

A photograph of a stage set. The background is a bright blue wall. On the left, a dark, draped fabric structure is visible. In the center, a control panel with several buttons and switches is mounted on the wall. In the foreground, a wooden frame structure is partially visible. The floor is light-colored wood.

# Hinter den Kulissen

GESCHÄFTSBERICHT 2012

# INHALT

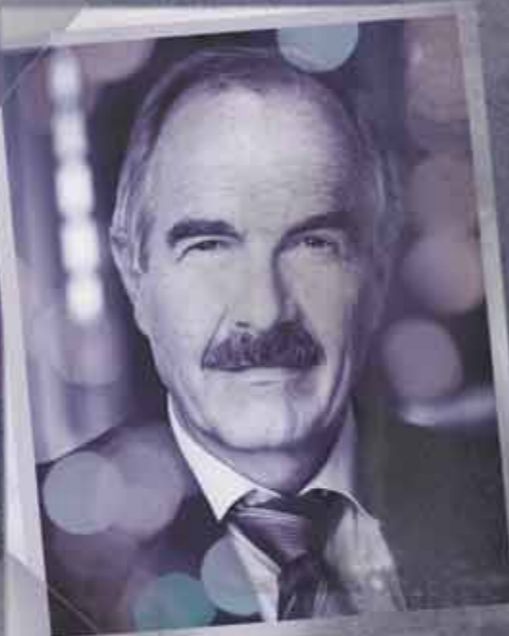
## Geschäftsbericht 2012

Prolog	3
Begegnung, Austausch, Kommunikation: unser Publikumsliebbling – der Nahverkehrsplan	7
Trendwende in der Besetzung: von der Klassik zur Moderne	8
Babette van Volxem – Schauspiel Frankfurt	10
Frankfurt, Stadt der Fahrgastfreundlichkeit	12
Super Performance mit Überlänge	14
Neues probieren: Das Projekt „Buszug“	15
Seit 15 Jahren im Programm: Gute Beratung	18
Newcomer „Linie 18“: der neue Star am Frankfurter Bogen	21
Cyril Baldy – The Forsythe Company	22
Warnstreiks: dank guter Kommunikation kein Drama	26
Höchste Zufriedenheit seit elf Jahren	28
Angenehme Pflicht: Gesamtbericht	30
Vytautas Jurevicius – Städelschule	32
Europäische Konferenz für Mobilitätsmanagement in Frankfurt	34

## Zahlen, Daten, Fakten

Kurzprofil	38
Strukturdaten	38
Verkehrsdemografie	39
Betriebsdaten	40
Verkehrsleistungen	42
Zeitreihen	43
Geschichte	44
Das Ensemble	48
Impressum	50

## PROLOG



Liebe Leserin,  
lieber Leser,

rund 700.000 Menschen wohnen in Frankfurt am Main. Die Stadt ist Zentrum einer wachsenden Region mit bis zu zwei Millionen Menschen. Aufgrund der hohen Arbeitsplatzdichte zieht Frankfurt alltäglich über 300.000 Pendlerinnen und Pendler an und wird damit tagsüber zur Millionenstadt. Ein leistungsfähiger und qualitativ hochwertiger Nahverkehr ist daher eine der großen Herausforderungen. Die Stadt Frankfurt am Main erbringt dafür einen großen Beitrag. So wurde in den letzten Jahren das Angebot auf der Schiene um rund 16 Prozent, beim Bus um etwa 25 Prozent ausgeweitet. So fahren zum Beispiel seit 2009 Frankfurts Nachtbusse allnächtlich. Im Jahr 2010 eröffneten wir die Stadtbahn in den neuen Stadtteil Riedberg, 2011 folgte die Straßenbahn in das Wohngebiet Frankfurter Bogen.

Unsere Kundinnen und Kunden, die Fahrgäste, erleben Busse und Bahnen so, wie sie auf der „öffentlichen Bühne“ täglich durch die Stadt fahren und für Mobilität sorgen. Und sie erwarten zu Recht, dass sie für ihr Geld – um im Bild zu bleiben – eine gute Show, einen möglichst reibungslos funktionierenden Nahverkehr bekommen.

Was „hinter den Kulissen“ des städtischen Nahverkehrs passiert, muss den Fahrgast nicht beschäftigen, er will und er soll schnell, bequem und pünktlich von A nach B kommen – das ist vor allem die Aufgabe der Fahrerinnen und Fahrer, der Busse und Bahnen für Frankfurt. Sie sind die Hauptdarsteller, die im Rampenlicht stehen und nach der Aufführung den zumeist verdienten Applaus bekommen.

Denn die tägliche Performance in Frankfurt ist gut: Die Fahrgastzahlen steigen seit Jahren und liegen das zweite Jahr in Folge über der 200-Millionen-Grenze. Das ÖPNV-Kundenbarometer des Meinungsforschungsinstituts TNS Infratest meldete für 2012 bei der Globalzufriedenheit mit dem städtischen Nahverkehr den besten Wert seit über zehn Jahren, der zudem deutlich über dem Bundesdurchschnitt liegt.

„Hinter den Kulissen“, das ist neben vielen anderen auch *traffiQ*, die städtische Nahverkehrsgesellschaft. Als Regiegesellschaft steht sie nicht im Rampenlicht auf der Bühne und gehört auch nicht dorthin. Ihre Aufgabe ist es, dafür zu sorgen, dass die Hauptdarsteller ihre Rolle möglichst gut aufführen können. Mit diesem Geschäftsbericht wollen wir Ihnen zeigen, was unser Beitrag ist, was wir im Hintergrund tun, um guten Nahverkehr für Frankfurt am Main zu ermöglichen.

Einen spannenden Besuch hinter den Kulissen wünscht Ihnen

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

# KREATIVITÄT

*heißt neu denken.*





## BEGEGNUNG, AUSTAUSCH, KOMMUNIKATION: UNSER PUBLIKUMSLIEBLING – DER NAHVERKEHRSPLAN

„Frankfurterinnen und Frankfurter! Macht mit, redet mit! Sagt uns, was ihr wollt! Gebt uns neue Ideen oder sagt uns, wo wir genauer hinschauen müssen! Denn schließlich ist es euer Nahverkehr. Er ist für euch da, ihr sollt ihn so nutzen können, wie ihr es braucht.“ Ungefähr so lässt sich der Appell verstehen, mit dem *traffiQ* 2012 eine neue Form der Kundenkommunikation ausprobiert hat.

Ganz konkret zum in der Erarbeitung stehenden Frankfurter Nahverkehrsplan wurde die Fortentwicklung der „normalen“ Kundenkommunikation und der Mitsprachemöglichkeit hin zur Bürgerbeteiligung als zusätzliches Element und Pilotprojekt ausprobiert.

Dabei ging es nicht um eine abstrakte Frage nach allgemeinen Wünschen an Frankfurts Nahverkehr, sondern sehr nahverkehrsplanspezifisch um die Frage: „Wo vermissen Sie eine Haltestelle?“ Also, wo fehlt den Frankfurterinnen und Frankfurtern ein bequemer und naheliegender Zugang zu den Bussen und Bahnen? Und warum?

Über Flyer, im Internet und auf Veranstaltungen wurde dazu aufgerufen, hierzu Impulse zu geben. Und es wurde gut genutzt. Mehr als 1.100 Haltestellennennungen wurden abgegeben. Diese Vorschläge konnten im Internet durch andere Besucher der Website unterstützend „gevetet“ werden: Ja, ich finde auch, dass hier eine Haltestelle fehlt. Mobil (45 Prozent), online (40 Prozent) oder ganz klassisch per Post (15 Prozent). Die Ergebnisse und Meldungen fließen in das Angebotsprofil des neuen Nahverkehrsplans ein und werden somit auch für die Zukunft relevant.

Wichtige Erkenntnisse konnten aus dem Pilotprojekt der Bürgerbeteiligung gewonnen werden. Es braucht eine einfache, auf den Punkt formulierte Fragestellung, denn nur mit handfesten Ergebnissen lässt sich arbeiten. Und es ist wichtig, dass die Ergebnisse auch in der weiteren Planung des Nahverkehrs genutzt werden. Welchen Weg man zur Generierung von Kundenmeinung beschreitet, steht in engem Zusammenhang mit der Fragestellung, zu der man ein Feedback möchte. Es gibt keinen allgemeingültigen Weg.

Aber eines ist klar: Die Bürgerinnen und Bürger in Frankfurt am Main wollen gefragt werden und sie wollen auch mitreden. *traffiQ* wird diese Informationsquelle auch weiterhin nutzen, denn das ist die Aufgabe der städtischen Nahverkehrsgesellschaft auch in Zeiten knapper Kassen: Busse und Bahnen für die Menschen, die in Frankfurt am Main unterwegs sein wollen. Und die Botschaft an die Frankfurterinnen und Frankfurter: Gestaltet auch weiter mit, denn es ist euer Nahverkehr.

## TRENDWENDE IN DER BESETZUNG: VON DER KLASSIK ZUR MODERNE

Als erste deutsche Großstadt hat Frankfurt am Main den Busverkehr konsequent am Markt positioniert. Seit 2005 schreibt *traffiQ* die Leistungen des städtischen Busverkehrs europaweit aus. Im Jahr 2012 kam die bisherige Struktur der Linienbündel auf den Prüfstand.

Die ursprüngliche Konzeption zur Linienbündelung zeichnete sich durch eine relativ gleichmäßig auf fünf große Linienbündel verteilte Betriebsleistung aus. Von Dezember 2005 bis Dezember 2010 wurden von Jahr zu Jahr rund 20 Prozent der Busverkehrsleistung im Wettbewerb vergeben. Die Ausschreibung erfolgte gestaffelt in Linienbündeln, um eine wirtschaftliche Bedienung zu gewährleisten und dem kommunalen Verkehrsunternehmen einen schrittweisen Übergang in den Wettbewerb zu ermöglichen.

Im Ergebnis konnten deutliche Wettbewerbsgewinne erzielt und in Angebotsverbesserungen reinvestiert werden. Nicht nur, dass das Fahrplanangebot um 20 Prozent gestiegen ist, sondern es konnte auch der Fahrzeugpark konsequent modernisiert werden. So genügt heute fast die gesamte Busflotte den Anforderungen des sehr strengen EEV-Standards. Das durchschnittliche Alter der Regelfahrzeuge sank von 10,4 Jahren im Jahr 2005 auf 3,2 Jahre im Jahr 2011. All das ist europaweit ziemlich einzigartig.

Seit 2005 wurde das Frankfurter Liniennetz umfassend modernisiert, u. a. durch die Anpassungen des Busnetzes an neue Straßenbahn- und Stadtbahnverbindun-

gen, die Einführung neuer Buskonzepte und -linien (insbesondere die Quartierbuslinien 48, 57, 69, 81 und 82). Auch die Anzahl der eingesetzten Fahrzeugtypen hat sich erhöht.

Kernstück der neuen Konzeption ist die Bildung von nunmehr acht Linienbündeln. Eines davon ist ein reines Kleinbusbündel, das über die schrittweise Integration weiterer Kleinbuslinien anderer Bündel zunehmend Volumen aufnimmt. Darüber hinaus werden sieben weitere Linienbündel geschaffen, wobei das Linienbündel Sachsenhausen in zwei Lose (Midibus und Standardbus) aufgeteilt ist, die getrennt im Wettbewerb vergeben werden können. Das heutige Bündel A wird in zwei Linienbündel (Frankfurter Norden und Rödelheim) aufgegliedert. Ziel dieser Aufteilung ist eine stärkere Ausrichtung der Bündel an den Anforderungen der (potenziellen) Marktteilnehmer. Ihnen kommt auch die zukünftig auf acht Jahre festgelegte Laufzeit der Bündel entgegen. Zudem wird die Zahl der Fahrzeugtypen auf zwei je Bündel begrenzt, um eine wirtschaftlichere Fuhrparkgestaltung zu ermöglichen.

Mit dem Ziel, sowohl konzerngebundene Verkehrsunternehmen als auch Mittelständler anzusprechen, hatte *traffiQ* vergleichsweise große Linienbündel beibehalten, aber auch kleinere (Teil-)Netze für mittelständische Unternehmen geschaffen. Darüber hinaus ermöglicht die Neukonzeption deutliche Verbesserungen der Vertragslaufzeit und der einzusetzenden Fahrzeugtypen. Die Resonanz auf bereits erfolgte Ausschreibungen zeigt, dass mit dem neuen Bündelkonzept der richtige Weg eingeschlagen worden ist.



## BABETTE VAN VOLXEM

*Schreinerin Bühnenbild,  
Schauspiel Frankfurt*

„Ein gutes Bühnenbild besteht aus so vielen Schritten, die sich dann zu einem großen Ganzen zusammensetzen.“

Wir bleiben mit unserer Arbeit im Verborgenen – sind aber trotzdem ein wichtiger Teil der Aufführung.“

## FRANKFURT, STADT DER FAHRGASTFREUNDLICHKEIT

Die Stadt Frankfurt am Main hat einen gut funktionierenden Nahverkehr. Und das hat seinen guten Grund. Garantierte Pünktlichkeit, gute Anschlüsse und Takte und auch attraktive Tarifangebote. Dies zeigen nicht nur die stetig steigenden Fahrgastzahlen, sondern auch die Ergebnisse der Befragungen, an denen *traffiQ* sich alljährlich beteiligt. Die Frankfurterinnen und Frankfurter sind überdurchschnittlich zufrieden mit ihren Bussen und Bahnen. Grund genug, dies in einer Werbekampagne zu thematisieren und deutlich zu machen, dass der Nahverkehr bei seinen Nutzerinnen und Nutzern gut ankommt.

Mit vier freundlichen und pointierten Motiven wurden die exemplarisch ausgewählten, besonders positiven Aspekte „ins Bild gerückt“. Das ältere Ehepaar freut sich über die gute Taktung, die jungen Wilden über die „voll korrekte“ Pünktlichkeit und die „coole“ 10-Minuten-Garantie, und das Damenkränzchen mit Hund erfreut sich seiner Gemeinsamkeiten dank der Gruppentageskarte. Kommt eben gut an. Und auch der Frosch findet jederzeit Anschluss. Ob im Winter oder im Sommer oder zur fünften Jahreszeit.

Die Werbekampagne wurde unter Einsatz verschiedener, auch interaktiver, neuer Medien umgesetzt. Neben den klassischen Printformaten wurden Radiospots geschaltet und mit den sogenannten QR-Codes (QR = quick response) auf den Plakaten Social-Media-Kanäle bedient. Eine dafür geschaffene Facebook-Seite hat über den mehrwöchigen Kampagnenzeitraum Information, Kommunikation, aber auch Spaß und Unterhaltung rund um die Kampagne gefördert.

Höhepunkt der Kampagne war der Valentinstag 2012. Im Rahmen der Kampagne wurde die schönste Liebeserklärung gesucht – und auch gefunden. Ab dem 14. Februar 2012 fuhr die neun Quadratmeter große Liebeserklärung von Steven an Britta auf einem Linienbus durch Frankfurt. Wenn das kein Zeichen ist. Jedenfalls ist es bei Britta gut angekommen, denn im Mai wurde geheiratet.

Parallel mit der Werbekampagne wurde das Siegel „Frankfurt – Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ eingeführt. Es ist ein Zeichen der guten Qualität des Frankfurter Nahverkehrs – aber auch Ansporn, nicht nachzulassen und weiterhin für einen besonders kundenfreundlichen Nahverkehr zu arbeiten. Damit wir auch weiterhin gut ankommen.





## SUPER PERFORMANCE MIT ÜBERLÄNGE

Es ist kein Wunder, dass Hessens längster U-Bahn-Zug in Frankfurt am Main fährt. Ist die Stadt doch die einzige im Lande, in der U-Bahnen (oder wie die Frankfurter Verkehrsplaner etwas genauer formulieren: Stadtbahnen) fahren.

Dennoch sind die 50 Meter langen U-Bahn-Züge vom Typ U5-50, zwei kurzgekuppelte, durchgängig begehbare U-Bahn-Wagen etwas Besonderes und für den Nahverkehr in der Mainmetropole eine Premiere: Die Fahrgäste profitieren gegenüber dem bekannten, 25 Meter langen U5-25 von sechs zusätzlichen Sitzplätzen und insbesondere von mehr Transparenz und sozialer Kontrolle. Dies gilt vor allem abends, wenn auf den meisten U-Bahn-Linien nur noch Zwei-Wagen-Züge im Einsatz sind, denn neben Sprechanlagen und Videoüberwachung wird auch die durchgängige Begehbarkeit das subjektive Sicherheitsgefühl erhöhen. Für die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) bedeutet der 50 Meter lange U5-50 die Einsparung von zwei Fahrerkabine und damit Vermeidung zusätzlicher Kosten für die technischen Ausrüstungen. Sie wird insgesamt 46 dieser Doppeleinheiten anschaffen.

Die VGF hat mit dem kurzgekuppelten U5-50 eine Idee verwirklicht, die in gemeinsamer Diskussion mit *traffiQ* entstand. Ziel war es, trotz der heute notwendigen großzügigen Sondernutzungsflächen (für Rollstuhlfahrer und Kinderwagen) noch möglichst viele Sitzplätze und zugleich ein Höchstmaß an Transparenz bieten zu können. Das ist gelungen. Mit diesem U-Bahn-Fahrzeug geht Frankfurt daher

einen neuen Weg – er ist wirtschaftlich günstig und bringt vor allem den Fahrgästen Vorteile. *traffiQ* ist in die Beschaffung neuer Fahrzeuge für den städtischen

Nahverkehr eingebunden, da sie Beförderungskapazitäten und Anforderungen aus Fahrgastsicht definiert. Hilfreich sind dabei auch die Wünsche des Frankfurter Fahrgastbeirats, der schon intensiv in die Entwicklung des U5-Solowagens eingebunden war. Seine Wünsche wurden auch bei dieser Weiterentwicklung berücksichtigt. Zu den besonderen Anliegen gehörten neben der kontrastreichen Farbgebung für Sehbehinderte vor allem auch die großzügigen Sondernutzungsflächen, die Platz für Rollstuhlfahrer, Kinderwagen und Fahrräder bieten. Der ungehinderte Durchgang durch den gesamten Zug ist für die Fahrgäste ein weiterer klarer Pluspunkt. Seit der Auslieferung des neuen Straßenbahnwagens vom Typ „S“ erfüllen die Frankfurter Schienenfahrzeuge nahezu alle Wünsche des Frankfurter Fahrgastbeirats.

## NEUES PROBIEREN: DAS PROJEKT „BUSZUG“

Im Herbst 2012 hat *traffiQ* auf ausgewählten Linien im Frankfurter Busnetz Probefahrten mit einem Busgespann aus Standardlinienbus und Personenanhänger durchgeführt. Insgesamt 15 Buslinien wurden befahren, von denen drei derzeit ganztägig und eine weitere teilweise mit Gelenkbussen beschickt werden.

Sie weisen allesamt eine besonders ausgeprägte Spitzenlast in der Früh-Hauptverkehrszeit montags bis freitags auf, die insbesondere auf den Schülerverkehr zurückzuführen ist. Auf einigen der Solobuslinien ist der Einsatz von Gelenkbussen sinnvoll, doch dies scheitert häufig an ihrem größeren Wendekreis sowie an einigen problematischen Kurvenverläufen und Einmündungen an Kreuzungen. Als Folge hiervon verkehren Solobusse zum Teil in Vier-Minuten-Taktfolgen oder es gibt zu bestimmten Zeiten morgens zur selben Abfahrtszeit den Einsatz von bis zu drei Solobussen hintereinander, um die benötigten Kapazitäten bereitstellen zu können.

Beim Testeinsatz des Buszuges beeindruckte die sehr gute Wendigkeit. Die Kurvenläufigkeit (Wendekreis) entspricht weitgehend der eines Solobusses, obwohl das Gespann rund fünf Meter länger ist als ein herkömmlicher Gelenkbus. Die Linien, auf denen derzeit nur Solobusse verkehren können, haben einen sehr anspruchsvollen Verlauf mit vielen engen Kurven und Einmündungen. Diese Linienwege konnten – mit Ausnahme einiger Nebenstraßen eines dörflich geprägten Stadtteils – vom Busgespann ohne Probleme gemeistert werden.

**BEWEGUNG** *ist unser Geschäft.*

## SEIT 15 JAHREN IM PROGRAMM: GUTE BERATUNG

Die Mobilitätszentrale „Verkehrsinself“ an der Hauptwache feierte im vergangenen Jahr Geburtstag: 15 Jahre zuvor, am 9. September 1997, wurde die erste Mobilitätszentrale im Rhein-Main-Gebiet von Oberbürgermeisterin Petra Roth und dem hessischen Verkehrsminister Lothar Klemm feierlich eröffnet.

Die erste Mobilitätszentrale in Hessen war damals ein gewaltiger Schritt nach vorn: Erstmals standen den Kunden umfassende Informationen zu allen Fragen der Mobilität gebündelt zur Verfügung, verbunden mit freundlicher und kompetenter Beratung.

Der Clou war damals die Vernetzung einer Vielzahl bereits bestehender Informationen auf einer Plattform. Diese wurde auch Basis des heutigen Internetauftritts und des Servicetelefons, das *traffiQ* heute gemeinsam mit dem Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) betreibt. Seine „Dienstzeiten“ sind auf Initiative von *traffiQ* immer weiter ausgedehnt worden, inzwischen sind die Mobilitätsberater dort sieben Tage die Woche rund um die Uhr erreichbar.

Die „Verkehrsinself“ war Vorbild für inzwischen neunzehn Mobilitätszentralen, die heute von Alsfeld bis Wiesbaden über das gesamte Gebiet des Rhein-Main-Verkehrsverbundes die Fahrgäste beraten. Das Informationsspektrum in der „Verkehrsinself“ ist unverändert breit angelegt. Dabei legen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Wert auf eine neutrale Beratung zur Wahl des jeweils günstigsten Verkehrsmittels. Das bedeutet: Informationen aus einer Hand, ob es

um die Busverbindung von Bonames nach Harheim, die Routenempfehlung mit Auto oder Bahn oder Auskünfte zu Car-Sharing geht. Es gehört selbstverständlich zum Service, den Kunden eine Kombination der verschiedenen Verkehrsmittel zu nennen, mit denen sie am schnellsten und günstigsten an ihr Ziel kommen.

