

Antwort der Landesregierung auf eine Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung

Abgeordneter Uwe Heft (DIE LINKE)

Qualitätsstandards im SPNV

Kleine Anfrage - KA 5/6464

Antwort der Landesregierung erstellt vom Ministerium für Landesentwicklung und Verkehr

1. Wie kontrolliert die Landesregierung die für Fahrgäste im SPNV des Landes Sachsen-Anhalt kostenfreie Realisierung von Umwege- oder Ersatzfahrten mit zuschlagpflichtigen Zügen?

Alle Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) melden dem Land Sachsen-Anhalt arbeitstäglich die operativen Zugausfälle des Vortages bzw. der Vortage (nach Wochenenden oder Feiertagen). Für jeden Zugausfall wird gemeldet, ob eine Ersatzfahrt in Form von Busnotverkehr, anderen Zügen - auch zuschlagpflichtigen Zügen mit außerplanmäßigen Halten auf allen Unterwegsbahnhöfen der ausgefallenen Leistung - oder alternativen Umwegfahrten angeboten wurde.

Sofern keine Ersatzfahrt vor dem nächsten planmäßigen Zug der Linie bereitgestellt werden konnte, wird der Zug in allen Verträgen als Komplettausfall über den gesamten Zuglauf gewertet, auch wenn nur ein Teilausfall vorlag. Dies hat entsprechende Vertragsstrafen zur Folge.

2. Welche Kenntnisse hat die Landesregierung bezüglich Behinderung von Fahrgästen durch Eisenbahnverkehrsunternehmen bei der Durchsetzung ihres Anspruches auf kostenfreie und unkomplizierte Rückerstattung von Fahrgeldern aufgrund von Zugausfällen im SPNV des Landes Sachsen-Anhalt?

Dem Land Sachsen-Anhalt liegen keine Hinweise vor, dass Fahrgäste bei der Durchsetzung ihrer Ansprüche auf Rückerstattung von Fahrgeldern infolge von operativen Zugausfällen durch die EVU behindert wurden.

3. Wie viele Beschwerden von Fahrgästen liegen der NASA über qualitative Mängel im SPNV des Landes Sachsen-Anhalt für den Zeitraum 2003 bis 2007 vor?

Der NASA GmbH liegen für den Zeitraum 2003 bis 2007 etwa 375 Hinweise und Beschwerden zu Mängeln im SPNV vor. Diese Zahl muss insofern relativiert werden, als dass der Mangel immer aus Sicht des Fahrgastes besteht und der Anspruch nicht immer mit den Qualitätskriterien des Landes in Übereinstimmung steht.

4. Welchen Inhalt haben die v. g. Beschwerden? Bitte nach Schwerpunkten und jeweiliger Anzahl gruppieren.

Die NASA GmbH führt eine Statistik über Kundenkontakte, diese umfassen nicht nur Beschwerden, sondern auch Anfragen und Hinweise:

Zeile	Kundenkontakte	Jahr					Summe
		2003	2004	2005	2006	2007*	
1	Kundenkontakte gesamt, davon	385	296	366	348	524	1.919
2	1.1 Kundenkontakte, Sonstiges	137	143	138	103	134	655
3	1.2 Kundenkontakte SPNV, davon	248	153	228	245	390	1.264
4	1.2.1 Kundenkontakte SPNV, Sonstiges	115	64	147	120	124	570
5	1.2.2 Beschwerden/ Hinweise zum Angebot	73	49	25	34	138	319
6	1.2.3 Beschwerden/ Hinweise zur Qualität des SPNV	60	40	56	91	128	375
7	davon A – Fahrzeuge	16	13	6	17	20	72
8	B – Bahnhöfe / Haltepunkte	6	10	7	1	8	32
9	C – Information / Service	31	5	7	6	19	68
10	D – Tarife	1	2	6	3	4	16
11	E – Personal	5	7	12	10	16	50
12	F – Fahrausweisverkauf	k. A.	1	4	9	9	23
13	G – Pünktlichkeit	k. A.	k. A.	10	32	17	59
14	H – Sonstiges	1	2	4	13	35	55

Anmerkungen:

* In 2007 wurden unter dieser Rubrik auch die Beschwerden und Hinweise erfasst, die von den Kunden im Rahmen der im Jahr 2007 erstmals vorgenommenen Vorabveröffentlichung der Fahrplänenwürfe im Internet gegeben wurden. Das betrifft auch die Beschwerden und Hinweise zur Ausdünnung des Angebotes und zur Abbestellung des SPNV.

Zeile 2: Die Beschwerden und Hinweise betreffen z. B. Busverkehre und den Fernverkehr der DB AG.

