



# **Gesamtbericht**

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

**von**

***traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft  
Frankfurt am Main mbH**

**für das Berichtsjahr 2012**

**Stand: 12.11.2013**

## Inhaltsverzeichnis

<b>A.</b>	<b>Einleitung</b>	<b>2</b>
<b>B.</b>	<b>Erläuterungen zum Aufgabenträger</b>	<b>2</b>
<b>C.</b>	<b>Darstellung der öffentlichen Dienstleistungsaufträge sowie der ausgewählten Betreiber</b>	<b>3</b>
1.	Busverkehr	3
2.	Schienengebundener Verkehr	4
<b>D.</b>	<b>Beschreibung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen</b>	<b>4</b>
1.	Beschreibung der Bedienungsqualität	4
1.1	Busverkehr	4
1.2	Schienengebundener Verkehr	5
2.	Beschreibung der Beförderungsqualität	6
2.1	Busverkehr	6
2.1.1	Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität	6
2.1.2	Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2012	7
a)	Subjektive Erhebungskriterien	7
b)	objektive Erhebungskriterien	8
2.2	Schienengebundener Verkehr	8
2.2.1	Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität	8
2.2.2	Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2012	9
<b>E.</b>	<b>Gewährte Ausgleichsleistungen gegenüber den Betreibern</b>	<b>11</b>
1.	Busverkehr	11
2.	Schienengebundener Verkehr	12
<b>F.</b>	<b>Ausschließliche Rechte</b>	<b>12</b>
1.	Busverkehr	12
2.	Schienengebundener Verkehr	12

## Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

Abbildung 1: Busbündel in Frankfurt, Stand Dezember 2012

Abbildung 2: Liniennetz Schiene in Frankfurt, Stand Dezember 2012

Abbildung 3: Subjektive Kriterien Busverkehr, Stand Dezember 2012

Abbildung 4: Subjektive Kriterien U-Bahn und Straßenbahn, Stand Dezember 2012

Tabelle 1: Adressverzeichnis Betreiber öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus, Stand Dezember 2012

## A. Einleitung

Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007<sup>1</sup> 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.

## B. Erläuterungen zum Aufgabenträger

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 29.11.2012 (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 ÖPNVH (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.

<sup>1</sup> Im Folgenden wird die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 als VO 1370 bezeichnet.

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 2012 vor.

## C. Darstellung der öffentlichen Dienstleistungsaufträge sowie der ausgewählten Betreiber

### 1. Busverkehr

Das Frankfurter Busnetz wurde im Jahre 2002 in Linienbündel aufgeteilt, die mittlerweile 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)) vergeben. Insgesamt gab es im Jahr 2012 in Frankfurt am Main fünf große und zwei kleine Linienbündel, die in der folgenden Übersicht dargestellt sind.

Bündel	Linien	Betriebsaufnahme - Vertragsende	Europaweites Vergabeverfahren erfolgte in	Zuschlag erteilt am	Betreiber <sup>2</sup>
A <sup>3</sup>	24, 25, 27, 28, 29, 56, 60, 65, 69, 71, 72, 73, n3, n4	10.12.2006 - 08.12.2012	2005	06.12.2005	Veolia
B	50, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 77, n1, n8, n11	13.12.2009- 13.12.2014	2008	09.10.2008	ICB
C	33, 35, 37, 51, 52, 61, 68, 78, 79, 80 n7	14.12.2008 - 14.12.2013	2007	08.12.2007	Sippel
D	30, 31, 36, 38, 41, 42, 43, 44, 75, n5, n62, n63	11.12.2011 – 09.12.2017	2010	19.11.2010	ICB
E	32, 34, 39, 63, 64, 66 n2	12.12.2010 - 10.12.2016	2009/2010	19.02.2010	Veolia
F <sup>3</sup>	45, 46, 47, 48, 62	12.12.2004 - 08.12.2012	2003/2004	05.05.2004	RKH
H <sup>3</sup>	81, 82	12.12.2010 - 08.12.2012	2010	20.10.2010	UOB

**Tabelle 1:** Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus, Stand: Dezember 2012

<sup>2</sup> Die vollständigen Namen der ausgewählten Betreiber sind in der Anlage 1 zu finden.