Ein Großteil der Kundennachfragen gilt natürlich Fahrplänen und Fahrkarten sowohl beim RMV als auch bei der Deutschen Bahn. Mit einem Umsatz von mehr als 1,5 Millionen Euro im Jahr ist die „Verkehrsinself“ eine der bedeutendsten RMV- und DB-Verkaufsagenturen in Frankfurt. Aber auch die Informationswünsche der Kunden nach Wegebeschreibungen, zur Verkehrslage oder zum Flugplan haben ihren festen Platz im Beratungsangebot der „Verkehrsinself“.

Der markante Glaspavillon auf der Zeil ist Anlaufstelle für täglich 300 bis 400 Besucher – das sind binnen der letzten 15 Jahre bis zu 1,8 Millionen Menschen, die den Rat der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gesucht haben. Die „Verkehrsinself“ ist ein wertvoller, in dieser seinerzeit bewusst zentral gewählten Lage unersetzlicher Bestandteil einer nachhaltigen Mobilitätsberatung der Stadt Frankfurt am Main.

## NEWCOMER „LINIE 18“:

## DER NEUE STAR AM FRANKFURTER BOGEN

Schon wenige Monate nach dem Start am 11. Dezember 2011 wird die Straßenbahnlinie 18 von mehr Fahrgästen genutzt als erwartet: Über 14.000 Menschen, hat *traffiQ* im Frühjahr 2012 gezählt, nutzen die neue Tramlinie jeden Tag.

Prognostiziert worden waren dagegen „nur“ 13.000 Fahrgäste täglich. Das Plus ist umso erfreulicher, als die erwarteten Fahrgastzahlen auf neuen Linien meist erst nach einer Eingewöhnungsphase von zwei bis drei Jahren erreicht werden. Bei der Linie 18 wurden sie schon nach knapp einem halben Jahr übertroffen.

Am stärksten genutzt wird die Tram 18 zwischen Konstablerwache und der Fachhochschule am Nibelungenplatz. Hier sind jeden Tag über 10.600 Fahrgäste in den Straßenbahnzügen unterwegs. Ab oder bis Endhaltestelle Gravensteiner-Platz fahren täglich noch über 1.700 Kunden mit der Tram und die neue Mainquerung über die Ignatz-Bubis-Brücke nutzen fast 1.900 Fahrgäste.

Betrachtet man die Fahrgastzahlen der Linie 18 über den Tag verteilt, so ist von 7:00 bis 20:00 Uhr eine recht gleichmäßig hohe Auslastung festzustellen. Die „Spitzen“ liegen dabei zwischen 11:00 und 14:00 Uhr sowie zwischen 16:00 und 18:00 Uhr. Es ist eher untypisch, dass die Nutzung in den Mittagsstunden höher liegt als im morgendlichen Berufsverkehr. Die Erklärung findet sich sowohl in den Zielen Fachhochschule für die dort Studierenden als auch der Stadtmitte für den Einkaufsverkehr. Es kann davon ausgegangen werden, dass auch die Zahl der Neukunden höher liegt als erwartet: Die Prognose ging davon aus, dass über 3.000 Menschen, die

bislang nicht mit Bus und Bahn fahren, aufgrund der Tram 18 auf den Nahverkehr umsteigen würden. Viele werden aufgrund des guten Angebots das Auto stehen gelassen haben. Das entlastet die Straßen und die Umwelt.

Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2011 verbindet die Straßenbahnlinie 18 den neuen Stadtteil „Frankfurter Bogen“ und die neuen Wohngebiete rund um die Friedberger Warte im 10-Minuten-Takt mit der Innenstadt und dem Lokalbahn-hof in Sachsenhausen. Samstags verkehrt sie darüber hinaus halbstündlich bis zur Stadtgrenze Offenbach. Die Linie 18 nutzt eine 3,5 Kilometer lange Neubaustrecke, die im Frankfurter Nordend an das bestehende Straßenbahnnetz anschließt.

**CYRIL BALDY**

*Tänzer,  
The Forsythe Company*

„Wenn man als Zuschauer die Tänzer auf der Bühne sieht, wirkt es auf sie alles so leicht und geschmeidig. Dass dahinter natürlich eine Choreografie und harte Arbeit steckt, fällt den wenigsten auf. Und so soll es auch sein.“





**LOGISTIK** *ist Kunst.*

## WARNSTREIKS: DANK GUTER KOMMUNIKATION KEIN DRAMA

An drei Tagen im Februar und März 2012 legte die Gewerkschaft den Frankfurter Nahverkehr ganz oder teilweise durch Warnstreiks lahm. Für die Fahrgäste, die sich auf Busse und Bahnen verlassen, ist das eine unangenehme Situation. Durch schnelle und hilfreiche Kommunikation konnte *traffiQ* die Streikfolgen für die Kunden zumindest mildern. Das kam positiv an.

Dem Streikrecht in tarifvertraglichen Auseinandersetzungen ist vom Gesetzgeber mit gutem Grund ein hoher Stellenwert eingeräumt worden. Wenn es Busse und Bahnen trifft, sind in Frankfurt über eine halbe Million Fahrgäste mit der Frage konfrontiert, wie sie pünktlich zur Arbeit, zur Schule, zum Arzt oder zu anderen wichtigen Terminen kommen. Und besonders unangenehm ist es, in der kalten Jahreszeit ohne Information an der Haltestelle zu stehen und kein Bus, keine Bahn kommt.

Von dem unangekündigten Warnstreik der Busfahrerinnen und -fahrer Ende Februar wurden die Fahrgäste daher im wahrsten Sinne des Wortes „kalt erwischt“. Diese im extremen Maße fahrgastunfreundliche Taktik wurde von *traffiQ* deutlich kritisiert. An den beiden Streiktagen im März, als U-Bahnen und Straßenbahnen und schließlich zeitgleich auch die Busse jeweils einen Tag lang bestreikt wurden, gab es vorher zumindest entsprechende Signale seitens der Gewerkschaft, sodass *traffiQ* die Fahrgäste des Frankfurter Nahverkehrs auf das Streikrisiko hinweisen konnte – immer mit der Notiz versehen, dass die Informationen unter Vorbehalt stehen, da die Gewerkschaft ihre Streikstrategie natürlich nur begrenzt offenlegte.

Entscheidend für *traffiQ* war es aber nicht, die Fahrgäste darüber zu informieren, welche Busse und Bahnen nicht fahren. Entscheidend war die Information, was trotz Streik fährt. Und diese Information musste die Kunden so schnell, so früh und so zuverlässig wie möglich erreichen – am besten noch, bevor sie sich frühmorgens auf den Weg zur Haltestelle begaben. Dazu nutzten *traffiQ* und VGF in enger Abstimmung nicht nur ihre Internetseiten und das rund um die Uhr erreichbare *traffiQ*-Servicetelefon. Besondere Bedeutung kam dem engen und guten Kontakt zu den Rundfunksendern zu, die in Nachrichten, Verkehrsmeldungen und auf ihren Onlineportalen gerne die kundenfreundlich aufbereiteten Fahrgastinformationen aufgriffen.

In der Kundenkommunikation rückte *traffiQ* die Vorteile des Frankfurter Nahverkehrsnetzes in den Vordergrund: Die enge Verknüpfung der Linien unterschiedlicher Verkehrsmittel – Bus, Straßenbahn, U-Bahn, S-Bahn und Regionalbahn – bot den Fahrgästen auch dann vielfach noch Reisemöglichkeiten, wenn ein oder zwei Systeme bestreikt wurden. So ließ sich beim Streik der Busfahrerinnen und -fahrer auf Alternativen mit den Schienenverkehrsmitteln hinweisen.

Als U-Bahnen und Straßenbahnen nicht verkehrten, konnte vielfach auf Regionalbahnen, S-Bahnen und Busse ausgewichen werden. Mit sechs praktischen Tipps vermittelte *traffiQ* schließlich das „Handwerkszeug“, auch unter erschwerten Bedingungen zumindest unaufschiebbare Wege zurückzulegen. Sie reichten von der Aufforderung, sich weiterhin aktuell zu informieren, über die passende „Konfiguration“ der Fahrplanauskunft im Internet bis zu der Bitte um Verständnis, dass auch

*traffiQ* und die Verkehrsunternehmen nicht im Voraus wissen, ob und wie die Gewerkschaft ihre Warnstreiks organisiert.

Fazit: Die Warnstreiks konnten natürlich nicht abgewendet werden. Bestmögliche Information und konstruktive Hilfestellung erleichterten den Fahrgästen aber die Orientierung. Die offene Kommunikation, mit der zugleich das gute und vielseitige Frankfurter Nahverkehrsnetz positiv dargestellt werden konnte, wurde von Medien und Fahrgästen geschätzt.

## HÖCHSTE ZUFRIEDENHEIT SEIT ELF JAHREN

Die höchste Zufriedenheit der Frankfurter Fahrgäste mit ihren Bussen und Bahnen seit der ersten Erhebung vor elf Jahren verzeichnet das sogenannte „ÖPNV-Kundenbarometer“ für das Jahr 2012. Auch im Vergleich liegt der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) in Frankfurt am Main über dem bundesweiten Durchschnitt.

Die Stadt Frankfurt am Main und ihre Aufgabenträgerorganisation *traffiQ* haben in den vergangenen Jahren konsequent daran gearbeitet, den Nahverkehr attraktiver zu gestalten. Dabei wird vieles, was schon angestoßen ist, erst in einigen Jahren seine ganze Wirkung entfalten – etwa die U-Bahn ins Europaviertel oder das noch längst nicht abgeschlossene Programm für barrierefreie Haltestellen. Es ist erfreulich, dass die Fahrgäste das bereits Erreichte offensichtlich honorieren.

Die Globalzufriedenheit der Frankfurterinnen und Frankfurter mit dem städtischen Nahverkehr liegt im Jahr 2012 bei 2,67. Der Wert liegt deutlich über dem bundesweiten Durchschnitt der Kundenzufriedenheit von 2,91. Im Rahmen der Befragung äußerten sich 88 Prozent der Frankfurter Kundschaft zufrieden mit dem Nahverkehr, nur 12 Prozent sind explizit weniger zufrieden oder unzufrieden.

Grundlage des Kundenbarometers ist eine fünfstufige Skala von „vollkommen zufrieden“ (1) bis „unzufrieden“ (5), anhand derer die Befragten äußern können, wie zufrieden sie mit dem Nahverkehr insgesamt sowie in Bezug auf 34 Einzelmerkmale aus den Bereichen Angebot, Tarif, Vertrieb, Information, Fahrzeuge, Sicherheit, Sauberkeit, Komfort und Personal sind.

Besonders positiv für das Jahr 2012 ist festzustellen, dass keiner dieser Einzelaspekte gegenüber dem Vorjahr signifikant schlechter bewertet wurde. Im Gegenteil: Für viele der abgefragten Merkmale ist eine spürbare Erhöhung der Kundenzufriedenheit und vielfach der beste jemals erreichte Wert zu verzeichnen.

Mit dem Wert von 2,67 macht die Globalzufriedenheit der Nahverkehrskunden im Jahr 2012 einen deutlichen Sprung nach oben. In den letzten vier Jahren bewegte sie sich relativ konstant bei Werten zwischen 2,76 und 2,74. Insgesamt hat sich die Globalzufriedenheit mit dem Frankfurter Nahverkehr von einem Tiefpunkt im Jahr 2003 (3,02) seit zehn Jahren nahezu kontinuierlich positiv entwickelt. Die beste Bewertung (2,35) und damit Platz 1 in der Rangfolge der Zufriedenheit erhält das Nahverkehrsangebot am eigenen Wohnort. Mit wenig Abstand findet sich auf den Plätzen 2 und 3 die Zufriedenheit mit dem Linien- und Streckennetz (2,42) und mit der Schnelligkeit (2,46). Die Werte belegen die insgesamt hohe planerische Erschließungsqualität des Frankfurter Nahverkehrsnetzes.

Unter Berücksichtigung der Kundenzufriedenheit in Verbindung mit der Wichtigkeit für die Kundschaft erweisen sich für den Frankfurter Nahverkehr im Jahr 2012 das Angebot am Wohnort, das Liniennetz, die Schnelligkeit, die Zuverlässigkeit, Anschlüsse und die Taktfrequenz als Stärken (d. h. wichtig und eher gut beurteilt). „Kritische Faktoren“ (d. h. wichtig und mittelmäßig beurteilte Aspekte) sind die Pünktlichkeit, das Platzangebot und die Freundlichkeit des Fahrpersonals. Wichtig und schlecht bewertet und damit als Schwächen erweisen sich insbesondere das Preis-Leistungs-Verhältnis und das Fahrkartensortiment.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die zahlreichen Maßnahmen im letzten Jahrzehnt den Nahverkehr in Frankfurt am Main deutlich verbessert haben. Der eingeschlagene Weg soll daher beibehalten werden, um auch unter den finanziell schwierigen Rahmenbedingungen die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs zu halten und möglichst noch zu steigern.

Siehe Seite 43 – Grafik: Entwicklung der Globalzufriedenheit 2003–2013



## ANGENEHME PFLICHT: GESAMTBERICHT

Viele Fakten und Informationen bietet der sogenannte Gesamtbericht über den öffentlichen Nahverkehr in Frankfurt am Main. Die Europäische Kommission verpflichtet die jeweils zuständigen Behörden zur jährlichen Veröffentlichung dieses Berichts. *traffiQ* als Aufgabenträgerorganisation Frankfurts kommt dieser Pflicht gerne nach, dient sie doch der stets angestrebten Transparenz im städtischen Nahverkehr.

Erstmals publizierte *traffiQ* den Gesamtbericht für das Jahr 2010. Ende 2012 konnte dann der zweite Bericht für das Jahr 2011 vorgelegt werden. Grundlage für die Offenlegung ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße. Die Verordnung verlangt die Publikation einer Vielzahl von Informationen über den städtischen Nahverkehr. Der Gesamtbericht stellt sich daher als kompakte und gleichzeitig umfassende Beschreibung des städtischen Nahverkehrs dar, wie er von *traffiQ* organisiert wird. So werden die Grundlagen dargestellt, aus denen sich die Pflichten der Stadt Frankfurt als zuständige Behörde und ihr Auftrag an die städtische Aufgabenträgerorganisation *traffiQ* ergeben.

Im Busverkehr nennt der Bericht die in 2011 bestehenden sieben Linienbündel und die von *traffiQ* beauftragten sechs Verkehrsunternehmen, die über europaweite Ausschreibungen ermittelt wurden. Diese Verkehrsunternehmen erbrachten auf 59 Buslinien insgesamt 16,9 Millionen Nutzkilometer und wurden von 53,6 Milli-

onen Fahrgästen genutzt. Insgesamt entstand für den städtischen Busverkehr (Betrieb und Infrastruktur) ein Aufwand von 58,8 Millionen Euro. Er wurde durch Einnahmen aus Tarifierlösen (Fahrkartenverkäufe) sowie durch Ausgleichszahlungen der öffentlichen Hand (in Höhe von 15,5 Millionen Euro) gedeckt.

Den städtischen Schienenverkehr – also U-Bahn und Straßenbahn – betreibt die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) seit 1. Februar 2011 auf Basis einer Direktvergabe durch *traffiQ*. Die neun U-Bahn- und zehn Straßenbahnlinien leisteten 14,8 Millionen Fahrplankilometer, rund 167,7 Millionen Fahrgäste nahmen ihre Dienste in Anspruch. Der Aufwand für den Schienenverkehr belief sich auf 228,2 Millionen Euro. Für nicht durch Tarifierlöse und sonstige Einnahmen gedeckte Kosten erhielt die VGF Ausgleichszahlungen in Höhe von 76,7 Millionen Euro.

## VYTAUTAS JUREVICIUS

*Künstler,  
Städelschule Frankfurt*

„Hinter meiner Kunst steht immer ein Prozess. Von der ersten Idee bis zur Performance stellt sich immer die Frage: ‚Ist das überhaupt machbar?‘ Dabei sind der Kreativität keine Grenzen gesetzt.“



# EUROPÄISCHE KONFERENZ FÜR MOBILITÄTSMANAGEMENT IN FRANKFURT

Im Juni 2012 tagte in Frankfurt am Main die 16. Europäische Konferenz für Mobilitätsmanagement (ECOMM), zu der über 300 Experten aus Europa und Übersee anreisten. Gastgeber der Konferenz, die zum zweiten Mal, nach 1999 in Münster, in Deutschland stattfand, war die Stadt Frankfurt am Main, organisiert wurde die Konferenz von *traffiQ*.

Mehr als 80 Vorträge, Präsentationen und Workshops befassten sich mit den Schwerpunktthemen des Mobilitätsmanagements. Leitthemen der Frankfurter Konferenz waren

- Elektromobilität als Faktor des Mobilitätsmanagements
- Mobilitätsmanagement in der Regionalpolitik
- Präsentation der Ergebnisse Europäischer Projekte
- Bewusstseinsbildung und Lebensstil – Herausforderungen für das Mobilitätsmanagement
- Herausforderungen der soziodemografischen Veränderung (z. B. Mobilität für Senioren und Migranten)
- Beiträge des Mobilitätsmanagements zur Stadterneuerung
- die DECOMM, die deutsche Konferenz für Mobilitätsmanagement

Die Schirmherren der Konferenz, Frankfurts Oberbürgermeisterin Petra Roth, Staatssekretär Rainer Bomba als Vertreter des Bundesministers für Verkehr,

Bau- und Stadtentwicklung, Dr. Peter Ramsauer, und der Hessische Minister für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung, Florian Rentsch, eröffneten die Konferenz. In allen drei Beiträgen wurde die große Bedeutung der Mobilität für die Menschen in Europa und die Verantwortung der Städte für die Sicherung der Mobilität herausgestellt. Zugleich wurde die Veränderung des Mobilitätsverhaltens hin zu nachhaltiger Mobilität gefordert. Gerade hier ist Mobilitätsmanagement gefordert, die europäischen Ziele zur CO<sub>2</sub>-Reduzierung und zur Stärkung nachhaltiger Mobilität umzusetzen. Oberbürgermeisterin Petra Roth würdigte in diesem Zusammenhang die Aktivitäten des Landes Hessen und der Stadt Frankfurt am Main zur Schaffung des House of Logistics and Mobility (HOLM). Verkehrsminister Rentsch betonte die Bedeutung der Rhein-Main-Region im europäischen Verkehrsnetz und forderte eine noch stärkere Verzahnung von Verkehr und Wissenschaft, um zukunftsfähige Mobilitätskonzepte voranzubringen. Staatssekretär Rainer Bomba aus dem Bundesverkehrsministerium hob die Rolle des Mobilitätsmanagements hervor, um eine ökonomisch effiziente, soziale und umweltverträgliche Mobilität zu sichern.

Die Entwicklung der Elektromobilität insbesondere im deutschsprachigen Raum, ihre Chancen und die in den jeweiligen Ländern gegebenen Förderinstrumente wurden von Referenten aus Deutschland, Österreich und der Schweiz präsentiert. Reurbanisierungskonzepte, innovative Instrumente der Raumplanung und Standortmanagement stellen sich zunehmend als Teil des Mobilitätsmanagements dar, wie zahlreichen Beispielen aus Deutschland, der Schweiz, Österreich, den Niederlanden und Schweden entnommen werden konnte.

Eine völlig neue Zielgruppe im Mobilitätsmanagement bilden Migranten, für die spezielle Formen der Mobilitätsvermittlung entwickelt werden, wie Beispiele aus Belgien, den Niederlanden, Norwegen, Deutschland und Großbritannien eindrucksvoll belegten. Aber auch die Mobilität älterer Menschen, die heute viel länger am gesellschaftlichen Leben teilhaben wollen und dabei altersgerechte Mobilitätsformen einfordern, wurde in mehreren Vorträgen behandelt.

Die Zusammenarbeit in europäischen Projekten und die dort erzielten Ergebnisse stellten einen eigenen Themenblock in der Konferenz dar. So berichteten Projektpartner aus den Urbact-, INTERREG- und CIVITAS-Projekten von ihrer Arbeit und den länderübergreifend eingesetzten Konzepten zur Veränderung des Mobilitätsverhaltens in Industriegebieten, im ländlichen Raum, in Großstädten und in Grenzregionen.

## Nachhaltig und mobil

Mobilität nachhaltig zu gestalten ist eine der zentralen Aufgaben von *traffiQ*. Um vom technischen Fortschritt zu profitieren, hat *traffiQ* alternative Antriebe in die Vergabeunterlagen für den Busverkehr aufgenommen. Bereits heute sind in Frankfurt am Main Hybridbusse im Probeinsatz. Sie können ein wichtiger Schritt zu noch mehr Umweltfreundlichkeit und zu einem verringerten Verbrauch fossiler Brennstoffe sein. Alternative Antriebe und Änderung des Mobilitätsverhaltens können große Beiträge leisten, um die Menschen ökonomisch und ökologisch sinnvoll „zu bewegen“. Dabei gilt immer: Jeder sollte bei sich selbst anfangen. Was *traffiQ* tut, um nachhaltig zu wirtschaften, beschreibt der Nachhaltigkeitsbericht, der auf [www.traffiQ.de/Veroeffentlichungen](http://www.traffiQ.de/Veroeffentlichungen) zu finden ist.

Music

for 18

Musical

Mavimba +

Maraca >

Wolfrain

Ohne **PARTITUR** keine Musik.



## KURZPROFIL

### Busse und Bahnen für Frankfurt

*traffiQ* ist die lokale Nahverkehrsgesellschaft der Stadt Frankfurt am Main. Sie organisiert für die Stadt den gesamten öffentlichen Bahn- und Busverkehr und ist das Bindeglied zum Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), der für den regionalen Nahverkehr zuständig ist.

Zu den Aufgaben von *traffiQ* gehören Verkehrsplanung, Erstellung des Fahrplans, Finanzierung des Nahverkehrs, Ausschreibung und Vergabe von Verkehrsleistungen, Markt- und Verkehrsforschung, Marketing und vor allem Kundendienst für die Fahrgäste der städtischen U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse.

*traffiQ*, eine zu 100 Prozent städtische Gesellschaft, versteht sich als „Werkzeug“ der Stadt und ihrer politischen Gremien sowie als Ansprechpartner und Dienstleister für alle Nutzerinnen und Nutzer von Bussen und Bahnen. Ziel ist es, in Frankfurt am Main einen ebenso attraktiven wie wirtschaftlichen Nahverkehr zu erhalten und weiterzuentwickeln.

