

# Frankfurter Buspreis: Ein kritischer Blick auf die Qualität des städtischen Nahverkehrsangebots

Mag. Eva Backman, Prof. Dr.-Ing. Tom Reinhold

Im März 2025 verlieh traffiQ, die lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, erstmals den „Frankfurter Buspreis“. Dabei stand die Überlegung im Vordergrund, auch in Zeiten von Fahrtausfällen durch Personalmangel und marode Fahrzeuge ein Zeichen zu setzen, und einerseits die guten Leistungen vieler Busverkehrsunternehmen trotz der derzeit herausfordernden Bedingungen zu honorieren, und andererseits auch mehr Anreize für eine weitere, nötige Verbesserung zu setzen. Zudem schafft der Preis neben einer Stärkung des positiven Bildes des Frankfurter Nahverkehrs auch Transparenz in Bezug auf die Qualität des Angebots. Diese ist Grundvoraussetzung, um mehr Fahrgäste für das System zu gewinnen und den Anteil des ÖPNV am Modal Split deutlich zu erhöhen.

Vier Busverkehrsunternehmen führen im Auftrag von traffiQ den städtischen Busverkehr in Frankfurt am Main durch:

- Die **In-der-City-Bus GmbH (ICB)** ist neben der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF), die U-Bahnen und Straßenbahnen betreibt, ein städtisches Verkehrsunternehmen. Im Rahmen von Direktvergaben wurde sie mit dem Betrieb der Linienbündel C (seit 2020), D (seit 2021) und E (seit 2024) beauftragt. Die Verkehrsgebiete liegen innenstadtnah, südmainisch und im Frankfurter Osten.
- Das Busverkehrsunternehmen der Deutschen Bahn **DB Regio Bus Mitte GmbH** betreibt seit 2022 das Linienbündel B, für das es sich im Rahmen einer europaweiten wettbewerblichen Ausschreibung qualifiziert hatte. Das Einsatzgebiet liegt hauptsächlich in den westlichen Stadtteilen mit dem Mittelpunkt Höchst.
- Transdev Rhein-Main GmbH**, Teil der internationalen Transdev-Gruppe, betreibt seit 2020 die Frankfurter Linienbündel A und G. Den Zuschlag hierfür

erhielt sie im Rahmen einer europaweiten wettbewerblichen Ausschreibung. Die Linien liegen zumeist im Frankfurter Norden und Nordwesten.

- Das **Familienunternehmen Urberacher Omnibusbetrieb Emil H. Lang GmbH** mit Sitz in Rödermark betreibt seit 2018 die drei Kleinbuslinien 57 (Zeilsheim), 81 und 82 (beide Oberrad), das sie ebenfalls im Rahmen einer Ausschreibung gewonnen hatte.

## Die Kategorien

Für die Auszeichnung mit dem – nicht dotierten – Frankfurter Buspreis definierte

traffiQ sieben Kategorien, die sich aus den jährlichen Qualitätsdaten speisen:

- **Pünktlichkeit:** gemessen am Anteil pünktlicher Fahrten,
- **Leistungserfüllung:** gemessen an der Zahl der Ausfallmeldungen,
- **Sauberkeit:** Bewertung durch die Fahrgäste,
- **Freundlichkeit:** Bewertung durch die Fahrgäste,
- **Entwicklung:** Verbesserung zum Vorjahr bei den vorhergehenden Kategorien,
- **Zusammenarbeit:** Bewertung durch eine traffiQ-interne Jury,
- **Sonderpreis.**

