

**Kleine Anfrage zur schriftlichen Beantwortung  
gemäß § 46 Abs. 1 GO LT  
mit Antwort der Landesregierung**

Anfrage der Abgeordneten Gudrun Pieper, André Bock, Dr. Karl-Ludwig von Danwitz und Heiner Schönecke (CDU)

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung namens der Landesregierung

**Die Deutsche Bahn sorgt „für Frust“<sup>1</sup>**

Anfrage der Abgeordneten Gudrun Pieper, André Bock, Dr. Karl-Ludwig von Danwitz und Heiner Schönecke (CDU), eingegangen am 10.06.2022 - Drs. 18/11359  
an die Staatskanzlei übersandt am 15.06.2022

Antwort des Niedersächsischen Ministeriums für Wirtschaft, Arbeit, Verkehr und Digitalisierung namens der Landesregierung vom 07.07.2022

**Vorbemerkung der Abgeordneten**

Laut einem Bericht des *Hamburger Abendblattes* vom 04.02.2022 hat die Umstellung der Heidebahn vom erixx (erixx GmbH) auf die Deutsche Bahn mit ihrem Tochterunternehmen Regionalverkehre Start Deutschland GmbH (START) eine Vielzahl von Fahrgästen „frustriert“. „Viele Pendler hatten große Hoffnungen in den neuen Betreiber“ und auf Verbesserungen hinsichtlich der Pünktlichkeit und vielen Zugausfälle gesetzt. Die Situation hat sich bis zum April 2022 nicht verbessert.

Folgende Beispiele für Zugausfälle und Verspätungen wurden an uns herangetragen:

- 17.02.22: der Zug um 7.20 Uhr von Wintermoor nach Buchholz fällt aus,
- 21.02.22: der Zug um 7.20 Uhr von Wintermoor nach Buchholz fällt aus,
- 15.03.22: der Zug um 7.20 Uhr von Wintermoor nach Buchholz hat 27 Minuten Verspätung,
- 20.03.22: der Zug um 11.24 Uhr von Wintermoor nach Buchholz fällt aus,
- 22.02.22: der Zug um 15.37 Uhr von Hamburg nach Wintermoor fällt als RB 38 ab Buchholz aus,
- 23.02.22: der Zug um 15.37 Uhr von Hamburg nach Wintermoor: Anschluss in Buchholz verpasst,
- 11.04.22: der Zug um 17.37 Uhr von Hamburg nach Wintermoor: Ausfall ab Buchholz.

Der neue, zwischen der LNVG und der Deutschen Bahn abgeschlossene Vertrag läuft über acht Jahre mit der Möglichkeit einer zweijährigen Verlängerung.

Nach Abschluss der Baumaßnahmen zur Ertüchtigung der Heidebahn hatte erixx bis Ende 2021 den Betrieb der Heidebahn übernommen. Immer wieder mal kam es zu Verspätungen und Zugausfällen. Mit dem neuen Betreiber START sollte es besser werden<sup>2</sup>.

Es ist zu keinen Verbesserungen gekommen. Die Attraktivität der Heidebahn leidet, und Bahnkunden weichen wieder auf andere Verkehrsmittel aus. Beobachtern zufolge sollten Maßnahmen zur Verbesserung der Situation auf den Weg gebracht werden.

---

<sup>1</sup> <https://www.abendblatt.de/region/harburg-landkreis/article234481957/Verspaetungen-und-Ausfaelle-im-Bahnverkehr-sorgen-fuer-Frust-Lueneburger-Heide-start-erixx-Niedersachsen-Pendler-Buchholz.html>

