

Antwort der Bundesregierung

auf die Kleine Anfrage der Fraktion der CDU/CSU – Drucksache 20/10086 –

Kosten durch Zugverspätungen und Zugausfälle bei der Deutschen Bahn AG

Vorbemerkung der Fragesteller

Im Jahr 2023 hat die Deutsche Bahn AG (DB AG) im Fernverkehr nach Ansicht der Fragesteller einen Rekordwert bei der Unpünktlichkeit ihrer Züge erreicht. Fast ein Drittel aller Fahrgäste waren im Fernverkehr der DB AG von Verspätungen betroffen. Zwischen Januar und November 2023 kamen lediglich 69,6 Prozent der Reisenden pünktlich ans Ziel (vgl. <https://www.tagesschau.de/wirtschaft/unternehmen/deutsche-bahn-verspaetung-100.html>).

Sowohl bei der DB Fernverkehr AG als auch bei der DB Regio AG sanken besonders im November 2023 die Pünktlichkeitswerte. Auf der Homepage der Deutschen Bahn AG liest man hierzu, dass im November 2023 52 Prozent der ICE- und IC-Züge ihr Ziel pünktlich erreicht haben und dass rund 75 Prozent der Fernverkehrszüge auf ihrer Fahrt durch mindestens eine Baustelle ausgebremst wurden (vgl. https://www.deutschebahn.com/de/konzern/konzernprofil/zahlen_fakten/puenktlichkeitswerte-6878476).

Im Falle von Zugverspätungen, Zugausfällen und verpassten Anschlusszügen gibt es umfangreiche Rechte und Ansprüche der Fahrgäste (vgl. <https://www.deutschebahn.com/de/service/informationen-buchung/fahrgastrechte/rechtliche-regelungen>). So erhalten Reisende ab 60 Minuten Verspätung an ihrem Zielbahnhof eine Entschädigung von 25 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt und ab 120 Minuten Verspätung eine Entschädigung von 50 Prozent des gezahlten Fahrpreises für die einfache Fahrt. Außerdem gibt es in bestimmten Fällen:

- Erstattungen, wenn Fahrgäste wegen Verspätung, Zugausfall oder verpasstem Anschluss die Fahrt nicht antreten oder abbrechen;
- Ersatz von Kosten für ein anderes Verkehrsmittel (z. B. Bus oder Taxi) aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen oder Anschlussverlusten im Strandrungsfall und
- Ersatz von Kosten für Übernachtung (z. B. Hotel oder anderweitige Unterkunft) aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen oder Anschlussverlusten im Strandrungsfall.

Aufgrund der nach Ansicht der Fragesteller aktuell sehr schlechten Pünktlichkeitswerte der DB AG gehen die Fragesteller von zahlreichen Fällen aus, in denen die DB AG den Fahrgästen Kosten erstatten oder Ausgleichsleistungen erbringen muss.

1. Wie groß ist der Anteil der DB-Personenfernverkehrszüge, die im Jahr 2023 pünktlich, d. h. ohne die planmäßige Ankunftszeit um weniger als eine Minute zu überschreiten, angekommen sind?

Bei der Deutschen Bahn AG (DB AG) wird zur Messung der betrieblichen Pünktlichkeit im Personenverkehr ein Schwellenwert von 5.59 Minuten verwendet. Auf dieser Basis wurde im Jahr 2023 ein Anteil betrieblich pünktlicher Züge der DB Fernverkehr AG von 64 Prozent ermittelt (https://www.deutschebahn.com/de/konzern/konzernprofil/zahlen_fakten/puenktlichkeitswerte-6878476).

2. Warum haben im November 2023 lediglich 52 Prozent der ICE- und IC-Züge ihr Ziel pünktlich erreicht (d. h. mit einer Verspätung von weniger als sechs Minuten)?

