

Gesamtbericht 2015



Gesamtbericht nach Art. 7 Abs.1 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 der Europäischen Union



INHALTSVERZEICHNIS

A	Einleitung	3
B	Erläuterungen zum Aufgabenträger	4
C	Darstellung der öffentlichen Dienstleistungsaufträge sowie der ausgewählten Betreiber	5
1	Busverkehr	5
2	Schienengebundener Verkehr	6
D	Beschreibung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen	7
1	Beschreibung der Bedienungsqualität	8
1.1	Busverkehr	8
1.2	Schienengebundener Verkehr	9
2	Beschreibung der Beförderungsqualität	10
2.1	Busverkehr	10
2.1.1	Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität	10
2.1.2	Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2015	12
2.2	Schienengebundener Verkehr	14
2.2.1	Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität	14
2.2.2	Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2015	15
E	Gewährte Ausgleichsleistungen gegenüber den Betreibern	18
1	Busverkehr	18
2	Schienengebundener Verkehr	18
F	Ausschließliche Rechte	19
1	Busverkehr	19
2	Schienengebundener Verkehr	19

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. 1:	Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus (Stand: Dezember 2015)	5
Abb. 2:	Direktvergabe Schiene (Stand: Dezember 2015)	6
Abb. 3:	Bus-Linienbündel in Frankfurt (Stand: Dezember 2014)	8
Abb. 4:	Liniennetz Schiene Frankfurt (Stand: Dezember 2014)	9
Abb. 5:	Subjektive Kriterien Busverkehr 2015	12
Abb. 6:	Subjektive Kriterien U-Bahnen / Straßenbahnen / Verkaufsstellen 2015	15
Abb. 7:	Objektive Kriterien U-Bahn und Straßenbahn 2015	17

Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007¹ über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße fordert in Art. 7 Abs.1, dass von den zuständigen Behörden ein jährlicher Gesamtbericht zu erstellen ist. Art. 7 Abs.1 legt hierzu Folgendes fest:

„Jede zuständige Behörde macht einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich.

Dieser Bericht unterscheidet nach Busverkehr und schienengebundenem Verkehr, er muss eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung des öffentlichen Verkehrsnetzes ermöglichen und gegebenenfalls Informationen über Art und Umfang der gewährten Ausschließlichkeit enthalten.“

Somit besteht nach Art. 7 Abs.1 der VO 1370 für jede zuständige Behörde, die gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen ausspricht und im Gegenzug dafür Ausgleichsleistungen und/oder ausschließliche Rechte gewährt, eine jährliche Berichtspflicht.

1

Im Folgenden wird die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 als VO 1370 bezeichnet.

Die Stadt Frankfurt am Main ist Aufgabenträger für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im Sinne des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Hessen (HÖPNVG) vom 01. Dezember 2005, (GVBl. I S. 786), zuletzt geändert am 29.11.2013 (GVBl. S. 466). Die Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung wurde auf die *traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH übertragen. Als lokale Nahverkehrsgesellschaft der Stadt Frankfurt am Main ist *traffiQ* für die Organisation des Bus-, Stadtbahn- und Straßenbahnverkehrs zuständig.

In der VO 1370 ist in Art. 2 b) definiert, wer als „zuständige Behörde“ anzusehen ist, nämlich:

„Jede Behörde oder Gruppe von Behörden eines oder mehrerer Mitgliedstaaten, die zur Intervention im öffentlichen Personenverkehr in einem bestimmten geografischen Gebiet befugt ist, oder jede mit einer derartigen Befugnis ausgestattete Einrichtung.“

Darüber hinaus legt der Leitfaden für die Erteilung von Liniengenehmigungen in Hessen nach dem 03. Dezember 2009 vom 29.12.2009 in Ziffer 1.2 Folgendes fest:

„Zuständige Behörde im Sinne der VO 1370/2007 sind die Lokalen Nahverkehrsorganisationen und die Verbände nach § 6 HÖPNVG (Aufgabenträgerorganisationen). Nur sie sind berechtigt, gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen zu begründen und damit ein Angebot zu gewährleisten, welches insbesondere höherwertiger oder preisgünstiger ist, als es auf kommerzieller Basis möglich wäre.“

Damit nimmt *traffiQ* als lokale Nahverkehrsorganisation für die Stadt Frankfurt am Main die Funktion der zuständigen Behörde wahr und ist somit gemäß Art. 2b) der VO 1370 verpflichtet, zwecks Kontrolle der in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen einmal jährlich einen Gesamtbericht getrennt nach Busverkehr und schienengebundenem Verkehr öffentlich zugänglich zu machen.

Bei der Erstellung des Gesamtberichts hat sich *traffiQ* an dem *Leitfaden zur Erstellung des Gesamtberichts nach Art. 7 (1) der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007* der Bundesarbeitsgemeinschaft der ÖPNV-Aufgabenträger (BAG ÖPNV) bei der Bundesvereinigung der kommunalen Spitzenverbände orientiert.

Auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmung des Art. 7 Abs.1 VO 1370 legt *traffiQ* für ihren Zuständigkeitsbereich, das Stadtgebiet Frankfurt am Main (einschließlich abgehender Linien in angrenzende Gebietskörperschaften), den folgenden Gesamtbericht für das Jahr 2015 vor.

C DARSTELLUNG DER ÖFFENTLICHEN DIENSTLEISTUNGSaufTRÄGE SOWIE DER AusGEWÄHLTEN BETREIBER

1 BUSVERKEHR

Das Frankfurter Busnetz wurde im Jahre 2002 in Linienbündel aufgeteilt, die mittlerweile alle einmal im europaweiten Wettbewerb vergeben wurden. Alle Leistungen wurden im Offenen Verfahren nach den Vorgaben der Bestimmungen des 4. Teils des GWB, der VOL/A/-EG und der Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge (Vergabeverordnung – VgV) ausgeschrieben. Insgesamt gab es im Jahr 2015 in Frankfurt am Main fünf große und zwei kleine Linienbündel, wobei ein Linienbündel seit Fahrplanwechsel im Dezember 2013 in zwei Lose geteilt ist.

