

Gesamtbericht 2014



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



A	Einleitung	3
B	Erläuterungen zum Aufgabenträger	3
C	Darstellung der öffentlichen Dienstleistungsaufträge sowie der ausgewählten Betreiber	4
1	Busverkehr	4
2	Schienengebundener Verkehr	5
D	Beschreibung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen	5
1	Beschreibung der Bedienungsqualität	6
1.1	Busverkehr	6
1.2	Schienengebundener Verkehr	7
2	Beschreibung der Beförderungsqualität	8
2.1	Busverkehr	8
2.1.1	Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität	8
2.1.2	Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2014	9
2.2	Schienengebundener Verkehr	10
2.2.1	Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität	10
2.2.2	Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2014	12
E	Gewährte Ausgleichsleistungen gegenüber den Betreibern	15
1	Busverkehr	15
2	Schienengebundener Verkehr	15
F	Ausschließliche Rechte	15
1	Busverkehr	16
2	Schienengebundener Verkehr	16
	Anlage 1 Adressverzeichnis der ausgewählten Betreiber im Berichtszeitraum 2014	17

A. EINLEITUNG

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.

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 29.11.2013 (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 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.

¹ 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 2014 vor.

C. DARSTELLUNG DER ÖFFENTLICHEN DIENSTLEISTUNGS- AUFTRÄGE 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 2014 in Frankfurt am Main fünf große und zwei kleine Linienbündel, wobei davon ein Linienbündel zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013 in zwei Lose geteilt wurde.

Folgende Übersicht zeigt die verschiedenen Bündel 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 - 08.12.2018	2011	25.11.2011	Veolia
B ³	50, 53, 54, 55, 57, 58, 59, n1, n8, n11	13.12.2009- 13.12.2014	2008	09.10.2008	ICB
C ³	33, 35, 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	11.12.2011 – 31.07.2015	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 Los 1 ³	45, 47, 48	15.12.2013 – 10.12.2021	2012	15.01.2013	BVH
F Los 2 ³	46, 52	15.12.2013 - 10.12.2021	2012	15.01.2013	BVH
H ³	81, 82	15.12.2013 - 08.12.2018	2012/2013	30.04.2013	UOB

Tabelle 1: Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus (Stand: Dezember 2014)

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

³ Für das Bündel B wurde in 2014 bereits ein neuer öffentlicher Dienstleistungsauftrag mit Betriebsstart zum 14.12.2014 abgeschlossen, welcher in dieser Tabelle nicht berücksichtigt wird. Die Darstellung dieser erfolgt im Gesamtbericht für das Berichtsjahr 2015. Darüber hinaus fanden zum Fahrplanwechsel im Dezember 2014 Linienverschiebungen (aus Bündel B: Linie 57 und C: Linie 35) hin zu Bündel H bzw. F Los 1 statt (z.T. im Rahmen einer Linienneubündelung).

2. SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR

Im Jahre 2014 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	Europaweites Vergabeverfahren erfolgte in	Zuschlag erteilt am	Betreiber ²
Straßenbahn	11,12, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21	01.02.2011 bis 31.01.2031	2009	Magistratsbeschluss vom 20.11.2009; Beschluss Stadtverordnetenbe- schluss vom 26.02.2009	VGF
Stadtbahn	U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9	01.02.2011 bis 31.01.2031	2009	Magistratsbeschluss vom 20.11.2009; Beschluss Stadtverordnetenbe- schluss vom 26.02.2009	VGF

Tabelle 2: Direktvergabe Schiene (Stand: Dezember 2013)

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 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 292 Fahrzeuge im Einsatz (in der Spitze). Die ausgewählten Betreiber haben insgesamt 16,7 Mio. Nutzkilometer innerhalb der Bus-Linienbündel erbracht. Dabei wurden 55,8 Mio. Fahrgäste befördert, die an 706 Haltestellen die Möglichkeit hatten, ein-, aus- oder umzu- steigen.