Zeile 3: Umfasst die Beschwerden und Hinweise, die den SPNV insgesamt betreffen.

Zeile 4: Die sonstigen Themen im SPNV betreffen vor allem Fahrplanauskünfte.

Zeile 5: Die Beschwerden und Hinweise zum Angebot betreffen in erster Linie den Aufgabenträger selbst.

Zeile 6: Beinhaltet die Beschwerden und Hinweise auf Qualitätsmängel im SPNV, die durch die NASA GmbH geprüft bzw. an das Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Prüfung weiter geleitet wurden.

Zeilen 7 - 14: Die Kategorien umfassen im Einzelnen:

A - Fahrzeuge: Ausstattung, Sauberkeit, Platzkapazitäten

- B - Bahnhöfe/ Haltepunkte: Ausstattung und Sauberkeit, Zugänglichkeit für mobilitätseingeschränkte Personen
- C - Information/ Service: Information in den Zügen und auf den Zugangsstellen
- D - Tarife: Beschwerden über zu hohe Fahrpreise bzw. die Nutzungseinschränkung für regionale Tarifangebote (z. B. Hopperticket nur bis 50 km)
- E - Personal: Verhalten des Personals
- F - Fahrausweisverkauf: Hinweise auf Störungen an Fahrausweisautomaten, Erhebung von erhöhtem Beförderungsentgelt
- G - Pünktlichkeit: Unpünktlichkeit, Anschlussverluste
- H - Sonstiges: z. B. Schienenersatzverkehr, Fahrradmitnahme, Schließzeiten Bahnübergänge

5. Wie kontrolliert die Landesregierung oder von ihr Beauftragte die Einhaltung des § 10 des Allgemeinen Eisenbahngesetzes, insbesondere, wenn es den Fahrgästen durch von den Eisenbahnunternehmen zu vertretenden Umständen nicht möglich ist, vor Fahrtantritt einen gültigen Fahrausweis zu erwerben?

§ 10 AEG verpflichtet Öffentliche Eisenbahnverkehrsunternehmen, die dem Personenverkehr dienen, zur Beförderung von Personen und Reisegepäck, wenn

1. die Beförderungsbedingungen eingehalten werden, dazu gehört im Regelfall auch der Besitz eines gültigen Fahrscheines,
2. die Beförderung mit den regelmäßig verwendeten Beförderungsmitteln möglich ist und
3. die Beförderung nicht durch Umstände verhindert wird, welche das Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht abwenden und denen es auch nicht abhelfen konnte.

Die in Sachsen-Anhalt tätigen Eisenbahnverkehrsunternehmen erbringen ihre Leistungen auf der Grundlage von Verkehrsverträgen, die die Rechte und Pflichten umfassend regeln.

Nach Kenntnis der Landesregierung kommen alle EVU der Beförderungspflicht nach, auch wenn die Fahrgäste aus den verschiedensten Gründen nicht im Besitz eines gültigen Fahrscheins sind. Für den Fall, dass der Fahrgast objektiv keine Möglichkeit hatte, einen Fahrschein zu erwerben, entstehen ihm keine Nachteile in Form von Nachlösegebühren oder dem so genannten „Erhöhten Beförderungsentgelt“. Ein Ausschluss von der Fahrt kommt nur in Betracht, wenn der Fahrgast nicht zahlungswillig ist und auch seine persönlichen Angaben zum Zwecke der Nachverfolgung nicht bekannt gibt bzw. gegen die Beförderungsbestimmungen in grober Weise verstößt.

6. Wie viele Fahrgäste haben sich in den Jahren 2003 bis 2007 bezüglich der Missachtung der Beförderungspflicht durch die DB AG bei der NASA beschwert und um Hilfe gebeten?

Der NASA GmbH sind keine Hinweise von Fahrgästen auf eine Missachtung der Beförderungspflicht durch EVU bekannt.

7. Welche Möglichkeiten sieht die Landesregierung, in allen Zügen des SPNV im Land Sachsen-Anhalt den Erwerb von gültigen Fahrausweisen zu ermöglichen?

Es ist aus Sicht der Landesregierung nicht erforderlich, in allen Zügen des SPNV den Erwerb von Fahrscheinen zu ermöglichen. Vielmehr können sich die optimalen Vertriebswege in Abhängigkeit von den konkreten Rahmenbedingungen der einzelnen Linien (Fahrgastnachfrage, Fahrzeugpark, vorhandene stationäre Vertriebsmöglichkeiten etc.) unterscheiden.

