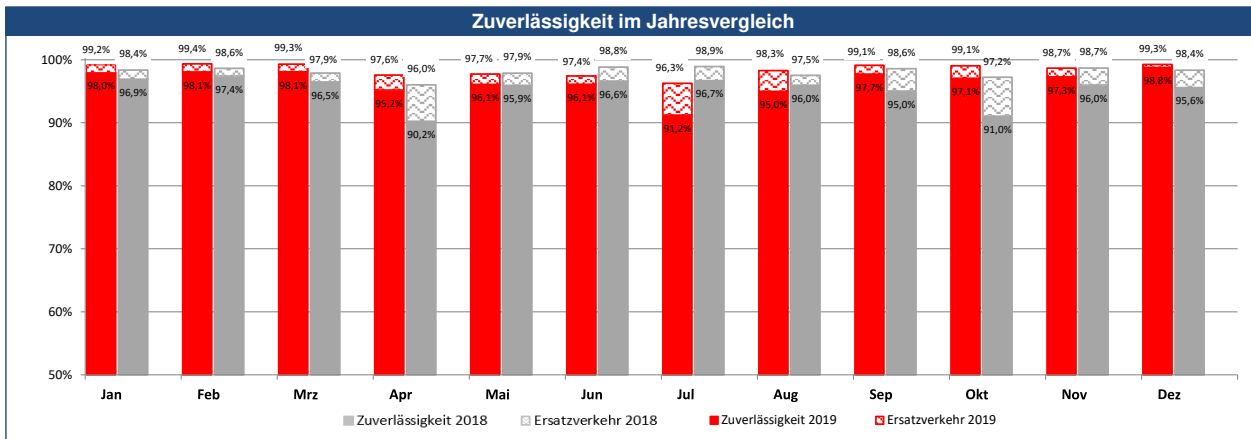
## Pünktlichkeit nach Linien 2019

Linie	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	
<b>West</b>	RE 6 Westerland - Hamburg (Altona)	85,1%	88,2%	88,7%	79,8%	84,1%	79,9%	74,5%	80,5%	81,8%	80,2%	82,3%	87,1%
	RB 61 Itzehoe - Hamburg (Hbf)	90,3%	89,5%	91,7%	91,9%	93,1%	88,2%	86,6%	91,5%	93,2%	90,3%	91,0%	92,1%
	RB 62 Heide - Itzehoe	92,7%	94,9%	96,0%	93,8%	94,7%	89,9%	92,8%	91,9%	94,3%	89,9%	89,5%	93,1%
	RB 63 Büsum - Neumünster	98,8%	98,5%	97,0%	89,5%	97,6%	94,5%	97,0%	96,9%	97,4%	98,0%	96,8%	99,7%
	RB 64 St.-Peter-Ording - Husum	99,0%	98,8%	99,8%	97,8%	98,7%	96,4%	99,0%	98,2%	98,2%	98,9%	98,8%	98,6%
	RB 65 Niebüll - Dagebüll	96,4%	95,2%	94,9%	87,7%	88,3%	84,1%	85,9%	87,5%	91,6%	93,0%	97,9%	92,8%
	RB 66 Tønder - Niebüll	98,7%	98,4%	99,5%	98,6%	99,3%	98,0%	98,6%	99,2%	98,2%	98,3%	99,4%	98,6%
<b>Mitte</b>	RE 7 Flensburg - Hamburg (Hbf)	83,0%	86,7%	83,9%	81,3%	83,5%	81,1%	81,3%	85,5%	85,7%	83,0%	78,8%	88,0%
	RE 70 Kiel - Hamburg (Hbf)	82,9%	88,3%	85,0%	82,3%	85,2%	85,8%	78,6%	84,7%	82,6%	82,5%	79,6%	88,3%
	RB 71 Wrist - Hamburg (Altona)	93,8%	93,3%	93,1%	92,9%	92,8%	91,8%	90,0%	94,8%	94,1%	92,8%	90,7%	94,4%
	RE 72 Flensburg - Kiel	97,2%	96,4%	93,5%	78,0%	88,4%	87,9%	98,2%	98,0%	96,1%	92,4%	90,6%	97,4%
	RB 73 Eckernförde - Kiel	97,3%	96,9%	96,7%	95,2%	94,1%	91,4%		98,9%	96,8%	95,1%	95,2%	97,2%
	RE 74 Husum - Kiel	96,5%	96,9%	95,7%	97,4%	94,0%	93,6%	96,3%	96,8%	92,3%	81,7%	92,7%	96,7%
	RB 75 Rendsburg - Kiel	96,2%	96,1%	94,8%	96,4%	98,7%	94,0%	98,7%	95,8%	91,4%	86,7%	82,6%	95,9%
	RB 76 Opendorf - Kiel	98,2%	98,2%	97,2%	98,9%	97,8%	93,4%	97,0%	98,3%	97,9%	97,8%	95,6%	99,0%
<b>Ost</b>	RE 8 Lübeck - Hamburg (Hbf)	95,6%	94,8%	92,0%	93,3%	94,7%	87,8%	89,7%	87,9%	92,8%	91,6%	89,3%	94,1%
	RE 80 Lübeck - Hamburg (Hbf)	92,6%	91,8%	89,7%	90,3%	92,8%	86,3%	89,2%	85,4%	80,1%	89,2%	92,7%	92,3%
	RB 81 Bad Oldesloe - Hamburg (Hbf)	95,2%	95,9%	93,8%	94,6%	94,5%	92,1%	94,7%	94,6%	93,2%	93,1%	93,8%	94,6%
	RB 82 Neumünster - B. Oldesloe	96,8%	98,6%	92,0%	94,8%	98,4%	95,2%	95,3%	96,8%	96,4%	95,6%	96,2%	98,1%
	RE 83 Kiel - Lübeck	95,2%	93,4%	91,0%	92,7%	94,9%	88,9%	93,3%	93,8%	92,1%	90,6%	94,4%	94,1%
	RE 83 Lübeck - Lüneburg	97,1%	98,2%	97,9%	96,9%	96,3%	90,1%	96,4%	90,3%	97,0%	96,6%	96,9%	97,5%
	RB 84 Kiel - Lübeck	98,2%	97,0%	93,0%	96,1%	98,0%	92,9%	97,0%	97,3%	95,9%	94,6%	96,2%	96,8%
	RB 85 Puttgarden - Lübeck	95,0%	95,5%	93,8%	95,1%	94,6%	91,3%	90,7%	92,0%	93,2%	93,4%	93,8%	96,9%
	RB 86 Travemünde - Lübeck	98,0%	98,3%	96,6%	98,9%	96,2%	89,2%	92,6%	94,1%	94,9%	97,5%	97,8%	97,6%
<b>Süd</b>	RE 1 Hamburg (Hbf) - Büchen	93,9%	95,4%	96,3%	96,2%	90,1%	86,2%	89,1%	91,0%	90,1%	93,6%	85,3%	92,7%
	RE 1 Hamburg (Hbf) - Schwerin	89,4%	94,2%	94,1%	93,6%	88,7%	92,0%	88,4%	89,4%	86,8%	86,4%	80,8%	91,5%
	RE 4 Lübeck - Bad Kleinen	98,8%	98,2%	99,6%	98,5%	98,4%	98,7%	98,8%	97,5%	97,4%	98,4%	97,6%	98,8%
	A 1 Neumünster - Eidelstedt	96,1%	98,0%	96,3%	96,6%	97,2%	93,9%	96,6%	95,5%	95,7%	96,0%	93,0%	93,4%
	A 2 Ulzburg Süd - Norderstedt	98,5%	99,4%	98,8%	97,4%	99,2%	98,4%	99,2%	99,0%	98,9%	98,5%	97,8%	97,0%
	A 3 Elmshorn - Ulzburg Süd	99,5%	99,6%	99,0%	98,3%	99,4%	98,8%	99,3%	99,2%	98,9%	98,8%	99,6%	99,1%
<b>Mittelwert<sup>1)</sup></b>	<b>92,2%</b>	<b>93,5%</b>	<b>92,1%</b>	<b>89,9%</b>	<b>91,7%</b>	<b>88,6%</b>	<b>89,4%</b>	<b>91,0%</b>	<b>91,0%</b>	<b>89,4%</b>	<b>89,3%</b>	<b>93,2%</b>	