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 von *traffiq*:

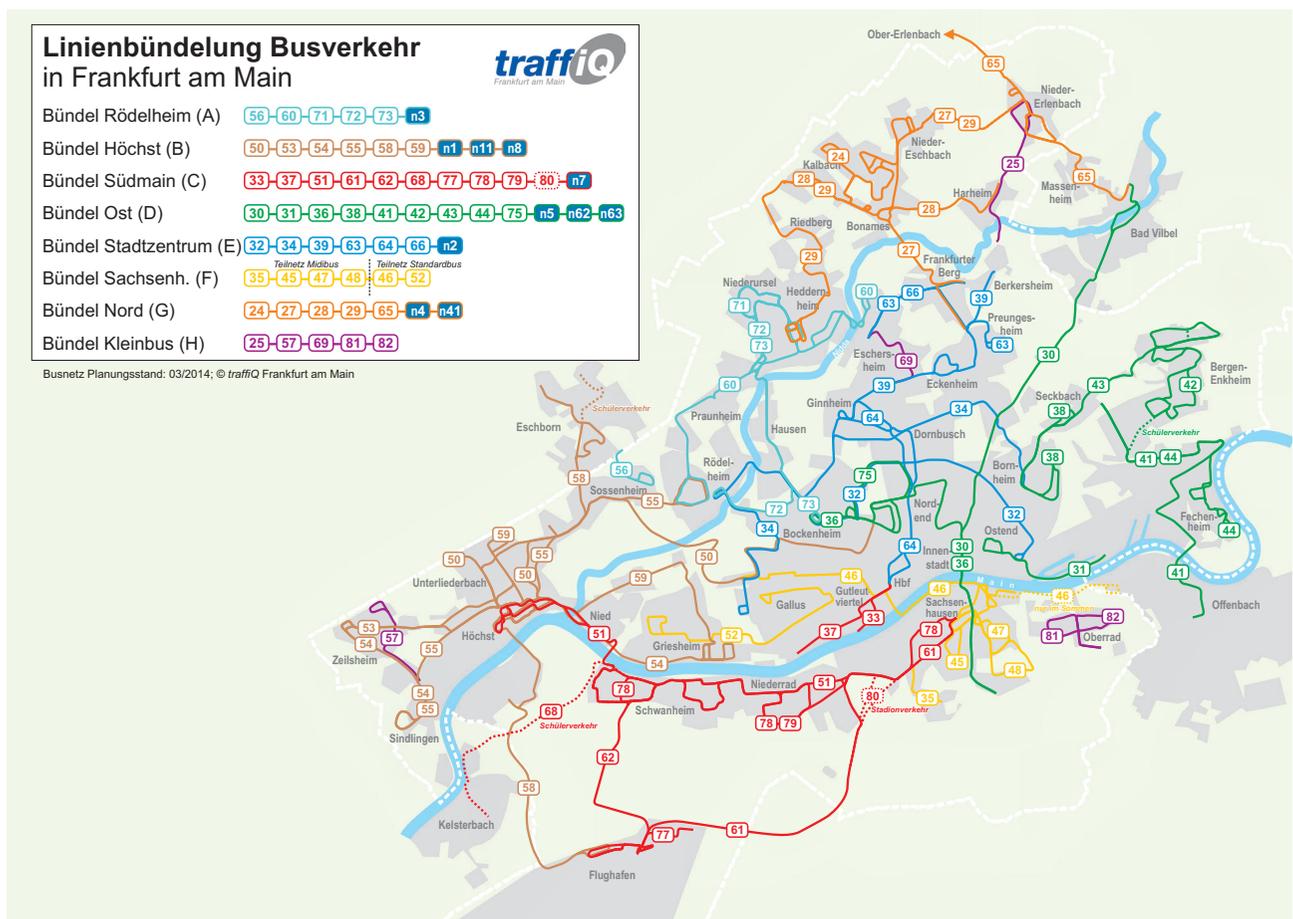


Abbildung 1: Bus-Linienbündel in Frankfurt, (Stand Dezember 2013)

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 300 (ab 15.12.2014: 303) Fahrzeuge im Einsatz (in der Spitze). Davon wurden 91 (ab 15.12.2014: 94) Fahrzeuge im Straßenbahnverkehr und 209 Fahrzeuge im Stadtbahnverkehr eingesetzt. Auf allen Straßenbahn- und Stadtbahnlinien wurden 27,843 Mio. Nutzwagenkilometer erbracht. Davon entfielen 7,1 Mio. Nutzwagenkilometer auf den Straßenbahnverkehr und 20,8 Mio. Nutzwagenkilometer auf den Stadtbahnverkehr. Im Berichtszeitraum wurden in den Straßenbahnen 57,8 Mio. und in den Stadtbahnen 123,1 Mio. Fahrgäste befördert, die an 135 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:

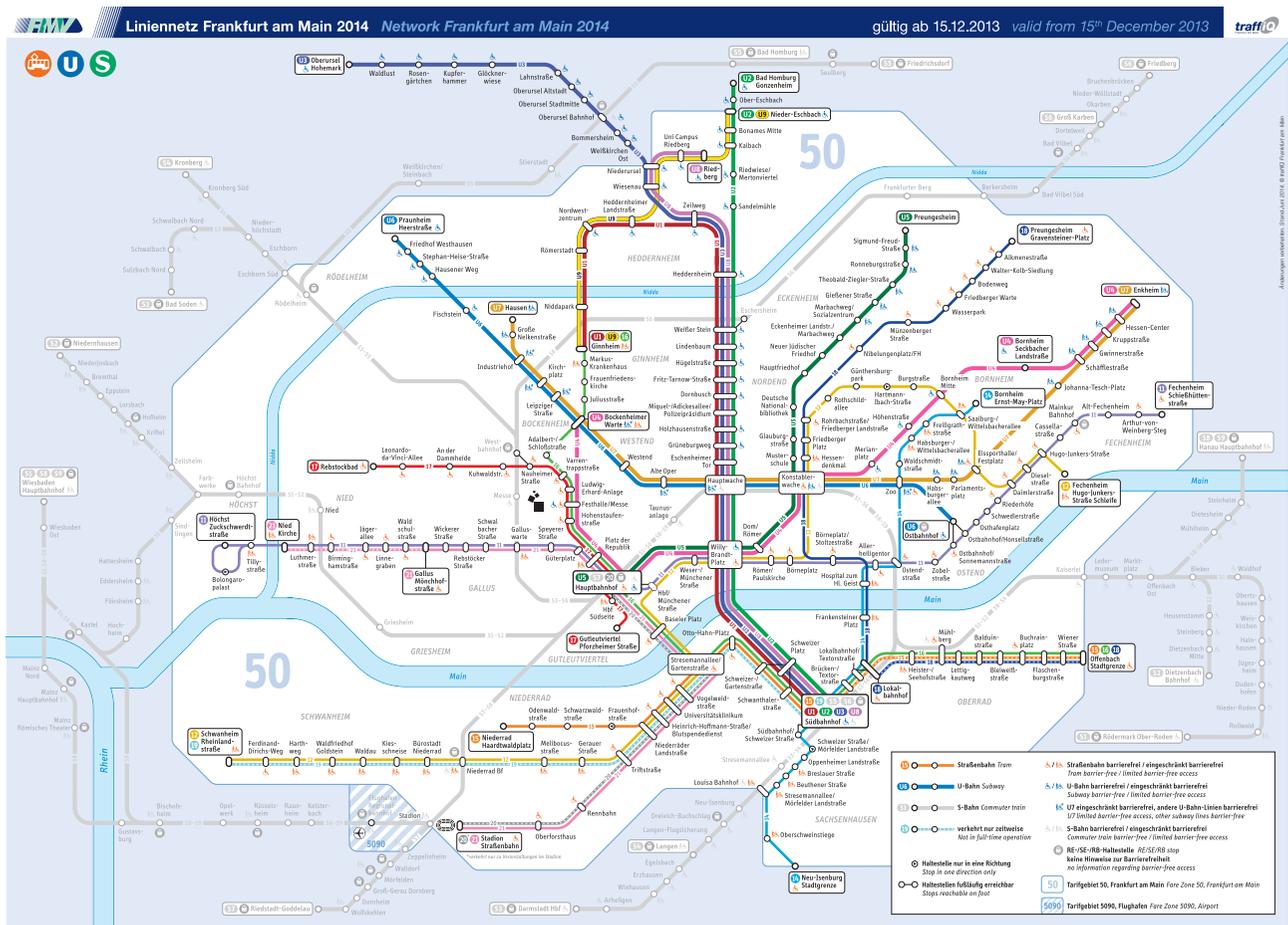


Abbildung 2: Liniennetz Schiene Frankfurt (Stand Dezember 2013)

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 BO-Strab 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 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 Details wird auf den Qualitätsbericht Bus (vgl. hierzu: <http://www.traffiq.de/veroeffentlichungen>) verwiesen.