## STRUKTURDATEN

### Strukturdaten Frankfurt am Main

Stand: 31.12.2012

Gesamtfläche	248,3 km <sup>2</sup>
Ost-West-Ausdehnung	23,4 km
Nord-Süd-Ausdehnung	23,3 km
Bevölkerung	698.333
Zahl der Privathaushalte	377.301
Beschäftigte	497.202
Studierende (Uni und FH)	51.197
Schülerinnen und Schüler	91.092
Tourismus: Übernachtungen	6.383.889
Kraftfahrzeuge	351.326
Pkw je 1.000 Einwohner	558

## VERKEHRSDEMOGRAFIE

### Verkehrsdemografie

Verfügbarkeit Pkw – ÖPNV-Zeitkarte

Bevölkerungsanteil (in %)*	Frauen	Männer
Pkw-Verfügbarkeit (fast) immer	63	71
Besitz einer ÖPNV-Zeitkarte **	25	20

### Allgemeine Nutzungshäufigkeiten verschiedener Verkehrsmittel

Bevölkerungsanteil (in %)

Verkehrsmittel	(fast) täglich	an 1–3 Tagen die Woche	an 1–3 Tagen im Monat	seltener	(fast) nie
Rad	26	26	9	10	29
Pkw	44	34	7	3	11
ÖPNV	40	28	15	9	8

### Geschlechterverteilung der Fahrgäste nach Betriebszweig (in %)

Verkehrsmittel	Frauen	Männer
U-Bahn	53	47
Straßenbahn	51	49
Bus	55	45
<b>Gesamt</b>	<b>53</b>	<b>47</b>

### Zufriedenheit mit öffentlichen Verkehrsmitteln in Frankfurt am Main

Bevölkerungsanteil (in %)	
eher zufrieden	65
teils/teils	20
eher unzufrieden	13

Quellen: Verbunderhebung 2004, Bürgerbefragung 2012 \* Ab 18 Jahre. \*\* Monatskarte.

# BETRIEBSDATEN

## Betriebsdaten

Stand: 31.12.2012

### Frankfurt gesamt

#### Lokaler Verkehr in Frankfurt am Main (traffiQ)

	Anzahl der Linien <sup>(1)</sup>	Linienlänge (in km) <sup>(1), (2)</sup>	Anzahl der Haltestellen <sup>(4), (5)</sup>
<b>Gesamt</b>	<b>82</b>	<b>788,2</b>	<b>824 <sup>(7)</sup></b>
U-Bahn	9	109,6	87
Straßenbahn	10	111,0	139
Bus	63	567,6	703

#### Regionalverkehr in Frankfurt am Main (RMV)

<b>Gesamt</b>	<b>61</b>	<b>k. A.</b>	<b>174</b>
Regionalbahn (RE, RB)	18	k. A.	13
S-Bahn	9	k. A.	27
Regionalbus	34	k. A.	153

(1) Inklusive Nachtbusse

(2) Regelfahrwege, Mittel aus Hin- und Rückweg

(3) Einschließlich Bedienung in benachbarten Gebietskörperschaften

(4) Die Gesamtsumme ist geringer als die Summe der einzelnen Unternehmen/Betriebszweige, da hier Mehrfachnennungen her ausgerechnet sind.

(5) Inklusive Nachtbus-Haltestellen

(6) Der Anteil des Regionalverkehrs ist geschätzt (30 %).

(7) Es sind auch Haltestellen in anderen Gebietskörperschaften eingerechnet, die von lokalen Verkehrsmitteln angefahren werden.

k. A.: zurzeit keine Angaben möglich

Alle Angaben beziehen sich auf nutzbare Fahrten, also ohne betriebliche Wende- und Betriebshoffahrten.

## Netzdaten

## Betriebsleistung

Fahrzeugeinsatz (in der Spitze)

k. A.

570  
203  
89  
278

k. A.  
k. A.  
k. A.  
k. A.

jährliche Nutzkilometer (in Mio) <sup>(3)</sup>

41,0

31,7  
8,1  
6,9  
16,7

9,3  
2,7  
5,5  
1,1

## Verkehrsleistungen

Zahl der Fahrgäste (in Mio.) <sup>(4)</sup>

260 <sup>(6)</sup>

200,0  
117,3  
49,9  
53,3

k. A.  
k. A.  
k. A.  
k. A.

Personenkilometer (in Mio.)

k. A.

860,6  
469,5  
194,3  
196,8

k. A.  
k. A.  
k. A.  
k. A.

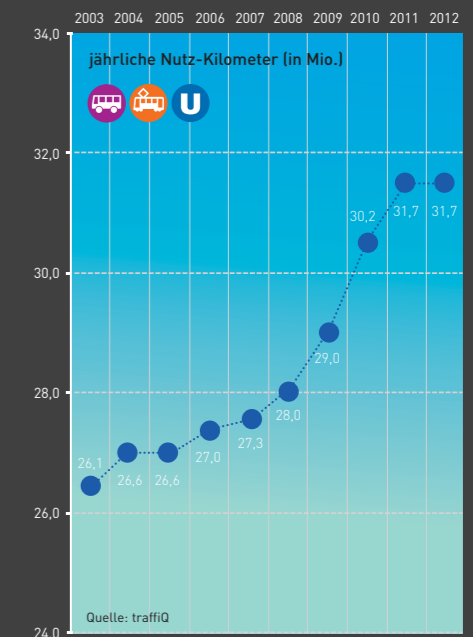
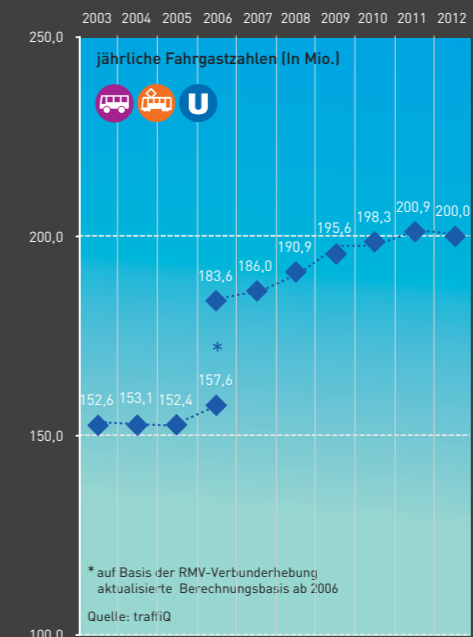
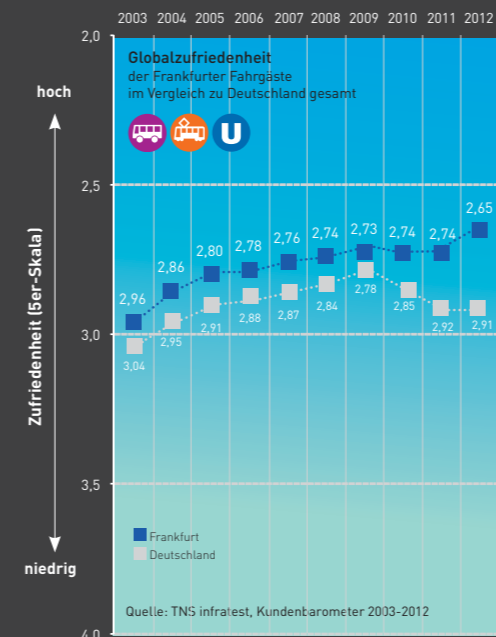
# VERKEHRSLAISTUNGEN

## Fahrgastzahlen nach Fahrscheinarten (in Mio.)

Bezugsjahr 2012

Einzelfahrscheine Erwachsene	19,5
Einzelfahrscheine Kinder	2,0
Tageskarten	13,5
Zeitkarten Erwachsene	97,1
Zeitkarten Auszubildende	27,2
Semestertickets	24,2
Sonstige Fahrscheine	3,6
Freifahrten und Fahrten ohne Fahrkarte	12,9
<b>Gesamt</b>	<b>200,0</b>

# ZEITREIHEN



# GESCHICHTE

## Jahr 2001

**30.08.2001** Stadtverordnetenversammlung beschließt Gründung der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

**01.09.2001** Gründung der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft

## Jahr 2002

**15.12.2002** Fahrplanwechsel

- Integraler Taktfahrplan für den Frankfurter Norden
- Neuer Straßenbahn-Takt zwischen Höchst und Fechenheim
- Neubaugebiete auf dem Riedberg (Linie 26) und im Frankfurter Bogen (Linie 63) erhalten Busanschluss
- Nachtbuslinie n11 nach Eschborn geht in Betrieb

**01.02.2002** Überleitung der Personale von der VGF zur Lokalen Nahverkehrsgesellschaft

## Jahr 2003

**14.12.2003** Fahrplanwechsel

- Inbetriebnahme Rebstock-Straßenbahn (Linie 17)
- Verlängerung Buslinie 58 (Eschborn – Industriepark Höchst) zum Flughafen

- Start der Buslinie 78 (Südbahnhof – Niederrad ComConCenter)
- *traffiQ*-Servicetelefon mit kundenfreundlichen Servicezeiten (täglich 6 – 24 Uhr) ist geschaltet

**01.05.2003** Nachtbusse: neue Linien nach Bad Homburg und Oberursel

## Jahr 2004

**01.01.2004** Gründung der Tochtergesellschaft „*traffiQ*-Servicegesellschaft mbH (tiQs)“

**06.02.2004** Namensänderung: „*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH“

**01.08.2004** Einführung Schülerjahreskarte

**12.12.2004** Inbetriebnahme Midibuslinien Frankfurt-Süd (Bündel F) durch Verkehrsgesellschaft mbH Untermain

(erste Ausschreibung in Frankfurt)

Fahrplanwechsel

- neue Buslinie 45 (Südbahnhof – Deutschherrnviertel)
- neue Buslinie 47 (Südbahnhof – Sachsenhäuser Berg)

Einführung „9-Uhr-Karte“

## Jahr 2005

**24.02.2005** Stadtverordnetenversammlung beschließt Ausschreibung des Buslinien-Bündels A (Frankfurter Norden und Nordwesten)

**11.12.2005** Erstmalige Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel D (Frankfurter Osten, Linien 30 und 36, Nachtbusse) durch In-der-City-Bus GmbH

Fahrplanwechsel

- Neue Linie 33 (Hauptbahnhof – Westhafen)
- Einstellung Linie 40 (Hugo-Junkers-Str. – Ferdinand-Porsche-Straße)
- Einstellung Linie 69 (Bad Vilbel Paul – Gerhardt-Straße – Bornheim)
- Mobilitätsgarantie für Nachtbuskunden

## Jahr 2006

**10.12.2006** Erstmalige Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel A (Frankfurter Norden und Nordwesten) durch Alpina Bad Homburg GmbH

- Einsatz von über 50 besonders umweltfreundlichen EEV-Bussen

Fahrplanwechsel

- Neues Buskonzept Zeilsheim

- Linie 45 erschließt Wohngebiet westlich der Darmstädter Landstraße
- Linie 63 wird im Neubaugebiet Frankfurter Bogen verlängert
- Neue Linien 72/73 (Nordwestzentrum – Industriehof – Rödelheim Bahnhof/Westbahnhof)
- Start Regionales Nachtbuskonzept

## Jahr 2007

**05.07.2007** Stadtverordnetenversammlung beschließt Fortsetzung der Ausschreibung von Busverkehren

**09.12.2007** Fahrplanwechsel

- neue Quartierbuslinie 69 (Weißer Stein – Hügelstraße)
- Verlängerung Buslinie 78 nach Schwanheim
- zusätzliche Fahrten frühmorgens und spätabends auf vielen Linien (Erfüllung NVP)

## Jahr 2008

**15.06.2008** Verlängerung U-Bahn-Linie U4: Bornheim Seckbacher Landstraße – Riederwald Schäfflestraße

**01.08.2008** Einführung „10-Minuten-Garantie“



# GESCHICHTE

04.09.2008 Riedberg-Stadtbahn: 1. Spatenstich

24.10.2008 Magistrat beschließt Direktvergabe des U- und Straßenbahnbetriebs an VGF durch *traffiQ*

14.12.2008 Erstmalige Betriebsaufnahme Bündel C durch Autobus Sippel  
Fahrplanwechsel

- Verlängerung U4 (Riederwald Schöfflestraße – Enkheim)
- neue Buslinie 48 (Südbahnhof – Goetheturm)
- Verlängerung Buslinie 52 (Griesheim Bahnhof – Griesheim Jägerallee)
- Verlängerung Nachtbuslinie n3 (Nordwestzentrum – Riedberg)

## Jahr 2009

23.03.2009 Straßenbahn in den Frankfurter Bogen: 1. Spatenstich

13.12.2009 Erstmalige Betriebsaufnahme Bündel B durch In-der-City-Bus GmbH  
Fahrplanwechsel

- Nachtbusse in allen Nächten
- Verlängerung Buslinie 46 (Hauptbahnhof – Europaviertel)
- Neue Kleinbuslinie 57 (Zeilsheim Taunusblick – Industriepark Tor West)

- Verlängerung Buslinie 64 (Dornbusch – Hauptbahnhof)
- *traffiQ*- Servicetelefon täglich von 0.00 bis 24.00 Uhr besetzt

## Jahr 2010

12.12.2010 Erstmalige Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel E durch Veolia Verkehr Rhein-Main (Alpina)  
Erstmalige Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel H (Kleinbus) durch Urberacher Omnibusbetrieb Lang  
Fahrplanwechsel

- Eröffnung Riedberg-Stadtbahn (Linien U8 und U9)
- Start Kleinbuslinien Oberrad (Linien 81 und 82)

## Jahr 2011

01.02.2011 Stadt Frankfurt vergibt Stadtbahn- und Straßenbahnbetrieb über *traffiQ* direkt an die VGF („Direktvergabe Schiene“)

01.07.2011 Ermäßigte CleverCard Frankfurt eingeführt

11.12.2011 Fahrplanwechsel

- Eröffnung Straßenbahnlinie 18 (Gravensteiner-Platz – Lokalbahnhof/Offenbach Stadtgrenze)
- Linie 63: Rücknahme Gravensteiner – Platz – Herrenapfelstraße
- Linie 65: Rücknahme Obereschbach – Petterweil

- Gateway Gardens erhält Nahverkehrsanschluss (Buslinie OF-67)

## Jahr 2012

10.02.2012 VGF präsentiert den auf Initiative von *traffiQ* entwickelten, aus zwei kurzgekuppelten U-Bahn-Wagen bestehenden Typ U5-50

09.12.2012 Neuer Betreiber im Buslinien-Bündel F: Omnibus- und Reisedienst Erich Sack  
Fahrplanwechsel

- Betriebsstart Buslinie 77 (Flughafen – Gateway Gardens)
- neue regionale Nachtbuslinie n33 (Friedberger Warte – Karben)
- neue Nachtbuslinie n41 (Anschluss Alt-Eckenheim und Frankfurter Bogen)

# DAS ENSEMBLE

Karsten [Adam-Mosebach](#)  
 Claudia [Anacker](#)  
 Kirsten [Anlauf](#)

Johannes [Bardong](#)  
 Peter [Becht](#)  
 Georg [Becker](#)  
 Thea [Beer](#)  
 Helga [Bielawa](#)  
 Walter [Bien](#)  
 Ralf [Blöcher](#)  
 Stefan [Born](#)  
 Simone [Brehl](#)

Jutta [Campbell](#)  
 Roman [Chruscz](#)

Ralf [Damerius](#)  
 Michael [Dewes](#)  
 Gudrun [Dingeldein](#)

Steffen [Ebel](#)  
 David [Eckweiler](#)  
 Sabine [Eichhorn](#)  
 Thomas [Erhart](#)  
 Thomas [Etges](#)

Markus [Frieze](#)  
 Harald [Frühauf](#)

Elke [Gröner](#)  
 Michael [Gröst](#)

Thorsten [Heim](#)  
 Stefanie [Hochheimer](#)  
 Uwe [Homolka](#)

Patrik [Jacob](#)  
 Arzu-Ipek [Janecek](#)  
 Michael [Junge](#)

Dr. Dorothea [Kalleicher](#)  
 Ines [Kathemann](#)

Ulrike [Klotz](#)  
 Horst [Knoblauch](#)  
 Bianka [Koch](#)  
 Dr. Juliane [Korn](#)

Jana [Lichtenberg](#)  
 Klaus [Linek](#)  
 Joachim [Lüderwaldt](#)

Rita [Machold](#)

Marius [Mai](#)  
 Andreas [Maleika](#)  
 Tanja [Moore](#)  
 Reinhard [Mück](#)

Emil [Neder](#)  
 Matthias [Nocun](#)

Burkhard [Proske](#)  
 Nora [Pullmann](#)

Werner [Rehn](#)  
 Holger [Reich](#)  
 Thomas [Ringe](#)

Christine [Sattler](#)  
 Birgit [Schäfer](#)  
 Regina [Schmid](#)  
 Hartmut [Schmidt](#)  
 Kerstin [Schmidt](#)  
 Roland [Schmidt](#)  
 Torsten [Schmidt](#)  
 Winfried [Schmitz](#)  
 Gudula [Seegmüller](#)  
 Joachim [Stepnik](#)  
 Heinz [Steuerwald](#)

Christian [Strunck](#)

Dr. Johannes [Theißen](#)

Dr. Hans-Jörg [v. Berlepsch](#)  
 Verena [Verron](#)  
 Nicole [Verseemann](#)

Christian [Wagner](#)  
 Falko [Waibel](#)  
 Karuna [Wedler](#)  
 Karsten [Weiß](#)  
 Julian [Weißborn](#)  
 Claudia [Würl](#)  
 Michael [Wüst](#)

Birgül [Yüksel](#)

Viktor [Zitzmann](#)



# IMPRESSUM

**Herausgeber:**

*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft  
Frankfurt am Main mbH  
Stiftstraße 9-17  
60313 Frankfurt am Main  
Telefon: 069/212-2 44 24  
Telefax: 069/212-2 44 30  
[www.traffiQ.de](http://www.traffiQ.de)  
[info@traffiQ.de](mailto:info@traffiQ.de)

**Verantwortlich:**

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

**Text und Redaktion:**

Klaus Linek


**Idee & Gestaltung:**

idüll. Mit Liebe gedacht.  
[www.iduell.de](http://www.iduell.de)

**Fotografie:**

Stefan Freund  
[www.stefanfreund.de](http://www.stefanfreund.de)

# CD-ROM



Bitte keine  
Getränke auf  
der Bühne  
stehen lassen!



Herausgeber:  
traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft  
Frankfurt am Main mbH  
Stiftstraße 9-17  
60313 Frankfurt am Main  
Telefon: 069/212-2 44 24  
Telefax: 069/212-2 44 30

[www.traffiQ.de](http://www.traffiQ.de), [info@traffiQ.de](mailto:info@traffiQ.de)

Verantwortlich:  
Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:  
Klaus Linek

Idee & Gestaltung:  
idüll. Mit Liebe gedacht.

**traffiQ**  
Frankfurt am Main

# DER REVISOR

*Lagebericht und  
Jahresabschluss*

**GESCHÄFTSERGEBNIS 2012**

**traffico**  
Frankfurt am Main

# INHALT

<b>Bilanz zum 31.12.2012</b>	
Aktiva	3
Passiva	5
<b>Gewinn- und Verlustrechnung</b>	<b>7</b>
<b>Anhang für das Geschäftsjahr 2012</b>	
Allgemeine Angaben	9
Angaben zu Positionen der Bilanz	10
Angaben zur Gewinn- und Verlustrechnung	13
Sonstige finanzielle Verpflichtungen	15
Organe der Gesellschaft	15
Ergebnisverwendungsvorschlag	16
<b>Anlagenspiegel zum 31.12.2012</b>	<b>17</b>
<b>Lagebericht 2012</b>	
Allgemeine Angaben zur Gesellschaft	19
Darstellung des Geschäftsverlaufs und der Lage	19
Voraussichtliche Entwicklung der Gesellschaft	20
Chancen und Risiken der künftigen Entwicklung	25
<b>Bestätigungsvermerk der Wirtschaftsprüfer</b>	<b>31</b>
<b>Bericht des Aufsichtsrats</b>	<b>32</b>
<b>Impressum</b>	<b>34</b>

# BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2012 – AKTIVA

A. Anlagevermögen	31.12.2012	31.12.2011
	€	€
<hr/>		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände		
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	59.341,00	117.406,00
	<b>59.341,00</b>	<b>117.406,00</b>
II. Sachanlagen		
1. Bauten auf fremden Grundstücken	84.590,00	88.385,00
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	355.538,00	469.095,00
	<b>440.128,00</b>	<b>557.480,00</b>
III. Finanzanlagen		
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	25.000,00	25.000,00
	25.000,00	25.000,00
<hr/>		
<b>Summe Anlagevermögen</b>	<b>524.469,00</b>	<b>699.886,00</b>



	31.12.2012	31.12.2011
	€	€
<b>B. Umlaufvermögen</b>		
<hr/>		
I. Vorräte		
1. Fertige Erzeugnisse und Waren	14.500,00	34.700,00
	14.500,00	34.700,00
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.543.924,99	2.475.062,89
2. Forderungen gegen Gesellschafter	299.406,24	8.917.816,02
- davon treuhänderisch 0,00 € (Vorjahr: 8.614.252,95 €)		
3. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	3.949,44	5.010,68
4. Sonstige Vermögensgegenstände	17.564.550,46	6.999.891,58
- davon aus Steuern 14.053,09 € (Vorjahr: 4.426,94 €)		
- davon treuhänderisch 17.543.225,37 € (Vorjahr: 6.985.938,32 €)		
	20.411.831,13	18.397.781,17
III. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten	1.299.801,33	508.859,00
<hr/>		
Summe Umlaufvermögen	21.726.132,46	18.941.340,17
<hr/>		
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	33.771,46	50.204,13
<hr/>		
<b>SUMME AKTIVA</b>	<b>22.284.372,92</b>	<b>19.691.430,30</b>

# BILANZ ZUM 31. DEZEMBER 2012 – PASSIVA

	31.12.2012	31.12.2011
	€	€
<b>A. Eigenkapital</b>		
I. Gezeichnetes Kapital	25.600,00	25.600,00
II. Kapitalrücklage	9.900.000,00	9.900.000,00
III. Jahresfehlbetrag	8.563.468,48	9.858.737,87
<b>Summe Eigenkapital</b>	<b>1.362.131,52</b>	<b>66.862,13</b>
<b>B. Rückstellungen</b>		
1. Sonstige Rückstellungen	1.040.463,07	1.143.384,45
<b>Summe Rückstellungen</b>	<b>1.040.463,07</b>	<b>1.143.384,45</b>

	31.12.2012	31.12.2011
	€	€
<b>C. Verbindlichkeiten</b>		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	1.921.980,74	2.777.407,26
2. Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaftern	4.675.040,04	0,00
- davon treuhänderisch 4.675.040,05 € (Vorjahr: 0,00 €)		
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	42.081,32	31.839,91
4. Sonstige Verbindlichkeiten	13.242.676,23	15.671.936,55
- davon aus Steuern: 85.407,78 € (Vorjahr: 59.371,28 €)		
- davon treuhänderisch: 12.868.285,33 € (Vorjahr: 15.600.191,28 €)		
<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	<b>19.881.778,33</b>	<b>18.481.183,72</b>
<b>SUMME PASSIVA</b>	<b>22.284.372,92</b>	<b>19.691.430,30</b>

## Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2012

	2012		2011	
	€	€	€	€
<b>1. Erträge lokaler Busverkehr aus Aufgabenübertragung und Beleihung</b>				
Erträge aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	249.719.342,73		260.238.828,48	
davon treuhänderische Mittel zur Weiterleitung im Rahmen des Einnahmenmanagements	-185.898.053,61		-200.868.217,48	
Zuschuss der Stadt Frankfurt am Main	15.882.880,12		22.501.942,80	
Erlöse aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	7.784.342,19		6.931.127,22	
		87.488.511,43		88.803.681,02
<b>2. Aufwendungen lokaler Busverkehr aus Aufgabenübertragung und Beleihung</b>				
Aufwendungen aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	-249.719.342,73		-260.238.828,48	
davon treuhänderisch getätigte Ausgaben im Rahmen des Einnahmenmanagements	170.015.173,49		178.366.274,68	
Aufwand aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	-7.607.500,57		-6.780.561,18	
		-87.311.669,81		-88.653.114,98
<b>3. Ergebnis aus Verkehrsleistungen</b>		<b>176.341,62</b>		<b>150.566,04</b>
<b>4. Sonstige betriebliche Erträge</b>		1.656.904,48		1.010.259,50
<b>5. Personalaufwand</b>				
a) Löhne und Gehälter		-3.978.640,61		-4.133.000,70
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung		-1.075.028,98		-1.041.177,66
davon für Altersversorgung: € 385.958,52 (Vorjahr: € 365.020,22)				
		-5.053.669,59		-5.174.178,36
<b>6. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen</b>		-183.034,90		-196.853,87
<b>7. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>		-5.141.634,99		-5.611.556,09

## Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2012

	2012		2011	
	€	€	€	€
8. Zinsen und ähnliche Erträge		4.686,79		8.500,60
9. Sonstige Zinsen und ähnliche Aufwendungen		-16.303,13		-38.164,59
davon aus Aufzinsung : € 58.353,00 (Vorjahr: € 52.182,00)				
10. Erträge aus Gewinnabführung		0,00		0,00
11. Aufwendungen aus Verlustübernahme		-6.055,96		-6.348,30
<b>12. Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit</b>		<b>-8.562.265,68</b>		<b>-9.857.775,07</b>
13. Außerordentliche Aufwendungen		0,00		0,00
14. Außerordentliches Ergebnis		0,00		0,00
15. Sonstige Steuern		-1.202,80		-962,80
<b>16. Jahresfehlbetrag</b>		<b>-8.563.468,48</b>		<b>-9.858.737,87</b>

# ANHANG FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2012

## I. Allgemeine Angaben

### 1. Form der Darstellung

Der Jahresabschluss der *traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (*traffiQ*) wurde gemäß Gesellschaftsvertrag nach den für große Kapitalgesellschaften geltenden Vorschriften des Handelsgesetzbuches in der Fassung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes und den ergänzenden Vorschriften des GmbH-Gesetzes aufgestellt.