<sup>3</sup> Für die Bündel A, F und H wurde in 2012 bereits erneut öffentliche Dienstleistungsaufträge mit Betriebsstart zum 09.12.2012 abgeschlossen, welche in dieser Tabelle nicht berücksichtigt sind. Die Darstellung dieser erfolgt im Gesamtbericht für das Berichtsjahr 2013.

## 2. Schienengebundener Verkehr

Im Jahre 2012 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.

### 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 für die Übernahme der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung eine Gegenleistung erhält, 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.

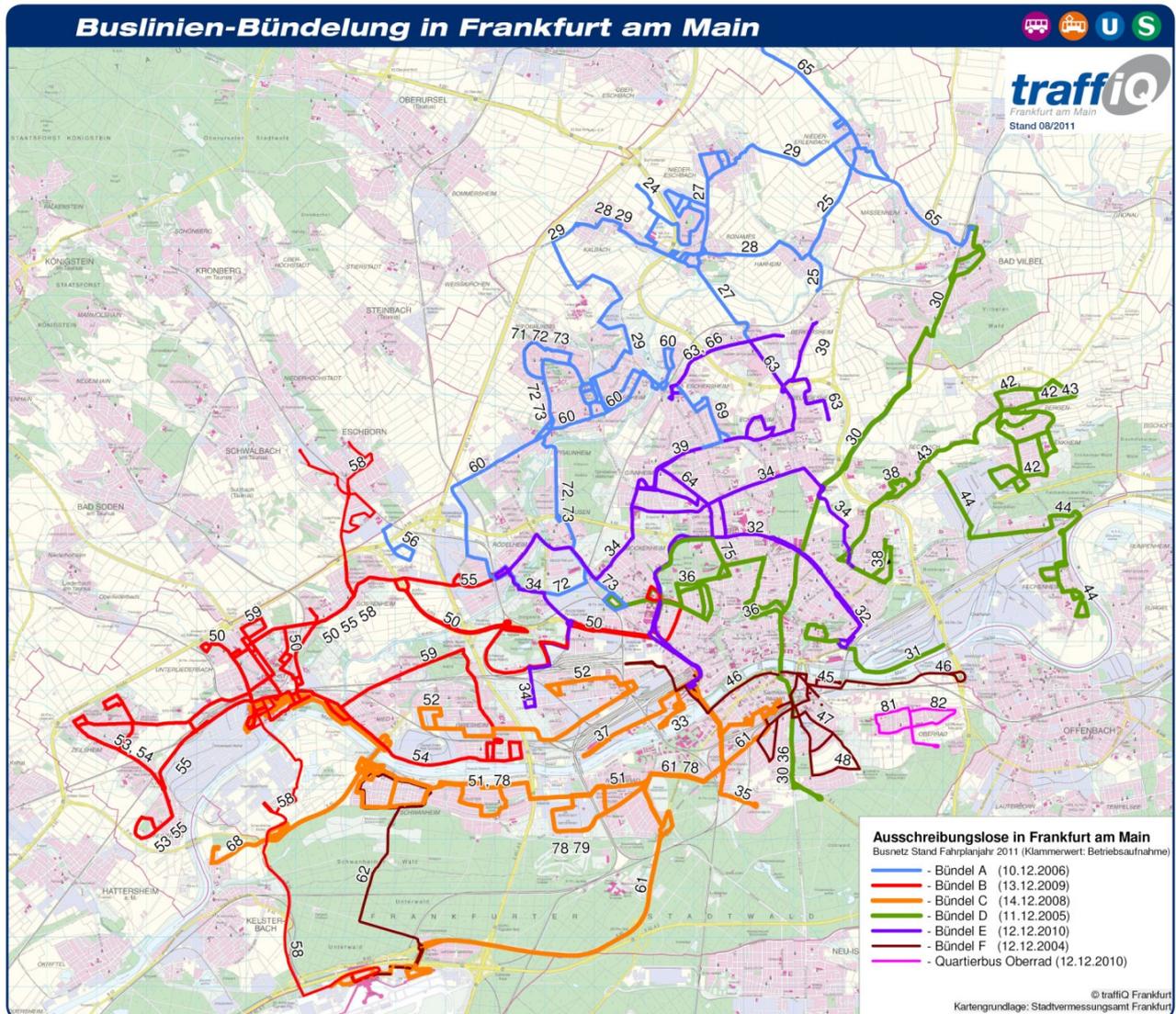
## 1. Beschreibung der Bedienungsqualität