Folgende Übersicht zeigt die verschiedenen Linienbündel und deren Betreiber:

Bündel	Linien	Betriebsaufnahme – Vertragsende	Europaweites Vergabeverfahren erfolgte in	Zuschlag erteilt am	Betreiber ²
A	24, 25, 27, 28, 29, 56, 60, 65, 69, 71, 72, 73, n3, n4, n41	09.12.2012 – 12.12.2020	2011	25.11.2011	Transdev
B	50, 53, 54, 55, 58, 59, n1, n8, n11	14.12.2014 – 10.12.2022	2013	03.02.2014	BVH
C	33, 37, 51, 61, 62, 68, 77, 78, 79, 80 n7	15.12.2013 – 12.12.2020	2012	22.01.2013	Sippel
D	30, 31, 36, 38, 41, 42, 43, 44, 75, n5, n62, n63	01.08.2015 – 31.07.2025	2014	24.07.2014 ³	ICB
E	32, 34, 39, 63, 64, 66 n2	12.12.2010 – 10.12.2016	2009/2010	19.02.2010	Transdev
F Los 1	35, 45, 47, 48	15.12.2013 – 10.12.2021	2012	15.01.2013	BVH
F Los 2	46, 52	15.12.2013 – 10.12.2021	2012	15.01.2013	BVH
H	57, 81, 82	15.12.2013 – 08.12.2018	2012/2013	30.04.2013	UOB

Abb. 1: Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus (Stand: Dezember 2015)

² Die vollständigen Namen der ausgewählten Betreiber sind in der Anlage 1 zu finden.

³ Das Bündel D mit Betriebsstart zum 01.07.2015 ist direkt vergeben worden, sodass anstelle eines Zuschlagsdatums das Datum des Stadtverordnetenbeschlusses angegeben wurde.

2 SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR

Im Jahre 2015 war die Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (VGF) aufgrund gesellschafts- und kommunalrechtlicher Maßgaben mit der Erbringung der Schienenverkehrsleistungen des auf dem Gebiet der Stadt Frankfurt am Main und angrenzender Gebietskörperschaften, einschließlich der in das Gebiet der Stadt Bad Homburg v.d.H. und des Hochtaunuskreises abgehenden Linien U2 und U3, nach Maßgabe der gegenüber der VGF erteilten Liniengenehmigungen nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) betraut. Der personenbeförderungsrechtliche Status der VGF im Verhältnis zu den Genehmigungs- und Aufsichtsbehörden blieb hiervon unberührt.

Bündel	Linien	Betriebsaufnahme - Vertragsende	Direktvergabe erfolgte in	Auftragserteilung	Betreiber
Straßenbahn	11, 12, 14, 15, 16, 17, 18*, 19, 20, 21	01.02.2011 (*11.12.2011) – 31.01.2031	2009	Magistratsbeschluss vom 20.11.2009; Stadtverordneten- beschluss vom 26.02.2009	VGF
Stadtbahn	U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9	01.02.2011 – 31.01.2031	2009	Magistratsbeschluss vom 20.11.2009; Stadtverordneten- beschluss vom 26.02.2009	VGF

Abb. 2: Direktvergabe Schiene (Stand: Dezember 2015)

D BESCHREIBUNG DER GEMEINWIRTSCHAFTLICHEN VERPFLICHTUNGEN

Um die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung umfassend beschreiben zu können, ist zunächst die Begriffsdefinition zu klären. Nach der VO 1370 wird in Art. 2 e) als „gemeinwirtschaftliche Verpflichtung“ folgendes definiert:

„Eine von der zuständigen Behörde festgelegte oder bestimmte Anforderung im Hinblick auf die Sicherstellung von im allgemeinen Interesse liegenden öffentlichen Personenverkehrsdiensten, die der Betreiber unter Berücksichtigung seines eigenen wirtschaftlichen Interesses nicht oder nicht im gleichen Umfang oder nicht zu den gleichen Bedingungen ohne Gegenleistung übernommen hätte.“

Wesentlich für die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung im Sinne der Definition von Art. 2 e) VO 1370 ist, dass der Betreiber eine Gegenleistung erhält für die Übernahme der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung, die er unter Berücksichtigung seines eigenen wirtschaftlichen Interesses nicht oder nicht in gleichem Umfang bzw. nicht zu den gleichen Bedingungen übernommen hätte. Damit ist klar, dass der Begriff in Art. 2 e) weit auszulegen und nicht nur auf die Betriebs-, Beförderungs- und Tarifpflicht zu beschränken ist, da sich gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen auch aus Vorgaben der zuständigen Behörde im Hinblick auf das Verkehrsangebot, die Qualität etc. ergeben können.

traffiQ hat in der Funktion der zuständigen Behörde im Busverkehr die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen durch öffentliche Dienstleistungsaufträge gem. Art. 5 VO 1370 abgeschlossen. Im Busverkehr wurden diese öffentlichen Dienstleistungsaufträge als Verkehrsverträge ausgestaltet.

Im schienengebundenen Verkehr erfolgte eine gesellschaftsrechtliche Weisung mit Gesellschafterbeschluss durch die zuständigen Gremien.

Von der Möglichkeit der Gewährung allgemeiner Vorschriften gem. Art. 3 Abs. 2 VO 1370 hat *traffiQ* im Berichtszeitraum keinen Gebrauch gemacht.

1 BESCHREIBUNG DER BETRIEBUNGSQUALITÄT

1.1 BUSVERKEHR

Das Frankfurter Netz auf den o.g. Linienbündeln umfasste im Berichtszeitraum 52 Tagbuslinien und 11 Nachtbuslinien. Insgesamt waren auf allen Linien 298 Fahrzeuge im Einsatz (in der Spitze). Die ausgewählten Betreiber haben insgesamt 16,9 Mio. Nutzkilometer innerhalb der Bus-Linienbündel erbracht. Dabei wurden 57,1 Mio. Fahrgäste befördert, die an 711 Haltestellen die Möglichkeit hatten, ein-, aus- oder umzusteigen.

Detailliertere Angaben zu den Bedienzeiten und Erschließungsstandards ergeben sich aus dem Nahverkehrsplan für die Stadt Frankfurt am Main

(vgl. hierzu: http://www.traffiQ.de/fm/20/traffiQ_NVP-Ffm_2006_Textteil.pdf).