2.1.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2014

a) Subjektive Erhebungskriterien

Die nachfolgende Abbildung fasst die wesentlichen Ergebnisse aus den Qualitätserhebungen für das Jahr 2014 zusammen.

Zufriedenheit mit Bussen - Mittelwerte 2014*

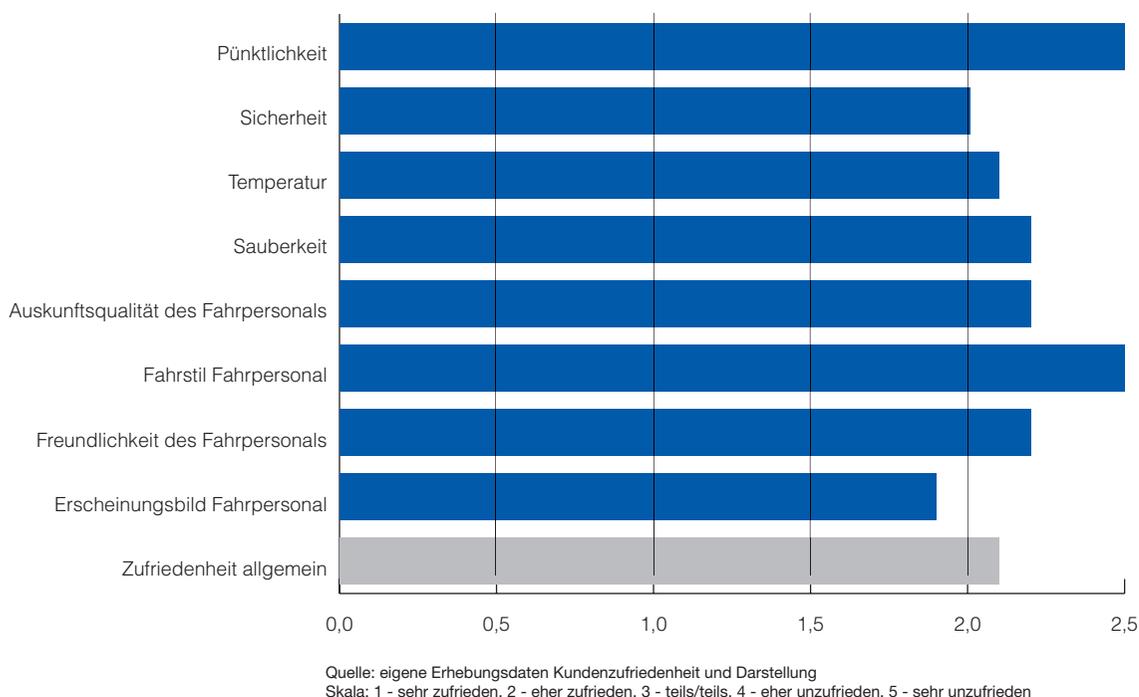


Abbildung 3: Subjektive Kriterien Busverkehr 2014

Es wurden insgesamt 6409 Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit Bussen befragt. Die Mittelwerte der bonus-malusrelevanten subjektiven Kriterien lagen im Durchschnitt über alle Bündel zwischen 1,9 und 2,5. Die Zufriedenheit mit dem Busverkehr allgemein wurde insgesamt mit einer guten 2,1 bewertet. Die besten Beurteilungen erhielten die Busverkehre für die Kriterien „Erscheinungsbild des Fahrpersonals“ und „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 3 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 2014 wurden insgesamt 576 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 ggf. erfassten Mängeln im Rahmen einer kleineren Stichprobe von 24 Fahrten im Jahr.

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 2014 insgesamt zufriedenstellend.

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 Qualitätssystem, 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 Verkaufspersonals,
- Freundlichkeit des Verkaufspersonals

wurden im Jahre 2011 und 2012 Referenzerhebungen durchgeführt.

Ergänzend zu den Erhebungen der Kundenzufriedenheit wurden auch im Jahr 2014 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 698 Erhebungsfahrten in Straßenbahn- bzw. 694 Erhebungsfahrten in U-Bahn-Fahrzeugen inkl. Testfahrtscheinkauf am Automaten vor Fahrtantritt.