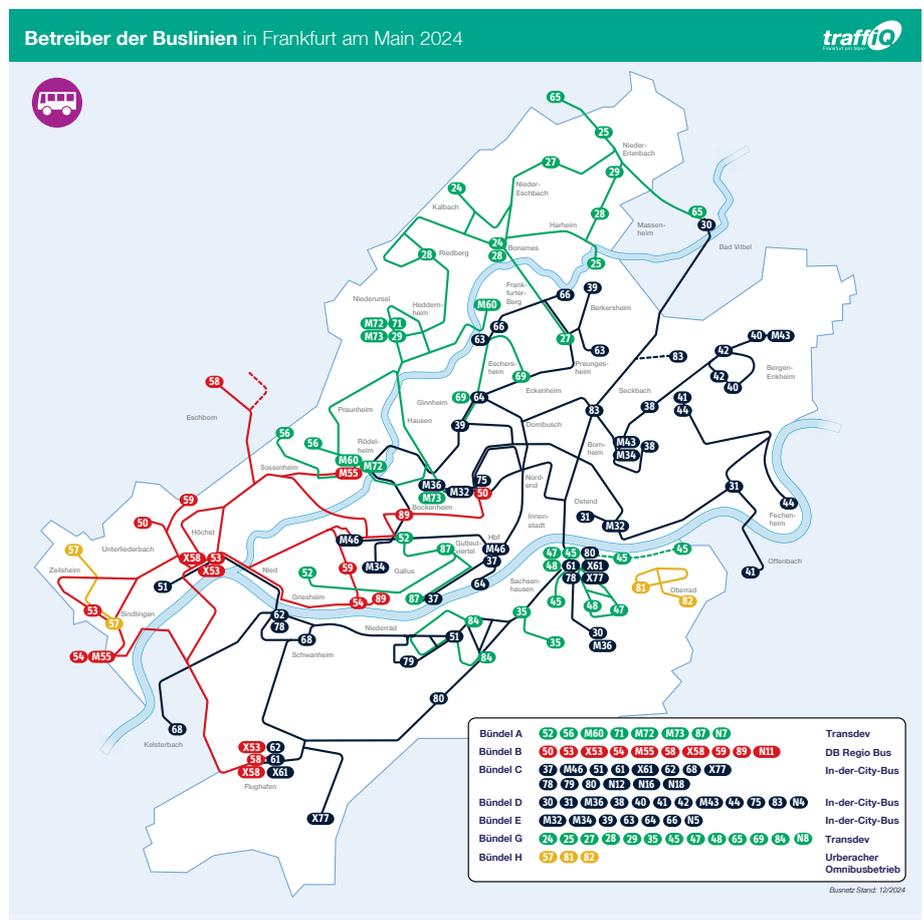


Abb. 1: Busbündelbetreiber in Frankfurt am Main und Bedienungsbereiche.

Grafiken: traffiQ

## Transdev Rhein-Main gewinnt bei der Pünktlichkeit

Den ersten Preis für die Pünktlichkeit ihrer Busverkehre erhielt die Transdev Rhein-Main GmbH. Ihr Anteil pünktlicher Fahrten belief sich im Durchschnitt der beiden von ihr betriebenen Busbündel A und G auf 83,5 Prozent – und lag damit höher als jener der Zweitplatzierten ICB. Als pünktlich gelten Fahrten, die weniger als eine Minute verfrüht und unter drei Minuten verspätet sind. Transdev übertrifft damit den im Nahverkehrsplan 2025+ formulierten Anspruch, dass 80 Prozent aller Fahrten ihr Ziel pünktlich erreichen sollen.

## Gute Fahrgastbewertungen für Freundlichkeit und Sauberkeit

In den beiden Kategorien Sauberkeit der Fahrzeuge und Freundlichkeit des Fahrpersonals teilten sich jeweils die städtische In-der-City-Bus GmbH (ICB) und Transdev den ersten Preis. Grundlage war hier die subjektive Bewertung der Fahrgäste in den regelmäßigen Qualitätsbefragungen von traffiQ. Bei der Bewertung der Sauberkeit lagen Transdev und ICB gemeinsam bei einem Wert von rund 2,1 auf der Fünferskala (1 = sehr zufrieden, 5 = sehr unzufrieden). Die Freundlichkeit des Fahrpersonals beider Unternehmen bewerteten die Fahrgäste mit 1,9 identisch gut.

## DB Regio überzeugt bei der Zusammenarbeit

Für die gute Zusammenarbeit zeichnete traffiQ DB Regio Bus Mitte GmbH aus. Hier hatte eine Jury Aspekte wie Kooperationsbereitschaft, Konstruktivität, Kommunikation, Bearbeitung von Kundenanliegen und Verlässlichkeit bewertet. Die Jury setzte sich aus traffiQ-Mitarbeitenden aus verschiedenen Bereichen zusammen, die regelmäßig mit den Verkehrsunternehmen im Austausch stehen.

