

## 17. Wahlperiode

### Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten **Alexander J. Herrmann (CDU)**

vom 17. August 2015 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 18. August 2015) und **Antwort**

#### **Wartung der Aufzüge und Rolltreppen an den Berliner S- und U- Bahnhöfen**

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

Die Schriftliche Anfrage betrifft Sachverhalte, die der Senat nicht aus eigener Zuständigkeit und Kenntnis beantworten kann. Er ist gleichwohl bemüht, Ihnen eine Antwort auf Ihre Frage zukommen zu lassen und hat daher die S-Bahn Berlin GmbH und die BVG<sup>1</sup> AöR um eine Stellungnahme gebeten. Die Stellungnahmen wurden dort in eigener Verantwortung erstellt, dem Senat übermittelt und in den untenstehenden Antworten kenntlich gemacht.

Frage 1: Wie definiert der Senat die „Ausfallquote“, d.h. gibt es festgeschriebene Mindestzeiten in denen Rolltreppen und Aufzüge nicht funktionieren müssen bevor diese gezählt werden, z.B. erst ab 1 Stunde Fehlfunktionszeit?

Antwort zu 1: Im Netz der S-Bahn Berlin GmbH ist der Aufzugsbetreiber die bundeseigene Eisenbahninfrastrukturunternehmen DB Station&Service AG, mit dem es hierzu aufgrund der bundesrechtlichen Regelungen keine Vertragsbeziehung gibt. Vorgaben des Senats für die Aufzugsverfügbarkeit bestehen daher für die S-Bahn Berlin GmbH nur für die Fälle, in denen diese die Wartung vertraglich mit dem Aufzugsbetreiber vereinbart hat.

Nach Auskunft der S-Bahn Berlin GmbH gilt eine Anlage mit der Feststellung einer Störung als ausgefallen und wird in die Statistik mit aufgenommen.

Allerdings wird die Funktionsfähigkeit aller Aufzugsanlagen nur einmal täglich überprüft und gilt damit erst zu diesem Zeitpunkt als gestört.

Nach Auskunft der S-Bahn Berlin GmbH wird „Seitens der Fördertechnik (Aufzüge und Fahrtreppen) in den Bahnhöfen der DB ... bundesweit ein Verfügbarkeitslevel

von 95% avisiert. Ausgenommen in der Verfügbarkeitsbetrachtung werden erforderliche Standzeiten für Wartung und Inspektion, Ausfälle aufgrund von Vandalismuschäden, Ausfälle aufgrund von Bauaktivitäten im Umfeld, die eine Stilllegung der Anlage erforderlich machen sowie die Ausfallzeiten bei einem baulichen Austausch der Anlage.“

Für die Anlagen der BVG AöR gibt der Verkehrsvertrag zwischen Land Berlin und BVG AöR Sollwerte zur Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen vor. Während der U-Bahn-Betriebszeit sollen die Anlagen zu über 95% zur Verfügung stehen. Die Verfügbarkeit wird berechnet, indem die um Entstörungs- und Instandhaltungszeiten bereinigte Betriebszeit an der gesamten Betriebszeit der U-Bahn gemessen wird. Aufgrund des Einsatzes eines automatischen Störmeldesystem geht der Senat davon aus, dass es für die Anlagen der BVG keine Karenzzeit gibt, in der ein Ausfall noch nicht als solcher in die Berechnung einfließt.

Frage 2: Wie werden in der „Ausfallquote“ Fehlfunktionen festgehalten, die von einem Aufzug oder einer Rolltreppe in einem kurzen Zeitraum ausgehen, werden diese dann als „eine“ oder „mehrere“ Fehlfunktionen festgehalten?

Antwort zu 2: Die BVG AöR teilt hierzu mit, dass Aufzugs- und Fahrtreppenausfallmeldungen über ein automatisches Störmeldesystem erfasst, an die Infrastrukturleitstelle gemeldet und zeitgenau dokumentiert werden. Das bedeutet, dass jede Störung durch die Anlagensteuerung selbst gemeldet und statistisch erfasst wird.

Die S-Bahn Berlin GmbH teilt hierzu mit: „Die Verfügbarkeit wird in Verfügbarkeitsstunden/tage gemessen. In der internen Steuerung der Deutschen Bahn (DB) können Einzelanalysen zu den Ausfallursachen ermittelt werden, die aktiv für eine Optimierung der Instandsetzung und damit Verfügbarkeit genutzt wird.“

<sup>1</sup> Berliner Verkehrsbetriebe

Frage 3: Plant die BVG in naher Zukunft auch einen online abrufbaren Störungsdienst einzuführen, wenn nein, warum nicht?

Nach Auskunft der BVG AöR sind aktuelle Aufzugsstörungen auf der BVG-Website unter [www.bvg.de](http://www.bvg.de) aufgeführt. In Zukunft sollen Störungen von Aufzügen zudem auch über die BVG-App „Fahrinfo Plus“ abrufbar sein. Die technische Machbarkeit werde zurzeit geprüft.