Die folgende Karte zeigt die Verteilung der Linienbündel im Zuständigkeitsgebiet:

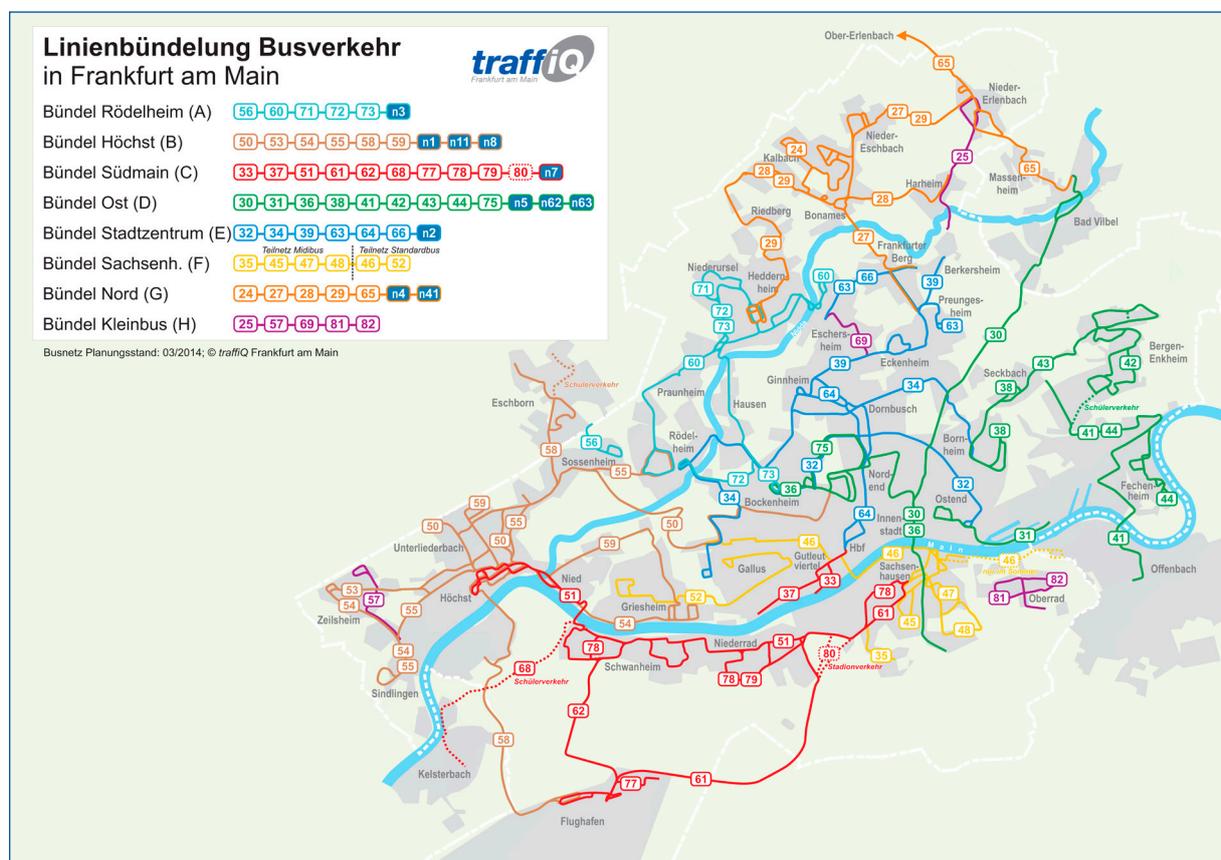


Abb. 3: Bus-Linienbündel in Frankfurt (Stand: Dezember 2014)

1.2 SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR

Die Frankfurter Straßenbahn- und Stadtbahnverkehre umfassen im Berichtszeitraum insgesamt 19 Linien. Davon entfallen zehn Linien auf den Straßenbahnverkehr und neun Linien auf den Stadtbahnverkehr. Insgesamt waren auf allen Straßenbahn- und Stadtbahnlinien 303 (ab 13.12.2015: 305) Fahrzeuge im Einsatz (in der Verkehrsspitze). Davon wurden 94 Fahrzeuge im Straßenbahnverkehr und 209 (ab 13.12.2015: 211) Fahrzeuge im Stadtbahnverkehr eingesetzt. Auf allen Straßenbahn- und Stadtbahnlinien wurden 28,1 Mio. Nutzwagenkilometer erbracht. Davon entfielen 7,1 Mio. Nutzwagenkilometer auf den Straßenbahnverkehr und 21,1 Mio. Nutzwagenkilometer auf den Stadtbahnverkehr. Im Berichtszeitraum wurden in den Straßenbahnen 58,9 Mio. und in den Stadtbahnen 126,2 Mio. Fahrgäste befördert, die an 137 Haltestellen im Straßenbahnbereich und an 86 Haltestellen im Stadtbahnbereich die Möglichkeit hatten, ein-, aus- oder umzusteigen.

Detailliertere Angaben zu den Bedienzeiten und Erschließungsstandards ergeben sich aus dem Nahverkehrsplan für die Stadt Frankfurt am Main (vgl. hierzu: http://www.traffiQ.de/fm/20/traffiQ_NVP-Ffm_2006_Textteil.pdf).

Die folgende Karte zeigt die Verteilung der Linien im Zuständigkeitsgebiet von traffiQ:

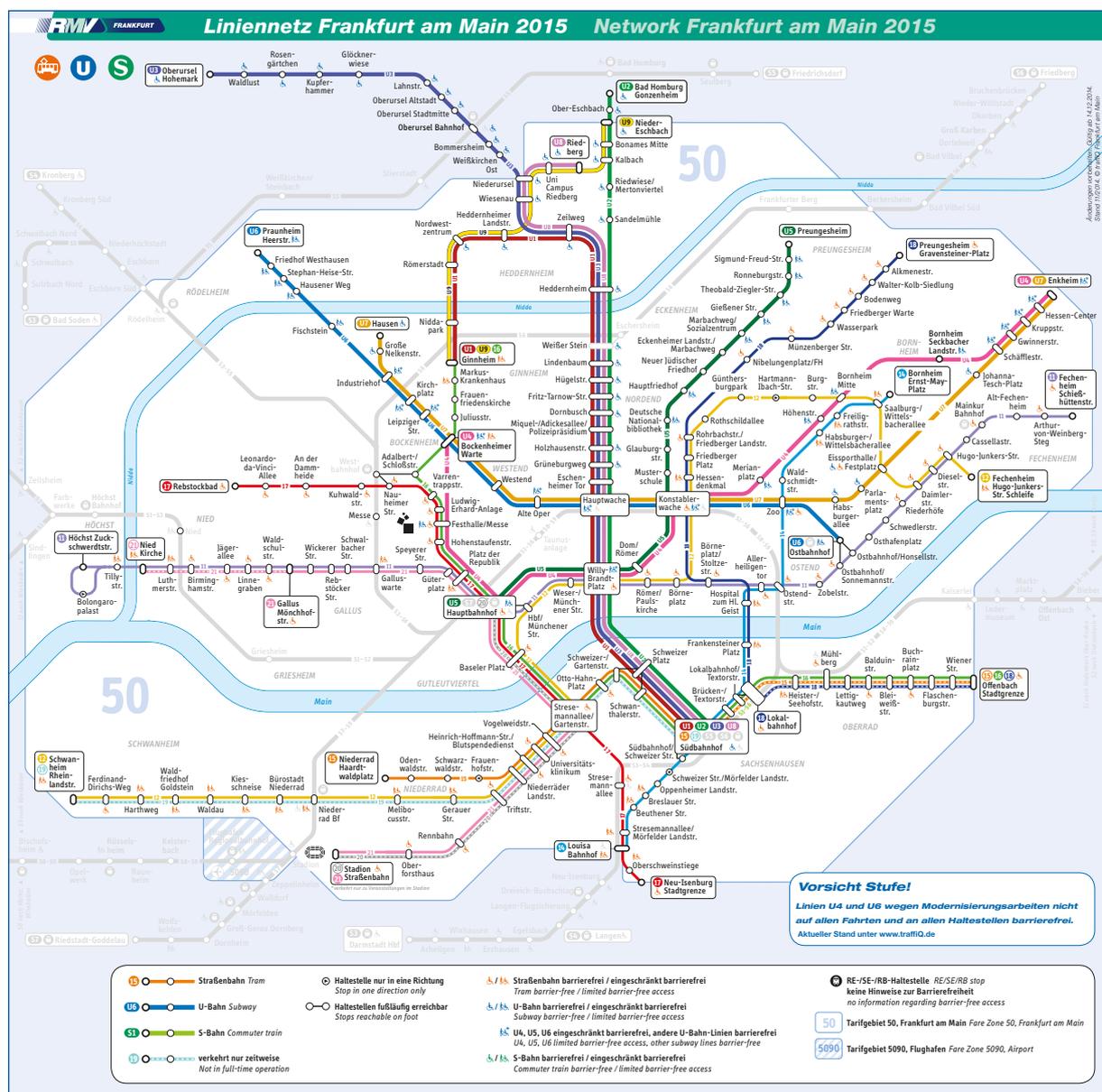


Abb. 4: Liniennetz Schiene Frankfurt (Stand: Dezember 2014)

Für die Erbringung der Straßen- und Stadtbahnverkehre durch die VGF nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) und den Bestimmungen der Straßenbahn-Bau- und Betriebsordnung (BOStrab) zur ausreichenden Bedienung der Bevölkerung mit Verkehrsleistungen im ÖPNV in Frankfurt am Main und den angrenzenden Gebietskörperschaften wurden folgende Aufgaben im Rahmen der gemeinschaftlichen Verpflichtung festgelegt:

- der Betrieb der Straßen- und Stadtbahnlinien inklusive der Stellung des Betriebsleiters BOStrab und seiner Stellvertreter.
- die Fahrzeugvor- und -instandhaltung sowie die Neubeschaffung von Straßen- und Stadtbahnen inklusive der Sonderfahrzeuge.
- die Planung, der Bau und der Betrieb der ortsfesten Infrastruktur auf der Grundlage der strategischen ÖPNV-Planung der Stadt Frankfurt am Main (insbesondere GVP und NVP) für Neubauprojekte des Straßen- und Stadtbahnbetriebes.
- die Planung, der Bau, der Betrieb (einschließlich Reinigung und Winterdienst) und die Instandhaltung der ortsfesten Infrastruktur für den Straßen- und Stadtbahnbetrieb einschließlich der Betriebshöfe, der Streckeninfrastruktur für den Schienenbetrieb, der Abstellanlagen, der Haltestellen, der Stationen und der sonstigen Einrichtungen. Dies erfolgt aufgrund bestehender Nutzungsverhältnisse zum Teil gemeinsam mit der Stadt Frankfurt am Main und der Deutsche Bahn AG.
- das Netz- und Betriebsmanagement (insbesondere Betriebsplanung), soweit dem Straßen- und Stadtbahnbetrieb zurechenbar.
- das Betriebs-, Informations-, Daten- und Sicherheitsmanagement, soweit dem Straßen- und Stadtbahnbetrieb zurechenbar.
- die Kundenbetreuung und der Vertrieb (inkl. Sicherheit, Service, Fahrgeldsicherung), die Fahrgastinformation und das Marketing, soweit dem Straßen- und Stadtbahnbetrieb zugeordnet.

2 BESCHREIBUNG DER BEFÖRDERUNGSQUALITÄT

2.1 BUSVERKEHR

2.1.1 Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität

Die Erbringung der Verkehre orientiert sich im Berichtszeitraum grundsätzlich an der Bedienungs- und Beförderungsqualität der von der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV) vorgegebenen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen.

Bei allen ausgeschriebenen Linienbündeln wurden Qualitätsmesssysteme in den Verkehrsverträgen etabliert. Diese Qualitätsmesssysteme beinhalten **objektive Erhebungen in allen Bündeln sowie kontinuierliche Erhebungen der Kundenzufriedenheit** („subjektive Kriterien“) in allen Bündeln - hier aus Aufwandsgründen mit Ausnahme der Kleinbündel F1, F2 und H. Diese fließen – soweit sie die Leistung der Verkehrsunternehmen betreffen – in ein Bonus-Malus-System ein. Durch dieses Bonus-Malus-System hat sich *traffiQ* eine Kontroll- und Beurteilungsmöglichkeit über die im Rahmen der Ausschreibung geforderte Qualität geschaffen.