## Kein erster Preis für zuverlässige Leistungserfüllung

Zwei Einzelpreise wurden in diesem ersten Jahr des Frankfurter Buspreises nicht vergeben: In der Kategorie „Leistungserfüllung“ sollten die wenigsten Ausfallmeldungen honoriert werden. Aufgrund des Stabilisierungsfahrplans (gültig seit Januar 2024) und der allgemein hohen Ausfallzahlen vergab traffiQ hier bewusst keinen ersten Preis. Mit drei Ausfallmeldungen pro 10.000 Buskilo-



### Zur Autorin

Mag. Eva Backman ist seit 2020 für traffiQ, Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main, in der Unternehmenskommunikation und internen Kommunikation tätig. Nach dem Studium der Germanistik an der Grazer Karl-Franzens-Universität arbeitete sie als Sprachdozentin an der FH Stralsund und für andere Institutionen sowie danach als Texterin in der B2B-Werbebranche. 2016 wandte sie sich mit einer Anstellung bei ivm Integriertes Verkehrs- und Mobilitätsmanagement Region Rhein Main der Verkehrs- und Mobilitätsbranche zu.



### Zum Autor

Prof. Dr.-Ing. Tom Reinhold ist seit 2018 Alleingeschäftsführer von traffiQ, die als Aufgabenträgerorganisation für die Planung, Vergabe, Qualitätssteuerung und das Einnahmenmanagement des Frankfurter ÖPNV zuständig ist. Er war nach dem Studium der Verkehrsplanung an der TU Berlin und einem Forschungsaufenthalt an der University of California, Berkeley in verschiedenen Managementfunktionen, unter anderem bei BMW, den Berliner Verkehrsbetrieben, der Deutschen Bahn AG, den Österreichischen Bundesbahnen und Veolia Transdev sowie als Unternehmensberater tätig. Reinhold hat einen Lehrauftrag zu Organisation und Finanzierung des Öffentlichen Verkehrs an der Hochschule RheinMain in Wiesbaden.

metern hatte Transdev jedoch die höchste Zuverlässigkeit bewiesen, wofür das Unternehmen hervorgehoben wurde.

In der Kategorie „Entwicklung“ sollte die größte Verbesserung in allen Qualitätskri-

terien ausgezeichnet werden. traffiQ vergab auch hier keinen Preis, da sich alle Unternehmen gegenüber dem Vorjahr verschlechtert hatten. Die Hoffnung besteht, dass sich diese Entwicklung in Zukunft wieder zum Besseren umkehrt.

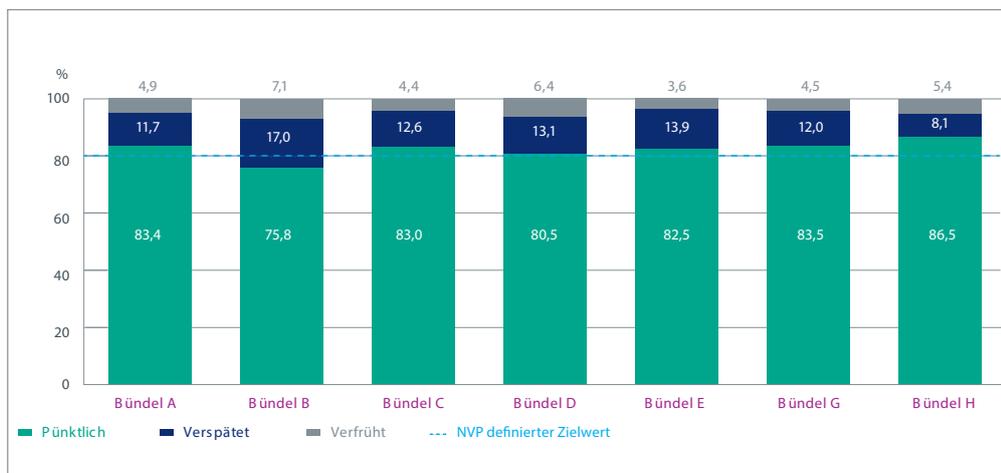


Abb. 2: Pünktlichkeit 2024 der Busbündel Frankfurt am Main.