Nach Angaben der DB AG wird die Pünktlichkeit durch ein teilweise überlastetes Schienennetz, Störungsgeschehen an der Infrastruktur, umfangreiche Baumaßnahmen, die daraus resultierenden Kapazitätskonflikte auf dem Netz sowie zahlreiche externe Einflüsse (z. B. Extremwetterereignisse, gefährliche Eingriffe in den Bahnverkehr usw.) maßgeblich beeinträchtigt. Weitere Verspätungsur-sachen liegen beim Eisenbahnverkehrsunternehmens DB Fernverkehr AG in den Bereichen Betrieb (z. B. Haltezeitüberschreitung, Bereitstellung), Fahrzeuge (inkl. Fahrzeug-Umlauf), Personal und externe Einflüsse (z. B. Fremdeinwirkung, Behördeneinsatz, gefährliche Ereignisse, Witterung).

Neben den oben genannten Betriebserschwernissen war der November 2023 von mehreren externen Sonderereignissen geprägt, die die betriebliche Lage auf dem ohnehin schon überlasteten Schienennetz weiter verschärft haben. Zu diesen Sonderereignissen zählten u. a. eine Oberleitungsstörung am Knotenpunkt Hannover, ein gefährliches Ereignis im Bahnbetrieb in Reichertshausen, Langsamfahrstellen im Raum Nürnberg und Gütersloh, die temporäre Einführung von Grenzkontrollen im stehenden Zug durch die Bundespolizei, insbesondere im Raum Rosenheim, sowie der GDL-Streik am 15. und 16. November 2023 mit maßgeblichen Auswirkungen auf den Betrieb vor und nach dem Streik.

3. Welche Schlussfolgerung zieht die Bundesregierung daraus, dass bis zum Jahr 2021 die Pünktlichkeitsquote der Züge stabil über 70 Prozent, im Jahr 2020 sogar über 80 Prozent lag und sich ab 2022 ein völlig anderes Bild zeichnet?
5. Wie will die DB AG dieses Ziel im Jahr 2024 erreichen?

Die Fragen 3 und 5 werden aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Nach Angaben der DB AG hängt die von den Eisenbahnverkehrsunternehmen erreichbare Pünktlichkeit maßgeblich von der verfügbaren Kapazität des Schienennetzes und dessen Auslastung ab. In den letzten Jahren ist die Verkehrsmenge auf der Schiene deutlich gestiegen.

Während 2020 im Zuge der Corona-Pandemie die niedrigen Reisendenzahlen und die geringe Auslastung des Schienennetzes zwischenzeitlich zu einer höheren Pünktlichkeit führten, kam es 2021 zu einer Rückkehr der Reisenden und einer kontinuierlichen Erhöhung des Angebots im Personen- und Güterverkehr. Diese Steigerung fand vor allem in den bereits hoch belasteten Streckenabschnitten statt. Gleichzeitig waren gerade auf diesen hochausgelasteten Streckenabschnitten bzw. Knoten Baumaßnahmen zur Instandhaltung nötig, die

die Pünktlichkeit weiter verschlechterten. So gab es seit 2021 eine starke Zunahme von belastungs- und baubedingten Verspätungen.

Um die Pünktlichkeit zu erhöhen, investieren der Bund und die DB AG weiter in eine leistungsfähige Infrastruktur und in ein digitales Kapazitätsmanagement zur optimalen Nutzung des Bestandsnetzes. Die Eisenbahnverkehrsunternehmen der DB AG beschaffen moderne und zuverlässige Züge. Durch eine bessere Reisendeninformation werden die Fahrgäste frühestmöglich auf veränderte Betriebslagen hingewiesen. Im Schulterschluss mit Bund und Branche strebt die DB AG eine nachhaltige Verkehrsverlagerung auf die umweltfreundliche Schiene an. Um dies zu erreichen, muss die Pünktlichkeit deutlich verbessert werden. Die Sicherstellung eines zuverlässigen und pünktlichen Betriebs einerseits und die Steigerung der Verkehrsmenge im Schienenpersonenfernverkehr andererseits bedürfen einer modernen, zuverlässigen und im Vergleich zum Status quo ausgebauten Infrastruktur. Daher besteht die zentrale Herausforderung derzeit darin, die Modernisierung des Schienennetzes voranzutreiben und parallel die Pünktlichkeit stabil zu halten. Um dies zu erreichen, werden u. a. im Rahmen einer Generalsanierung des Schienennetzes ab diesem Jahr Bauvorhaben gebündelt abgearbeitet und insgesamt 40 Streckenabschnitte im hochbelasteten Netz bis zum Jahr 2030 saniert. So werden die Voraussetzungen für eine nachhaltige Verbesserung der Pünktlichkeit im Schienenverkehr geschaffen.