1) Gewichtet anhand der Zug-km

## Pünktlichkeit Gesamtnetz im Jahresvergleich





# Qualitätsbewertung Züge 2019

Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service

Noten auf Basis des Qualitätsmanagementsystems (QMS)



**NAH.SH**

Der Nahverkehr

Verkehrsvertrag <sup>1)</sup>	2017 <sup>2)</sup>	2018	2019 Details				2019 Mittelwert <sup>3)</sup>	
	Mittelwert	Mittelwert	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal		
Netz West (DB Regio)	3,7	2,5	2,6	2,1	2,2	2,2	gut	2,3 ▲
Netz Nord Los A (DB Regio)	2,4	2,1 ▲	2,1	2,0	2,0	2,0	gut	2,0 ▲
Netz Nord Los B (NBE)	2,3	2,1 ▲	2,1	2,3	2,5	2,2	gut	2,3 ▼
Netz Mitte Los A (DB Regio)	2,4	2,3 ▲	1,9	1,9	2,0	1,9	gut	1,9 ▲
Netz Mitte Los B (NBE)	2,0	2,3 ▼	1,9	2,2	2,3	2,1	gut	2,1 ▲
Netz Ost (DB Regio)	2,7	2,3 ▲	1,9	2,1	2,3	2,1	gut	2,1 ▲
Netz Süd (AKN)	2,4	2,0 ▲	1,9	1,3	1,9	1,7	gut	1,7 ▲
<b>Mittelwert<sup>4)</sup></b>	<b>2,7</b>	<b>2,3 ▲</b>	<b>2,1</b>	<b>2,0</b>	<b>2,1</b>	<b>2,1</b>	<b>gut</b>	<b>2,1 ▲</b>

Vergleich zum Vorjahr ↵

Vergleich zum Vorjahr ↵

1) Die Verkehrsverträge beinhalten folgende Linien:

**Netz West (DB Regio):** RE 6 Westerland - Hamburg-Altona, RB 62 Heide - Itzehoe

**Netz Nord Los A (DB Regio):** RE 72 Flensburg - Kiel, RB 73 Eckernförde - Kiel, RE 74 Husum - Kiel, RB 75 Rendsburg - Kiel, RB 64 Bad St.-Peter-Ording - Husum