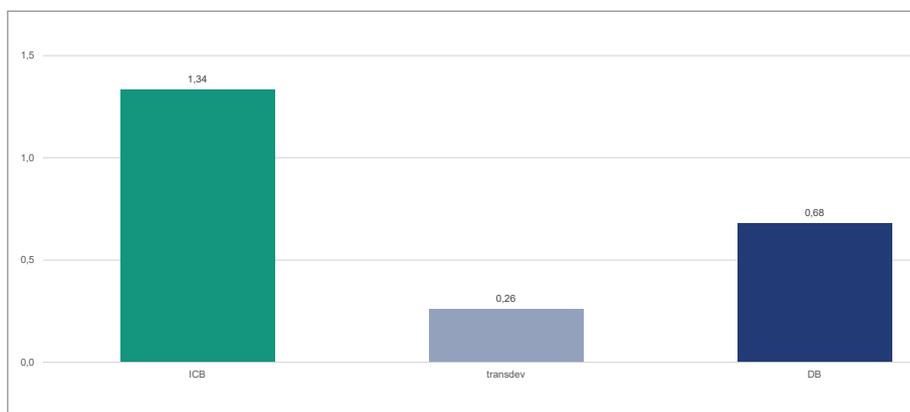


Abb. 3: Gemeldete Fahrtausfälle Bus 2024 pro 1000 Soll-Kilometer, Frankfurt am Main.



Abb. 4: Über die Auszeichnungen freuten sich (von links) Sarah Schön (Geschäftsführerin Transdev Rhein-Main), Stephanie Schramm (Geschäftsführerin ICB), traffiQ-Geschäftsführer Prof. Dr.-Ing. Tom Reinhold, Emil H. Lang (Geschäftsführer Urberacher Omnibusbetrieb) und Guido Verhoefen (Geschäftsführer DB Regio Bus Mitte). Foto: traffiQ Frankfurt am Main, Stefan Krutsch

## Gesamtsieger und Sonderpreis

Als Gesamtsieger des Frankfurter Buspreises ging Transdev Rhein-Main mit drei von vier vergebenen ersten Plätzen (Pünktlichkeit, Sauberkeit und Freundlichkeit) hervor. „Außer Konkurrenz“ fährt im Frankfurter Busverkehr der Urberacher Omnibusbetrieb mit, ein mustergültiges mittelständisches Familienunternehmen. Es betreibt drei Kleinbuslinien – und das mit einem Höchstmaß an Zuverlässigkeit und Qualität. Die Anforderungen an drei Kleinbuslinien sind nicht ganz vergleichbar mit denen der Großbündel, dennoch sticht der ausgezeichnete Standard hervor – gerade bei der zuverlässigen Leistungserfüllung (Wert: 0,15) und Pünktlichkeit (Wert: 86,5 Prozent) – und wurde daher mit dem Sonderpreis ausgezeichnet. Für Sauberkeit lag der Wert bei 1,9, bei der Freundlichkeit waren es 1,7.

### Zusammenfassung/Summary

#### Frankfurter Buspreis: Ein kritischer Blick auf die Qualität des städtischen Nahverkehrsangebots

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main verlieh im März 2025 erstmals den „Frankfurter Buspreis“ und setzte damit in Zeiten von Fahrtausfällen durch Personalmangel und marode Fahrzeuge ein Zeichen: einerseits, um die guten Leistungen von Busverkehrsunternehmen trotz der derzeit herausfordernden Bedingungen zu honorieren, andererseits, um auch mehr Anreize für Verbesserungen zu geben. Neben einer Stärkung des positiven Bildes des Frankfurter Nahverkehrs schafft der Preis auch Transparenz in Bezug auf die Qualität des Angebots. Diese ist Voraussetzung, um mehr Fahrgäste für das System zu gewinnen und den Anteil des ÖPNV am Modal Split deutlich zu erhöhen.

#### Frankfurt bus price: A critical look at the quality of the city's local transport services

traffiQ Local Public Transport Organisation of Frankfurt am Main, awarded the “Frankfurt Bus Prize” for the first time in 2025. In times of service cancellations due to staff shortages and dilapidated vehicles the award aimed at honouring the good performances of bus transport companies despite the currently challenging conditions. Also, it aimed at providing more incentives for improvements. In addition to strengthening the positive image of Frankfurt's public transport, the prize also creates transparency regarding the quality of the service. This is a prerequisite for attracting more passengers to the system and significantly increasing the share of public transport in the modal split.

ANZEIGE





## Wir nutzen die Vorteile des NaNa Stellenmarktes für unsere Stellenakquise:

- Print + 4 Wochen online auf [www.nana-online.de](http://www.nana-online.de)
- Attraktive Kombi-Angebote

**Sprechen Sie Andrea Kött an: [andreakoett@dvvmedia.com](mailto:andreakoett@dvvmedia.com) | ☎ 0211 505-26536**