In den neuen Verkehrsverträgen für die Netze „Nordharz“, „Altmark-Börde-Anhalt“ und „Sachsen-Anhalt-Süd“ wurde vereinbart, in allen Zügen Fahrscheinautomaten aufzustellen. Bei diesen Netzen handelt es sich ausschließlich um Strecken, die mit Dieselfahrzeugen bedient werden und ein geringeres Fahrgastaufkommen als auf den Strecken mit Elektrobetrieb haben. Zusätzlich werden hier mindestens 20 % der Verkehrsleistungen mit Kundenbetreuern besetzt.

Die Situation insbesondere im Elektronetzbereich der DB Regio AG ist eine andere. Zum einen kann insbesondere auf Hauptstrecken ein Vertrieb über Fahrscheinautomaten und/ oder Kundenbetreuern im Zug die Nachfrage nicht abdecken, zum anderen ist nach Aussage der DB Regio AG bei einer Reihe von im Einsatz befindlichen Fahrzeugtypen der Einbau von Fahrscheinautomaten technisch nicht möglich.

Gerade an den Hauptstrecken befinden sich hingegen an den meisten Stationen stationäre Fahrscheinautomaten und zum Teil auch stationäre personenbediente Vertriebsstellen.

Der Vertrieb der DB Regio AG ist vom Grundsatz so ausgerichtet, dass der Fahrgast seinen Fahrschein vor Fahrtantritt löst. Ausnahmen bilden lediglich die Linien, welche durchgängig mit Fahrzeugen mit integrierten Fahrscheinautomaten bedient werden bzw. Stationen, an denen ein Fahrscheinerwerb nicht möglich ist.

Kritisch wird seitens des Landes Sachsen-Anhalt zurzeit gesehen, dass die geltenden Beförderungsbedingungen der DB Regio AG und deren Tochterunternehmen Elbe-Saale-Bahn (ESA) und Burgenlandbahn (BLB) teilweise unterschiedlich durchgesetzt werden und damit Unsicherheit bei den Fahrgästen erzeugt wird. Hinsichtlich einer transparenten und konsequenten Umsetzung der Beförderungsbedingungen hat die DB Regio AG aktuell ein Konzept vorgestellt, welches sich derzeit noch in der Diskussion befindet.

8. Auf welchen Relationen des SPNV im Land Sachsen-Anhalt können per 31. Dezember 2007 keine Fahrausweise im Zug erworben werden?

Mit Stand vom 31. Dezember 2007 konnten auf den RB- und S-Bahn-Linien der DB Regio AG nicht in jedem Zug Fahrausweise gekauft werden. Die Züge dieser Linien sind nicht mit Fahrausweisautomaten ausgestattet und auch nicht zu 100 % mit Kundenbetreuern besetzt.

9. Welche Kenntnisse hat die Landesregierung über die namentliche Erfassung von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis im SPNV des Landes Sachsen-Anhalt durch die DB AG?

Die namentliche Erfassung von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis erfolgt dann, wenn der Fahrgast das Entgelt für den Fahrausweis, i. d. R. für das so genannte „Erhöhte Beförderungsentgelt (EBE)“ nicht zahlen will oder kann bzw. erst festgestellt werden muss, ob die Erhebung des EBE sachgerecht ist, z. B. wenn nach Aussagen des Fahrgastes ein Fahrausweisautomat defekt war und dies der Kundenbetreuer nicht über die zentrale Störungserfassung telefonisch (per Diensthandy) bestätigt bekommt. Die persönlichen Daten sind für die Nachverfolgung unerlässlich. Datenschutzrechtliche Bestimmungen werden selbstverständlich eingehalten.

10. Welche Gründe nennt die DB AG für die Praxis der namentlichen Erfassung von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis?

Siehe Antwort zu Frage 9.

11. Wie bewertet die Landesregierung das vertraglich festgeschriebene Verbot der Reaktivierung von vertraglich festgeschriebenen Leistungskürzungen bzw. das Verbot der Vergabe an Dritte während der Laufzeit des Verkehrsvertrages mit der DB AG für SPNV-Leistungen im Land Sachsen-Anhalt bis einschließlich 2015?

Soweit die von dem Land Sachsen-Anhalt abgeschlossenen SPNV-Verkehrsverträge derartige Regelungen enthalten, sind diese aus Sicht der Landesregierung weder rechtlich noch politisch oder wirtschaftlich zu beanstanden.

12. In welchem Umfang verstößt das vertraglich festgeschriebene Reaktivierungsverbot abbestellter Strecken im SPNV des Landes Sachsen-Anhalt bzw. das Verbot der Vergabe an Dritte während der Laufzeit des Verkehrsvertrages mit der DB AG gegen das Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen (GWB), insbesondere den §§ 1, 19 bzw. 20 GWB?