Von der Möglichkeit Berichtspflichten im Anhang statt in Bilanz bzw. Gewinn- und Verlustrechnung zu erfüllen, ist Gebrauch gemacht worden. Zur Verbesserung der Klarheit der Darstellung werden in der Bilanz einzelne Posten zusammengefasst und im Anhang gesondert ausgewiesen und erläutert.

Die Gewinn- und Verlustrechnung ist nach dem Gesamtkostenverfahren aufgestellt.

### 2. Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Entgeltlich erworbene immaterielle Vermögensgegenstände werden bei Zugang mit ihren Anschaffungskosten aktiviert und linear abgeschrieben.

Die Sachanlagen sind zu Anschaffungskosten abzüglich planmäßiger linearer Abschreibungen bewertet. Zugänge werden pro rata temporis abgeschrieben.

Geringwertige Wirtschaftsgüter bis 410,00 € werden sofort abgeschrieben. Die geringwertigen Wirtschaftsgüter von 150,00 € bis zu 1.000,00 € werden in einem Sammelposten in fünf Jahren linear abgeschrieben, wenn die Anschaffung im Jahr 2008 und 2009 erfolgt ist.

Die Finanzanlagen sind zu Anschaffungskosten bilanziert.

Vorräte sind zu Anschaffungskosten oder zum niedrigeren beizulegenden Wert am Stichtag bewertet.

Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände sind zum Nominalwert aktiviert. Der Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten sind mit dem Nennwert aktiviert.

Die sonstigen Rückstellungen berücksichtigen alle erkennbaren Risiken und ungewissen Verbindlichkeiten. Der Ansatz erfolgt in Höhe des nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen Erfüllungsbetrages. Langfristige Rückstellungen werden mit dem ihrer Laufzeit entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen Jahre abgezinst.

Erträge und Aufwendungen aus der Ab- und Aufzinsung von Rückstellungen werden jeweils gesondert unter dem Posten „Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge“ sowie „Zinsen und ähnlichen Aufwendungen“ ausgewiesen.

Für die Altersteilzeitrückstellungen existiert eine Rückdeckungsversicherung, welche zur Insolvenzabsicherung dem Zugriff aller Gläubiger des Unternehmens

im Wege der Einzelvollstreckung oder der Insolvenz entzogen ist. Entsprechend werden die Verpflichtungen und der Aktivwert der Rückdeckungsversicherung in der Bilanz nach § 246 Abs. 2 HGB saldiert ausgewiesen.

Den Mitarbeitern ist eine Alters- und Hinterbliebenenversorgung nach den Regeln der Zusatzversorgung im öffentlichen Dienst zugesagt. Entsprechend der allgemeinen Bilanzierungspraxis ist diese Verpflichtung der Gesellschaft im Hinblick auf die Mitgliedschaft in der Zusatzversorgungskasse der Stadt Frankfurt am Main im Jahresabschluss nicht passiviert.

Die Zusatzversorgungskasse hat die Aufgabe, den Beschäftigten ihrer Mitglieder eine zusätzliche Alters-, Erwerbsminderungs- und Hinterbliebenenversorgung zu gewähren. Die Leistungen der betrieblichen Altersversorgung richten sich nach dem Tarifvertrag über die zusätzliche Altersvorsorge der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes (ATV-K). Seit dem 1. Januar 2002 ist die Betriebsrente insbesondere abhängig von dem jeweiligen Jahresentgelt und dem Alter der Beschäftigten (sogenanntes Punktemodell). Die im Gesamtversorgungssystem bis 31. Dezember 2001 erworbenen Anwartschaften werden zusätzlich in Form einer Startgutschrift berücksichtigt.

Die Versorgungsverpflichtungen werden im Umlageverfahren in Form eines Abschnittsdeckungsverfahrens finanziert. Der Umlagesatz und die Eigenbeteiligung der Beschäftigten sind im ATV-K auf den Stand vom November 2001 festgeschrieben. Der Umlagesatz beträgt 6 %. Davon trägt der Arbeitgeber 5,6 %, auf die Pflichtversicherten entfällt eine Eigenbeteiligung in Höhe von 0,4 %.

Infolge der Schließung des Gesamtversorgungssystems und des Wechsels zum Punktemodell erhebt die Kasse zur Finanzierung der Ansprüche und Anwartschaften, die vor dem 1. Januar 2002 begründet worden sind, neben den Umlagen ein

Sanierungsgeld zur Deckung des zusätzlichen Finanzbedarfs. Im Jahr 2012 betrug das Sanierungsentgelt 3,5 % der zusatzversorgungspflichtigen Entgelte.

Für außertarifliche angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden rückgedeckte Rentenversicherungen abgeschlossen.

Die Verbindlichkeiten sind zu Erfüllungsbeträgen passiviert.

Der Jahresabschluss wird nach den Vorschriften des Handelsgesetzbuches in der Fassung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes (BilMoG) aufgestellt.

## **II. Angaben zu Positionen der Bilanz**

### **1. Anlagevermögen**

Die Aufgliederung der in der Bilanz zusammengefassten Posten des Anlagevermögens und ihre Entwicklung sind in dem nachfolgenden Anlagespiegel dargestellt.

Bei den Zugängen der immateriellen Vermögensgegenstände handelt es sich um den Erwerb von Software und Lizenzen.

Die Zugänge bei den Sachanlagen resultieren aus der Beschaffung von Büromobiliar.

### **2. Umlaufvermögen**

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände haben in Höhe von 20,412 Mio. € eine Restlaufzeit von unter einem Jahr.

# ANHANG FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2012

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen betreffen überwiegend die Abrechnung der Infrastrukturvermietung gegenüber den Verkehrsunternehmen. Die Forderungen gegen Gesellschafter fallen in Höhe von 299 T€ an und umfassen das Guthaben auf dem beim Kassen- und Steueramt der Stadt Frankfurt am Main geführten Verrechnungskonto.

Forderungen gegen verbundene Unternehmen betreffen die Tochtergesellschaft tiQs.

Sonstige Vermögensgegenstände fallen in Höhe von 17,543 Mio. € im Treuhandbereich an, denen gleich hohe Treuhandmittel aus Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaften und sonstigen Verbindlichkeiten gegenüberstehen; davon betreffen 944 T€ Forderungen aus Anträgen nach § 148 SGB IX, hier handelt *traffiQ* als Bevollmächtigter für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre gegenüber dem Regierungspräsidium Darmstadt. Daneben betreffen sie in Höhe von 14 T€ Forderungen aus Steuern 2012 (Soli, ZAST) gegenüber dem Betriebsstättenfinanzamt.

### 3. Eigenkapital

Das Eigenkapital setzt sich wie folgt zusammen:

in EUR	31.12.2011	Veränderungen 2012	31.12.2012
<b>Gezeichnetes Kapital</b>	25.600,00	-	25.600,00
<b>Kapitalrücklage</b>	9.900.000,00	-	9.900.000,00

in EUR	31.12.2011	Veränderungen 2012	31.12.2012
<b>Kapitalrückführung</b>	-	- 41.262,13	-
<b>Kapitalzuführung</b>	-	+ 9.900.000,00	-
<b>Jahresfehlbetrag</b>	- 9.858.737,87	-	- 8.563.468,48
<b>Eigenkapital</b>	66.862,13	-	1.362.131,52

Alleinige Gesellschafterin ist die Stadt Frankfurt am Main.

Die zur Deckung des Eigenbedarfs von der Stadt Frankfurt am Main im Geschäftsjahr 2012 geleisteten Zuschüsse in Höhe von 9.900.000,00 € wurden in die Kapitalrücklage eingestellt. Der Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2011 in Höhe von 9.858.737,87 € wurde laut Gesellschafterbeschluss vom 31. August 2012 durch Entnahme aus der Kapitalrücklage und Verrechnung des Entnahmebetrages in entsprechender Höhe ausgeglichen. Mit gleichem Beschluss war die verbleibende Kapitalrücklage aus 2011 in Höhe von 41.262,13 € an die Gesellschafterin zurückzuführen.

### 4. Rückstellungen

In den sonstigen Rückstellungen sind vor allem Verpflichtungen gegenüber der Belegschaft aus Altersteilzeit (1,097 Mio. €), Urlaubsansprüchen (277 T€) und sog. Deputatsansprüchen (215 T€), weiterhin Rückstellungen für Leistungsentgelt und Tantiemen (159 T€), für Jahresabschlusskosten und Testate (36 T€), sowie ausstehende Rechnungen (8 T€) sowie für sonstige Rückstellungen (32 T€) enthalten.



Langfristige Rückstellungen werden mit dem ihrer Laufzeit entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen sieben Jahre abgezinst. Erträge und Aufwendungen aus der Abzinsung von Rückstellungen werden jeweils gesondert unter den Posten „Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge“ sowie „Zinsen und ähnliche Aufwendungen“ ausgewiesen.

Für die Rückstellungen von Verpflichtungen gegenüber der Belegschaft aus Alterszeit wurde ein versicherungsmathematisches Gutachten eingeholt. Erfüllungsrückstand und Aufstockungsbeträge wurden mit dem jeweiligen Barwert angesetzt. Als Rechnungsgrundlage dienten die „Richttafeln 2005 G“ von Klaus Heubeck. Gemäß RückAbzins V wurde ein jährlicher Abzinsungssatz in Höhe von jeweils 3,79 % p. a. für die abgeschlossenen ATZ-Verträge sowie für die potenziellen ATZ-Anwärter angewendet. Weiterhin wurde eine erwartete Einkommenssteigerung in Höhe von 2,00 % p. a. zugrunde gelegt. Es liegt eine Saldierung nach § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB der Alterszeitverpflichtungen mit dem Planvermögen vor. Planvermögen umfasst Vermögensgegenstände, die dem Zugriff aller Gläubiger des Unternehmens im Wege der Einzelvollstreckung oder der Insolvenz entzogen sind.

	2012 (T€)
Altersteilzeitverpflichtung	1.097
abzüglich Zeitwert Planvermögen aus Rückdeckungsversicherung	(783)
<b>Saldo</b>	<b>314</b>

Im Finanzergebnis wurden entsprechend die zugehörigen Aufwendungen und Erträge aus der Aufzinsung und aus dem zu verrechnenden Vermögen saldiert:

	2012 (T€)
Zinsaufwand aus Altersteilzeitverpflichtung	44
Zinsertrag aus dem Planvermögen	42
<b>Zinsergebnis</b>	<b>2</b>

## 5. Verbindlichkeiten

Sämtliche Verbindlichkeiten haben eine Restlaufzeit von unter einem Jahr. Sie sind nicht durch Pfandrechte oder ähnliche Rechte gesichert.

Die Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen betreffen überwiegend die Anmietung von Infrastruktur von der Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH, Frankfurt am Main (VGF).

Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaftern umfassen Treuhandmittel in Höhe von 4,675 Mio. €.

Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen betreffen die Tochtergesellschaft tiQs.

Die sonstigen Verbindlichkeiten umfassen in Höhe von 12,868 Mio. € Treuhandmittel; davon betreffen 944 T€ weiterzuleitende Ansprüche der Verkehrsunternehmen aus Anträgen nach § 148 SGB IX, bei denen *traffiQ* als Bevollmächtigter für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre handelt. Daneben umfassen sie in Höhe von 85 T€ Verbindlichkeiten aus Steuern sowie mit 263 T€ Verbindlichkeiten gegenüber den EU-Partnern im Projekt PIMMS-Capital, bei dem *traffiQ* Leadpartner ist und somit die Abrechnungsperioden verantwortet.

# ANHANG FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2012

## III. Angaben zur Gewinn- und Verlustrechnung

### 6. Ergebnis aus Verkehrsleistungen

Das Ergebnis aus Verkehrsleistungen umfasst die Erträge (79,704 Mio. €) und den Aufwand (79,704 Mio. €) lokaler Verkehr Bus aus Aufgabenübertragung und Beleihung sowie die Erträge (7,784 Mio. €) und die Aufwendungen (7,608 Mio. €) aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen.

### 7. Sonstige betriebliche Erträge

In den sonstigen betrieblichen Erträgen sind vor allem Erträge aus dem Fahrplanbuchverkauf und Provisionen aus dem Verkauf von Bahnfahrkarten (141 T€) enthalten. Andere betriebliche Erträge (495 T€) umfassen insbesondere Erträge aus den Teilnahme- und Finanzierungsbeiträgen für die ECOMM-Konferenz 2012 (219 T€), aus dem Dienstleistungsvertrag mit der RTW (70 T€), Kostenübernahmen Dritter zu Marketingmaßnahmen (42 T€), Ertrag aus Fahrplanbuchzuschuss (19 T€) und Erträge aus Dienstleistungen für verbundene Unternehmen (17 T€). Hinzu kommen Erträge aus der Auflösung von Rückstellungen (8 T€). Zu den periodenfremden Erträgen (1,002 Mio. €) verweisen wir auf Ziffer (13).

### 8. Personalaufwand

Der Personalaufwand in Höhe von 5,054 Mio. € enthält Aufwendungen für die Altersversorgung in Höhe von 386 T€, für Beiträge zur Zusatzversorgungskasse der

Stadt Frankfurt am Main und Rentenversicherungsbeiträge. Im Durchschnitt wurden 69 (Vorjahr 69) Arbeitnehmer beschäftigt, davon waren 69 Angestellte.

### 9. Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen im Gesamtbetrag von 5,142 Mio. € beinhalten insbesondere Kosten für Fremdleistungen einschließlich Werbe- und Repräsentationskosten (2,482 Mio. €), Miet- und Nebenkosten und sonstige Gebäudeaufwendungen (738 T€), laufende EDV- und Kommunikationskosten (262 T€), Rechts- und Beratungskosten (182 T€), Fortbildungs- und Reisekosten (88 T€), Druck- und Vertriebskosten für das Fahrplanbuch (92 T€), Aufwendungen im Zusammenhang mit der Mobilitätszentrale (36 T€), Beiträge zu Versicherungen und Verbänden (31 T€), Fachliteratur und Bürobedarf inkl. Multifunktionsgeräte (40 T€) sowie entsprechende Aufwendungen aus den nicht abzugsfähigen Vorsteuerbeträgen aufgrund fehlender Unternehmereigenschaft im Sinne des Umsatzsteuergesetzes (470 T€). Von den sonstigen betrieblichen Aufwendungen fielen im Zusammenhang mit Projekten 846 T€ an, davon rund 283 T€ im Rahmen der ECOMM-Konferenz 2012. Zu den periodenfremden Aufwendungen (552 T€) verweisen wir auf Ziffer (13).

### 10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge

Es handelt sich um Zinserträge des Kontos HH 6290 „Eigenbedarfsbereich“ beim Kassen- und Steueramt der Stadt Frankfurt am Main, der laufenden Bankkonten und der Tagesgeldkonten bei der Frankfurter Sparkasse, Frankfurt am Main.

R 18 MUSICIANS



### 11. Sonstige Zinsen und ähnliche Aufwendungen

Es handelt sich in Höhe von T€ 58 um Zinsaufwand aus Aufzinsung im Zusammenhang mit der Bildung von Rückstellungen für Altersteilzeit und Deputatsansprüche aufgrund der Bewertungsvorgaben des Handelsgesetzbuches in der Fassung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes.

### 12. Aufwand aus Verlustübernahme

Der Aufwand aus Verlustübernahme in Höhe von 6 T€ (im Vorjahr Aufwand aus Verlustübernahme: 6 T€) resultiert aus dem Ergebnisabführungsvertrag mit der Tochtergesellschaft tiQs *traffiQ*-Servicegesellschaft mbH.

### 13. Neutrale und außerordentliche Posten

Periodenfremde Aufwendungen fielen in Höhe von 552 T€ (Vorjahr 385 T€) an und betreffen insbesondere die Nachberechnung von Infrastrukturdienstleistungen aus 2010/2011 (529 T€), die Nebenkostenabrechnung 2011 (10 T€). Periodenfremde Erträge in Höhe von 1,002 Mio. € (Vorjahr 550 T€) entstanden insbesondere aus Gutschriften für Infrastrukturdienstleistungen aus Vorjahren (676 T€) sowie im Rahmen der Co-Finanzierung durch die EU bei den europäischen Projekten (326 T€).

Außerordentliche Aufwendungen und außerordentliche Erträge fielen nicht an.

# ANHANG FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2012

## IV. Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Sonstige finanzielle Verpflichtungen fallen jährlich durch den Mietvertrag (inkl. Mietnebenkosten) über die bestehenden Büroflächen in Höhe von 735 T€ an.

Weitere sonstige finanzielle Verpflichtungen i. S. des § 285 Nr. 3 HGB bestanden am Abschlussstichtag nicht.

## V. Sonstige Angaben

### Organe der Gesellschaft

#### 1. Aufsichtsrat

##### Vertreter der Anteilseigner:

- Stefan Majer, Stadtrat, – Vorsitzender –
- Martin Daum, Personalreferent, – stellv. Vorsitzender –
- Angela Hanisch, Diplom-Psychologin
- Bernhard Maier, Konzeptioner
- Peter Mensinger, Geschäftsführer
- Klaus Oesterling, Fraktionsgeschäftsführer
- Annette Rinn, Kauffrau
- Jan Schneider, Jurist

##### Vertreter der Arbeitnehmer:

- Holger Reich, Angestellter

An Mitglieder des Aufsichtsrats wurden 3 T€ vergütet.

#### 2. Geschäftsführung

Alleiniger Geschäftsführer ist Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch. Von dem Recht nach § 286 Abs. 4 HGB, die Angabe der Gesamtbezüge der Geschäftsführung zu unterlassen, wurde Gebrauch gemacht.

##### Gesamthonorar Abschlussprüfer

Das vom Abschlussprüfer berechnete Gesamthonorar für Abschlussprüfungsleistungen gemäß § 285 Nr. 17 HGB betrug 35.700,00 €. Daneben wurden vom Abschlussprüfer Steuerberatungsleistungen erbracht; das Honorar hierfür betrug 2.380,00 €. Sonstige Leistungen wurden vom Abschlussprüfer nicht erbracht.

##### Angaben zu Geschäften mit nahestehenden Unternehmen und Personen

Im Geschäftsjahr 2012 gab es keine nicht zu marktüblichen Bedingungen zustande gekommenen Geschäfte gemäß § 285 Nr. 21 HGB mit nahestehenden Unternehmen und Personen.

### **Anteilsbesitz**

Die Gesellschaft ist zum 31.12.2012 mit 100% am Kapital der tiQs *traffiQ*-Servicegesellschaft mbH, Frankfurt am Main, beteiligt. Zum 31.12.2012 beträgt das Eigenkapital der tiQs *traffiQ*-Servicegesellschaft mbH, Frankfurt am Main, 25.000,00 € und der Jahresüberschuss 0,00 €.

### **Ergebnisverwendungsvorschlag**

Die Geschäftsführung schlägt der Gesellschafterversammlung vor, den laufenden Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2012 in Höhe von 8.563.468,48 € durch Auflösung der Kapitalrücklage auszugleichen.