### 1.1 Busverkehr

Das Frankfurter Netz auf den o.g. Linienbündeln umfasste im Berichtszeitraum 52 Tagbuslinien und 11 Nachtbuslinien. Insgesamt waren auf allen Linien 278 Fahrzeuge im Einsatz (in der Spitze). Die ausgewählten Betreiber haben insgesamt 16,7 Mio. Nutzkilometer innerhalb der Bus-Linienbündel erbracht. Dabei wurden 53,3 Mio. Fahrgäste befördert, die an 703 Haltestellen die Möglichkeit hatten, 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](http://www.traffiQ.de/fm/20/traffiQ_NVP-Ffm_2006_Textteil.pdf)).

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



**Abbildung 1:** Bus-Linienbündel in Frankfurt, Stand Dezember 2012

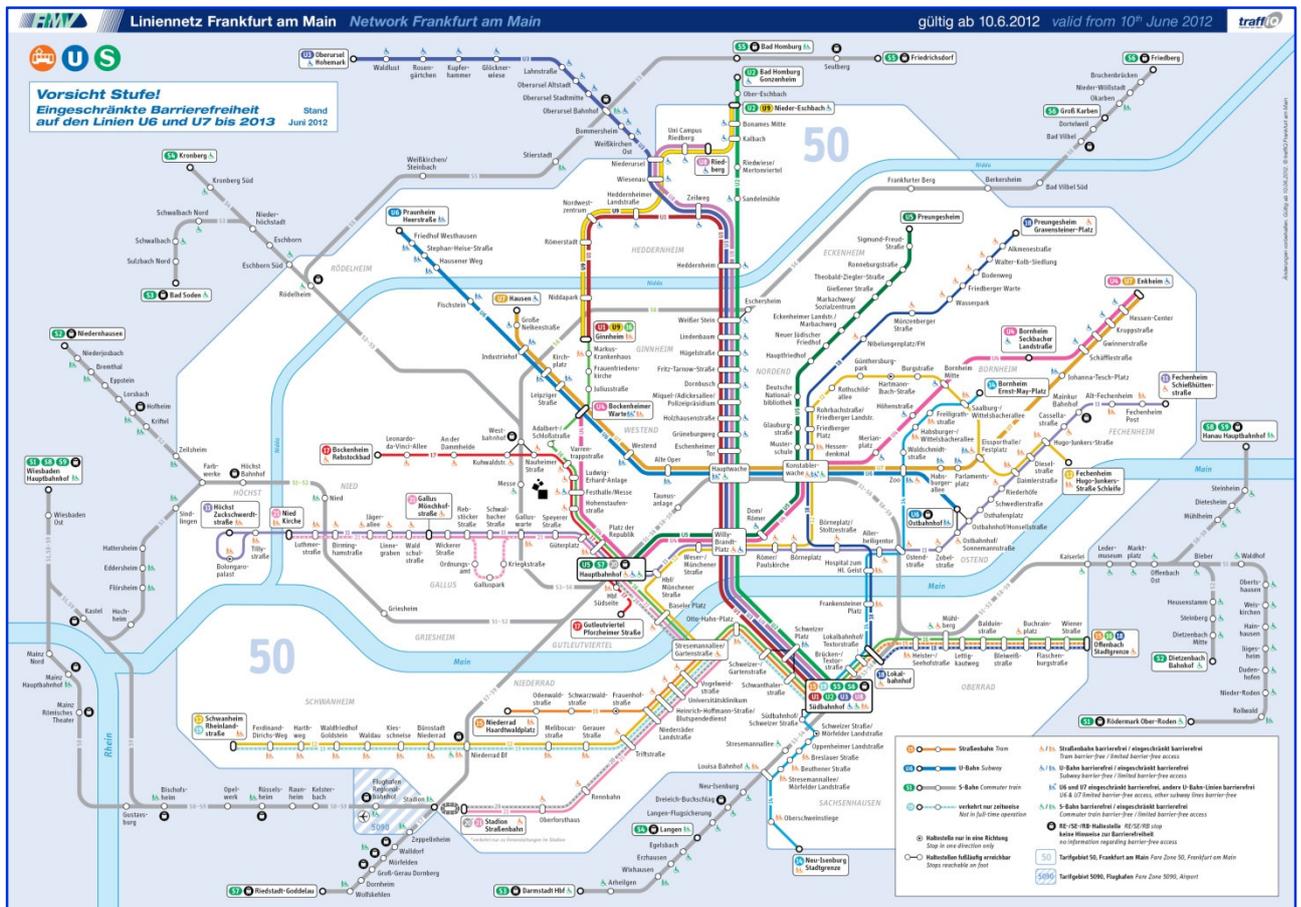
## 1.2 Schienengebundener Verkehr

Die Frankfurter Straßenbahn- und Stadtbahnverkehre umfassen insgesamt im Berichtszeitraum 19 Linien. Davon entfallen zehn Linien auf den Straßenbahnverkehr und neun Linien auf den Stadtbahnverkehr. Insgesamt waren auf allen Straßenbahn- und Stadtbahnlinien 292 Fahrzeuge im Einsatz (in der Spitze). Davon wurden 89 Fahrzeuge im Straßenbahnverkehr und 203 Fahrzeuge im Stadtbahnverkehr eingesetzt. Auf allen Straßenbahn- und Stadtbahnlinien wurden 15 Mio. Nutzkilometer erbracht. Davon entfielen 6,9 Mio. Nutzkilometer auf den Straßenbahnverkehr und 8,1 Mio. Nutzkilometer auf den Stadtbahnverkehr. Im