**Netz Nord Los B (NBE):** RB 63 Büsum - Neumünster, RB 82 Neumünster - Bad Oldesloe

**Netz Mitte Los A (DB Regio):** RE 7 Flensburg - Hamburg Hbf., RE 70 Kiel - Hamburg Hbf.

**Netz Mitte Los B (NBE):** RB 61 Itzehoe - Hamburg Hbf., RB 71 Wrist/ Itzehoe - Hamburg-Altona

**Netz Ost (DB Regio):** RE 8/RE 80 Lübeck - Hamburg Hbf., RB 81 Bad Oldesloe - Hamburg Hbf., RE 83 Kiel - Lübeck - Lüneburg, RB 84 Kiel - Lübeck, RB 85 Puttgarden - Lübeck, RB 86 Lübeck-Travemünde - Lübeck, RE 1 Hamburg Hbf. - Büchen

**Netz Süd (AKN):** A1 Neumünster - Hamburg-Eidelstedt, A2 Ulzburg Süd - Norderstedt Mitte, A3 Elmshorn - Ulzburg Süd

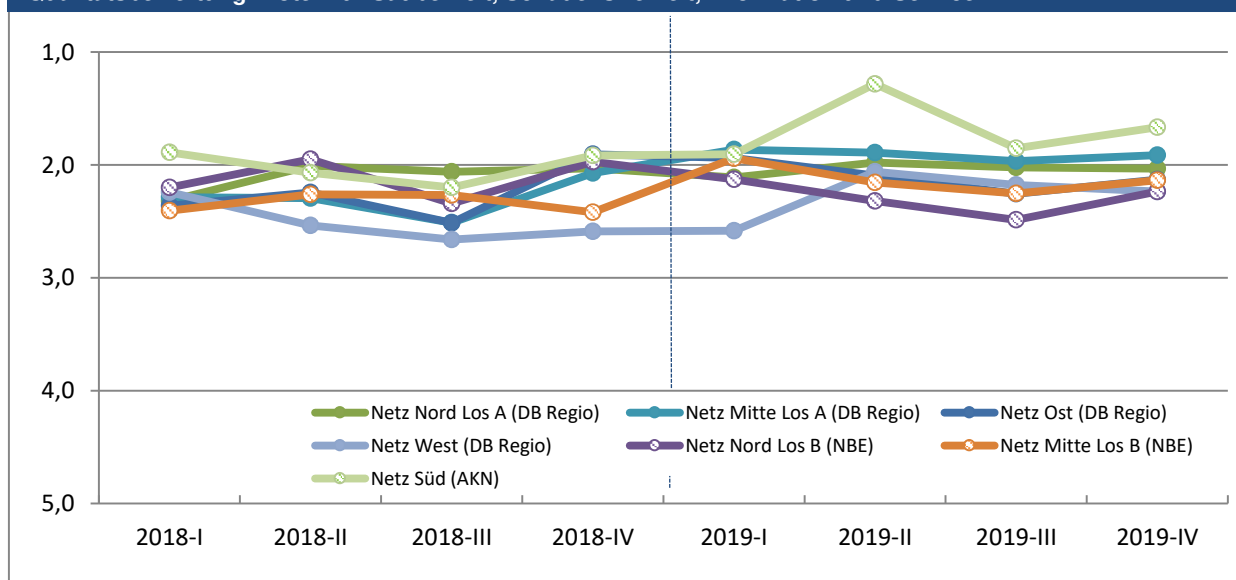
2) Umgerechnet aufgrund der QMS-Weiterentwicklung:

Das Qualitätsmanagementsystem (QMS) wurde in 2017 weiterentwickelt. In diesem Zusammenhang wurden die Anforderungen verschärft und neue Kriterien bspw. zum geplanten Schienenersatzverkehr (SEV) aufgenommen. Dadurch hat sich die Bewertung durchschnittlich um 0,6 verschlechtert. Die neuen Noten (ab 2018) sind somit nur noch bedingt mit den alten Noten vergleichbar. Um trotzdem die Entwicklung der Qualität im Zeitvergleich darstellen zu können, wurden die Noten der Vorjahre entsprechend umgerechnet.

3) Mittelwert aus den vorliegenden Quartalen.

4) Der Mittelwert ist anhand der Zug-km gewichtet.

## Qualitätsbewertung: Noten für Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service



### Gegenstand der Qualitätsbewertung

Die Qualitätsbewertung der Züge wird durch einen unabhängigen Gutachter durchgeführt und beinhaltet Fahrgastbefragungen und Begutachtungen durch Profitester zu den Aspekten Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service. Dabei werden der Zustand der Züge innen und außen sowie der Zustand der Sanitäreinrichtungen bewertet. Daneben fließen auch die Informationen im Zug (Aushänge, Durchsagen und elektronische Anzeigen) sowie die Zufriedenheit mit dem Ersatzverkehr und der Service durch die Zugbegleiter in die Benotung ein.

Seit der Weiterentwicklung des QMS werden die Qualitätsbewertungen neben den Zügen auch im geplanten Schienenersatzverkehr durchgeführt.

Die Pünktlichkeit ist nicht Gegenstand der Qualitätsbewertung der Züge, sondern wird separat ausgewertet.