Die DB Fernverkehr AG investiert bis 2030 zwölf Mrd. Euro in neue Züge und mehr Sitzplätze. Seit Dezember 2022 sind die ersten ICE 3neo im Fahrgasteinsatz. Bis April dieses Jahres wird die Auslieferung aller 137 ICE 4 abgeschlossen. Gegen Ende des Jahres wird der ICE L sukzessive in Betrieb gehen. Zusätzlich sollen in diesem Jahr die neuen ICE 3neo für Belgien und die Niederlande zugelassen sein. Neben dieser Fahrzeugoffensive wird die Instandhaltung optimiert: So sollen bis 2030 über zwei Mrd. Euro in den Aus- und Neubau von Instandhaltungswerken investiert sowie die Instandhaltung weiter digitalisiert und wo möglich automatisiert werden. Damit werden die Voraussetzungen verbessert, mehr Züge instand zu halten und somit die Fahrzeugzuverlässigkeit und die Qualität im Fahrgasteinsatz zu steigern.

Damit die Fahrgäste trotz der Vielzahl an Baustellen und der dadurch angespannten betrieblichen Situation ihre Anschlusszüge zuverlässiger erreichen und die Bahnreise besser planbar wird, werden frühzeitig handlungsleitende Information vor allem über die Digitalkanäle verbreitet. Ferner wurden zur weiteren Unterstützung der Fahrgäste u. a. Reisendenlenker an den wichtigsten Knotenbahnhöfen und zusätzliche Servicekräfte für die Betreuung der Fahrgäste an Bord eingestellt.

4. Welches Ziel der Pünktlichkeit beim Personenfernverkehr setzt sich die DB AG für das Jahr 2024?

Die DB AG hat für den Fernverkehr ein betriebliches Pünktlichkeitsziel von 71,5 Prozent für das Jahr 2024 angesetzt.

6. Wie viele Fahrten hat die DB Fernverkehr AG im Jahr 2023 durchgeführt?
 - a) Wie viele dieser Fahrten hatten eine Verspätung von mehr als fünf Minuten (bitte auch prozentual an der gesamten Anzahl der durchgeführten Fahrten im Jahr 2023 angeben)?

- b) Wie viele dieser Fahrten hatten eine Verspätung von mehr als 15 Minuten (bitte auch prozentual an der gesamten Anzahl der durchgeführten Fahrten im Jahr 2023 angeben)?
- c) Wie viele dieser Fahrten hatten eine Verspätung von mehr als 30 Minuten (bitte auch prozentual an der gesamten Anzahl der durchgeführten Fahrten im Jahr 2023 angeben)?
- d) Wie viele dieser Fahrten hatten eine Verspätung von mehr als 60 Minuten (bitte auch prozentual an der gesamten Anzahl der durchgeführten Fahrten im Jahr 2023 angeben)?
- e) Wie viele dieser Fahrten hatten eine Verspätung von mehr als 120 Minuten (bitte auch prozentual an der gesamten Anzahl der durchgeführten Fahrten im Jahr 2023 angeben)?
- f) Wie viele dieser Fahrten hatten eine Verspätung von 180 Minuten oder mehr (bitte auch prozentual an der gesamten Anzahl der durchgeführten Fahrten im Jahr 2023 angeben)?

Die Fragen 6 bis 6f werden gemeinsam beantwortet.

Nach Angaben der DB AG hat DB Fernverkehr im Jahr 2023 durchschnittlich 823 Fahrten mit 7.372 Ankunftshalten am Tag durchgeführt. Deutliche Verspätungen von 60 Minuten oder mehr sind im vergangenen Jahr bei 2,4 Prozent der Halte aufgetreten.

Die nachfolgende Tabelle zeigt die anteilige Ankunftsverspätung am Halt gemäß Fragen 6a bis 6 f. Die Prozentangaben enthalten dabei jeweils auch die Verspätungen der Cluster mit längerer Ankunftsverspätung.