Die im Rahmen des Bonus-Malus-Systems notwendigen Messungen und Kundenbefragungen sowie deren Auswertung werden durch den Auftraggeber oder von ihm beauftragte Dritte durchgeführt. Für das Bonus-Malus-System werden solche Leistungsmerkmale aus dem ÖPNV-Angebot ausgewählt, die von den Verkehrsunternehmen selbst beeinflusst werden können. Die Ausgangsbasis für das Qualitätsniveau (Zielvorgaben, „Soll-Werte“) und für die ausgewählten Leistungsmerkmale wird von *traffiQ* festgelegt. Abweichungen werden mit einem Bonus oder einem Malus belegt.

Die Qualität der vom ausgewählten Betreiber erbrachten Verkehrsleistungen wird regelmäßig anhand der im Bonus-Malus-System definierten Qualitätskriterien überprüft. Werden in den Messungen des Auftraggebers für die definierten, vertraglich vorgegebenen Kriterien die vorgegebenen Soll-Werte eingehalten, löst dies weder Bonus- noch Maluszahlungen aus. Erreicht der ausgewählte Betreiber in den Messungen ein besseres Niveau als vorgegeben, bekommt er einen Bonus. Wird das vorgegebene Qualitätsniveau unterschritten, d.h. wird eine schlechtere Qualität erreicht als festgelegt, wird dies mit einem Malus sanktioniert. Die Höhe der Bonus- und Maluszahlungen hängt dabei vom jeweiligen Kriterium sowie vom Grad der Abweichung vom festgelegten Qualitätsniveau ab.

Zusätzlich zur Erhebung der Kundenzufriedenheit führt *traffiQ* objektive Erhebungen durch, in denen regelmäßig das Vorhandensein und Funktionieren der geforderten Ausstattungsmerkmale der Fahrzeuge überprüft wird. Die im Rahmen der objektiven Erhebungen ermittelten Ergebnisse fließen ebenfalls in das Bonus-Malus-System ein.

Für spezifische Details wird an dieser Stelle auf den Qualitätsbericht Bus (vgl. hierzu: <http://www.traffiQ.de/veroeffentlichungen>) verwiesen.

2.1.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2015

a) Subjektive Erhebungskriterien

Die nachfolgende Abbildung fasst die wesentlichen Ergebnisse aus den Qualitätserhebungen für das Jahr 2015 zusammen.

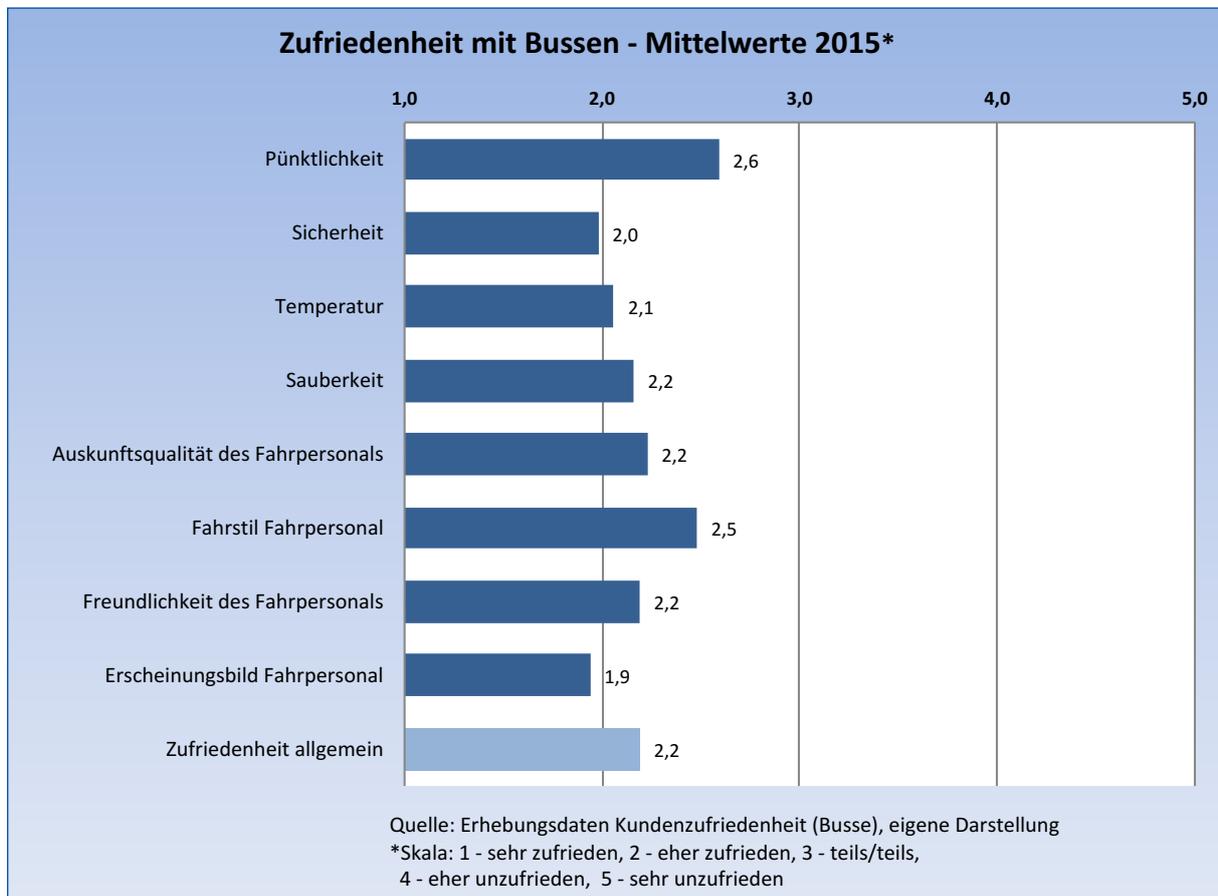


Abb. 5: Subjektive Kriterien Busverkehr 2015

Es wurden insgesamt 6.713 Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit Bussen befragt. Die Mittelwerte der bonus-malus-relevanten subjektiven Kriterien lagen im Durchschnitt über alle Bündel zwischen 1,9 und 2,6. Die Zufriedenheit mit dem Busverkehr allgemein wird insgesamt mit 2,2 bewertet. Die besten Beurteilungen erhielten die Busverkehre für die Kriterien „Erscheinungsbild des Fahrpersonals“ sowie „Sicherheit“; die schlechtesten Bewertungen dagegen für die Kriterien „Pünktlichkeit“ und „Fahrstil“.

b) objektive Erhebungskriterien

Neben den unter a) dargestellten Kundenzufriedenheitsbefragungen wurden auch objektive Erhebungen durchgeführt.