NAH.SH Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH

Kundendialog: 0431 - 66 01 94 49

www.nah.sh oder kundendialog@nah.sh

# Qualitätsbericht SPNV 2020

Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH (NAH.SH GmbH)

Laura-Marie Wollmer

Jan Glienicke

Michael Stötzer

[www.nah.sh](http://www.nah.sh)

---

## Inhalt

1	Zusammenfassung	3
2	Pünktlichkeit des SPNV in Schleswig-Holstein 2020	4
3	Zuverlässigkeit des SPNV in Schleswig-Holstein 2020	5
4	Qualitätsbewertung der Züge 2020	6



---

## 1 Zusammenfassung

Die landesweite Pünktlichkeit betrug im Jahr 2020 über alle Linien 91,8 % und war damit insbesondere bis zur Jahresmitte besser als in 2019. Vor allem in den ersten sieben Monaten wurden gute Werte teils bis zu 95% erreicht. Nur die Linien RE 6 Westerland – Hamburg (ø 84,6 %), RE 7 Flensburg – Hamburg (ø 83,2 %) und RE 70 Kiel – Hamburg (ø 84,5 %) erreichten über das gesamte Jahr niedrigere Pünktlichkeitswerte.

Die Zuverlässigkeit des SPNV lag bei 95,4% und war damit etwas schlechter als im Vorjahr. Davon wurden 2,5% der bestellten Leistung durch SEV ersetzt. Besonders im November und Dezember war mit Ausfällen aufgrund von geplanten Baumaßnahmen zu rechnen. Ausfälle bedingt durch Infrastrukturstörungen waren besonders im Juni und Dezember etwas höher. Im Vergleich zu 2019 ist der Anteil der durch Verkehrsunternehmen verursachten Ausfälle relativ gleich geblieben.

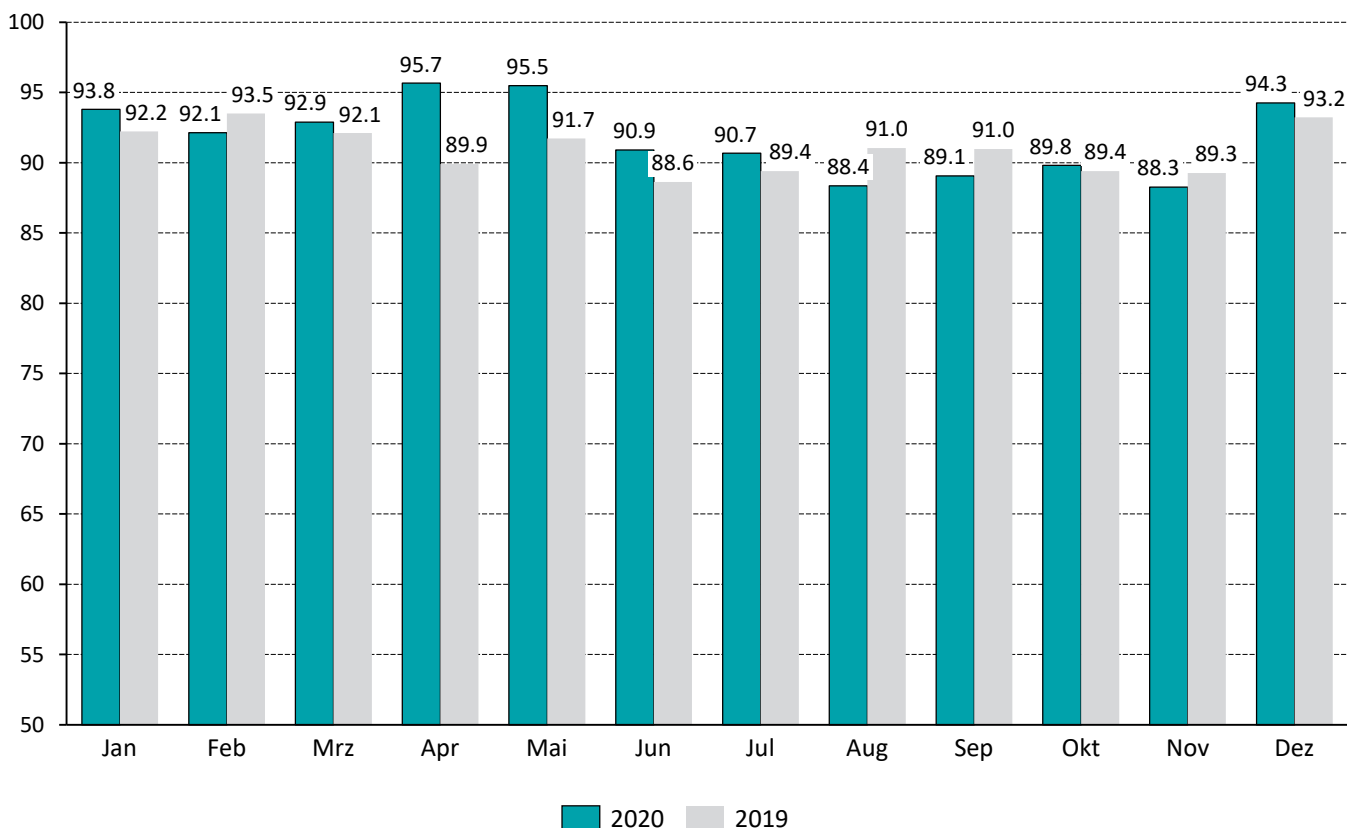
Bei der unabhängigen Qualitätsbewertung erreichte das Netz Süd der AKN 2020 die Bestnote (Schulnote 1,6), dicht gefolgt von Netz Mitte (NBE) mit 1,8. Aber auch Netz Nord und Netz Mitte (DB Regio) schnitten gut ab. Die schlechteste aber dennoch gute Note (2,1) erhielten das Netz West und Netz Ost (DB Regio).