Ob die Voraussetzungen für die Geltendmachung zivilrechtlicher Ansprüche auf der Grundlage der genannten Vorschriften gegeben sind, ist ggf. von den betroffenen Wettbewerbern der DB Regio AG zu beurteilen. Ob auf der Grundlage der genannten Vorschriften kartellverwaltungsrechtliche Maßnahmen in Betracht kommen, ist von dem Bundeskartellamt als zuständiger Kartellbehörde zu prüfen, da es in Fällen zuständig ist, in denen die Wirkung von eventuellen Wettbewerbsverstößen über das Gebiet eines Bundeslandes hinausreicht.

13. Die DB AG hat sich verpflichtet, bis 30. Juni 2003 Zugbegleiter oder Servicepersonal in jedem Zug im SPNV des Landes Sachsen-Anhalt einzusetzen bzw. diese Leistung durch den Fahrzeugführer von Triebzügen zu erbringen.

Welche Kenntnisse hat die Landesregierung, dass seit 1. Juli 2003 tatsächlich alle Züge im SPNV des Landes Sachsen-Anhalt mit Zugbegleitern bzw. Servicepersonal besetzt sind bzw. die Aufgaben des Servicepersonals (z. B.

Fahrausweiskontrolle, Kommunikation mit dem Fahrgast) während der Fahrt des Triebfahrzeuges durch den Fahrzeugführer erbracht werden?

Welche Kenntnisse hat die Landesregierung, dass Triebfahrzeugführer der DB AG Aufgaben von Zugbegleitern bzw. Servicepersonal in den Zügen des SPNV im Land Sachsen-Anhalt objektiv nicht erfüllen können?

Wie kontrolliert die Landesregierung die v. g. Selbstverpflichtung der DB AG?

Mit welchen Mitteln reagiert die Landesregierung auf die Nichterfüllung des Einsatzes von Zugbegleitern/Servicepersonal im SPNV des Landes Sachsen-Anhalt?

Es wird davon ausgegangen, dass sich die Fragestellung nicht nur auf die DB Regio AG, sondern auch auf die Tochterunternehmen ESA und BLB bezieht.

Die Frage geht von einem Sachstand aus, der nicht gegeben ist. Im Verkehrsvertrag mit der DB Regio AG ist vereinbart, dass ab 30. Juni 2003 für mindestens zwei Jahre 30 %, danach mindestens 20 % der in Sachsen-Anhalt erbrachten Zugkilometer mit Kundenbetreuern besetzt werden.

In den Verkehrsverträgen mit der ESA und der BLB sind ebenfalls mindestens 20 % der Zugleistungen mit Kundenbetreuern zu besetzen.

Dem Land Sachsen-Anhalt werden monatlich für alle Verträge zugbezogen die mit Kundenbetreuern besetzten Zugleistungen transparent nachgewiesen. Die Daten können über ein leistungsfähiges Abrechnungssystem auf Plausibilität geprüft und analysiert werden.

Die DB Regio AG besetzt aktuell ca. 60 % der bestellten Zugleistungen mit Kundenbetreuern und liegt damit weit über den vertraglichen Verpflichtungen.

Die ESA und die BLB besetzen aktuell ihre Züge zwischen 20 % und 25 % mit Zugbegleitern. Bei einigen wenigen Unterschreitungen der 20 % hat das Land Vertragsstrafe erhoben.

Die Triebfahrzeugführer sollen laut Verkehrsvertrag mit der DB Regio AG insbesondere auf Strecken mit geringer Nachfrage in die Kontroll- und Servicetätigkeit einbezogen werden. Ihre eigentliche Tätigkeit, das sichere Führen des Triebfahrzeuges, verbietet die Unterstützung als Servicepersonal während der Fahrt und begrenzt Servicefunktionen ausschließlich auf längere Wende- und Aufenthaltszeiten. Anforderungen an die Triebfahrzeugführer z. B. hinsichtlich der Unterstützung mobilitätseingeschränkter Personen beim Zustieg oder Auskunftswünsche werden nach Kenntnisstand des Landes von den Triebfahrzeugführern im Rahmen ihrer betrieblichen Möglichkeiten erfüllt. Die Betriebsführung auf den aktuell im Vertrag der DB Regio AG verbliebenen Strecken schließt eine Kontrolltätigkeit der Triebfahrzeugführer aus betrieblichen Gründen weitestgehend aus.