Frankfurt am Main, 28. März 2013

*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch  
Geschäftsführer

# ANHANG FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2012

Anlagenpiegel zum 31. Dezember 2012

## Anschaffungs- und Herstellungskosten

	1.1.2012	Zugänge	Abgänge	Umbuchung	31.12.2012
	€	€	€	€	€
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>					
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	924.097,97	4.141,68	0,00	0,00	928.239,65
	924.097,97	4.141,68	0,00	0,00	928.239,65
<b>II. Sachanlagen</b>					
1. Bauten auf fremden Grundstücken	125.235,08	0,00	0,00	0,00	125.235,08
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.446.355,77	3.476,22	670,93	0,00	1.449.161,06
	1.571.590,85	3.476,22	670,93	0,00	1.574.396,14
<b>III. Finanzanlagen</b>					
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	25.000,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00
	25.000,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00
	2.520.688,82	7.617,90	670,93	0,00	2.527.635,79

Anlagenspiegel zum 31. Dezember 2012	Abschreibungen				Restbuchwerte	
	1.1.2012 €	Zugänge €	Abgänge €	31.12.2012 €	31.12.2012 €	31.12.2011 €
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>						
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	806.691,97	62.206,68	0,00	868.898,65	59.341,00	117.406,00
	806.691,97	62.206,68	0,00	868.898,65	59.341,00	117.406,00
<b>II. Sachanlagen</b>						
1. Bauten auf fremden Grundstücken	36.850,08	3.795,00	0,00	40.645,08	84.590,00	88.385,00
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	977.260,77	117.033,22	670,93	1.093.623,06	355.538,00	469.095,00
	1.014.110,85	120.828,22	670,93	1.134.268,14	440.128,00	557.480,00
<b>III. Finanzanlagen</b>						
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	25.000,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	25.000,00
	1.820.802,82	183.034,90	670,93	2.003.166,79	524.469,00	699.886,00

# LAGEBERICHT 2012

## I. Allgemeine Angaben zur Gesellschaft

*traffiQ*, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, nimmt im Auftrag der Stadt Frankfurt am Main alle die Aufgaben und Befugnisse wahr, die nach dem Hessischen ÖPNV-Gesetz (HessÖPNVG) dem Aufgabenträger zugewiesen sind. Die Aufgaben von *traffiQ* sind im Gesellschaftsvertrag sowie im „Aufgabenübertragungs- und Beleihungsvertrag zwischen der Stadt Frankfurt am Main und der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH“ festgelegt.

## II. Darstellung des Geschäftsverlaufs und der Lage

### 1. Ertrags-, Vermögens- und Finanzlage

Den Erträgen (Ergebnis aus Verkehrsleistung, Zinserträgen und Ergebnisübernahme) in Höhe von 1,838 Mio. € stehen Betriebsaufwendungen (inkl. Abschreibungen, Zinsen, außerordentlichem Aufwand und Steuern) in Höhe von 10,401 Mio. € gegenüber. Das Geschäftsjahr 2012 schließt mit einem Jahresfehlbetrag in Höhe von 8,563 Mio. €. Das Jahresergebnis hat sich somit gegenüber dem Vorjahr um gut 1,296 Mio. € verbessert. Der am 05.12.2011 vom Aufsichtsrat beschlossene und im Aufsichtsrat am 26.03.2012 geänderte Wirtschaftsplan sah einen Jahresfehlbetrag in Höhe von 9,981 Mio. € vor.

Die Bilanzsumme zum 31.12.2012 beträgt 22,284 Mio. €. Die Erhöhung der Bilanzsumme um rund 2,593 Mio. € (zuvor 10,000 Mio. €) gegenüber dem Vorjahr entstand überwiegend durch die zum Bilanzstichtag einzubeziehenden

Treuhandaktiva (sonstige Vermögensgegenstände und -verbindlichkeiten) in Höhe von jeweils 17,543 Mio. € sowie bei den flüssigen Mitteln. Nimmt man eine Bereinigung der Bilanzsumme um das Treuhandvermögen vor, so erhöht sich die Bilanzsumme von 4,091 Mio. € im Vorjahr auf dann 4,741 Mio. €, bedingt durch die Zunahme bei den flüssigen Mitteln.

Auf der Vermögensseite entfallen 524 T€ (2,4%) auf das Anlagevermögen sowie 21,760 Mio. € (97,6%) auf das Umlaufvermögen (inkl. Rechnungsabgrenzungsposten). Die Anlagenintensität beträgt 2,4%. Die unterjährige Liquidität war jederzeit gesichert. Das Anlagevermögen wird zum Bilanzstichtag durch Eigenkapital und langfristige Verbindlichkeiten zu 259,7% gedeckt.

Auf der Finanzierungsseite entfallen 1,362 Mio. € auf das Eigenkapital, 1,040 Mio. € (4,7%) auf Rückstellungen sowie 19,882 Mio. € (89,3%) auf die Verbindlichkeiten. Die Eigenkapitalquote beläuft sich auf 6,1%.

Bezüglich der Zusammensetzung der Positionen in GuV und Bilanz verweisen wir auf den Anhang zum Jahresabschluss 2012.

Die Finanzierung von *traffiQ* erfolgt, soweit nicht durch eigene Erträge erwirtschaftet, durch Zuweisungen des Gesellschafters, die seit dem Geschäftsjahr 2004 in Kapitalrücklagen eingestellt werden. Für das Geschäftsjahr 2012 hat die Stadt Frankfurt am Main *traffiQ* Haushaltsmittel in Höhe von insgesamt 37,905 Mio. € (Zuweisung Eigenbedarf 10,500 Mio. €, Zuweisung Treuhandbereich 19,605 Mio. € sowie Reste aus Mittelübertragung in Höhe von 7,800 Mio. €) zur Verfügung gestellt. Der am 05.12.2011 vom Aufsichtsrat beschlossene und im Aufsichtsrat am 25.06.2012 geänderte Wirtschaftsplan sieht einen Fehlbedarf von 33,329 Mio. € (Eigenbedarf 9,981 Mio. €; Treuhandbereich 23,348 Mio. €) vor. Insgesamt wurden



für das Jahr 2012 im Eigenbedarfsbereich Mittel in Höhe von 9,900 Mio. € von der Stadt Frankfurt am Main an *traffiQ* in die Kapitalrücklage gezahlt. Die Alleingeschafterin hat durch Beschluss vom 31.08.2012 die Kapitalrücklage aus 2011 in Höhe von 9,900 Mio. € zum Ausgleich des Jahresfehlbetrages in Höhe von 9.858.737,87 € und zur Ausschüttung an die Geschafterin in Höhe von 41.262,13 € aufgelöst. Die rund 41 T€ sind an die Stadt Frankfurt am Main zurückgeflossen.

## 2. Verbundene Unternehmen und Beteiligungen

*traffiQ* hat eine 100-prozentige Tochtergesellschaft, „*traffiQ*-Servicegesellschaft mbH“ (tiQs) mit Sitz in Frankfurt am Main, deren Gegenstand die Beratung von Aufgabenträgern und aufgabenträgernahen Organisationen in Planungsfragen und strategisch-organisatorischen Fragen des öffentlichen Personennahverkehrs im Zuge der Marktliberalisierung ist. Zwischen tiQs und *traffiQ* besteht ein steuerlich anerkannter Ergebnisabführungsvertrag. Von der Tochtergesellschaft tiQs musste im Geschäftsjahr 2012 ein Verlust aus Ergebnisübernahme in Höhe von 6.055,96 € übernommen werden.

Darüber hinaus war *traffiQ* im Berichtsjahr an keinen weiteren Unternehmen beteiligt.

## 3. Personal

Zum Jahresende 2012 beschäftigte *traffiQ* insgesamt 73 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon neun in Teilzeit. Zum Ende 2012 waren 64 Stellen sowie vier von den insgesamt zusätzlichen fünf befristeten Stellen besetzt. *traffiQ* bildet zudem seit August 2010 einen Lehrling zum Bürokaufmann aus, der Anfang

2013 übernommen wurde. Im Jahresdurchschnitt 2012 wurden sechs Schwerbehinderte beschäftigt. Es musste von *traffiQ* keine Ausgleichsabgabe (gemäß § 77 SGB IX) gezahlt werden.

## III. Voraussichtliche Entwicklung der Gesellschaft

### 1. Neuausrichtung zur Steigerung der Attraktivität des Frankfurter Marktes

Nachdem alle Linienbündel wenigstens einmal im Wettbewerb vergeben wurden, hat sich *traffiQ* für eine umfassende Erfolgskontrolle mit bedarfsweiser Anpassung der Linienbündel entschieden – auch um weiterhin einen lebhaften Wettbewerb zu gewährleisten. Zudem hat sich das Frankfurter Liniennetz in den letzten Jahren deutlich verändert:

- Anpassungen des Busnetzes an neue Straßenbahn- und Stadtbahnverbindungen (bspw. Eröffnung der Riedberg-Stadtbahn, neue Linien 17 und 18);
- Einführung neuer Buskonzepte sowie die Einrichtung neuer Buslinien (bspw. Linien 48, 57, 69, 81/82);
- Die Zahl der eingesetzten Fahrzeugtypen hat sich erhöht (neben Standardlinien und Gelenkbussen jetzt auch Einsatz von Midi- und Kleinbussen);
- Die anfangs homogen auf fünf Bündel verteilte Betriebsleistung verteilt sich mittlerweile auf sieben sehr ungleiche Bündel.

Mit Beschluss vom 26. März 2012 wurde *traffiQ* von seinem Aufsichtsrat beauftragt, die nunmehr fast zehn Jahre alte Linienbündelung durch ein neues

# LAGEBERICHT 2012

Konzept zu ersetzen. Dieses wird in den kommenden Jahren Grundlage unserer Vergabeverfahren werden.

Kernstück der neuen Konzeption ist die Bildung von nunmehr acht Linienbündeln. Eines davon ist ein reines Kleinbusbündel, dessen Volumen durch die Integration von zusätzlichen Kleinbuslinien schrittweise wachsen soll. Darüber hinaus werden sieben weitere Linienbündel geschaffen. Davon wird das Linienbündel F (Sachsenhausen) in zwei Lose (Midibus und Standardbus) aufgeteilt, die getrennt im Wettbewerb vergeben werden können. Das heutige Bündel A wird in zwei Linienbündel (Nord und Rödelheim) aufgespalten.

Ziel ist eine stärkere Ausrichtung der Bündel an den Anforderungen der (potenziellen) Marktteilnehmer. Zudem wird die Zahl der Fahrzeugtypen je Bündel auf zwei begrenzt, um eine wirtschaftlichere Fuhrparkgestaltung zu ermöglichen. Die Laufzeit der Bündel soll im Zielzustand acht Jahre betragen. Um eine möglichst gleichmäßige Verteilung der Vergabeverfahren zu erreichen, ist ein langfristiger Vergabefahrplan nötig und bis zur vollständigen Harmonisierung der Laufzeiten in einigen Jahren gibt es für mehrere Bündel abweichende Vertragslaufzeiten von unter acht Jahren bzw. muss es durch die Neubündelung mit der veränderten Linienuordnung zu Vertragsanpassungen kommen.

Nutznieser sind insbesondere die Unternehmen, die sich am Frankfurter Wettbewerb beteiligen. Folgende Aspekte sollen die Teilnahme an Ausschreibungen attraktiver machen:

- Sicherung und ggf. Steigerung der Wirtschaftlichkeit sowie Sicherung und Verbesserung der betrieblichen Rahmenbedingungen (u. a. durch reduzierte Fahrzeugtypenvielfalt);

- Ausrichtung des Volumens auf Anforderungen neuer Bieter, insbesondere Senkung des Volumens je Bündel für Mittelständler;
- Minimierung von Markteintrittsbarrieren (z. B. fehlende Verfügbarkeit von Abstellflächen und Minimierung des Marktaustrittsrisikos für Fahrzeuge);
- Vorteile für die Personaleinstellung durch längere Bündellaufzeiten.

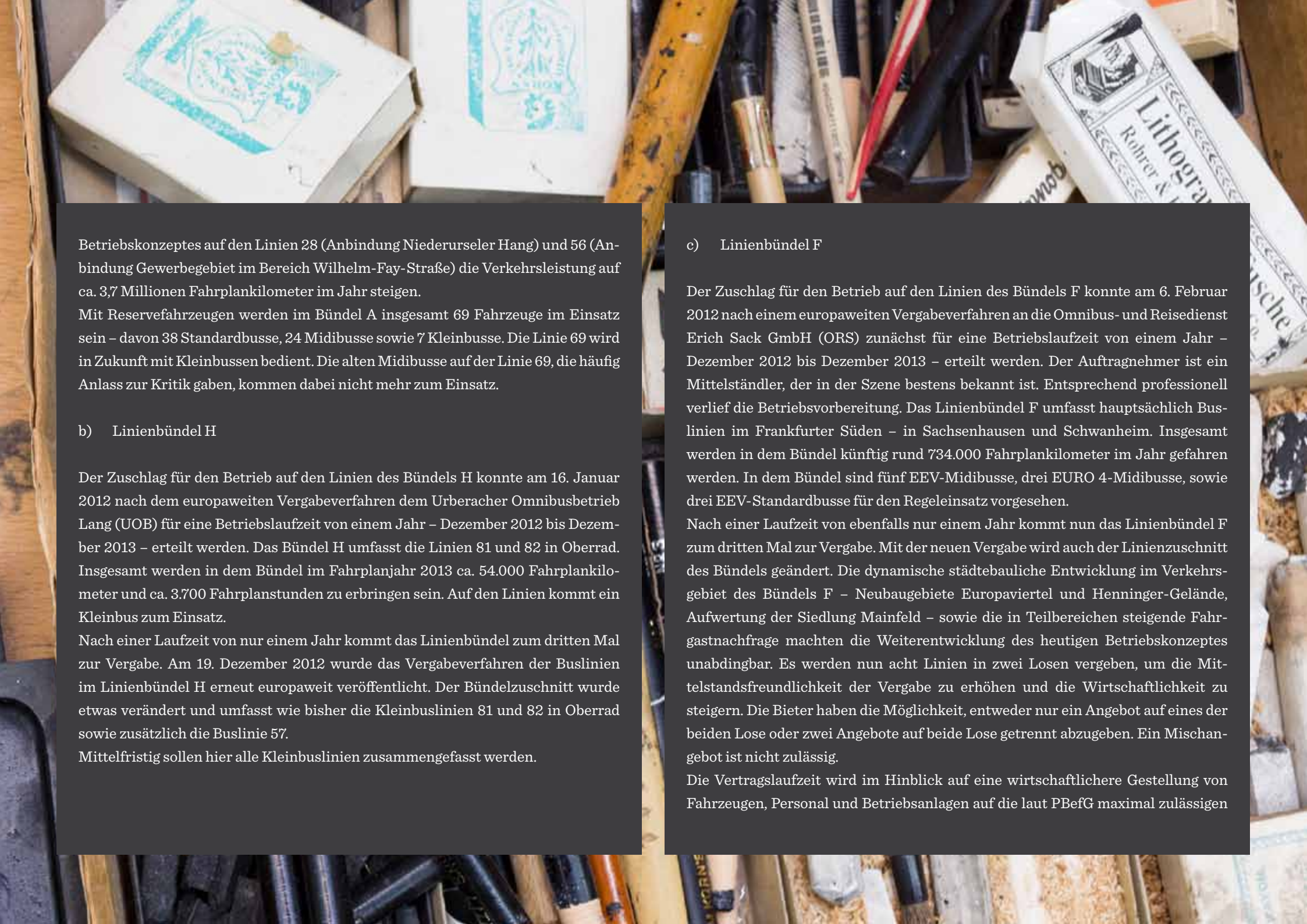
## 2. Ausschreibungsverfahren Bus

Die vergangenen Jahre haben gezeigt, dass es richtig war, den zukunftsfähigen „Frankfurter Weg“ konsequent fortzusetzen. Er hat erhebliche Finanzierungsvorteile sowie weitgehende Rechtssicherheit gebracht, ein besseres Angebot im Nahverkehr ermöglicht sowie die Mobilität für Stadt und Region gesichert. Die Trennung in eine Besteller- und Erstellerebene eröffnet der Stadt auch künftig die Nutzung aller Optionen im Rahmen der geltenden rechtlichen Möglichkeiten. Mittlerweile ist der Busverkehr in der Stadt Frankfurt am Main komplett in europäischen Ausschreibungswettbewerben vergeben worden.

### a) Linienbündel A

Veolia Verkehr Rhein-Main (Alpina) hat nach der Zuschlagserteilung vor rund einem Jahr zum Fahrplanwechsel am 9. Dezember 2012 den Betrieb im Linienbündel A im Frankfurter Norden und Nordwesten aufgenommen. Der Vertrag läuft über sechs Jahre. Für die Linie 69 endet der Vertrag voraussichtlich mit Ablauf des Fahrplanjahres 2017 am 9. Dezember 2017.

Insgesamt werden dort künftig rund 3,5 Millionen Fahrplankilometer im Jahr zu erbringen sein. Ab dem Fahrplanjahr 2016 wird durch Anpassungen des



Betriebskonzeptes auf den Linien 28 (Anbindung Niederurseler Hang) und 56 (Anbindung Gewerbegebiet im Bereich Wilhelm-Fay-Straße) die Verkehrsleistung auf ca. 3,7 Millionen Fahrplankilometer im Jahr steigen.

Mit Reservefahrzeugen werden im Bündel A insgesamt 69 Fahrzeuge im Einsatz sein – davon 38 Standardbusse, 24 Midibusse sowie 7 Kleinbusse. Die Linie 69 wird in Zukunft mit Kleinbussen bedient. Die alten Midibusse auf der Linie 69, die häufig Anlass zur Kritik gaben, kommen dabei nicht mehr zum Einsatz.

#### b) Linienbündel H

Der Zuschlag für den Betrieb auf den Linien des Bündels H konnte am 16. Januar 2012 nach dem europaweiten Vergabeverfahren dem Urberacher Omnibusbetrieb Lang (UOB) für eine Betriebslaufzeit von einem Jahr – Dezember 2012 bis Dezember 2013 – erteilt werden. Das Bündel H umfasst die Linien 81 und 82 in Oberrad. Insgesamt werden in dem Bündel im Fahrplanjahr 2013 ca. 54.000 Fahrplankilometer und ca. 3.700 Fahrplanstunden zu erbringen sein. Auf den Linien kommt ein Kleinbus zum Einsatz.

Nach einer Laufzeit von nur einem Jahr kommt das Linienbündel zum dritten Mal zur Vergabe. Am 19. Dezember 2012 wurde das Vergabeverfahren der Buslinien im Linienbündel H erneut europaweit veröffentlicht. Der Bündelzuschnitt wurde etwas verändert und umfasst wie bisher die Kleinbuslinien 81 und 82 in Oberrad sowie zusätzlich die Buslinie 57.

Mittelfristig sollen hier alle Kleinbuslinien zusammengefasst werden.

#### c) Linienbündel F

Der Zuschlag für den Betrieb auf den Linien des Bündels F konnte am 6. Februar 2012 nach einem europaweiten Vergabeverfahren an die Omnibus- und Reisedienst Erich Sack GmbH (ORS) zunächst für eine Betriebslaufzeit von einem Jahr – Dezember 2012 bis Dezember 2013 – erteilt werden. Der Auftragnehmer ist ein Mittelständler, der in der Szene bestens bekannt ist. Entsprechend professionell verlief die Betriebsvorbereitung. Das Linienbündel F umfasst hauptsächlich Buslinien im Frankfurter Süden – in Sachsenhausen und Schwanheim. Insgesamt werden in dem Bündel künftig rund 734.000 Fahrplankilometer im Jahr gefahren werden. In dem Bündel sind fünf EEV-Midibusse, drei EURO 4-Midibusse, sowie drei EEV-Standardbusse für den Regeleinsatz vorgesehen.

Nach einer Laufzeit von ebenfalls nur einem Jahr kommt nun das Linienbündel F zum dritten Mal zur Vergabe. Mit der neuen Vergabe wird auch der Linienzuschnitt des Bündels geändert. Die dynamische städtebauliche Entwicklung im Verkehrsgebiet des Bündels F – Neubaugelände Europaviertel und Henninger-Gelände, Aufwertung der Siedlung Mainfeld – sowie die in Teilbereichen steigende Fahrgastnachfrage machten die Weiterentwicklung des heutigen Betriebskonzeptes unabdingbar. Es werden nun acht Linien in zwei Losen vergeben, um die Mittelstandsfreundlichkeit der Vergabe zu erhöhen und die Wirtschaftlichkeit zu steigern. Die Bieter haben die Möglichkeit, entweder nur ein Angebot auf eines der beiden Lose oder zwei Angebote auf beide Lose getrennt abzugeben. Ein Mischangebot ist nicht zulässig.

Die Vertragslaufzeit wird im Hinblick auf eine wirtschaftlichere Gestellung von Fahrzeugen, Personal und Betriebsanlagen auf die laut PBefG maximal zulässigen

# LAGEBERICHT 2012

acht Jahre erhöht. Der Auftrag soll für die Zeit von Dezember 2013 bis Dezember 2021 vergeben werden. Insgesamt werden im Los 1 künftig rund 338.000 Fahrplankilometer und im Los 2 ca. 662.000 Fahrplankilometer im Jahr zu erbringen sein. Die Losaufteilung richtete sich neben der räumlichen und verkehrlichen Zuordnung auch nach dem Fahrzeugeinsatz. So werden im Los 1 nur Midibusse, im Los 2 nur Standardbusse verkehren.

## d) Linienbündel C

Das Linienbündel C ist das dritte, das nach einer ersten Laufzeit von fünf Jahren nun zum zweiten Mal zur Vergabe kommt. Das Bündel wird derzeit von der Firma Autobus Sippel GmbH betrieben. Es umfasst hauptsächlich Buslinien im Frankfurter Westen und Südwesten sowie die Nachtbuslinie n7. Mit dem neuen Namen „Südmain“ wird angedeutet, dass der Bündelzuschnitt gegenüber dem früheren Bündel C etwas verändert wurde. Südlich des Mains befinden sich die Stadtteile Flughafen, Schwanheim, Goldstein, Niederrad und Sachsenhausen im zu betrachtenden Planungsraum. Hier verkehren die Linien 51, 61, 62, 78 und 79. Frankfurts jüngster Stadtteil Gateway Gardens wird durch die neu einzurichtende Linie 77 und in der zweiten Stufe zusätzlich mit der Linie 62 erschlossen. Eine Besonderheit stellt die Stadionlinie 80 dar. Sie verkehrt bei Großveranstaltungen in der Commerzbank-Arena. Auch das Universitätsklinikum und die Bürostadt Niederrad stellen weitere bedeutende Ziele dar.

Insgesamt werden in dem Bündel künftig rund 2,6 Millionen Fahrplankilometer im Jahr zu erbringen sein. Der Auftrag soll für die Zeit von Dezember 2013 bis Dezember 2020 vergeben werden.