<sup>2</sup> ebenda

### **Vorbemerkung der Landesregierung**

Der neue Betreiber der Heidebahn, die Regionalverkehre Start Deutschland GmbH (Start), hat den Betrieb im Dezember 2021 aufgenommen. Seitdem führen Probleme in den Teilbereichen Fahrzeug- und Personalverfügbarkeit zu Zugausfällen oder Störungen, die auch die Pünktlichkeit beeinträchtigen. Dies hat zwei Ursachen: Zum einen führt die COVID-19-Pandemie zu personellen Einschränkungen bei Betriebs- und Instandhaltungspersonal. Daneben bestand die Notwendigkeit eines Interimskonzepts für die Werkstatt, nachdem die geplante zentrale Instandhaltung an einem Werkstattstandort in Hannover-Leinhausen sich verzögert hat. Dies hatte zur Folge, dass zwischenzeitlich - verbunden mit den aufwendigen Zu- und Abführungen - bis zu fünf Werkstätten beschäftigt waren. Dieser Engpass, vor allem in der Abarbeitung von Fahrzeugmängeln, hat maßgeblich zur Verschärfung der Situation beigetragen. Mit Inbetriebnahme des zentralen Werkstattstandorts in Hannover-Leinhausen zum 13.06.2022 sind nun die Voraussetzungen geschaffen, dass alle vorgesehenen Fahrzeuge für den Betrieb zu Verfügung stehen. Auch hat sich der Krankenstand bei den Triebfahrzeugführern normalisiert. Zur deutlichen Verbesserung der Personalsituation sollen in den kommenden Wochen weitere Personale fertig ausgebildet und eingesetzt werden.

Unabhängig davon führten u. a. Baustellen, witterungsbedingte Einschränkungen und Infrastrukturstörungen ebenfalls zu Verspätungen und Zugausfällen.

#### **1. Warum ist es zu keinen Verbesserungen beim Betrieb der Heidebahn nach dem Betreiberwechsel von erixx zu START (Tochter der Deutschen Bahn) gekommen?**

Es wird auf die Vorbemerkung verwiesen.

#### **2. Welche Maßnahmen sind geplant, um für Bahnkunden in Zukunft einen verlässlichen Betrieb zu garantieren?**

Die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG) hat in kontinuierlichen Gesprächsrunden und in mehreren Schreiben Maßnahmen zur Verbesserung der Fahrzeug- und Personalverfügbarkeit eingefordert. Neben den in der Vorbemerkung angeführten Maßnahmen sollen weiterhin Werkstattkapazitäten an anderen Standorten reserviert und zusätzliches Personal im Bereich Fahrzeugdisposition eingestellt werden.

#### **3. Können zusätzliche Ausweich- oder Überholgleise auf der Heidebahn-Strecke die Pünktlichkeit verbessern?**

Durch zusätzliche Ausweichgleise kann nicht die Ursachen für Verspätungen, aber insbesondere auf eingleisigen Strecken die Übertragung von Verspätungen auf andere Züge verringert werden.

#### **4. Führt das An- oder Abhängen von Triebwagen in Soltau zu Verspätungen?**

Das zeitaufwändige Anhängen von Triebwagen ist in Soltau grundsätzlich nicht vorgesehen. Das Abhängen von Triebwagen ist betrieblich in kurzer Zeit möglich, aber in Soltau auf wenige Einzelfälle beschränkt, sodass dadurch keine zusätzlichen Verspätungen entstehen.

#### **5. In welchem Abschnitt der Heidebahnstrecke werden die Verspätungen verursacht?**

Eine signifikante Häufung von Verspätungsursachen in einzelnen Abschnitten lässt sich nicht feststellen.

**6. Können moderne Steuerungen des Zugverkehrs zu mehr Verlässlichkeit beitragen?**

Da moderne Steuerungsanlagen zum einen in der Regel weniger störungsanfällig sind und zudem bei der optimalen Disposition der Züge unterstützen, können sie zu mehr Verlässlichkeit beitragen.

**7. Führt in jedem Zug ein Kundenbetreuer mit?**

Ja. Alle Zugfahrten sind vertraglich mit einem Kundenbetreuer zu begleiten.