Berichtszeitraum wurden 167,2 Mio. Fahrgäste befördert, die an 139 Haltestellen im Straßenbahnbereich und an 87 Haltestellen im Stadtbahnbereich die Möglichkeit hatten, 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](http://www.traffiQ.de/fm/20/traffiQ_NVP-Ffm_2006_Textteil.pdf)).

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



**Abbildung 2:** Liniennetz Schiene Frankfurt, Stand Dezember 2012

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 gemeinwirtschaftlichen 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 Tarif- und Beförderungsbedingungen.

Bei allen ausgeschriebenen Linienbündeln wurde ein Qualitätsmesssystem in den Verkehrsverträgen etabliert. Ausnahme ist Bündel H, das zunächst nur im Probetrieb fährt. Dieses Qualitätsmesssystem beinhaltet eine kontinuierliche Erhebung der Kundenzufriedenheit („subjektive Kriterien“) sowie auch objektive Erhebungen, die – soweit sie die Leistung der Verkehrsunternehmen betreffen – in ein Bonus-Malus-System einfließen. Durch dieses Bonus-Malus-System hat sich *traffiQ* eine Kontroll- und Beurteilungsmöglichkeit über die im Rahmen der Ausschreibung geforderte Qualität geschaffen. Die Erhebungsergebnisse werden von *traffiQ* darüber hinaus auch für die Planung des Verkehrsnetzes herangezogen.

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.