Folgende objektive Kriterien wurden in den einzelnen Bündeln überprüft:

- Ziel Frontseite
- Ziel Einstiegsseite
- Liniennummer Frontseite
- Liniennummer Einstiegsseite
- Liniennummer Heck
- Anzeige der nächsten Haltestelle
- Anzeige der drei folgenden Haltestellen
- Anzeige der Anschlüsse
- Ansage der nächsten Haltestelle bzw. der Anschlüsse
- aktueller Liniennetzplan
- Anzeige „Stopp“
- akustisches „Stopp“-Signal bei Betätigung der Haltewunschtaaste
- Fahrscheinkauf möglich (Drucker oder Notfahrschein)

Für die vertragsrelevanten Ergebnisse 2015 wurden insgesamt 3.495 Erhebungsfahrten durchgeführt. Im Rahmen der vertraglich festgelegten Systematik in den Bündeln A bis E wird das Ergebnis durch die Erfüllung der Kriterien in Prozentwerten wiedergespiegelt.

In den kleinen Bündeln F1, F2 und H basiert das ggf. malusrelevante Ergebnis auf der „absoluten“ Anzahl von den in diesen Fällen erfassten Mängeln im Rahmen einer kleineren Stichprobe von 24 Fahrten im Jahr.

Wie aus der o.g. Übersicht der geprüften objektiven Kriterien deutlich wird, stehen vor allem die Informationselemente in und an den Bussen sowie der Fahrscheinverkauf auf dem Prüfstand.

Die Ergebnisse sind nicht zufriedenstellend, insbesondere betreffend einzelner Merkmale der Fahrgastinformationen (Anzeige der nächsten Haltestelle bzw. der Anschlüsse und Anzeige der nächsten Haltestelle) im Fahrzeug und teilweise auch beim Fahrscheinverkauf besteht noch Verbesserungspotential.

2.2 SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR

2.2.1 Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität

Die Erbringung der Straßen- und Stadtbahnverkehre orientiert sich im Berichtszeitraum grundsätzlich an der Bedienungs- und Beförderungsqualität der von der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV) vorgegebenen Tarif- und Beförderungsbedingungen.

Als Nachweis der Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung dient ein Qualitätsmesssystem, das eine kontinuierliche **Erhebung der Kundenzufriedenheit („subjektive Kriterien“)** beinhaltet. Die Erhebung der subjektiven Kriterien erfolgte anhand standardisierter Fragebögen mittels Befragung der Fahrgäste durch eingewiesenes Personal. Als Zielvorgabe (Soll-Werte) für die subjektiven Kriterien wurde die angestrebte Zufriedenheit der Fahrgäste in Bezug auf das ausgewählte Merkmal festgelegt.

Folgende subjektive Kriterien wurden in den einzelnen Bündeln überprüft:

- Pünktlichkeit
- Fahrstil
- Information bei Betriebsstörungen
- Persönliche Sicherheit im Fahrzeug
- Temperatur im Fahrzeug
- Sauberkeit des Fahrzeuges

Für die zusätzlich im Rahmen des Abschlusses der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung aufgenommenen subjektiven Kriterien

- Sauberkeit an Haltestellen und Stationen
- Sicherheit an Haltestellen und Stationen
- Beratungskompetenz des Verkaufsstellenpersonals
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals

wurden im Jahre 2011 und 2012 Referenzerhebungen durchgeführt.

Ergänzend zu den Erhebungen der Kundenzufriedenheit wurden auch im Jahr 2015 die **objektiven Qualitäts-Erhebungen („objektive Kriterien“)** durchgeführt. Im Rahmen dieser Erhebungen erfolgt eine systematische objektive Erfassung einzelner Merkmale (z.B. der statischen und dynamischen Elementen der Fahrgastinformation in Fahrzeugen und an Haltestellen oder der Funktionsfähigkeit von Verkaufsautomaten) im Umfang von je 688 Erhebungsfahrten in U-Bahn-Fahrzeugen bzw. 680 Erhebungsfahrten in Straßenbahn-Fahrzeugen einschließlich eines Testfahrtscheinkaufs am Automaten vor Fahrtantritt.

Für Details wird an dieser Stelle auf den entsprechenden Qualitätsbericht Schiene (vgl. hierzu: <http://www.traffiQ.de/veroeffentlichungen>) verwiesen.

2.2.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2015

a) subjektive Erhebungskriterien

Die nachfolgende Abbildung fasst die wesentlichen Ergebnisse der Erhebungen zur Kundenzufriedenheit aus den Qualitätserhebungen für das Jahr 2015 zusammen.