## 3. Direktvergabe Schiene

Mit Wirkung zum 01.02.2011 ist die Direktvergabe der U-Bahn- und Straßenbahnlinien der Stadt Frankfurt am Main in Kraft getreten. Der Auftrag an die VGF hat eine Laufzeit von 20 Jahren. Er umfasst alle Aufgaben des Schienenverkehrs mit U-Bahnen und Straßenbahnen im Sinne eines integrierten Gesamtsystems.

Die Direktvergabe des U-Bahn- und Straßenbahnbetriebs geht auf einen Beschluss der Stadtverordnetenversammlung vom 26.02.2009 zurück. Die für die Direktvergabe notwendige Grundlage bildet ein „öffentlicher Dienstleistungsauftrag“ (kurz öDA), den *traffiQ* entworfen hatte und der am 20.11.2009 vom Magistrat beschlossen wurde. Gleichzeitig wurde *traffiQ* angewiesen, die Aufgaben der zuständigen Behörde gemäß VO (EG) Nr. 1370/2007 für die Stadt Frankfurt am Main wahrzunehmen und die Durchführung der Direktvergabe umzusetzen. So wird der kommunale Einfluss auf den städtischen Nahverkehr und ein ÖPNV-Angebot aus einer Hand sichergestellt. Mit der Entscheidung, den U-Bahn- und Straßenbahnbetrieb direkt an die VGF und den Busverkehr komplett über den Ausschreibungswettbewerb zu vergeben, hat die Stadt Frankfurt am Main klare Strukturen im städtischen Nahverkehr geschaffen und jeweils die für die Stadt vorteilhafteste und wirtschaftlich sinnvollste Option gesichert.

Im Jahr 2012 wurde mit den Vorbereitungen für den anstehenden Revisionstermin des öDA zum 01.01.2014 begonnen.

## 4. Transparenter Nahverkehr

Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 verlangt die Publikation einer Vielzahl von Informationen über den städtischen Nahverkehr. *traffiQ* veröffentlichte im Jahr

2012 einen Gesamtbericht über den Frankfurter Nahverkehr. Der Gesamtbericht ist die kompakte und gleichzeitig umfassende Beschreibung des städtischen Nahverkehrs, wie er von *traffiQ* organisiert wird. So werden die Rechtsgrundlagen dargestellt, aus denen sich die Pflichten der Stadt Frankfurt am Main als zuständige Behörde und ihr Auftrag an die städtische Aufgabenträgerorganisation *traffiQ* herleiten. Mit diesem Gesamtbericht kommt *traffiQ* und damit die Stadt Frankfurt am Main nicht nur der Berichtspflicht gegenüber der Europäischen Union nach, sondern gibt zugleich den Bürgerinnen und Bürgern, aber auch den Entscheidungsträgern unserer Stadt übersichtlich die Fakten an die Hand, was der Frankfurter Nahverkehr leistet, was er kostet und wie gut er ist.

## 5. ECOMM 2012

Vom 12. bis 15. Juni 2012 fand in Frankfurt am Main die 16. Europäische Konferenz für Mobilitätsmanagement (ECOMM) statt, an der rund 300 Teilnehmerinnen und Teilnehmer aus Europa und Übersee teilgenommen haben. *traffiQ* hat die Konferenz, die zum zweiten Mal nach 1999 (in Münster) in Deutschland stattgefunden hat, organisiert. Mehr als 80 Vorträge, Präsentationen und Workshops haben sich mit Schwerpunktthemen des Mobilitätsmanagements befasst. Die Konferenzsprache war Englisch, wobei weite Teile der Konferenz aber auch simultan in Deutsch angeboten wurden. Leitthemen der Frankfurter Konferenz waren

- Mobilitätsmanagement als Faktor der Regionalpolitik,
- Bewusstseinsbildung und Lebensstil als Herausforderungen für das Mobilitätsmanagement,
- Herausforderungen soziodemographischer Veränderungen (Mobilität für Senioren und Migranten),

- Beiträge des Mobilitätsmanagements zur Stadterneuerung,
- Elektromobilität als Faktor des Mobilitätsmanagements sowie die
- Präsentation der Ergebnisse europäischer Projekte.

Bestandteil der Konferenz waren auch zahlreiche Informationsstände, auf denen sich europäische Projekte, deutsche Akteure des Mobilitätsmanagements sowie Sponsoren der Konferenz präsentieren konnten. Umrahmt wurde das Fachprogramm durch eine Reihe von Fachbesichtigungen und Stadtführungen, durch einen Empfang im Kaisersaal des Frankfurter Römers und einen Festabend im „Capitol“ in Offenbach. Die Konferenz stand unter der Schirmherrschaft der Oberbürgermeisterin der Stadt Frankfurt am Main, Petra Roth, des Bundesministers für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, Peter Ramsauer, und des Hessischen Ministers für Wirtschaft, Verkehr und Landesentwicklung, Florian Rentsch.

## 6. Verkehrsinsel – 15 Jahre Mobilitätsberatung

Am 9. September 1997 wurde die erste Mobilitätszentrale im Rhein-Main-Gebiet von Oberbürgermeisterin Petra Roth und dem hessischen Verkehrsminister Lothar Klemm feierlich eröffnet. Erstmals standen den Kunden umfassende Informationen zu allen Fragen der Mobilität gebündelt zur Verfügung, verbunden mit freundlicher und kompetenter Beratung. Die Verkehrsinsel war damit Vorbild für inzwischen 19 Mobilitätszentralen, die sich von Alsfeld bis Wiesbaden über das gesamte Gebiet des Rhein-Main-Verkehrsverbundes erstrecken.

Das Informationsspektrum ist breit angelegt. Dabei legen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Wert auf eine neutrale Beratung zur Wahl des jeweils günstigsten

# LAGEBERICHT 2012

Verkehrsmittels. Es gehört selbstverständlich zum Service, den Kunden eine Kombination der verschiedenen Verkehrsmittel zu nennen, mit denen sie am schnellsten und günstigsten an ihr Ziel kommen. Ein Großteil der Kundennachfragen gilt natürlich Fahrplänen und Fahrkarten. Aber auch die Informationswünsche der Kunden nach Wegebeschreibungen, zur Verkehrslage oder zum Flugplan haben ihren festen Platz im Beratungsangebot der Verkehrsinsel.

Der markante Glaspavillon auf der Zeil ist Anlaufstelle von täglich 300 bis 400 Besuchern – das sind binnen der letzten 15 Jahre etwa 1,8 Millionen Menschen, die den Rat der Beraterinnen und Berater gesucht haben. Auch angesichts dieser Zahlen ist die Verkehrsinsel mittlerweile ein unersetzlicher Baustein einer nachhaltigen Mobilitätsberatung der Stadt Frankfurt am Main.

## 7. Ausblick

Die an *traffiQ* herangetragenen Aufgaben und Projekte von unternehmensstrategischer Bedeutung führten in den Jahren 2009 bis 2011 zu einer planmäßigen Aufgabenausweitung im Eigenbedarf. Das Geschäftsjahr 2012 wurde zur Konsolidierung genutzt, Hierarchien reduziert und das Unternehmen neu an den Prozessen ausgerichtet. Auch in den Folgejahren werden sich die Konsolidierungserfordernisse in der Geschäftsentwicklung sowie in den Planzahlen niederschlagen. Im Treuhandbereich stehen die Verwaltung, Sicherung und gegebenenfalls Steigerung der Treuhandgelder (Drittmittel) mehr denn je im Mittelpunkt der Tätigkeiten, ebenso die Steigerung der Fahrgastzahlen sowie die Sicherung und Steigerung der Tarifeinnahmen.

Der finanzielle Rahmen, in dem sich *traffiQ* in den Jahren 2013 und 2014 bewegen wird, orientiert sich an dem vom Aufsichtsrat am 10.12.2012 beschlossenen

Wirtschaftsplan einschließlich der fünfjährigen Finanzplanung. Der voraussichtliche Fehlbedarf für den Eigenbedarf beläuft sich danach in 2013 auf 10,300 Mio. € und in 2014 auf 10,500 Mio. €. Für den Treuhandbereich wird für 2013 mit einem Zuschussbedarf in Höhe von 20,525 Mio. € und für 2014 in Höhe von 24,340 Mio. € geplant. Insgesamt stoßen die Bereitstellung von Haushaltsmitteln und damit die Finanzierung des städtischen Nahverkehrs aber mittel- und langfristige an ihre Grenzen.

## IV. Chancen und Risiken der künftigen Entwicklung

Die Gesellschaft verfügt über ein institutionalisiertes Risikomanagement, das von einer Geschäftsstelle Risikomanagement (GRM) überwacht wird. Alle von der Gesellschaft identifizierten Chancen und Risiken sind in einem Risikoinventar zum 31.12.2012 zusammengefasst worden. Ausgehend von der aus dem Haushaltsansatz der Stadt Frankfurt am Main im Produktbereich 16 abgeleiteten Annahme, dass die Stadt Frankfurt am Main ihren Zahlungspflichten für die Gesellschaft im vollen Umfang nachkommt, sind derzeit keine gravierenden wirtschaftlichen Risiken für *traffiQ* erkennbar.

### 1. Finanzrisiken

Finanzielle Risiken, die sich aus gesetzlichen Änderungen (z. B. HessÖPNVG, PBefG) oder geänderten Abrechnungsmodalitäten des RMV ergeben könnten, sind derzeit für *traffiQ* in ihrer Höhe noch nicht einschätzbar. Die nachfolgend aufgeführten Finanzrisiken betreffen den Treuhandbereich von *traffiQ*.

#### a) RMV-Finanzierung

Insgesamt wird die Situation der öffentlichen Finanzierungsmittel zunehmend schwieriger. In der mittel- bis langfristigen Planungsphase zeichnet sich ab, dass die Schere zwischen Kosten und Erlösen immer weiter auseinandergeht. Daraus resultiert ein künftiger Handlungsbedarf hauptsächlich in den Feldern Finanzierung, Organisation, Abgrenzung lokal/regional und Gesamtverkehrsbetrachtung. Im Fokus stehen dabei eine gerechtere und attraktivere Gestaltung der Fahrpreise sowie eine zukünftig vorgesehene Aufteilung der öffentlichen Mittel in ein Regionalbudget und ein Lokalbudget. Durch die Einführung getrennter Budgets erhofft man sich einen Wegfall der einseitigen Belastung der Kommunen durch die bisher praktizierte Umlagesystematik.

Die Finanzierungsvereinbarungen mit dem Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) sind mit Beschluss im AR-RMV vom 15.11.2010 für 2011 und bis zum Abschluss der Finanzierungsverhandlungen weiterhin gültig (sog. Moratorium). In 2012 konnten somit die finanziellen Interessen der Stadt Frankfurt am Main gewahrt und alle eingeplanten Drittmittel im veranschlagten Rahmen realisiert werden. Es zeichnet sich insgesamt eine Neuordnung der Finanzierungsinstrumente im RMV ab. Dabei besteht letztlich ein latentes Risiko, dass der bisherige Status quo bzgl. der Durchtarifierungsverluste (DTV), des Nachteilsausgleichs oder der Zuwendungen lokaler Verkehre sowie der SPNV-/RBNV-Umlagen nicht gehalten werden kann, obwohl die Aufgabenträgerorganisationen aufgrund der finanziell angespannten Situation der Gebietskörperschaften eine deutliche Erhöhung der lokalen Mittel fordern. Weiterhin ist davon auszugehen, dass der RMV im Rahmen dieser Neuordnung seine Zahlungen bündelt und nicht mehr differenziert ausweist. Die neu zu

definierenden sonstigen Zuwendungen dürften sich zudem an den bisherigen Zahlungen des RMV orientieren. Auch die Höhe des Komplementäranteils der Stadt Frankfurt am Main steht unter dem Vorbehalt des Verhandlungsergebnisses mit dem RMV.

Das Ergebnis der RMV-weiten Verbunderhebung 2010 wurde mittlerweile in den RMV-Gremien vorgestellt und für die EAV/ABR 2011 (beschlossen im RMV-Aufsichtsrat im November 2012) bereits zugrunde gelegt. Dabei kommt es zu einer Verschiebung der Fahrgeldeinnahmen hin zum Regionalverkehr von mehr als 30 Mio. € gegenüber der letzten Erhebung in 2004. In der Folge führt dies für den Lokalverkehr und damit auch für den lokalen Verkehr in Frankfurt am Main zu signifikanten Einnahmenverlusten und letztlich zu einer Belastung des städtischen Haushalts. Die Plausibilität bestimmter Ergebnisse der Erhebung wird von *traffiQ* allerdings in Frage gestellt und das Ergebnis sowie die zugrundeliegende Methodik derzeit einer Überprüfung unterzogen. Von *traffiQ* wurden zudem Nachprüfungen auf einzelnen Linien beantragt, deren Durchführung ebenfalls noch vom RMV geprüft wird. Ob dies im Endeffekt Auswirkungen auf die Einnahmenaufteilung hat oder es ggf. sogar zu einem Vorziehen der nächsten verbundweiten Verkehrserhebung (planmäßig wäre die nächste Vollerhebung in 2015) kommen könnte, ist derzeit nicht absehbar.

#### b) Härtefallzählung nach § 148 Abs. 5 SGB IX

Unternehmen, die öffentlichen Nahverkehr betreiben, sind gemäß §§ 145 ff. SGB IX verpflichtet, Schwerbehinderte, die in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt sind, unentgeltlich zu befördern. Die so entstandenen Fahrgeldausfälle werden

# LAGEBERICHT 2012

auf Antrag nach einem jährlich landesspezifisch festgelegten Prozentsatz (Anteil der Schwerbehinderten an der Bevölkerung), bezogen auf die von den Unternehmen nachgewiesenen Fahrgeldeinnahmen, erstattet. Kann ein Unternehmen durch Verkehrszählung nachweisen, dass das Verhältnis der unentgeltlich beförderten Schwerbehinderten und den sonstigen Fahrgäste den vorgegebenen Prozentsatz um mindestens ein Drittel übersteigt, wird der Berechnung des Erstattungsbetrages auf Antrag der nachgewiesene Prozentsatz zugrunde gelegt (§ 148 Abs. 5 SGB IX).

Entsprechend der Vorgabe der Genehmigungsbehörde muss seit 2006 der Härtefall für jedes Verkehrsunternehmen unter Einbezug aller Linien – auch außerhalb Frankfurts – separat ermittelt werden. Aktuell kann die Rechtssicherheit bzgl. der Anerkennung des Härtefalls nur durch jährliche unternehmensindividuelle Zählungen gewährleistet werden.

Außerdem wird seitens des Regierungspräsidiums in Darmstadt der Abzug eines Selbstbehaltes praktiziert. Die Erstattungszahlungen erfolgen auf der Basis des um ein Drittel des gesetzlichen Prozentsatzes gekürzten Härtefalls. Hierzu gibt es ein Pilotverfahren, das, nachdem es alle Instanzen durchlaufen hat, seit Mai 2010 beim Bundesverfassungsgericht anhängig ist.

## 2. Unternehmensstrategische Risiken

### a) Aktuelle Rechtsentwicklung

Die Gebietskörperschaften dürfen bei Einhaltung der Vorgaben der VO (EG) Nr. 1370/2007 vom 03.12.2009 Nahverkehrsleistungen entweder selbst erbringen oder diese ohne vorherige Ausschreibung direkt an einen von ihnen kontrollierten

internen Betreiber vergeben. Die Möglichkeit einer „Direktvergabe“, von der die Stadt Frankfurt am Main für die Schienenverkehrsleistungen (Stadtbahn und Straßenbahn) Gebrauch gemacht hat, geht mit einer erhöhten Transparenzpflicht einher. Die Zukunft wird zeigen, mit welchem Nachdruck die EU-Kommission die Einhaltung dieser Anforderungen verfolgen wird.

Zur Herstellung nationaler Rechtssicherheit erfordert die VO (EG) Nr. 1370/2007 eine Anpassung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG). Das PBefG musste jedoch bis einschließlich 2012 im Lichte der VO (EG) Nr. 1370/2007 ausgelegt werden, was eine höchst unbefriedigende Rechtsunsicherheit zur Folge hatte. Die Novellierung des PBefG ist mittlerweile erfolgt, sodass ab 2013 das neue PBefG anzuwenden ist.

Auch die Novellierung des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Hessen (HessÖPNVG) ist mittlerweile erfolgt und zum 30.11.2012 in Kraft getreten. Danach wird der sog. Hessische Weg fortgeführt. Neu sind u. a. folgende Regelungen:

- Nach dem Gesetz sind in erster Linie die Aufgabenträger zuständige Behörde im Sinne der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007. Die Aufgabenträger können diese Zuständigkeit ganz oder teilweise auf die Nahverkehrsorganisationen übertragen.
- Die Aufgabenträger können künftig entscheiden, ob sie Nahverkehrsorganisationen einrichten. Zudem können benachbarte Aufgabenträger eines Verbundes gemeinsame Nahverkehrsorganisationen einrichten.
- Die Verkehrsverbünde können eine gemeinschaftliche Organisation gründen und dieser die Wahrnehmung von Aufgaben übertragen, ohne dass die Aufgabenträger dem zustimmen müssen.



- Das Land fordert künftig einen detaillierten Nachweis der ordnungsgemäßen Verwendung von Landesmitteln.
- Bei der Aufstellung der verbundweiten Nahverkehrspläne besteht nun ein Zustimmungsvorbehalt des für den Personennahverkehr zuständigen Ministeriums, womit das Ministerium mittelbar Einfluss auf die Gestaltung auch der lokalen Nahverkehrspläne erhält.
- Die Verkehrsverbünde sollen künftig die Standards für Vermarktung und Vertrieb, einschließlich Fahrgastinformationssystemen, unter Beteiligung der Nahverkehrsorganisationen und der Verkehrsunternehmen planen und organisieren.

#### b) EU-beihilferechtliche Rahmenbedingungen

Die staatliche Finanzierung von Aufgaben der Daseinsvorsorge ist einer der wichtigsten Anwendungsfälle des EU-Beihilferechts, denn oftmals werden defizitäre Aufgaben der Daseinsvorsorge von öffentlichen Unternehmen (juristische Person des öffentlichen Rechts) oder bspw. von kommunalen Eigengesellschaften (juristische Person des Privatrechts) erfüllt.

Die Untersuchung von EU-beihilferechtlichen Verstößen bei öffentlichen Unternehmen erfolgt anhand des Prüfungsstandards IDW PS 700 „Prüfung von Beihilfen nach Art. 107 Abs. 1 AEUV zugunsten öffentlicher Unternehmen“.

*traffiQ* ist ein öffentliches Unternehmen, gemäß Artikel 2 Abs. 1 lit. b) der Transparenzrichtlinie, in Privatrechtsform, das zu 100 % von der Stadt Frankfurt am Main beherrscht wird. Die Prüfung von Beihilfen nach dem genannten IDW-Prüfungsstandard betrifft somit auch *traffiQ*. Danach ist der Abschlussprüfer verpflichtet, die zutreffende Darstellung und Bilanzierung beihilferechtlicher Risiken im

Jahresabschluss und im Lagebericht zu prüfen. Die unzulässige Gewährung von Beihilfen kann einen wesentlichen Einfluss auf den Jahresabschluss und die Darstellung des Lageberichtes haben. Für *traffiQ* wurde bereits ein erster Beihilfe-Check durchgeführt, wonach die beihilferechtlichen Risiken für *traffiQ* als gering eingestuft werden. Dennoch wird das Aufgabenspektrum nach sog. DAWI- bzw. Nicht-DAWI-Tätigkeiten (DAWI bedeutet Dienstleistungen von allgemeinem wirtschaftlichen Interesse) kontinuierlich durchleuchtet, um mögliche, bis dato nicht erkannte beihilferechtliche Sachverhalte zu identifizieren bzw. für die Zukunft ausschließen zu können.

### 3. Chancen

#### a) Finanzieller Erfolg der Ausschreibungen

100 % der Frankfurter Busverkehre sind im Wettbewerb mit europaweiten Ausschreibungen vergeben. Die erste Ausschreibungsrunde brachte finanziell einen überzeugenden Erfolg. Der jeweils erzielte Preis lag deutlich unter den bisherigen Kosten. Der durchschnittliche Kilometerpreis mit Wettbewerb lag in 2011 noch immer unter dem durchschnittlichen Kilometerpreis bei Auferlegung aus dem Jahr 2004. Damit konnten die Steigerungen bei Lohn und Dieselmotorkraftstoff in diesem Zeitraum mehr als kompensiert werden. Die Einsparung im Vergleich zum Marktvergleichspreis, der als Grundlage für die auferlegten Verkehre berechnet wurde, erhöhte sich von 22,4 % in 2004 auf 28,9 % in 2011. Insgesamt kumulierten sich die Einsparungen bis 2011 auf einen Betrag von rund 56,7 Mio. €. Das jährliche Einsparpotenzial für den Haushalt der Stadt Frankfurt am Main ist damit trotz der höheren Betriebskosten durch Umweltauflagen sowie durch die von der

# LAGEBERICHT 2012

Stadtverordnetenversammlung beschlossenen Mehrverkehre erheblich. Aufgrund der ausschreibungsbedingten Einsparungen konnten Angebotsausweitungen und Qualitätsverbesserungen, auch bei den Umweltstandards, im öffentlichen Personennahverkehr der Stadt Frankfurt am Main ohne zusätzliche Haushaltsbelastung („Wettbewerbsdividende“) finanziert und somit den erhöhten Anforderungen des Nahverkehrsplans der Stadt Frankfurt am Main und der zunehmenden Nachfrage Rechnung getragen werden. Durch die Vergabe der Busbündel im Wettbewerb konnte das Leistungsangebot bis Ende 2012 um gut 26 % auf nun mehr als 16,9 Mio. Fahrplankilometer erhöht werden. Die sieben Verkehrsunternehmen erbringen die Busleistung gemeinsam auf künftig 63 Linien im Busnetz. Insgesamt sind dann täglich 278 Busse im Einsatz.

In der laufenden zweiten Ausschreibungsrunde werden Effizienzgewinne wie in der ersten Ausschreibungsrunde nicht mehr zusätzlich generiert werden können. Tatsächlich zeichnen sich künftig höhere Finanzbedarfe ab, die aus den in den Verkehrsverträgen festgelegten Preisfortschreibungen sowie den überproportionalen Kostensteigerungen beim Lohn (LHO-Tarif) und bei den Kraftstoffpreisen resultieren. *traffiQ* hat darauf mit einer neu konzipierten Linienbündelung reagiert, mit dem Ziel, auch künftig eine hohe Wettbewerbsintensität und damit möglichst geringe Preise zu erzielen.