Verspätungscluster mit Ankunftsverspätung in Minuten	Anteil in Prozent
Größer-gleich 6	36,0
Größer-gleich 16	18,3
Größer-gleich 31	8,6
Größer-gleich 61	2,4
Größer-gleich 121	0,3
Größer-gleich 181	0,1

- 7. Wie viele der geplanten Fahrten bei der DB Fernverkehr AG im Jahr 2023 sind ausgefallen?
 - a) Wie viele Fahrten sind vor Fahrtantritt ausgefallen?
 - b) Wie viele Fahrten sind während der Zugfahrt ausgefallen?
 - c) Wie viele Fahrten sind auf der kompletten Strecke ausgefallen?

Die Fragen 7 bis 7c werden aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Nach Angaben der DB AG sind im Jahr 2023 bei Zusammenfassung aller internen und externen Einflussfaktoren (wie z. B. Streik) 2,7 Prozent der geplanten Fahrten auf dem gesamten Laufweg ersatzlos ausgefallen. Die Fahrgäste konnten in der Regel frühzeitig über einen Ausfall informiert und in vielen Fällen konnte ihnen eine alternative Reiseverbindung angeboten werden. Für Fahrgäste entstehen in solchen Fällen keine Mehrkosten und gemäß der europäischen Fahrgastrechteverordnung können Erstattungen von Fahrpreisen geltend gemacht werden. Des Weiteren kann es auch zu Teilausfällen kommen – auf einem Teilabschnitt zu Beginn oder im weiteren Verlauf der Strecke. Zu Beginn der Fahrt kam es im vergangenen Jahr bei 1,8 Prozent der Zugfahrten zu einem

Teilausfall. Während der Fahrt kam es bei 2,8 Prozent der Fahrten zu einem Teilausfall.

- d) Aus welchen Gründen sind diese ausgefallen?

Solche Ausfälle haben externe Ursachen, Fahrzeugursachen, Infrastrukturursachen oder Ursachen des Eisenbahnverkehrsunternehmens (z. B. Personal oder Fahrplan). Zudem wird auf die Antwort zur Teilfrage g. verwiesen.

- e) Wie viele Züge mit angefangenen Fahrten mussten vorzeitig umkehren?

Grundsätzlich werden angefangene Fahrten mit Fahrgästen nicht umgekehrt. Ist die Weiterfahrt auf der ursprünglich geplanten Strecke – etwa durch eine Streckensperrung – nicht umsetzbar, wird eine Umleitung durchgeführt. Ist auch dies nicht möglich, endet die Fahrt außerplanmäßig an einem Unterwegsbahnhof und alternative Reisemöglichkeiten werden ermöglicht und vermittelt.

- f) Wie hoch ist der Anteil der ausgefallenen Fahrten durch unvorhersehbare Ursachen?

Die Ursachen für Ausfälle sind grundsätzlich nicht vorhersehbar.

- g) Wie hoch ist bei unvorhersehbaren Ursachen der Anteil von ausgefallenen Fahrten durch Unfälle, witterungsbedingte technische Störungen, Blockaden oder andere Gründe (bitte jeweils auflisten)?

Die Ausfallursachen werden grundsätzlich unterschieden in externe Ursachen, Fahrzeugursachen, Infrastrukturursachen oder Ursachen des Eisenbahnverkehrsunternehmens. Externe Ursachen wie witterungsbedingte Störungen, Unfälle, Streiks o. Ä. haben im Jahr 2023 etwa 41 Prozent der Ausfallursachen ausgemacht. Infrastrukturursachen wie Oberleitungsstörungen, Störungen der Fahrbahn, Baumaßnahmen o. Ä. sind für etwa 14 Prozent der Ausfälle verantwortlich.

- h) Wie hoch ist der Anteil der ausgefallenen Fahrten durch Verzögerungen?
i) Welche sind die häufigsten Gründe für Verzögerungen bei Zugausfällen?

Eine Vielzahl von Ursachen können zu unterschiedlichen Arten von Verzögerungen im Betrieb bzw. in der Folge möglicherweise zu Ausfällen führen – z. B. Infrastrukturschäden oder Extremwetterereignisse. Eine Zuordnung von Ausfällen zu vorherigen Verspätungen/Verzögerungen ist nicht möglich, da Ausfälle den Primärursachen zugeordnet werden. Zu den Anteilen grundsätzlicher Ausfallursachen wird auf die Antwort zu Teilfrage g verwiesen.