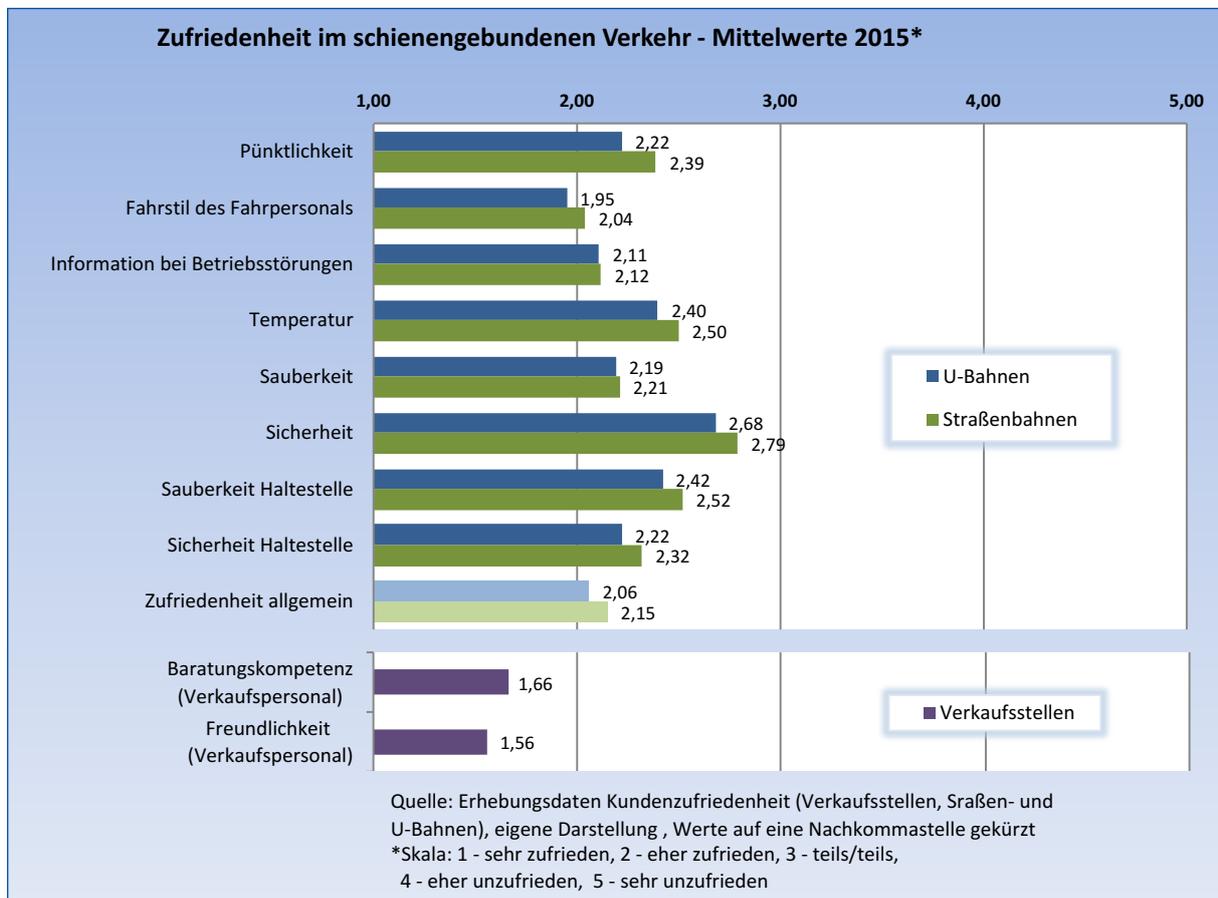


Abb. 6: Subjektive Kriterien U-Bahnen / Straßenbahnen / Verkaufsstellen 2015

Im Jahr 2015 wurden in den Fahrzeugen der Straßen- und U-Bahnen insgesamt 2.686 Fahrgäste nach ihrer Zufriedenheit befragt, an den Verkaufsstellen konnten 1.409 Interviews geführt werden. Die Mittelwerte der subjektiven Kriterien lagen im schienengebundenen Verkehr zwischen 2,0 und 2,8. Die allgemeine Zufriedenheit ergab insgesamt 2,1, wobei sie bei U-Bahnen etwas höher lag als bei Straßenbahnen.

Die Beurteilung des Verkaufsstellenpersonals erhält eine deutlich höhere Bewertung als die Kriterien, die in Straßen- und U-Bahnen abgefragt werden. Den höchsten Kundenzufriedenheitswert erreicht die Freundlichkeit des Verkaufsstellenpersonals mit einem Durchschnittswert von 1,6. Die besten Beurteilungen sowohl im U-Bahn- wie auch im Straßenbahnbereich erhielten die Kriterien „Sicherheit“ und „Fahrstil des Fahrpersonals“. Ebenso zufrieden sind auch Fahrgäste mit der Temperatur in den Fahrzeugen, der Pünktlichkeit der U-Bahnen sowie dem Sicherheitsempfinden an den U-Bahn-Stationen. Die schlechteste Bewertung in beiden Bereichen erhielt das Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“.

b) objektive Erhebungskriterien

Neben den unter a) dargestellten Kundenzufriedenheitsbefragungen wurden auch objektive Erhebungen durchgeführt.

Folgende objektive Kriterien wurden dabei (je nach Ausstattungsstandard der Merkmalsträger, z. B. Fahrzeug-Typen) überprüft:

- Zielanzeige außen Frontseite
- Zielanzeige außen seitlich
- Zielanzeige außen hinten
- reguläre Ansage im Fahrzeug
- Innenanzeige der nächsten Haltestelle
- Innenanzeige der zwei folgenden Haltestellen
- aktueller Liniennetzplan
- aktueller Nachtbus-Netzplan
- aktuelle Linienweg-Darstellung (U-Bahn)
- Dynamische Fahrgastinformationsanzeige (DFI) am Bahnsteig der Haltestellen
- Fahrscheinkauf an Verkaufsautomaten

Für die Ermittlung des Jahresergebnisses 2015 wurden insgesamt 1.368 Erhebungsfahrten durchgeführt (davon 688 in U-Bahnen und 680 in Straßenbahnen).

Die Ergebnisse zeigen bei den meisten Kriterien ein hohes Maß an Erfüllung der geforderten Qualitätsvorgaben durch Einhaltung der seit 2013 festgelegten Sollwerte (vgl. folgende Tabelle). Die Sollwerte wurden lediglich bei einem Kriterium (Innenanzeigen in Straßenbahnen) knapp bzw. zwei Kriterien (Beklebung mit Nachtbus-Informationen) deutlich unterschritten.

Merkmal	Toleranzwert	Ist-Wert 2015
Fahrgastinformation am Fahrzeug außen		
A1: Zugzielanzeige Fahrtrichtung vorne		
A1a: U-Bahn	97,0%	99,5%
A1b: Straßenbahn		99,9%
A2: Zugzielanzeige Fahrtrichtung hinten		
A2a: U-Bahn	97,0%	99,1%
A2b: Straßenbahn	97,0%	99,9%
A3: Seitenanzeigen (2-fach)		
A3a: U-Bahn	96,0%	99,7%
A3b: Straßenbahn	97,0%	99,8%
Fahrgastinformation im Fahrzeug		
A4: reguläre Ansagen (ELA-Ansagen)		
A4a: U-Bahn	97,0%	99,0%
A4b: Straßenbahn	97,0%	97,9%
A5: Innenanzeiger der nächsten Haltestelle (dyn.)		
A5a: U-Bahn	96,0%	98,6%
A5b: Straßenbahn	97,0%	96,2%
A6: Innenanzeiger der 2 Folge-Haltestelle (dyn.)		
A6a: U-Bahn	96,0%	99,5%
A6b: Straßenbahn	97,0%	97,8%
A7: Aktueller Liniennetzplan		
A7a: U-Bahn	97,0%	91,0%
A7b: Straßenbahn	97,0%	78,8%
A8: Aktueller Nachtbusplan		
A8a: U-Bahn	97,0%	39,7%
A8b: Straßenbahn	97,0%	37,4%
A9: Aktuelle Linienverlaufsdarstellung (U-Bahn)	97,0%	99,7%
Fahrgastinformationen an Haltestellen/Stationen		
A11: DFI-Anzeige am Bahnsteig	96,0%	98,8%
Vertrieb		
A12: Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten	96,0%	98,3%