## b) Stabile Fahrgastentwicklung

Die Verkehrsleistung ist im Jahr 2012 gegenüber dem Vorjahr leicht zurückgegangen – erstmals seit Jahren. Insgesamt wurden in den Frankfurter Bussen und Bahnen rund 200,018 Mio. Personen befördert. Die Veränderung betrug -0,42 % gegenüber dem Vorjahr (2011: 200,866 Mio.). Es wurden 860,558 Mio. Personen-

kilometer (Pkm) geleistet. Auch diese Zahl ist im Vergleich zum Vorjahr um -0,67 % gesunken (2011: 866,386 Mio.).

Herausragend entwickelt sich weiterhin die Anzahl an Fahrten mit der CleverCard, aber auch der Zuwachs bei den Jobtickets ist überproportional. Diese Entwicklung ist ein Ergebnis der kontinuierlichen Verbesserung des Angebotes (z. B. neue Linien, moderne Fahrzeuge) sowie der Marketingmaßnahmen, mit denen *traffiQ* die Vorzüge der Nutzung der Frankfurter Busse und Bahnen zielgruppengerecht bewirbt. Dies macht sich auch bei den kassentechnischen Einnahmen bemerkbar, die gegenüber dem Vorjahr um rund 1,0 % auf 226,117 Mio. € gestiegen sind. Jedoch konnte auch hier erstmals seit Jahren die jährliche Tarifierung (in 2012 um 2,7 %) nicht vollständig realisiert werden. Wir erwarten dennoch für die Zukunft eine stabile Fahrgast- und Einnahmenentwicklung auf dem jetzigen Niveau.

#### c) Kundenbarometer 2012: bester Wert seit 11 Jahren

Die höchste Zufriedenheit der Frankfurter Fahrgäste mit ihren Bussen und Bahnen seit der ersten Erhebung vor 11 Jahren verzeichnet das sogenannte „ÖPNV-Kundenbarometer“ für das Jahr 2012. Auch im Vergleich liegt der öffentliche Personennahverkehr in Frankfurt am Main über dem bundesweiten Durchschnitt. Die Globalzufriedenheit der Frankfurterinnen und Frankfurter mit dem städtischen Nahverkehr liegt im Jahr 2012 bei 2,67 und damit deutlich über dem bundesweiten Durchschnitt der Kundenzufriedenheit von 2,91. Im Rahmen der Befragung äußerten sich 88 % der Frankfurter Kundschaft zufrieden mit dem Nahverkehr, nur 12 % sind explizit weniger zufrieden oder unzufrieden. Damit honorieren die Frankfurter Fahrgäste die konsequente Arbeit von *traffiQ* und der Stadt Frankfurt am Main in den vergangenen Jahren, den ÖPNV attraktiver zu gestalten.

Das ÖPNV-Kundenbarometer ist eine standardisierte telefonische Befragung des unabhängigen Meinungsforschungsinstituts TNS infratest. Sie wird mit derselben Methode bundesweit im Auftrag von 38 Städten oder Verkehrsverbänden durchgeführt. Die Befragten können äußern, wie zufrieden sie mit dem Nahverkehr insgesamt sowie in Bezug auf 34 Einzelmerkmale aus den Bereichen Angebot, Tarif, Vertrieb, Information, Fahrzeuge, Sicherheit, Sauberkeit, Komfort und Personal sind. Besonders positiv für das Jahr 2012: Für viele der abgefragten Merkmale ist eine signifikante Erhöhung der Kundenzufriedenheit und vielfach der beste jemals erreichte Wert zu verzeichnen. Die Ergebnisse des Kundenbarometers sind Ansporn genug, den eingeschlagenen Weg beizubehalten, um auch unter den finanziell schwierigen Rahmenbedingungen diese hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs zu halten und ggf. sogar zu steigern.

Frankfurt am Main, 28. März 2013

*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Geschäftsführer



# BESTÄTIGUNGSVERMERK DER WIRTSCHAFTSPRÜFER

Der Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und des Lageberichts von *traffiQ* für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis zum 31. Dezember 2012 wurde von der Keiper & Co. KG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Mannheim, geprüft.

Die Prüfung hat zu keinen Einwendungen geführt. Der Jahresabschluss entspricht den gesetzlichen Vorschriften und den ergänzenden Bestimmungen des Gesellschaftsvertrages und vermittelt ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage von *traffiQ*. Der Lagebericht vermittelt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Die Keiper & Co. KG hat mit Datum vom 19. April 2013 den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt.

# Bericht des Aufsichtsrates zum Geschäftsjahr 2012 und Jahresabschluss zum 31.12.2012

Der Aufsichtsrat der *traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (*traffiQ*) hat im Geschäftsjahr 2012 unter dem Vorsitz von Herrn Stadtrat Majer am 26.03.2012, 25.06.2012, 10.09.2012 und 10.12.2012 getagt.

Der Aufsichtsrat hat die Geschäftsführung der Gesellschaft anhand der mündlichen und schriftlichen Berichte und Auskünfte der Geschäftsführung überwacht. Das Plenum hat sich in den o. g. Sitzungen mit der laufenden Geschäftsentwicklung, den zustimmungsbedürftigen Geschäften und der Unternehmensplanung befasst. Die Einhaltung des Wirtschaftsplanes wurde aufgrund der Quartalsberichte sichergestellt.

Schwerpunkte der Beratungen des Aufsichtsrates waren

- die Konzeption, Vergabe und Betriebsaufnahme von Busverkehrsleistungen sowie die Möglichkeiten zur Optimierung des ÖPNV-Leistungsangebotes in Frankfurt am Main,
- die Direktvergabe von Schienenverkehrsleistungen an das kommunale Verkehrsunternehmen sowie das Leistungsangebot Schiene 2013,
- die Weiterentwicklung des ÖPNV-Angebotes in Frankfurt am Main (Jahresfahrplan 2013) und in der Region (Mitfinanzierung des regionalen Leistungsangebotes Schiene 2014),

- die Fortschreibung des Nahverkehrsplanes in Frankfurt am Main sowie das neue Linienbündelkonzept für den Frankfurter Busverkehr,
- der Infrastrukturdienstleistungsvertrag Bus,
- die Kundenzufriedenheit mit dem Frankfurter ÖPNV im Jahr 2012,
- die Evaluierung der Tätigkeit des Aufsichtsrates im Rahmen der Umsetzung der Richtlinien einer guten Unternehmensführung (Public Corporate Governance Kodex – PCGK).

Der Aufsichtsrat hat keine Ausschüsse gebildet.

Im Geschäftsjahr 2012 hat der Aufsichtsrat einen Beschluss, Nr. 25 vom 15.10.2012, Entwicklung eines verkehrsraumbezogenen und unternehmensübergreifenden Steuerungsinstruments, im schriftlichen Verfahren gefasst.

Im Rahmen seiner Prüfung hat er keinerlei Kenntnisse erlangt, die Zweifel an der Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit der Geschäftsführung zulassen. Dem Aufsichtsrat ist nicht bekannt, dass im Geschäftsjahr 2012 Interessenskonflikte einzelner Aufsichtsratsmitglieder aufgetreten sind.

Der Aufsichtsrat hat im Geschäftsjahr 2012 erstmals die Effizienz seiner Tätigkeit auf der Grundlage eines an den gesetzlichen Regelungen orientierten Evaluierungsbogens überprüft, der vom Beteiligungsdezernenten der Stadt Frankfurt am

Main den Aufsichtsratsmitgliedern vorgestellt wurde. Zudem ist den Aufsichtsratsmitgliedern die Neuauflage des „Handbuchs für kommunale Aufsichtsräte“ ausgehändigt worden.

Mit Beschluss Nr. 13 vom 28.06.2010 erfolgte die freiwillige Selbstverpflichtungserklärung des Aufsichtsrats von *traffiQ*, die im Public Corporate Governance Kodex der Stadt Frankfurt am Main aufgeführten Standards zur Transparenz und Kontrolle bei der Aufsichtsrats Tätigkeit zu beachten. Der Kodex wird bei *traffiQ* im Wesentlichen beachtet; Abweichungen von den Empfehlungen des Kodex wurden nicht festgestellt.

Der Jahresabschluss zum 31.12.2012, der Lagebericht und der Bericht des Abschlussprüfers über das Geschäftsjahr 2012, der Keiper & Co. KG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Mannheim, haben dem Aufsichtsrat vorgelegen. Geprüft wurden auch die Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsführung nach §53 HGrG, die Bezüge der Geschäftsführung und leitenden Angestellten sowie die Einhaltung des Public Corporate Governance Kodex. Der Abschlussprüfer hat den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt.

Der Abschlussprüfer hat an der Bilanzsitzung des Aufsichtsrates teilgenommen und dem Aufsichtsrat über die Prüfung und das Prüfungsergebnis berichtet. Der Aufsichtsrat hat den von der Geschäftsführung aufgestellten Jahresabschluss, den Lagebericht sowie den Ergebnisverwendungsvorschlag geprüft und besprochen. Nach dem abschließenden Ergebnis seiner Prüfung sind Einwendungen nicht gegeben. Der Aufsichtsrat billigt den Jahresabschluss sowie den Lagebericht

der Geschäftsführung und empfiehlt der Gesellschafterversammlung, den Jahresabschluss mit einer Bilanzsumme von 22.284.372,92 € und einem Jahresfehlbetrag von 8.563.468,48 € festzustellen, dem Ergebnisverwendungsvorschlag der Geschäftsführung zu folgen, sowie der Geschäftsführung für das Geschäftsjahr 2012 Entlastung zu erteilen.

Für die im Geschäftsjahr 2012 geleistete Arbeit spricht der Aufsichtsrat der Geschäftsführung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern seinen Dank aus.

Frankfurt am Main, 24. Juni 2013

Der Aufsichtsratsvorsitzende

Stefan Majer

Stadtrat

# IMPRESSUM

**Herausgeber:**

*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft  
Frankfurt am Main mbH  
Stiftstraße 9-17  
60313 Frankfurt am Main  
Telefon: 069/212-2 44 24  
Telefax: 069/212-2 44 30  
[www.traffiQ.de](http://www.traffiQ.de)  
[info@traffiQ.de](mailto:info@traffiQ.de)

**Verantwortlich:**

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

**Text und Redaktion:**

Klaus Linek  
Heinz Steuerwald (Bilanzteil)

**Idee & Gestaltung:**

idüll. Mit Liebe gedacht.  
[www.iduell.de](http://www.iduell.de)

**Fotografie:**

Stefan Freund  
[www.stefanfreund.de](http://www.stefanfreund.de)

Zuluft  
3/10/102



Frankfurt

# VORHANG AUF

*für Busse und  
Bahnen in Frankfurt*

QUALITÄTSBERICHT 2012

**traffiq**  
Frankfurt am Main

Music  
nia



# INHALT

Der Qualitätsbericht	3
Frankfurt, <i>traffiQ</i> , Bus und Bahn	4
Qualität ist, was der Fahrgast will	5
Qualität im Bus – Ergebnisse 2012	
- Gutes Angebot	8
- Freundliche Fahrerinnen und Fahrer	9
- Moderne Busse	10
- Ganz objektiv	12
Fazit: Schon ganz gut – und so geht es weiter!	13

# DER QUALITÄTSBERICHT

Im dritten Jahr erscheint der *traffiQ*-Qualitätsbericht über den Frankfurter Nahverkehr mit dem Schwerpunkt Bus. Er steht sowohl für den Anspruch von *traffiQ*, die Qualität im Frankfurter Nahverkehr zu sichern, als auch für Transparenz. Der Bericht zeigt den aktuellen Stand und wie *traffiQ* für die Menschen in der Stadt einen attraktiven Nahverkehr anbietet.

Nahverkehr in Frankfurt ist eine große Aufgabe mit vielen Beteiligten. Sie bedeutet, dafür Sorge zu tragen, dass die Menschen schnell, bequem und zuverlässig unterwegs sein können.

Das funktioniert, wie immer im Leben, niemals ganz problemlos. Alle Erkenntnisse zeigen aber eines: Die Qualität des Frankfurter Nahverkehrs ist gut und – das ist am wichtigsten – die Fahrgäste selbst sehen das auch so. Besonders erfreulich ist, dass die guten Umfrageergebnisse im Bus Bestand haben. Das ist noch kein Grund zum Jubeln, dafür bleibt zu viel zu tun. Aber wenn die Nutzer von Bus und Bahn zufrieden sind, ist schon viel erreicht.

Es ist die Aufgabe von *traffiQ*, für die Stadt Frankfurt am Main die Leistungen von U-Bahn, Straßenbahn und Bus zu bestellen und zu organisieren. Aber auch eine gute Qualität zu gewährleisten und für zufriedene Fahrgäste zu sorgen. Dieser Aufgabe stellt sich *traffiQ* gerne und mit viel Engagement. Mit dem Siegel „Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ wird nicht nur auf die Zufriedenheit der Fahrgäste hingewiesen. Es ist vor allem Anspruch für und Ansporn an alle, die den Frankfurter Nahverkehr „machen“, noch besser zu werden.



# FRANKFURT, *traffiQ*, BUS UND BAHN

Über 700.000 Menschen leben in der Stadt Frankfurt am Main und wollen dort mobil sein. Tagsüber wird Frankfurt zur Millionenstadt, wenn zusätzlich deutlich mehr als 300.000 Pendler zu ihren Arbeitsplätzen strömen. Das ist jeden Tag aufs Neue eine gewaltige Herausforderung für das gesamte Verkehrsnetz, die ohne öffentliche Verkehrsmittel nicht zu bewältigen ist. Und Frankfurt wächst weiter.

Während für den S-Bahnverkehr und die regionalen Bus- und Bahnlinien der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) zuständig ist, organisiert die Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* den lokalen Verkehr innerhalb Frankfurts für die Stadt. Die grundsätzlichen Entscheidungen über den Frankfurter Nahverkehr und dessen Finanzierung treffen die demokratisch gewählten Stadtverordneten. Damit ist sichergestellt, dass die Interessen der Bürgerinnen und Bürger gewahrt bleiben.

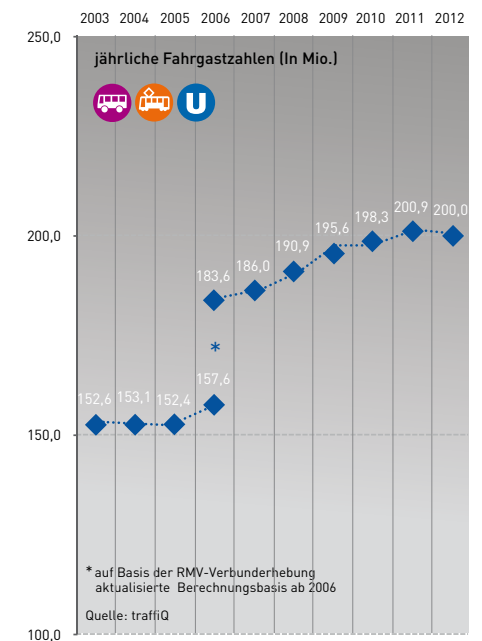
*traffiQ* legt großen Wert darauf, direkt für die Nutzer von Bussen und Bahnen erreichbar zu sein – egal, ob persönlich in der Mobilitätszentrale „Verkehrinsel“ an der Hauptwache, telefonisch über das Servicetelefon, per E-Mail oder über das Internet.

Der lokale Verkehr ist auf mehrere Betreiber aufgeteilt: Die VGF ist von der Stadt Frankfurt am Main und *traffiQ* mit dem Betrieb von U-Bahnen und Straßenbahnen direkt betraut. Die innerstädtischen Buslinien sind, in mehrere „Linienbündel“ aufgeteilt, von *traffiQ* an verschiedene Busverkehrsunternehmen im Wettbewerb vergeben.

So bleiben die Menschen in Frankfurt am Main an sieben Tagen pro Woche rund um die Uhr mobil: 200 Millionen Fahrgäste haben die neun U-Bahnlinien, zehn Straßenbahnlinien, 52 Tagbuslinien und 11 Nachtbuslinien im Jahr 2012 von A wie Affentorplatz nach B wie Burgunderweg und an über 800 weitere Haltestellen in Frankfurt gebracht. Das entspricht fast 550.000 Fahrgästen pro Tag. Statistisch

betrachtet wäre jeder Frankfurter mehr als 280-mal im Jahr in Bus oder Bahn eingestiegen. Eine stolze Zahl. Hinzu kommen die Passagiere in den S-Bahnlinien, Regionalbahnlinien und regionalen Buslinien, sodass insgesamt etwa 260 Millionen Fahrten in Frankfurt „zusammenkommen“.

Diese umfangreiche Leistung soll so gut funktionieren, dass den Fahrgästen in der Stadt ein attraktives und nachhaltiges Mobilitätsangebot nach ihren Wünschen zur Verfügung steht. Um die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs zu sichern und Schritt für Schritt auszubauen, hat *traffiQ* ein anspruchsvolles Qualitätscontrolling entwickelt. Wie es funktioniert, welche Ergebnisse es im Jahr 2012 gebracht hat und welche Konsequenzen daraus gezogen werden, wird auf den folgenden Seiten berichtet.



# QUALITÄT IST, WAS DER FAHRGAST WILL

Was ist Qualität? Für den Frankfurter Nahverkehr hat *traffiQ* eine ebenso einfache wie treffende Definition gefunden:

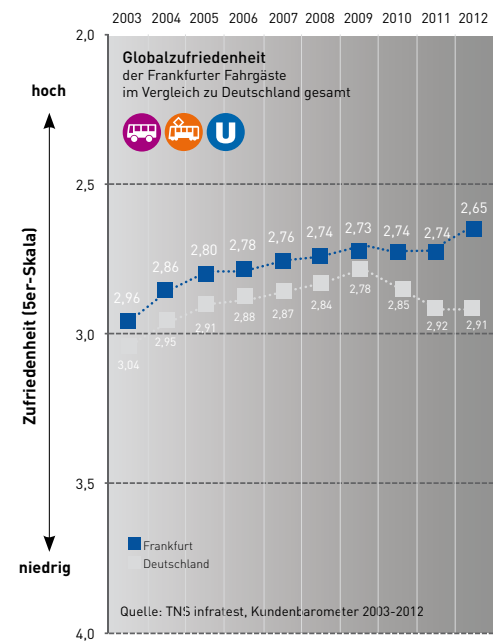
## Qualität ist, was der Fahrgast will.

Auf verschiedenen Wegen ermittelt *traffiQ* die Wünsche und die Zufriedenheit der Nutzer von Frankfurts Bussen und Bahnen. Die Ergebnisse werden genutzt, um das Angebot auch zukünftig kundenfreundlich zu gestalten.

Manche Verbesserungen lassen sich schnell umsetzen, andere dauern deutlich länger. Neue Fahrzeuge für den Nahverkehr etwa können nicht als „Jahreswagen“ in kurzen Abständen neu angeschafft werden. Neue Strecken und eine bessere Infrastruktur brauchen ihre Zeit, um geplant und gebaut werden zu können. Und manches, was wünschenswert ist, lässt sich aus wirtschaftlichen Gründen nicht verwirklichen oder aufrechterhalten, wenn z. B. die Fahrgastzahlen nicht „stimmen“, also ein Angebot zu wenig genutzt wird.

Mit steigenden Fahrgastzahlen wächst auch die Herausforderung, das Niveau der Zufriedenheit aller Nahverkehrs-Kunden zumindest zu halten.

*traffiQ* versucht, die Balance zu halten zwischen den Wünschen der Kunden und einem wirtschaftlichen und nachhaltigen Betrieb. Damit kann sich der Frankfurter Nahverkehr auch in 2012 vom bundesweiten Trend positiv absetzen, der in den letzten Jahren eher mit abnehmender Kundenzufriedenheit zu kämpfen hatte.



# QUALITÄT ERKENNEN

Die Zufriedenheit der Fahrgäste und die hohe Qualität des Frankfurter Nahverkehrs gilt es auch für die Zukunft zu sichern. Das geht nur, wenn *traffiQ* weiß, wie die Kunden das vorhandene Angebot wahrnehmen und was sie sich wünschen. Diese Informationen stammen aus unterschiedlichen Quellen:

## **Ganz unabhängig: die Meinung der Bürger und Kunden**

- Die Bürgerbefragung der Stadt Frankfurt gibt Auskunft über das Mobilitätsverhalten der Frankfurter und ihre Meinung zu Bussen und Bahnen.
- Das unabhängige Kundenbarometer Deutschland von TNS infratest benennt die Stärken und Schwächen des Frankfurter Nahverkehrs aus Fahrgastsicht im Bundesvergleich.