Die Strecken mit geringem Fahrgastaufkommen sind weitestgehend in die neuen Verkehrsverträge der Netze „Nordharz“, „Altmark-Börde-Anhalt“ und „Sachsen-Anhalt-Süd“ übergegangen. In diesen Netzen nehmen die Triebfahrzeugführer im Rah-

men ihrer betrieblichen Möglichkeiten neben Servicefunktionen auch Kontrollfunktionen wahr. In den Verträgen ist ausdrücklich vereinbart, dass die Sicherheit der Beförderung durch die Wahrnehmung von Servicefunktionen nicht beeinträchtigt werden darf.

14. Wie kontrolliert die Landesregierung zur Wertung der Erfüllung der Qualitätsstandards im SPNV des Landes Sachsen-Anhalt die mit den Statusberichten der DB AG erhaltenen Informationen?

Es wird davon ausgegangen, dass sich die Fragestellung nicht nur auf die DB Regio AG, sondern auch auf die Tochterunternehmen ESA und BLB bezieht.

Die nachfolgend dargestellte Praxis des Landes bei der Qualitätsüberwachung gehört zu den bundesweit Führenden. Die Verträge, insbesondere die Neuverträge, beinhalten sehr hohe Qualitätsanforderungen, die durch ein effizientes Qualitätsabrechnungssystem konsequent nachgehalten werden.

Alle EVU erstellen zum 15. eines Monats einen Qualitätsbericht über die erbrachten Leistungen des Vormonats. Abweichungen von den vertraglichen Vereinbarungen werden transparent dokumentiert.

Das Land erhält die Daten neben einer Papierausfertigung generell in EDV-Form. Der größte Teil der Daten wird in ein leistungsfähiges Abrechnungssystem eingespeist. Über das Abrechnungssystem werden umfangreiche Plausibilitätsprüfungen der Daten durchgeführt, alle Unplausibilitäten werden mit den Unternehmen geklärt. Darüber hinaus werden beim Land vorliegende Stichproben zu festgestellten Qualitätsabweichungen mit den Datenlieferungen abgeglichen. In den Neuverträgen mit ESA und BLB wird im Falle der fehlenden bzw. falschen Dokumentation von Abweichungen die Vertragsstrafe um 300 % erhöht. Inzwischen kann eine hohe Verlässlichkeit der Datenlieferungen aller Unternehmen festgestellt werden.

Bei auffälligen und stark fahrgastrelevanten Qualitätsabweichungen wird durch das Land mobiles Qualitätskontrollpersonal vor Ort gesandt und die Ergebnisse unverzüglich mit den EVU ausgewertet.

Alle Qualitätsminderleistungen werden zum größten Teil über ein speziell entwickeltes Abrechnungssystem, nur noch wenige manuell entsprechend der vertraglichen Regelungen finanziell bewertet.

Die ermittelten Vertragsstrafen werden monatlich mit den an die EVU zu zahlenden Abschlagszahlungen verrechnet.

15. Der Zugang zum SPNV ist ein Kriterium für die Akzeptanz des Systems. Weshalb hat die Landesregierung mit der DB AG das Kriterium „Zugang zum Haltepunkt/Bahnhof“ und Gestaltung desselben nicht verbindlich vereinbart?

In den Verkehrsverträgen des Landes sind präzise Mindestausstattungsstandards für die Stationen definiert. Für die Durchsetzung dieser Ausstattungsstandards sind die Eisenbahnverkehrsunternehmen als Vertragspartner der DB Station & Service AG zuständig. Die Verkehrsverträge mit Veolia Verkehr Sachsen-Anhalt GmbH, ESA und

BLB enthalten insoweit die Verpflichtung der EVU, die entsprechenden Leistungs- und Qualitätsansprüche durchzusetzen. Sollte den EVU dies aus rechtlichen Gründen nicht gelingen, haben sie gegenüber dem Land ihr entsprechendes Bemühen nachzuweisen.

Von der Aufnahme weitergehender Verpflichtungen hat das Land in den Verdingungsunterlagen für die Verkehrsverträge abgesehen, weil diese ein - vergaberechtlich unzulässiges - „ungewöhnliches Wagnis“ dargestellt hätten.

Zur Verbesserung des Zustandes an den Stationen unternimmt das Land im Rahmen des ÖPNV-Investitionsprogramms umfangreiche Anstrengungen, die sich nicht auf die Ausreichung von Fördermitteln beschränken, sondern ein aktives Zugehen auf die betreffenden Gemeinden und insbesondere auch die wiederholte und nachhaltige Geltendmachung entsprechender Forderungen gegenüber der DB Station & Service AG umfassen.