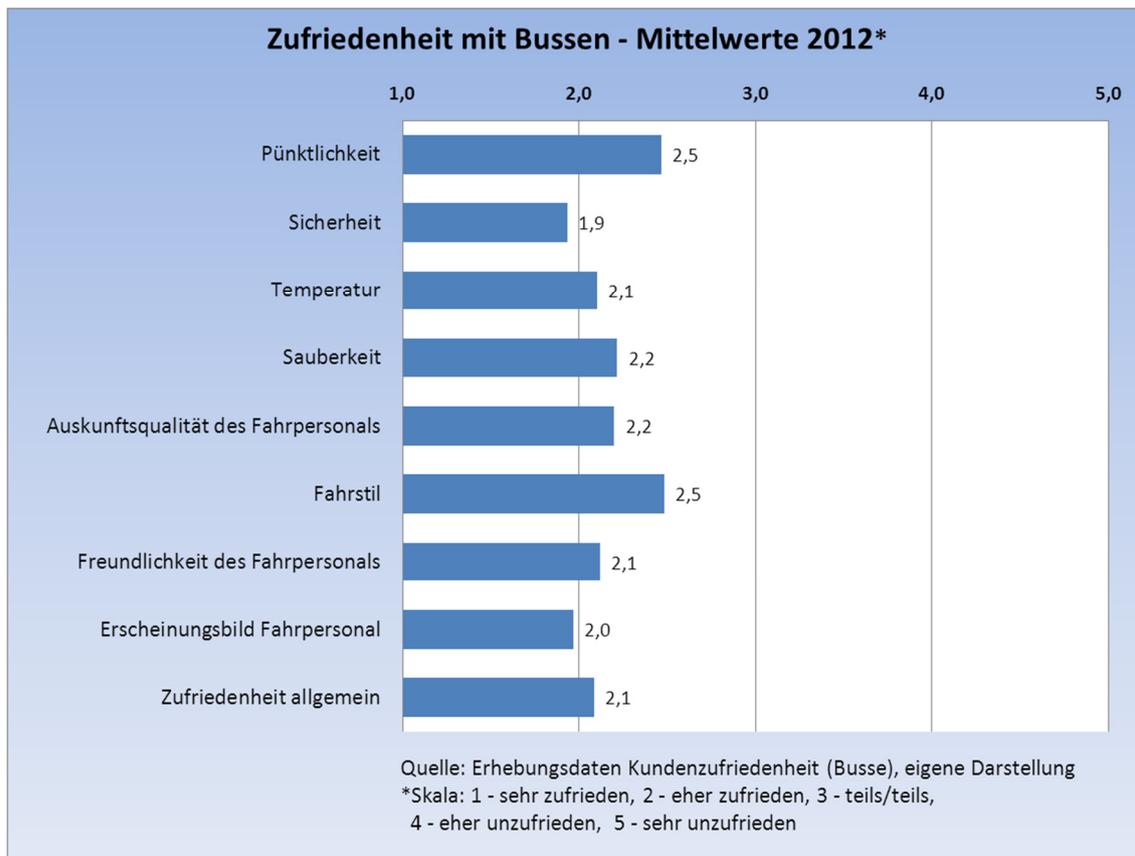
Zusätzlich zur Erhebung der Kundenzufriedenheit führt *traffiQ* objektive Erhebungen durch, in denen regelmäßig das Vorhandensein und Funktionieren der geforderten Ausstattungsmerkmale der Fahrzeuge überprüft wird. Die im Rahmen der objektiven Erhebungen ermittelten Ergebnisse fließen ebenfalls in das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

#### **2.1.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2012**

##### **a) Subjektive Erhebungskriterien**

Die nachfolgende Abbildung fasst die wesentlichen Ergebnisse aus den Qualitätserhebungen für das Jahr 2012 zusammen.

Für spezifische Details wird an dieser Stelle auf den Qualitätsbericht 2012 (vgl. hierzu: <http://www.traffiq.de/veroeffentlichungen>) verwiesen.



**Abbildung 3:** Subjektive Kriterien Busverkehr 2012

Die Mittelwerte der bonus-malus-relevanten subjektiven Kriterien lagen bei allen Bündeln<sup>3</sup> zwischen 1,9 und 2,5. Die Zufriedenheit mit dem Busverkehr allgemein wurde insgesamt mit einer guten 2,2 bewertet. Die besten Beurteilungen erhielten die Busverkehre für die Kriterien „Sicherheit“ und „Erscheinungsbild des Fahrpersonals“; die schlechtesten Bewertungen dagegen für die Kriterien „Pünktlichkeit“ und „Fahrstil“.

### b) objektive Erhebungskriterien

Neben den unter a) dargestellten Kundenzufriedenheitsbefragungen wurden auch objektive Erhebungen durchgeführt. Mit der sukzessiven Bündelvergabe hat sich die Zahl der überprüften Kriterien nach und nach geändert.

Folgende objektive Kriterien wurden in den einzelnen Bündeln überprüft:<sup>4</sup>

- Ziel Frontseite
- Ziel Einstiegsseite
- Liniennummer Frontseite
- Liniennummer Einstiegsseite
- Liniennummer Heck
- Anzeige der nächsten Haltestelle
- Anzeige der 3 folgenden Haltestellen
- Anzeige der Anschlüsse

<sup>3</sup> Da Bündel H im Betrachtungszeitraum nur im Probetrieb fährt, wurde auf die Erfassung von subjektiven Erhebungskriterien verzichtet.