- j) Wie viel Prozent der Fahrten mit „Sprinter“-Zügen sind ausgefallen?

Im Jahr 2023 sind 2 Prozent der Züge auf Sprinterlinien auf dem gesamten Laufweg ohne Ersatz ausgefallen.

8. In wie vielen Fällen hat die DB AG (DB Regio AG und DB Fernverkehr AG) in den Jahren 2021, 2022 und 2023 Entschädigungen für Verspätungen ab 60 Minuten am Zielbahnhof gezahlt (bitte für jedes Jahr einzeln auflisten)?
9. In wie vielen Fällen hat die DB AG (DB Regio AG und DB Fernverkehr AG) in den Jahren 2021, 2022 und 2023 Entschädigungen für Verspätungen ab 120 Minuten am Zielbahnhof gezahlt (bitte für jedes Jahr einzeln auflisten)?
10. Wie hoch war die Gesamtsumme der von der DB AG gezahlten Entschädigungen in den Jahren 2021, 2022 und 2023 (bitte für jedes Jahr einzeln auflisten)?
14. Wie hoch waren die Gesamtkosten für die DB AG in den Jahren 2021, 2022 und 2023 im Fall von Erstattungen, weil Fahrgäste wegen „Verspätung, Zugausfall oder verpasstem Anschluss“ die Fahrt nicht angetreten oder abgebrochen haben (vgl. <https://www.bahn.de/service/informationen-n-buchung/fahrgastrechte/rechtliche-regelungen>; bitte für jedes Jahr einzeln auflisten)?
15. Wie hoch waren die Gesamtkosten für die DB AG in den Jahren 2021, 2022 und 2023 im Fall von „Ersatz von Kosten für ein anderes Verkehrsmittel (z. B. Bus oder Taxi) aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen oder Anschlussverlusten im Strandingfall“ (vgl. <https://www.bahn.de/service/informationen-buchung/fahrgastrechte/rechtliche-regelungen>; bitte für jedes Jahr einzeln auflisten)?
 - a) In wie vielen Fällen haben Fahrgäste einen Bus genutzt?
 - b) In wie vielen Fällen haben Fahrgäste ein Taxi genutzt?
 - c) Wie hoch waren die Kosten für Taxifahrten für die DB AG in den Jahren 2021, 2022 und 2023 als Ersatz infolge von Zugverspätungen, Zugausfällen oder Anschlussverlusten im Strandingfall (bitte für jedes Jahr getrennt auflisten)?
16. Wie hoch waren die Gesamtkosten für die DB AG in den Jahren 2021, 2022 und 2023 im Fall vom „Ersatz von Kosten für Übernachtungen (z. B. Hotel oder anderweitige Unterkunft) aufgrund von Zugverspätungen, Zugausfällen oder Anschlussverlusten im Strandingfall“ (vgl. <https://www.bahn.de/service/informationen-buchung/fahrgastrechte/rechtliche-regelungen>; bitte für jedes Jahr einzeln auflisten)?
17. In wie vielen Fällen hat die DB AG ihren Kundinnen und Kunden angemessene Übernachtungskosten ersetzt, weil eine Fortsetzung der Fahrt am selben Tag aufgrund eines Zugausfalls oder einer Zugverspätung nicht möglich oder die Fortsetzung der Fahrt am selben Tag nicht zumutbar war?
18. Wie hoch waren die Gesamtkosten für die DB AG in den Jahren 2021, 2022 und 2023 für Erstattungen, weil Fahrgäste ihre Sitzplatzreservierung nicht in Anspruch nehmen konnten (bitte für jedes Jahr einzeln auflisten)?

19. Wie häufig kam es vor, dass reservierte Sitzplätze nicht zugeteilt oder zugeteilte Sitzplätze nicht bereitgehalten oder wegen Zugverspätung nicht eingenommen werden konnten, und aus welchen Gründen kamen diese Fälle vor?

Die Fragen 8 bis 10 sowie 14 bis 18 werden aufgrund des Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Nach Angaben der DB AG werden die gewünschten Daten in der erfragten Detailtiefe nicht erfasst.