**8. Wird ab Mitte 2022 WLAN zur Verfügung stehen?**

Mit dem Verkehrsvertrag ist START aufgegeben worden, die im Heidekreuz eingesetzten Dieseltriebwagen mit WLAN nachzurüsten. Die Umrüstung der insgesamt 25 Fahrzeuge erfolgt derzeit sukzessive, sodass WLAN spätestens bis Ende dieses Jahres zur Verfügung stehen soll.

**9. Hat der Betreiber Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Reserve, die bei kurzfristigen Ausfällen einspringen können?**

In den Vergabeunterlagen wurde vorgegeben, dass zur Minimierung von Zugausfällen aufgrund kurzfristiger Krankmeldungen an den Standorten Soltau und Hildesheim von Montag bis Freitag in den Hauptverkehrszeiten jeweils ein Triebfahrzeugführer ausschließlich zur kurzfristigen Disposition im verkehrsvertraglichen Netz zur Verfügung stehen muss.

**10. Wer ist für den Betrieb und die Beseitigung von Störungen der Fahrkartenautomaten zuständig?**

Vertraglich verantwortlich ist die Start GmbH, die die DB Vertrieb GmbH mit dieser Aufgabe betraut hat. Soweit im Randbereich des Netzes Automaten anderer Betreiber (Transdev Hannover, NWB, metronom) stehen, sind diese zuständig.

**11. Warum können im Zug keine Fahrkarten nachgelöst werden?**

Im Einklang mit dem niedersächsischen Vertriebskonzept ist ein Fahrkartenverkauf im Zug nur als Rückfallebene bei Störungen des stationären Vertriebs vorgesehen. Ansonsten gilt im niedersächsischen Netz des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) bereits seit längerem der Grundsatz „Erst Fahrschein kaufen, dann einsteigen“. So werden die Fahrgeldeinnahmen als wesentliche Finanzierungssäule des SPNV gesichert, denn wo früher der Verkauf im Zug möglich war, hat sich leider gezeigt, dass ein zu hoher und beständig weiter steigender Anteil der Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein unterwegs war.

**12. Am Beispiel des Aufzuges am Tostedter Bahnhof: Warum verzögern sich die Baumaßnahmen der neuen Aufzüge? Gibt es Möglichkeiten seitens der DB Netz, den Bau zu beschleunigen?**

Zuständig für den Betrieb der Station einschließlich der Aufzüge ist die DB Station&Service AG. In Tostedt, wie auch an anderen Stationen, wird derzeit der zum Mittelbahnsteig führende Aufzug mit Erreichen der technischen Lebensdauer erneuert. Da bei derartigen Arbeiten verschiedene Gewerke zu koordinieren sind und vor Inbetriebnahme eine Abnahme zu erfolgen hat, wird die Dauer derartigen Arbeiten grundsätzlich mit sechs Monaten veranschlagt. Die im Mai begonnenen Arbeiten sollen planmäßig im Oktober abgeschlossen werden.

**13. Wer ist für den Betrieb und die Aktualität der automatischen Fahrplananzeiger auf den Bahnhöfen zuständig?**

Die Fahrplananzeiger werden von DB Station&Service AG vorgehalten. Art und Umfang der Fahrgastinformation richtet sich dabei nach der jeweiligen Zuordnung einer Station zu den insgesamt sieben Bahnhofskategorien. Die Fahrplandaten selbst werden DB Station&Service AG durch die Eisenbahnverkehrsunternehmen zugeliefert.

**14. Gibt es Verbesserungsmöglichkeiten der automatischen Fahrplananzeiger auf den Bahnhöfen?**

Die Verbesserung der Fahrgastinformation ist ein fortlaufender Prozess, der neben den technischen Anlagen selbst (z. B. höhere Auflösung, bessere Lesbarkeit) auch den Umfang der dort zur Verfügung gestellten Reisendeninformationen umfasst.

(Verteilt am 08.07.2022)