# Pünktlichkeit des SPNV 2020

## Pünktlichkeit nach Linien 2020

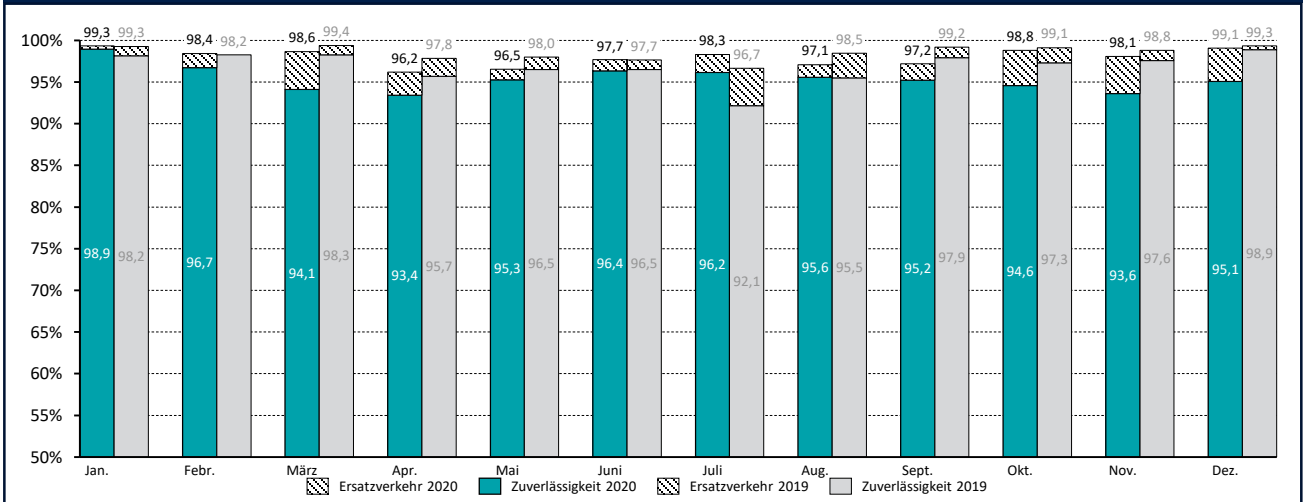
Linie	Jan	Feb	Mrz	Apr	Mai	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dez	2020	
<b>West</b>	RE 6 Westerland - Hamburg (Altona)	88,4%	86,2%	87,0%	93,1%	92,0%	80,1%	81,6%	78,5%	78,5%	80,5%	78,7%	90,7%	84,6%
	RB 61 Itzehoe - Hamburg (Hbf)	92,0%	91,6%	94,1%	97,7%	95,0%	87,5%	87,6%	79,2%	88,1%	88,9%	86,4%	92,2%	90,0%
	RB 62 Heide - Itzehoe	95,7%	93,2%	90,9%	94,7%	96,7%	90,7%	91,1%	88,3%	93,1%	85,5%	85,4%	94,7%	91,7%
	RB 63 Büsum - Neumünster	99,7%	97,9%	98,1%	99,0%	99,5%	98,6%	98,1%	96,7%	98,3%	98,6%	97,8%	99,5%	98,5%
	RB 64 St.-Peter-Ording - Husum	99,1%	98,6%	96,2%	97,8%	99,7%	99,0%	99,2%	98,5%	99,1%	98,4%	98,8%	98,8%	98,6%
	RB 65 Niebüll - Dagebüll	93,8%	93,3%	94,6%	98,9%	97,9%	93,7%	85,2%	85,7%	91,6%	88,8%	95,9%	96,6%	93,0%
	RB 66 Tønder - Niebüll	99,7%	99,5%	99,4%	99,5%	99,3%	98,7%	98,9%	98,4%	98,2%	99,2%	99,2%	99,5%	99,1%
<b>Mitte</b>	RE 7 Flensburg/Kiel - Hamburg (Hbf)	86,2%	81,5%	84,3%	92,6%	90,0%	82,2%	83,6%	77,3%	75,7%	81,0%	75,0%	88,8%	83,2%
	RE 70 Kiel - Hamburg (Hbf)	86,1%	82,8%	89,9%	88,7%	92,7%	83,3%	80,2%	75,4%	81,9%	86,0%	77,4%	90,0%	84,5%
	RB 71 Wrist - Hamburg (Altona)	95,0%	92,6%	94,1%	95,5%	96,3%	91,3%	86,7%	88,2%	90,1%	92,4%	89,9%	94,5%	92,2%
	RE 72 Flensburg - Kiel	96,5%	96,5%	96,6%	95,5%	99,1%	94,8%	95,0%	91,0%	80,4%	89,5%	93,1%	97,3%	93,8%
	RB 73 Eckernförde - Kiel	97,2%	98,0%	97,5%	97,8%	99,2%	94,5%	88,1%	95,1%	93,2%	91,1%	93,8%	98,4%	95,3%
	RE 74 Husum - Kiel	96,2%	93,8%	94,8%	98,0%	97,0%	96,9%	94,2%	95,0%	93,8%	89,6%	89,3%	97,1%	94,6%
	RB 75 Rendsburg - Kiel	95,1%	93,8%	98,5%	99,0%	99,3%	95,4%	94,0%	95,6%	94,0%	90,8%	87,1%	96,6%	94,9%
	RB 76 Opendorf - Kiel	98,1%	98,5%	97,6%	96,4%	97,6%	97,5%	97,4%	98,7%	98,2%	97,3%	96,8%	98,6%	97,7%