<sup>4</sup> Da Bündel H im Betrachtungszeitraum nur im Probetrieb fährt, wurde auf die Erfassung von objektiven Erhebungskriterien verzichtet.

- Ansage der nächsten Haltestelle bzw. der Anschlüsse
- aktueller Liniennetzplan
- Anzeige "Stopp"
- akustisches "Stopp"-Signal bei Betätigung der Haltewunschtaaste
- Fahrscheinkauf möglich (Drucker oder Notfahrschein)

Zusätzlich zu den o.g. objektiven Kriterien wurden beim Bündel F auch die nachfolgenden objektiven Kriterien überprüft:

- Ausstattung mit Infoboxen
- Dienstkleidung
- richtige Beantwortung einer Testfrage

Für die Erhebung 2012 wurden insgesamt 3.283 Erhebungsfahrten durchgeführt. Die vertraglich festgelegte Erhebungssystematik in den Bündeln A bis E ermittelte die Erfüllung der Kriterien in Prozentwerten. Nur im Bündel F wurde aufgrund der geringen Fahrtenanzahl die absolute Anzahl der Mängel erfasst.

Wie aus der o.g. Übersicht der geprüften objektiven Kriterien deutlich wird, standen bei diesen objektiven Erhebungen vor allem die Informationselemente in und an den Bussen auf dem Prüfstand. Darüber hinaus wurde auch der Fahrscheinverkauf überprüft.

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

## 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. Dem Messsystem liegt für den größten Teil der subjektiven Kriterien eine Referenzerhebung aus den Jahren 2008 bis 2010 zugrunde.

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

- Sauberkeit an Haltestellen und Stationen der Straßen- und U-Bahn,
- Sicherheit an Haltestellen und Stationen der Straßen- und U-Bahn
- sowie die Freundlichkeit und Beratungskompetenz des Verkaufsstellenpersonals

wurden im Jahre 2011 und 2012 zunächst Referenzerhebungen durchgeführt.

Die für diese Kriterien erstmals gewonnenen Ergebnisse sind in der Tabelle 4 für das Berichtsjahr 2012 aufgenommen worden.