## **Ganz individuell: Beschwerdemanagement und 10-Minuten-Garantie**

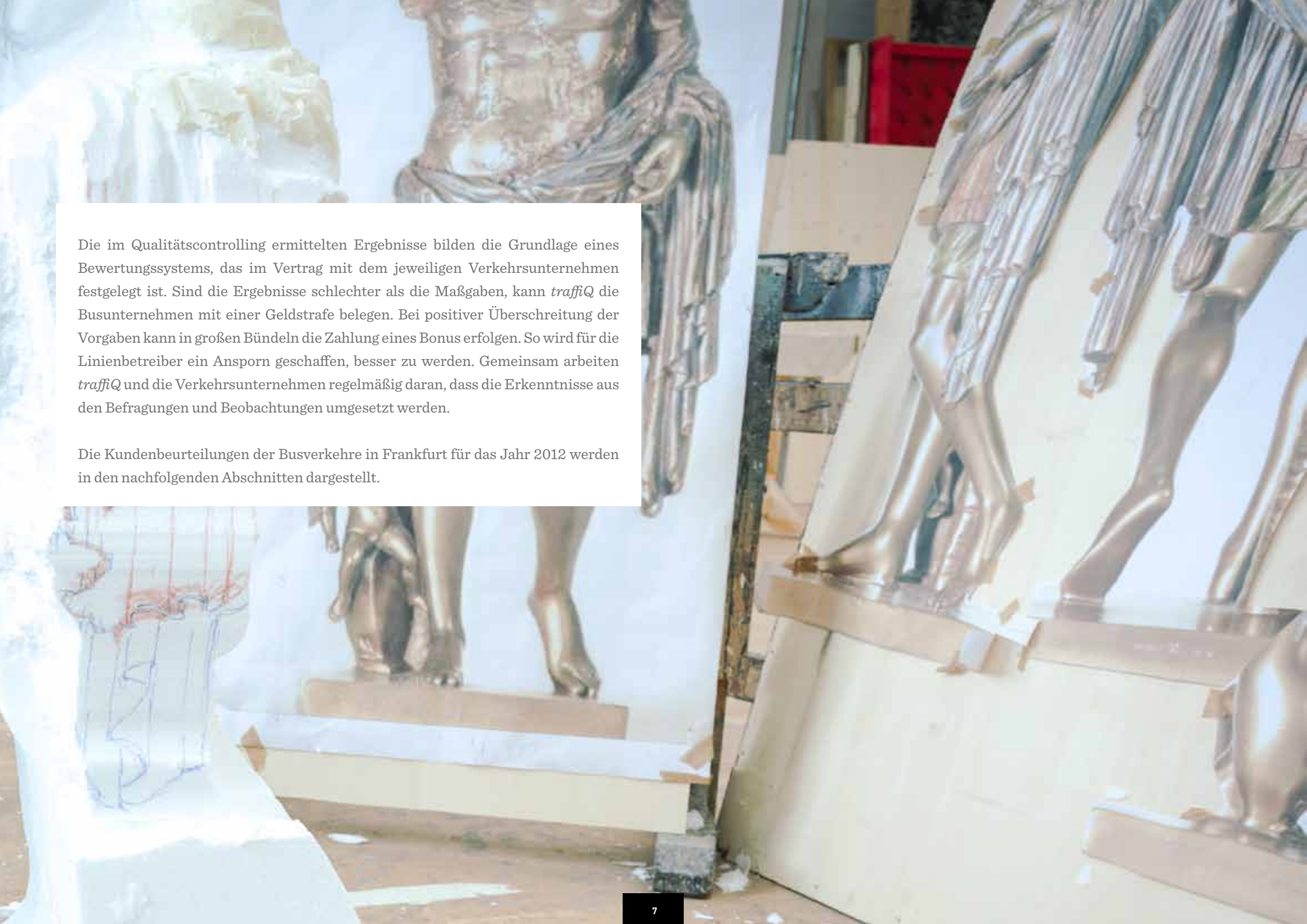
- Das Beschwerdemanagement rund um Frankfurts U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse erhält täglich etwa 14 Kundenanliegen zu Betriebsabwicklung, Infrastruktur, Tarif und Vertrieb; das waren insgesamt 5.100 Kundenanliegen im Jahr 2012.
- Im Rahmen der „10-Minuten-Garantie“ ließen sich im vergangenen Jahr täglich rund 19 Fahrgäste von U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen den Fahrpreis aufgrund von Verspätungen erstatten. Das entspricht rund 7.000 Erstattungen im Jahr – beides vor dem Hintergrund von ca. 550.000 Personenfahrten am Tag.

## **Ganz genau: Erhebungen und Befragungen im Rahmen des Qualitätscontrollings**

- Die objektiven Tests legen ein Augenmerk auf die Funktion technischer Elemente, wie zum Beispiel die Kundeninformation in den Fahrzeugen. Die anonymen Tester haben dafür in 2012 etwa 3.300 Fahrten überprüft.
- Die Kundenbefragung zur allgemeinen Zufriedenheit und weiteren 13 Einzelkriterien geben Auskunft über die Leistung der Verkehrsunternehmen und über die Qualität des gesamten Busverkehrs.

Im Jahr 2012 führte *traffiQ* dafür fast 7.500 Interviews mit Kunden durch. Neben diesen Quellen nutzt *traffiQ* noch weitere Informationen, die in die Qualitäts- und Planungsprozesse einfließen. Dazu gehört z. B. die sogenannte KONTI („kontinuierliche Haltestellenzählung“), mit der mehrfach im Jahr an über 50 repräsentativen Messstellen ermittelt wird, von wie vielen Fahrgästen jeder Bus und jede Bahn genutzt wird. Selbstverständlich ist, dass die Planer genau verfolgen, wie sich die Stadt weiterentwickelt – denn für jedes Stadtviertel soll ein attraktives Nahverkehrsangebot zur Verfügung stehen.

Die Erkenntnisse aus all diesen Quellen fließen in die Verkehrsplanung und in jeden neuen Verkehrsvertrag mit den Verkehrsunternehmen ein. Die Entwicklung der Leistungsqualität wird während des Vertrags mittels der laufenden Erhebungen und Beobachtungen genau verfolgt – nur so kann festgestellt werden, ob alle Vorgaben von allen Unternehmen gleichermaßen umgesetzt werden oder ob Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung ergriffen werden müssen.



Die im Qualitätscontrolling ermittelten Ergebnisse bilden die Grundlage eines Bewertungssystems, das im Vertrag mit dem jeweiligen Verkehrsunternehmen festgelegt ist. Sind die Ergebnisse schlechter als die Maßgaben, kann *traffiQ* die Busunternehmen mit einer Geldstrafe belegen. Bei positiver Überschreitung der Vorgaben kann in großen Bündeln die Zahlung eines Bonus erfolgen. So wird für die Linienbetreiber ein Ansporn geschaffen, besser zu werden. Gemeinsam arbeiten *traffiQ* und die Verkehrsunternehmen regelmäßig daran, dass die Erkenntnisse aus den Befragungen und Beobachtungen umgesetzt werden.

Die Kundenbeurteilungen der Busverkehre in Frankfurt für das Jahr 2012 werden in den nachfolgenden Abschnitten dargestellt.

# QUALITÄT IM BUS – ERGEBNISSE 2012

## GUTES ANGEBOT

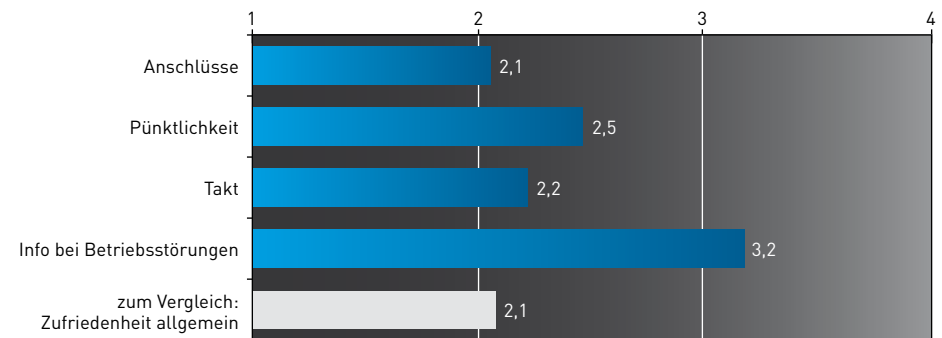
*traffiQ* hat das Nahverkehrsangebot in Frankfurt am Main in den vergangenen Jahren weiter verdichtet. So bedarf es derzeit nur vergleichsweise kleiner Anpassungen, um die hohe Zufriedenheit der Fahrgäste zu halten. Die im städtischen Busverkehr erbrachte Leistung ist 2012 im Vergleich zum Vorjahr um rund 1,8 Prozent zurückgegangen – insbesondere, da die Buslinie 30 teilweise durch die neue Straßenbahnlinie 18 abgelöst wurde. Ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2012 kamen die Buslinien 77 und n41 neu hinzu.

Die Kundenbewertungen für Anschlüsse, Takt und Pünktlichkeit blieben gegenüber dem Vorjahr unverändert gut. Die Anschlüsse werden mit 2,1 bewertet, auch wenn die Pünktlichkeit auf den engen und staugeplagten Frankfurter Straßen nach wie vor weniger gut abschneidet (2,5). Trotzdem kann man aufgrund des eng verknüpften Frankfurter Netzes und der dichten Takte (Kundenwertung 2,2) beim Umsteigen meist ohne große Wartezeiten den nächsten Anschluss erreichen.



Das Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“ liegt in der Einschätzung der Fahrgäste im Jahr 2012 bei 3,2 – ein leichtes Absinken um 0,1 gegenüber 2011. Angesichts der Streiks im Februar und März sowie der Ausfälle durch Personalmangel im Spätsommer überrascht diese Entwicklung nicht. Abhilfe verspricht *traffiQ* sich von dem Störfallmanagement, das mit lokalen und regionalen Verkehrsunternehmen sowie weiteren Partnern abgestimmt und weiterentwickelt wird.

### Zufriedenheit mit dem Angebot



Quelle: *traffiQ*

# QUALITÄT IM BUS – ERGEBNISSE 2012

## FREUNDLICHE FAHRERINNEN UND FAHRER

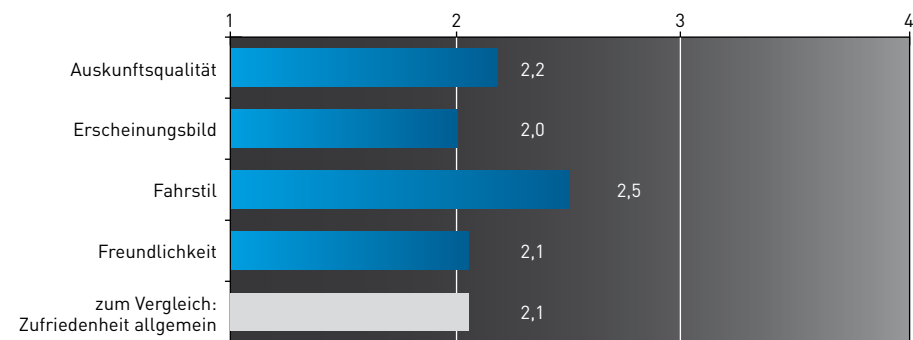
In Frankfurt sorgen gut 750 Fahrerinnen und Fahrer dafür, dass täglich fast 150.000 Fahrgäste sicher und bequem im Bus unterwegs sind. Ein anspruchsvoller Job: Die große Verantwortung für viele Menschen, die hohe Konzentration, die der Stadtverkehr fordert, und stets kundenorientierter Umgang mit den Fahrgästen sind nur einige der täglichen Anforderungen.

Gerade im Bus sind die Fahrer die Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs. *traffiQ* legt daher großen Wert auf deren gute Ausbildung und angemessene Bezahlung. „Dumpinglöhne“ sind ausgeschlossen, denn die Busunternehmen sind verpflichtet, ihr Fahrpersonal mindestens auf dem Niveau des Tarifvertrags zwischen dem Landesverband Hessischer Omnibusunternehmer (LHO) und der Gewerkschaft ver.di zu entlohnen. Mit ausführlichen Schulungen haben die Verkehrsunternehmen für eine gute Ausbildung ihrer Fahrerinnen und Fahrer Sorge zu tragen. Diese sollen nicht nur ihr Fahrzeug beherrschen, sondern auch mit dem Frankfurter Liniennetz und dem RMV-Tarifsystem vertraut sein, umsichtig und energiesparend fahren und sich natürlich kundenfreundlich und hilfsbereit verhalten.

Wenn es zu Klagen von Fahrgästen kommt, geht es allerdings oft um Fahrer, die sich nicht kundengerecht verhalten haben. Es handelt sich aber um Einzelfälle. Denn die Ergebnisse unserer Kundenbefragung belegen das unverändert gute und kundenfreundliche Verhalten der großen Mehrheit der Busfahrerinnen und -fahrer.

Im Jahr 2012 haben die Fahrgäste die Freundlichkeit der Busfahrer wieder mit 2,1 bewertet, ihr Erscheinungsbild mit 2,0 und ihren Fahrstil mit (nicht ganz so zufriedenstellenden) 2,5. Die Qualität der Auskünfte wurde mit 2,2 und damit geringfügig schlechter als im Vorjahr bewertet.

Zufriedenheit mit dem Personal



Quelle: *traffiQ*



# QUALITÄT IM BUS – ERGEBNISSE 2012

## MODERNE BUSSE

Moderne, kundenfreundliche und schadstoffarme Niederflerbusse sind heute in Frankfurt die Regel. Ihr Durchschnittsalter betrug im Dezember 2012 nicht ganz vier Jahre. Sie wurden durch neue Fahrzeuge in den Linienbündeln A und F weiter verjüngt.

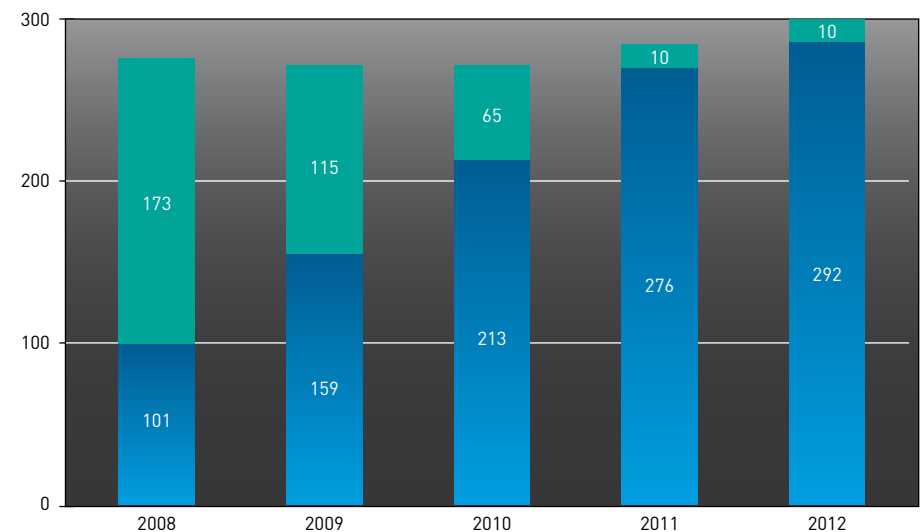
Über 95 % der Flotte verfügen über den Abgasstandard EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle). Dies sind besonders umweltfreundliche Fahrzeuge und derzeit noch der effizienteste europäische Abgasstandard für Busse und Lkw.

Aber natürlich bleibt die Entwicklung nicht stehen. Inzwischen kommen die ersten Fahrzeuge auf den Markt, die die noch strengere Euro-6-Norm erfüllen. Sie werden wohl in einigen Jahren die heutigen EEV-Busse in Frankfurt am Main ablösen. Oder wird der Trend weiter in Richtung Hybridbusse gehen? Oder wird Elektromobilität die Zukunft des städtischen Nahverkehrs sein? Heute lässt sich diese Frage noch nicht beantworten. Die Antwort ist abhängig davon, wann diese Fahrzeuge wirtschaftlich eingesetzt werden können und zugleich die gewohnten hohen Komfortstandards für ihre Fahrgäste erfüllen können.

Auf jeden Fall sollen die heutigen Qualitätsstandards bewahrt bleiben: Es ist inzwischen selbstverständlich, dass nur noch sogenannte Niederflerbusse mit niedrigem Einstiegsbereich auf den Frankfurter Linien fahren. Sie werden an der Haltestelle noch zusätzlich abgesenkt („Kneeling“). Natürlich gibt es eine Klapprampe und einen geräumigen Stellplatz, sodass z. B. auch Menschen im Rollstuhl bequem in den Bus kommen und sicher unterwegs sind. Durch erhöhte Bordsteine kann an immer mehr Haltestellen fast ohne Stufe vom Bordstein in den Bus eingestiegen werden.

Kundeninformation in den Fahrzeugen wird groß geschrieben: Ansagen und Anzeigen mit Hinweisen auf die folgenden Halte, die Endhaltestelle und Anschlüsse sind in Frankfurt zum Standard geworden. Klimaanlage sorgen in allen Bussen für angenehme Temperaturen. Seit 2009 sind alle neu beschafften Busse mit Videokameras ausgestattet worden; ältere Fahrzeuge wurden teilweise nachgerüstet. Inzwischen verfügen rund 93 Prozent der Frankfurter Busse über dieses Plus an Sicherheit.

Einsatz von Bussen mit EEV-Umweltstandard



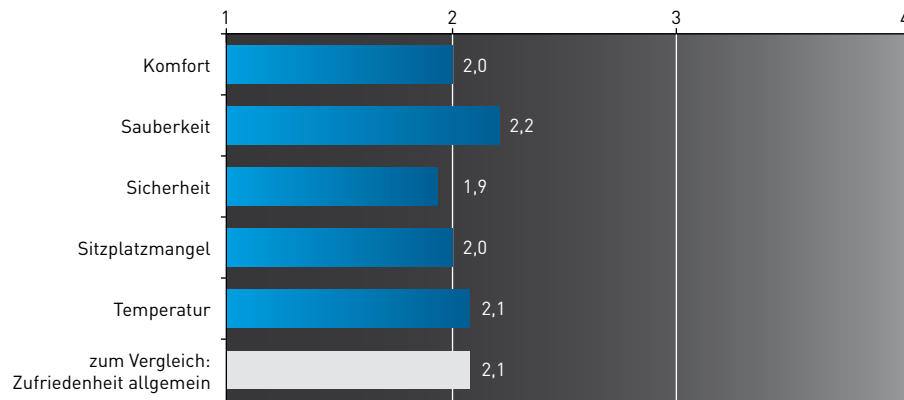
Quelle: traffiQ

■ EEV-Busse ■ Euro-4-Busse



Sauberkeit spielt für die Kunden eine wichtige Rolle. Und sie ist bei fast 150.000 Fahrgästen pro Tag eine echte Herausforderung. Dieses sowie die anderen fahrzeugbezogenen Merkmale aus der Kundenbefragung halten sich auf einem unverändert guten Niveau. Gutes Niveau? Ja, denn es ist relativ zu sehen, wenn die Sauberkeit die schlechteste fahrzeugbezogene Bewertung erhält – sie liegt bei 2,2. Auch die Bewertungen für Komfort und Temperatur blieben gleich (2,0 bzw. 2,1). Das Sitzplatzangebot wird mit 2,0 sogar ein wenig besser bewertet als im Vorjahr. Und auch das Sicherheitsempfinden im Bus hat sich in der Kundensicht verbessert auf 1,9. Dazu tragen fraglos die Präsenz des Fahrers, die helle und übersichtliche Gestaltung der Fahrzeuge sowie deren nahezu vollständige Ausstattung mit Videokameras bei.

Zufriedenheit mit den Fahrzeugen



Quelle: traffiQ

# QUALITÄT IM BUS – ERGEBNISSE 2012

## GANZ OBJEKTIV

Objektiv gut: So lässt sich das Ergebnis der von *traffiQ* durchgeführten Tests und Beobachtungen auf den städtischen Buslinien zusammenfassen.

Mehrere tausend Fahrten werden alljährlich, so auch 2012, durch anonyme Tester im Auftrag von *traffiQ* begleitet. Sie erfassen dabei vor allem, ob die für die Kunden wichtigen technischen Einrichtungen im und am Fahrzeug funktionieren, wie z. B.:

- Zielanzeigen an den Außenseiten
- Ansagen und elektronische Anzeigen zum Fahrtverlauf im Innenraum
- Hörbarkeit und Sichtbarkeit der Signale nach Betätigung des Haltewunschs
- Fahrscheinverkauf

Die Ergebnisse sind für 2012 insgesamt zufrieden stellend. Die früheren technischen Probleme mit den elektronischen Innenanzeigen konnten weiter verbessert werden.

# FAZIT: SCHON GANZ GUT – UND SO GEHT ES WEITER!

Ein überzeugender Beleg für die gute Qualität des Frankfurter Nahverkehrs sind die weiterhin hohen Fahrgastzahlen. Die Stadt Frankfurt am Main kann stolz darauf sein, dass ihre Busse, U-Bahnen und Straßenbahnen im Jahr 2012 wieder für 200 Millionen (in Zahlen: 200.000.000) Fahrten genutzt wurden. Damit wird der Anspruch von *traffiQ* zugleich Herausforderung: Denn die Zahl der Menschen, die in Frankfurt zu Hause sind, steigt weiter. Das lässt noch mehr Fahrgäste erwarten, die verlässlich und bequem mit Bus und Bahn mobil sein wollen. Zugleich kann die Stadt aufgrund der wirtschaftlichen Situation ihre Finanzmittel für den Nahverkehr nicht uneingeschränkt weiter erhöhen. Es gilt also, intelligente Lösungen zu finden, um den Nahverkehr besser und zugleich kostengünstiger zu gestalten.

Das Qualitätscontrolling von *traffiQ* für die städtischen Buslinien hat sich bewährt. Die Fahrgäste zeigen sich als gute und faire „Qualitätsprüfer“. Die Busunternehmen wissen, woran sie sind, und werden zu besseren Leistungen angespornt.

Nachdem *traffiQ* im Februar 2011 den Betrieb von U-Bahn und Straßenbahn in einem neuen Vertrag für 20 Jahre direkt an die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) vergeben hat, befindet sich dafür ein ähnliches Qualitätscontrolling in der Entwicklung.

Aber ob es nun die ausführlichen Qualitätserhebungen, die Bürgerbefragung oder das unabhängige Kundenbarometer ist: Die Frankfurter Fahrgäste sagen klar, dass sie mit „ihren“ Bussen und Bahnen zufrieden sind. Denn Frankfurt hat ein dichtes und gut verknüpftes Nahverkehrsnetz, das praktisch rund um die Uhr nahezu reibungslos läuft. Mit Fahrerinnen und Fahrern, die sich auskennen und ihre Kunden gut und freundlich bedienen. Und mit modernen Fahrzeugen, die komfortabel und sauber sind.

Trotzdem: Es geht noch besser. Deshalb hat *traffiQ* das Siegel „Frankfurt – Stadt der Fahrgastfreundlichkeit“ eingeführt. Es will zeigen, dass die Frankfurterinnen und Frankfurter stolz sein können auf ihren guten städtischen Nahverkehr, zugleich aber den Anspruch formulieren, noch besser, noch fahrgastfreundlicher zu werden. Ob am Servicetelefon, an den Ticketcentern oder hinter dem Lenkrad eines der Busse der Verkehrsunternehmen – alle leisten ihren Beitrag, damit die Fahrgäste gerne Busse und Bahnen nutzen. Das ist der Anspruch von *traffiQ*, an dem gemeinsam gearbeitet werden soll. Denn letztlich zählt nur das eine, wenn der Frankfurter Nahverkehr weiterhin erfolgreich sein will:

**Qualität ist, was der Fahrgast will.**



# IMPRESSUM

**Herausgeber:**

*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft  
Frankfurt am Main mbH  
Stiftstraße 9-17  
60313 Frankfurt am Main  
Telefon: 069/212-2 44 24  
Telefax: 069/212-2 44 30  
[www.traffiQ.de](http://www.traffiQ.de)  
[info@traffiQ.de](mailto:info@traffiQ.de)

**Verantwortlich:**

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

**Text und Redaktion:**

Thea Beer, Klaus Linek

**Idee & Gestaltung:**

idüll. Mit Liebe gedacht.  
[www.iduell.de](http://www.iduell.de)

**Fotografie:**

Stefan Freund  
[www.stefanfreund.de](http://www.stefanfreund.de)