<b>Ost</b>	RE 8 Lübeck - Hamburg (Hbf)	95,3%	95,6%	90,9%	95,0%	92,4%	90,7%	94,4%	91,3%	94,7%	92,3%	92,9%	96,0%	93,5%
	RE 80 Lübeck - Hamburg (Hbf)	94,5%	96,4%	91,2%	92,6%	92,7%	90,2%	93,7%	92,8%	91,0%	90,7%	92,2%	95,2%	92,8%
	RB 81 Bad Oldesloe - Hamburg (Hbf)	96,1%	96,3%	94,3%	96,8%	96,3%	92,0%	90,9%	90,8%	92,5%	94,8%	94,4%	96,4%	94,3%
	RB 82 Neumünster - B. Oldesloe	97,7%	98,0%	99,2%	98,5%	98,2%	98,4%	98,2%	90,7%	98,1%	96,8%	97,3%	98,7%	97,5%
	RE 83 Kiel - Lübeck	97,3%	94,4%	93,8%	96,1%	96,6%	95,7%	92,2%	93,8%	92,9%	92,0%	90,7%	94,0%	94,1%
	RE 83 Lübeck - Lüneburg	97,6%	95,2%	97,0%	98,1%	98,2%	96,8%	96,2%	94,8%	94,9%	95,1%	95,2%	91,4%	95,9%
	RB 84 Kiel - Lübeck	98,2%	97,2%	96,1%	97,7%	98,2%	97,3%	95,0%	96,3%	96,1%	95,4%	92,6%	95,1%	96,3%
	RB 85 Puttgarden - Lübeck	99,1%	98,1%	97,6%	99,0%	98,7%	98,5%	96,7%	93,5%	97,4%	95,3%	96,8%	98,2%	97,4%
RB 86 Travemünde - Lübeck	98,6%	98,3%	97,0%	99,4%	98,9%	96,1%	96,4%	94,6%	96,1%	93,4%	95,4%	94,4%	96,5%	
<b>Süd</b>	RE 1 Hamburg (Hbf) - Schwerin	94,0%	92,8%	91,4%	93,4%	95,6%	89,7%	92,1%	87,4%	92,2%	90,2%	88,1%	93,4%	91,7%
	RE 4 Lübeck - Bad Kleinen	98,7%	99,2%	97,6%	98,9%	98,6%	98,0%	100,0%	97,0%	98,4%	97,0%	98,0%	96,6%	98,2%
	A 1 Neumünster - Eidelstedt	96,8%	96,7%	98,7%	98,5%	97,6%	97,4%	98,8%	98,1%	97,5%	96,4%	97,1%	98,0%	97,6%
	A 2 Ulzburg Süd - Norderstedt	98,6%	97,7%	99,7%	99,4%	98,9%	99,2%	99,8%	99,3%	99,3%	97,8%	97,9%	99,3%	98,9%
	A 3 Elmshorn - Ulzburg Süd	99,4%	99,5%	99,7%	99,4%	99,9%	99,3%	99,5%	99,8%	99,5%	99,6%	99,6%	99,8%	99,6%
<b>Mittelwert<sup>1)</sup></b>	<b>93,8%</b>	<b>92,1%</b>	<b>92,9%</b>	<b>95,7%</b>	<b>95,5%</b>	<b>90,9%</b>	<b>90,7%</b>	<b>88,4%</b>	<b>89,1%</b>	<b>89,8%</b>	<b>88,3%</b>	<b>94,3%</b>	<b>91,8%</b>	