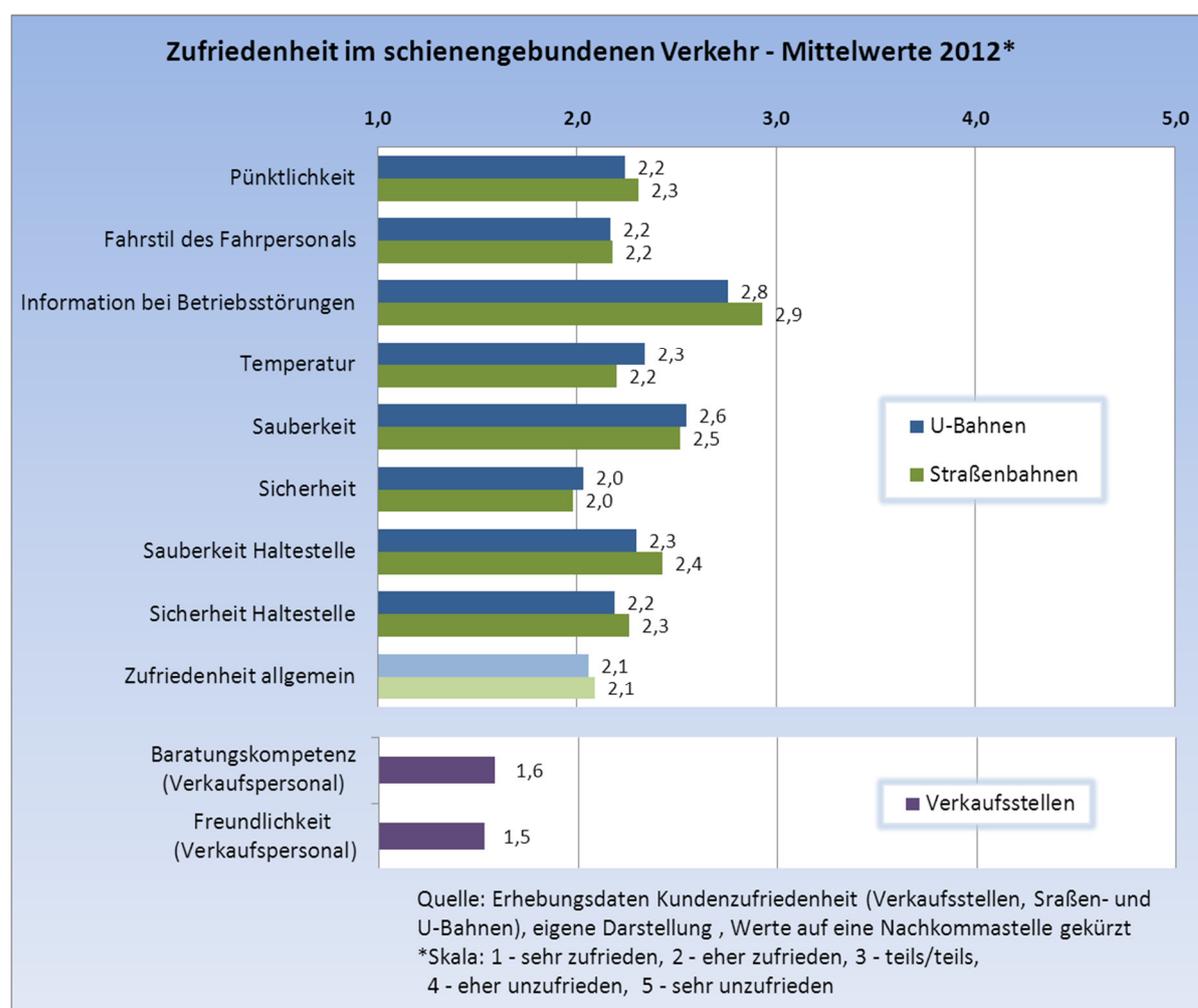
Nach dem Abschluss der Konzeptionierungsphase im ersten Quartal 2012 abgeschlossen wurden ergänzend zu den Erhebungen der Kundenzufriedenheit seit Mai 2012 erstmals **objektiven Qualitäts-Erhebungen („objektive Kriterien“)** durchgeführt. Im Rahmen dieser Erhebungen erfolgt eine systematische objektive Erfassung einzelner Merkmale (z.B. statischen und dynamischen Elementen der Fahrgastinformation in Fahrzeugen und an Haltestellen oder der Funktionsfähigkeit von Verkaufsautomaten) im Umfang von je 640 Erhebungsfahrten in Straßenbahn- bzw. U-Bahn-Fahrzeugen inkl. Testfahrtscheinkauf am Automaten vor Fahrtantritt.

Basierend auf dem Erhebungszeitraum von Mai bis Dezember 2012 konnten bereits erste Ergebnisse generiert werden, die für die Jahre 2013 ff als Referenz für die Festlegung von Zielvorgaben (Sollwerte) dienen.

## 2.2.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2012

### a) subjektive Erhebungskriterien

Die nachfolgende Abbildung fasst die wesentlichen Ergebnisse der Erhebungen zur Kundenzufriedenheit aus den Qualitätserhebungen für das Jahr 2012 zusammen.



**Abbildung 4:** Subjektive Kriterien U-Bahnen / Straßenbahnen / Verkaufsstellen 2012

Die Mittelwerte der subjektiven Kriterien lagen im schienengebundenen Verkehr zwischen 2,0 und 2,9. Die Zufriedenheit mit dem schienengebundenen Verkehr allgemein wurde insgesamt mit einer guten 2,1 bewertet. 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 1,5. Die besten Beurteilungen im U-Bahn wie auch im Straßenbahnbereich erhielten die Kriterien „Sicherheit“ und „Fahrstil des Fahrpersonals“. Ebenfalls gut fällt die Bewertung der Temperatur in den Straßenbahnen und die Pünktlichkeit der U-Bahnen aus. Die schlechteste Bewertung erhielt das Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“.