Frage 4: Wie stellen die BVG bzw. die S-Bahn Berlin GmbH eine ausreichende Vorhaltung von Ersatz- und Verschleißteilen sicher, bzw. ist diese aktuell sichergestellt, wenn nein, sind Maßnahmen geplant um die Vorhaltung in Zukunft sicher zu stellen?

Antwort zu Frage 4: Die S-Bahn Berlin GmbH teilt hierzu mit: „Die Anlagenverfügbarkeit hängt gerade aufgrund des durchgehenden und mit hohen Frequenzen belegten Anlagenbetriebs von mind. 10 Jahren wesentlich mit der Bereitstellung von Ersatzteilen zusammen. Dies ist bei der DB bereits im Einkaufsprozess der Grundanlage im Fokus, so dass die Herstellerfirmen auf eine zeitnahe Ersatzteillieferung der Standardersatzteile verpflichtet werden. Mit Ausnahme der typischen wiederkehrenden Verschleißteile erspart dies eine kostenintensive doppelte Lagerhaltung.“

Aufgrund der oftmals spezifischen Einbausituation der Anlagen in den Bahnhöfen werden aber auch Einzelanfertigungen gefertigt, bei denen eine Ersatzteilverhaltung (Handläufe, Getriebe, ...) nur mit großen Kostenaufwand möglich ist. Bei einem Ausfall dieser Teile ist heute eine Standzeit bis zu 4 Wochen nicht zu verhindern.“

Bei der BVG AöR werden häufig verschleißende Teile vorgehalten. Eine Vorhaltung sämtlicher Ersatz- und Verschleißteile sei jedoch infolge der Typenvielfalt und von dem unterschiedlichen Alter der Maschinen her nicht möglich. Insbesondere größere Betriebsmittel, wie z.B. Getriebe würden nur auf Bestellung gefertigt. Die Verfügbarkeit der U-Bahn-Fahrtreppen in 2015 läge dennoch bisher bei 97,1 Prozent und die der U-Bahnaufzüge bei 97,99 Prozent.

Frage 5: Wie definiert die BVG ihr „Kunden Monitoring“, im Speziellen führt die BVG dieses selbst durch und erhebt die Werte die erfüllt werden müssen oder wird ein unabhängiges Institut beauftragt?

Antwort zu 5: Hierzu berichtet die BVG AöR:

„Die BVG führt mit Unterstützung eines unabhängigen Instituts jährlich eine Zufriedenheitsmessung (Zufriedenheitsbarometer) zu verschiedensten Aspekten rund um die BVG durch. Hierfür wird auch das Thema Zufriedenheit mit Rolltreppen und Aufzüge abgefragt und durch den Kunden bewertet. Weiterhin wertet die BVG regelmäßig das Aufkommen von Kundenhinweisen zu Beschwerden mit Rolltreppen und Aufzügen aus und leitet entsprechende Maßnahmen ab.“

Frage 6: Wie bewertet der Senat die Tatsache, dass es bei Fehlfunktionen im Aufzugs- und Rolltreppenbetrieb bei der S-Bahn Berlin GmbH und der BVG keine Malus Zahlungen gibt, bzw. diese indirekt über Kundenbefragungen (entweder „PSI- Wert“ oder „Kunden Monitoring“) erfolgt?

Antwort zu 6: Der Senat bewertete die Verfügbarkeit von Aufzügen und Fahrtreppen bei den Anlagen der BVG AöR als gut. Durch den Einsatz des automatischen Störmeldesystems ist eine schnelle Reaktion möglich, das bestehende Wartungssystem erscheint zudem angemessen und ressourcensparend. Die Qualitätsbewertung der Verfügbarkeit erfolgt zudem praxisgerecht durch die Kundenzufriedenheitsbefragungen der BVG AöR. Überdies ergibt sich aus dem Nettovertrag ein Eigenanreiz für die BVG AöR, auch durch die Funktionsfähigkeit ihrer Aufzüge und Fahrtreppen Fahrgäste zu gewinnen und zu halten.

Für das S-Bahnnetz ist nicht der Vertragspartner des Landes Berlin, die S-Bahn Berlin GmbH, der Betreiber der Aufzugs- und Fahrtreppenanlagen, sondern das bundeseigene Eisenbahninfrastrukturunternehmen DB Station&Service AG. Mangels direkter Vertragsbeziehung zwischen dem Land Berlin und dem EIU DB Station&Service AG besteht damit keine Möglichkeit einer Sanktionierung.

Berlin, den 28. August 2015

In Vertretung

Christian Gaebler

.....

Senatsverwaltung für Stadtentwicklung und Umwelt

(Eingang beim Abgeordnetenhaus am 01. Sep. 2015)