Informationen zu den Erstattungen aufgrund von Fahrgastrechten sind im jährlichen „Qualitätsbericht gemäß der Verordnung (EU) 2021/782“ enthalten. Der Berichtsteil „Beschwerdemanagement“ ist jeweils in den Geschäftsberichten der DB Fernverkehr AG einzusehen, der unter <https://ir.deutschebahn.com/de/b erichte/tochtergesellschaften/> abrufbar ist.

Nach Angaben der DB AG werden nachfolgend die im Servicecenter Fahrgastrechte (SC FGR) bearbeiteten Fälle und die Gesamtsumme der ausgezahlten Regulierungen ausgewiesen. Diese Angaben umfassen Fälle und Auszahlungen für alle am gemeinsamen Verfahren beteiligten Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU). Am gemeinsamen Entschädigungsverfahren des SC FGR sind rund 40 EVU beteiligt. Der Anteil der EVU der DB AG beträgt rund 97 Prozent.

Die DB AG hat im vergangenen Jahr deutlich höhere Entschädigungssummen an ihre Fahrgäste infolge von Verspätungen und Zugausfällen gezahlt. Insgesamt wurden im SC FGR im Jahr 2023 rund 5,6 Millionen Entschädigungsanträge bearbeitet. Dabei wurden Fahrgästen im Nah- und Fernverkehr insgesamt 132,8 Mio. Euro erstattet. Im Vergleich dazu wurden 2022 3,8 Millionen Anträge bearbeitet und 92,7 Mio. Euro Entschädigungen ausgezahlt.

11. In wie vielen Fällen der von der DB AG in den Jahren 2021, 2022 und 2023 bei der DB Regio AG und DB Fernverkehr AG durchgeführten Fahrten mussten Fahrgäste auf einen anderen Zug ausweichen, um ihre jeweilige Reise fortzusetzen (bitte für jedes Jahr einzeln auflisten)?

Fahrgäste müssen auf einen anderen Zug ausweichen, um ihre Reise fortzusetzen, wenn dieser von einem Teilausfall oder einer Teilräumung (unzulässige Überbesetzung) betroffen ist. Bei Teilräumungen werden grundsätzlich so wenige Fahrgäste wie möglich und so viele wie nötig auf einen späteren Zug verwiesen, um eine sichere Zugfahrt zu gewährleisten.

Die folgende Tabelle zeigt die Teilausfälle während der Fahrt sowie die Teilräumungen für die Jahre 2021 bis 2023. Im Jahr 2021 kam es aufgrund geringerer Fahrgastzahlen, bedingt durch die Corona-Pandemie, seltener zu Räumungen der Züge.

Jahr	Anteil Fahrten mit Teilausfall während der Fahrt in Prozent	Anteil Züge mit Teilräumung in Prozent
2021	2,5	<0,1
2022	2,8	0,2
2023	2,8	0,2

12. In wie vielen Fällen haben Fahrgäste in den Jahren 2021, 2022 und 2023 die Möglichkeit wahrgenommen, bei verspäteten oder ausgefallenen Zügen eine Fahrt mit anderen Eisenbahnen (z. B. Flixtrain, Nightjet), einem Reisebus oder einem Bus des Regionalverkehrs fortzusetzen, weil das Eisenbahnunternehmen nicht innerhalb von 100 Minuten nach der planmäßigen Abfahrtszeit eines verspäteten oder ausgefallenen Zuges oder eines verpassten Anschlusses darüber informiert hat (bitte für jedes Jahr einzeln auflisten)?
13. Wie hoch waren die „ggf. entstandenen notwendigen, angemessenen und zumutbaren Kosten“ in diesem Fall (vgl. Frage 12) für die DB AG, die über das Servicecenter Fahrgastrechte erstattet wurden (vgl. <https://www.bahn.de/service/informationen-buchung/fahrgastrechte/rechtliche-regelungen>)?

Die Fragen 12 und 13 werden aufgrund ihres Sachzusammenhangs gemeinsam beantwortet.

Nach Angaben der DB AG werden Fallzahlen in der erfragten Detailtiefe nicht erfasst. Die sogenannte 100-Minuten-Regelung gibt es erst seit Juni 2023, als die novellierte Verordnung (EU) 2021/782 in Kraft getreten ist.