## **b) objektive Erhebungskriterien**

Neben den unter a) dargestellten Kundenzufriedenheitsbefragungen wurde erstmals im Berichtszeitraum 2012 auch eine objektive Referenz-Erhebung durchgeführt. Die Erhebung erfolgte im Zeitraum von Mai bis Dezember 2012 nach Abschluss der Konzeptionierungs- und Erprobungsphase im ersten Quartal 2012.

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 2 folgenden Haltestellen
- aktueller Liniennetzplan
- aktueller Nachtbus-Netzplan
- aktuelle Linienweg-Darstellung (U-Bahn)
- Dynamische Fahrgastinformationsanzeige (DFI) am Bahnsteig der Haltestellen
- Fahrscheinkauf an Verkaufsautomaten

Für die Erhebung 2012 wurden insgesamt 1.301 Erhebungsfahrten durchgeführt.

Die aus diesen Fahrten bis zum Dezember 2012 generierten ersten Ergebnisse werden im folgenden Jahr eingehend bewertet und für die Ermittlung der Zielvorgaben (Sollwerte als Maß für die Erfüllung der Anforderungen) für die Jahre 2013 ff. herangezogen.

## **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 in Art. 2 g) VO 1370 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 2012 entstand bei den ausgewählten Betreibern für die im Zuständigkeitsgebiet von *traffiQ* erbrachten Busverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 51,9 Mio. € für Betrieb und 7,8 Mio. € für Infrastruktur, insgesamt 59,7 Mio. €.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhalten die ausgewählten Betreiber über die zugeschiedenen Tarifierlöse<sup>5</sup> (inkl. Personalmarken und erhöhte Beförderungsentgelte) hinaus für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen Ausgleichszahlungen in Höhe von 17,0 Mio. €.

## 2. Schienengebundener Verkehr

Für das Jahr 2012 entstand beim ausgewählten Betreiber für die im Zuständigkeitsgebiet von *traffiQ* erbrachten Schienenverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 236,7 Mio. €.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhielt der ausgewählte Betreiber über die zugeschiedenen Tarifierlöse<sup>6</sup> und die sonstigen Erträge hinaus im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung Ausgleichszahlungen in Höhe von 98,8 Mio. €.

## F. Ausschließliche Rechte

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 ÖPNVG kann *traffiQ* als lokale Nahverkehrsorganisation der Stadt Frankfurt am Main von der im hessischen Leitfadensystem 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 2012 für alle Bündel, die nach dem 03.12.2009 den Zuschlag für ein Linienbündel erhalten haben (vgl. hierzu Tabelle 1), ein ausschließliches Recht gewährt. Den ausgewählten Betreibern wurde beim Abschluss des öffentlichen Dienstleistungsauftrages ein ausschließliches Recht im Sinne der VO 1370 gewährt.

### 2. Schienengebundener Verkehr

*traffiQ* hat im Berichtszeitraum 2012 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.

<sup>5</sup> Aufgrund der zeitversetzten Einnahmeverteilung im RMV handelt es sich bei den hier genannten Beträgen um Prognosewerte.

<sup>6</sup> Aufgrund der zeitversetzten Einnahmeverteilung im RMV handelt es sich bei den hier genannten Beträgen um Prognosewerte.

## Anlage 1 - Adressverzeichnis der ausgewählten Betreiber -

### 1. Busverkehr

Veolia	Veolia Verkehr Rhein-Main GmbH	Flinschstraße 22	60388 Frankfurt am Main
Sippel	Autobus Sippel GmbH	Hessenstraße 16	65719 Hofheim am Taunus
ICB	In-der-City-Bus GmbH	Am Römerhof 27	60486 Frankfurt am Main
RKH	DB Busverkehr Hessen GmbH ehem. Regionalverkehr Kurhessen GmbH	Neustadt 26	35390 Gießen
Sack	Omnibus- und Reisedienst Erich Sack GmbH	Otto Hahn Straße 11	61381 Friedrichsdorf/Ts.
UOB	Urberacher Omnibusbetrieb Emil H. Lang GmbH	Konrad-Adenauer- Straße 83	63322 Rödermark/ Urberach

### 2. Schienenverkehr

VGF	Stadtwerke VerkehrsGesellschaft Frankfurt am Main mbH	Kurt-Schumacher- Straße 8	60311 Frankfurt am Main
-----	--	------------------------------	----------------------------