Abb. 7: Objektive Kriterien U-Bahn und Straßenbahn 2015

E GEWÄHRTE AUSGLEICHSLEISTUNGEN GEGENÜBER DEN BETREIBERN

In Art. 7 Abs. 1 VO 1370 wird weiterhin gefordert, dass die zuständige Behörde über die gewährte Ausgleichsleistung für die Durchführung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung zu berichten hat. Als Ausgleichszahlung im Sinne der VO 1370 ist gemäß Art. 2 g) folgendes zu verstehen:

„Jeden Vorteil, insbesondere finanzieller Art, der mittelbar oder unmittelbar von einer zuständigen Behörde aus öffentlichen Mitteln während des Zeitraums der Erfüllung einer gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung oder in Verbindung mit diesem Zeitraum gewährt wird.“

1 BUSVERKEHR

Für das Jahr 2015 entstand bei den ausgewählten Betreibern für die im Zuständigkeitsgebiet von *traffiQ* erbrachten Busverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 63,5 Mio. € für Betrieb und 9,8 Mio. € für Infrastruktur, insgesamt 73,3 Mio. €.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhalten die ausgewählten Betreiber über die zugeschiedenen Tariferlöse⁴ (inkl. Personalmarken und erhöhte Beförderungsentgelte) hinaus für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen Ausgleichszahlungen in Höhe von 22,1 Mio. €.

2 SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR

Für das Jahr 2015 entstand beim ausgewählten Betreiber für die im Zuständigkeitsgebiet von *traffiQ* erbrachten Schienenverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 281,2 Mio. €.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhielt der ausgewählte Betreiber über die zugeschiedenen Tariferlöse⁴ und die sonstigen Erträge hinaus im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung Ausgleichszahlungen in Höhe von 101,7 Mio. €.

⁴ Aufgrund der zeitversetzten Einnahmeaufteilung im RMV handelt es sich bei den hier genannten Beträgen um Prognosewerte.

Im Rahmen der Vergabe von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen können auch ausschließliche Rechte gegenüber den jeweiligen Betreibern gewährt werden. Als „ausschließliches Recht“ wird in Art. 2 f) VO 1370 Folgendes bezeichnet:

„Ein Recht, das einem Betreiber eines öffentlichen Dienstes berechtigt, bestimmte öffentliche Personenverkehrsdienste auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Streckennetz oder Gebiet unter Ausschluss aller anderen solchen Betreiber zu erbringen“.

Aufgrund des novellierten Hessischen ÖPNV-Gesetzes kann *traffiQ* als lokale Nahverkehrsorganisation der Stadt Frankfurt am Main von der im *Leitfaden für die Erteilung von Liniengenehmigungen in Hessen nach dem 03. Dezember 2009* vom 29.12.2009, in Ziffer 1.3 (Spiegelpunkt 2) genannten Möglichkeit Gebrauch machen, die besagt:

„Die zuständigen Behörden können als Ausgleich für die begründeten gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen ausschließliche Rechte und/oder Vorteile, insbesondere als finanziellen Ausgleich, gewähren. Die Gewährung von ausschließlichen Rechten bedarf des Abschlusses eines öffentlichen Dienstleistungsauftrages.“

Durch die Vergabe eines solchen ausschließlichen Rechtes soll anderen Betreibern verdeutlicht werden, welche Teile des Marktes durch das dem ausgewählten Betreiber gegenüber erteilte „ausschließliche Recht“ geschlossen sind.

1 BUSVERKEHR

traffiQ hat im Berichtszeitraum 2015 allen ausgewählten Betreibern, die nach dem 03.12.2009 den Zuschlag für ein Linienbündel erhalten haben (vgl. Tabelle 1), bei Abschluss des öffentlichen Dienstleistungsauftrages ein ausschließliches Recht im Sinne der VO 1370 gewährt.

2 SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR

traffiQ hat im Berichtszeitraum 2015 über die Stadt Frankfurt am Main im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags der VGF ein ausschließliches Recht im Sinne der VO 1370 für die Erbringung von Schienenverkehrsleistungen (Straßenbahnleistungen im Sinne des PBefG) auf ihrem Zuständigkeitsgebiet sowie auf den abgehenden Linien gewährt.

Anlage 1

Adressverzeichnis der ausgewählten Betreiber im Berichtszeitraum 2015

1. Busverkehr

Kurzform	Vollständiger Firmenname	Straße, Hausnummer	PLZ, Ort
BVH	DB Busverkehr Hessen GmbH	Neustadt 26	35390 Gießen
ICB	In-der-City-Bus GmbH	Am Römerhof 27	60486 Frankfurt am Main
Sippel	Autobus Sippel GmbH	Hessenstraße 16	65719 Hofheim am Taunus
Transdev	Transdev Rhein-Main GmbH	Flinschstraße 22	60388 Frankfurt am Main
UOB	Urberacher Omnibusbetrieb Emil H. Lang GmbH	Konrad-Adenauer-Straße 83	63322 Rödermark/Urberach

2. Schienenverkehr

Kurzform	Vollständiger Firmenname	Straße, Hausnummer	PLZ, Ort
VGF	Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH	Kurt-Schumacher-Straße 8	60311 Frankfurt am Main

Impressum

Herausgeberin:

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Stiftstraße 9-17

60313 Frankfurt am Main

Telefon: 069 212-24424

Telefax: 060 212-24430

www.traffiQ.de

info@traffiQ.de

Verantwortlich:

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:

Sabine Eichhorn

November 2016

© *traffiQ* Frankfurt am Main