## Pünktlichkeit (%) Gesamtnetz im Jahresvergleich

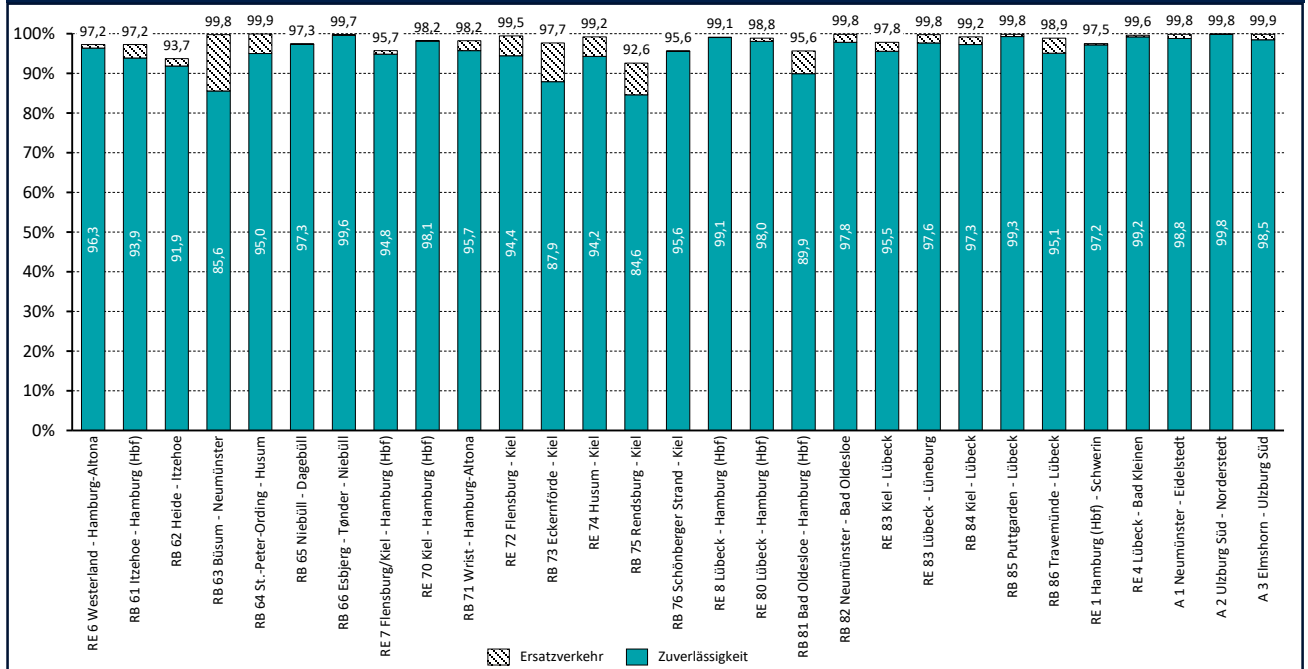


# Zuverlässigkeit des SPNV 2020

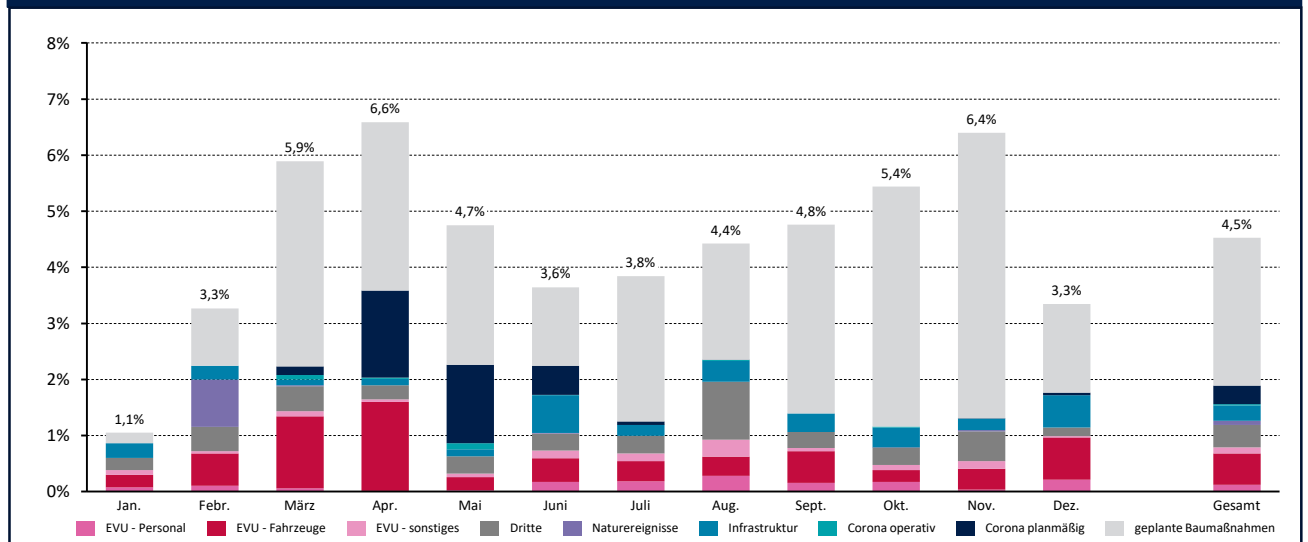
## Zuverlässigkeit im Jahresvergleich



## Zuverlässigkeit nach Linien 2020



## Ausfallursachen im Gesamtnetz Schleswig-Holstein 2020



# Qualitätsbewertung Züge 2020

Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service  
Noten auf Basis des Qualitätsmanagementsystems (QMS)



**NAH.SH**

Der Nahverkehr

Verkehrsvertrag <sup>1)</sup>	2018	2019	2020 Details				2020 Mittelwert <sup>2)</sup>	
	Mittelwert	Mittelwert	1. Quartal	2. Quartal <sup>4)</sup>	3. Quartal	4. Quartal		
Netz West (DB Regio)	2,5	2,3 ↑	2,4	1,9	2,0	2,1	gut	2,1 ↑
Netz Nord Los A (DB Regio)	2,1	2,0 ↑	2,1	2,0	2,0	2,1	gut	2,0 -
Netz Nord Los B (NBE)	2,1	2,3 ↓	2,6	1,6	1,6	1,6	gut	1,9 ↑
Netz Mitte Los A (DB Regio)	2,3	1,9 ↑	2,2	1,9	2,0	1,9	gut	2,0 ↓
Netz Mitte Los B (NBE)	2,3	2,1 ↑	2,1	1,3	1,9	2,0	gut	1,8 ↑
Netz Ost (DB Regio)	2,3	2,1 ↑	2,4	1,8	2,2	2,1	gut	2,1 -
Netz Süd (AKN)	2,0	1,7 ↑	1,7	1,6	1,4	1,7	gut	1,6 ↑
<b>Mittelwert<sup>3)</sup></b>	<b>2,3</b>	<b>2,1 ↑</b>	<b>2,2</b>	<b>1,8</b>	<b>1,9</b>	<b>2,0</b>	<b>gut</b>	<b>2,0 ↑</b>

Vergleich zum Vorjahr ↴

Vergleich zum Vorjahr ↴

1) Die Verkehrsverträge beinhalten folgende Linien:

**Netz West (DB Regio):** RE 6 Westerland - Hamburg-Altona, RB 62 Heide - Itzehoe

**Netz Nord Los A (DB Regio):** RE 72 Flensburg - Kiel, RB 73 Eckernförde - Kiel, RE 74 Husum - Kiel, RB 75 Rendsburg - Kiel, RB 64 Bad St.-Peter-Ording - Husum

**Netz Nord Los B (NBE):** RB 63 Büsum - Neumünster, RB 82 Neumünster - Bad Oldesloe

**Netz Mitte Los A (DB Regio):** RE 7 Flensburg - Hamburg Hbf., RE 70 Kiel - Hamburg Hbf.

**Netz Mitte Los B (NBE):** RB 61 Itzehoe - Hamburg Hbf., RB 71 Wrist/ Itzehoe - Hamburg-Altona

**Netz Ost (DB Regio):** RE 8/RE 80 Lübeck - Hamburg Hbf., RB 81 Bad Oldesloe - Hamburg Hbf., RE 83 Kiel - Lübeck - Lüneburg, RB 84 Kiel - Lübeck,

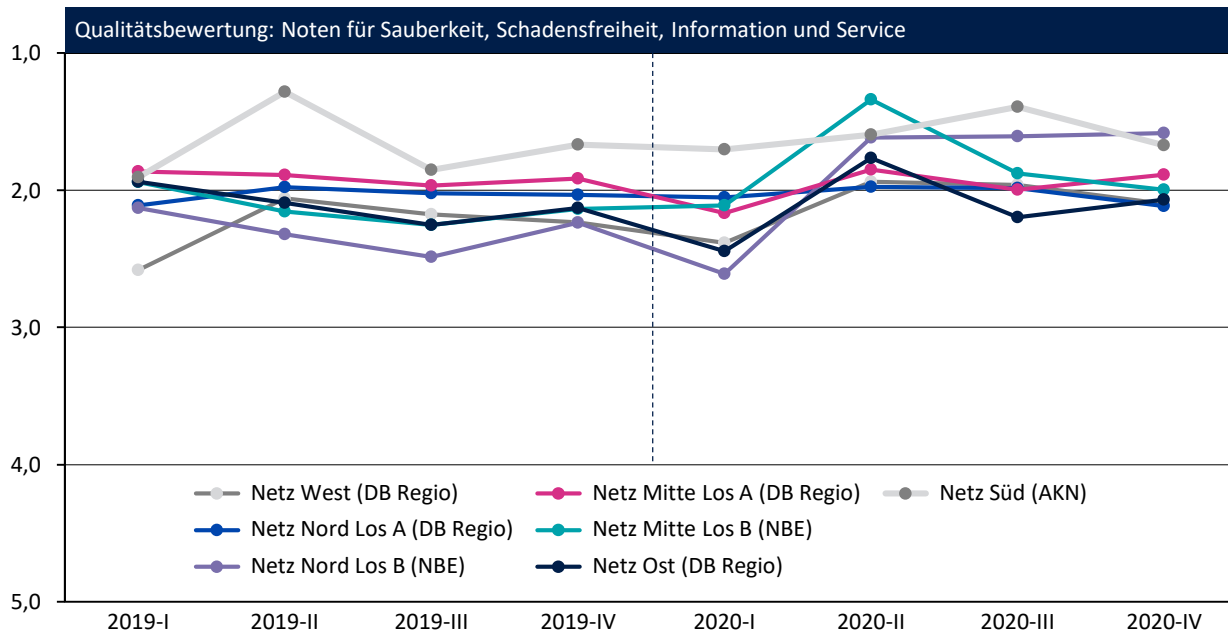
RB 85 Puttgarden - Lübeck, RB 86 Lübeck-Travemünde - Lübeck, RE 1 Hamburg Hbf. - Büchen

**Netz Süd (AKN):** A1 Neumünster - Hamburg-Eidelstedt, A2 Ulzburg Süd - Norderstedt Mitte, A3 Elmshorn - Ulzburg Süd

2) Mittelwert aus den vorliegenden Quartalen.

3) Der Mittelwert ist anhand der Zug-km gewichtet.

4) Aufgrund der Corona-Pandemie wurden die Erhebungszeitfenster des 2. und 3. Quartals verschoben und nachträgliche Anpassungen erforderlich.



## Gegenstand der Qualitätsbewertung:

Die Qualitätsbewertung der Züge wird durch einen unabhängigen Gutachter durchgeführt und beinhaltet Fahrgastbefragungen und Begutachtungen durch Profitester zu den Aspekten Sauberkeit, Schadensfreiheit, Information und Service. Dabei werden der Zustand der Züge innen und außen sowie der Zustand der Sanitäreinrichtungen bewertet. Daneben fließen auch die Informationen im Zug (Aushänge, Durchsagen und elektronische Anzeigen) sowie die Zufriedenheit mit dem Ersatzverkehr und der Service durch die Zugbegleiter in die Benotung ein. Seit der Weiterentwicklung des QMS werden die Qualitätsbewertungen neben den Zügen auch im geplanten Schienenersatzverkehr durchgeführt. Die Pünktlichkeit ist nicht Gegenstand der Qualitätsbewertung der Züge, sondern wird separat ausgewertet.

**NAH.SH Nahverkehrsverbund Schleswig-Holstein GmbH**  
Kundendialog: 0431 - 66 01 94 49  
www.nah.sh oder kundendialog@nah.sh