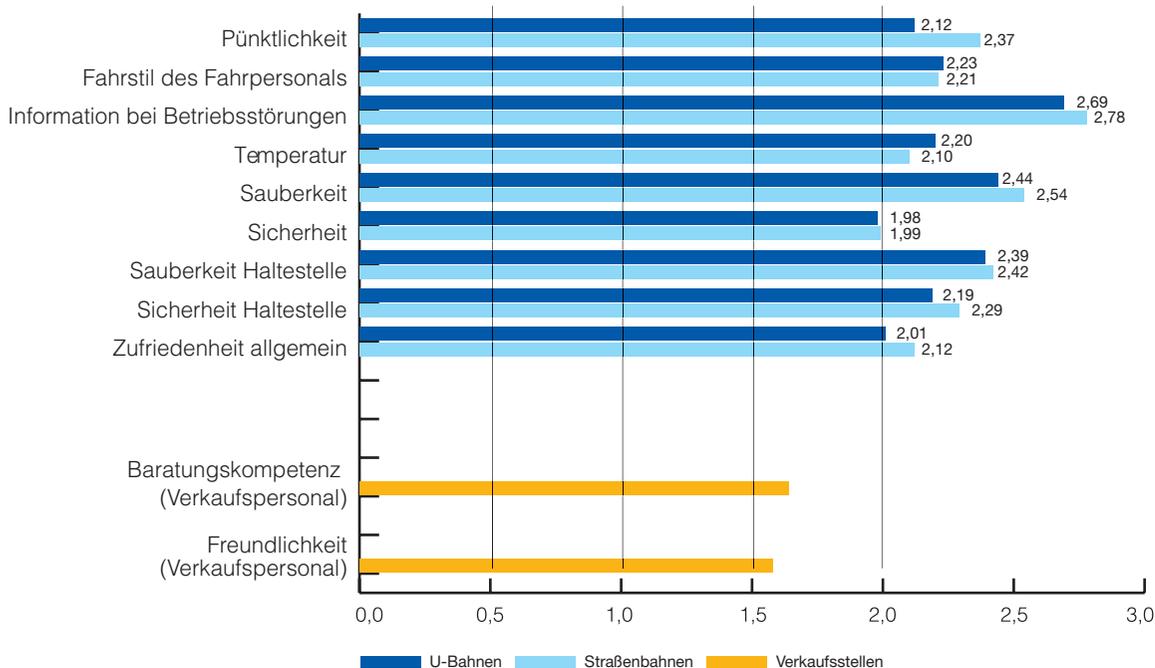
Für Details wird auf den entsprechenden Qualitätsbericht Schiene (vgl. hierzu: <http://www.traffiq.de/veroeffentlichungen>) verwiesen.

2.2.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2014

a) subjektive Erhebungskriterien

Die nachfolgende Abbildung fasst die wesentlichen Ergebnisse der Erhebungen zur Kundenzufriedenheit aus den Qualitätserhebungen für das Jahr 2014 zusammen.

Zufriedenheit im schienengebundenen Verkehr - Mittelwerte 2014*



Quelle: Erhebungsdaten Kundenzufriedenheit (Verkaufsstellen, Straßen- und U-Bahnen), eigene Darstellung, Werte auf eine Nachkommastelle gekürzt

*Skala: 1 - sehr zufrieden, 2 - eher zufrieden, 3 - teils/teils, 4 - eher unzufrieden, 5 - sehr unzufrieden

Abbildung 4: Subjektive Kriterien U-Bahnen / Straßenbahnen / Verkaufsstellen 2014

Im Jahr 2014 wurden in den Fahrzeugen der Straßen- und U-Bahnen insgesamt 2.399 Fahrgäste nach ihrer Zufriedenheit befragt, an den Verkaufsstellen konnten 1.731 Interviews geführt werden. Die Mittelwerte der subjektiven Kriterien lagen im schienengebundenen Verkehr zwischen 2,0 und 2,8. Die Zufriedenheit mit dem schienengebundenen Verkehr allgemein wurde insgesamt mit einer guten 2,1 bewertet, wobei die allgemeine Zufriedenheit mit U-Bahnen etwas besser bewertet wird als die mit 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 den Kriterien Temperatur in den Straßenbahnen, 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 wurde im Berichtszeitraum 2014 auch eine ganzjährige objektive Erhebung durchgeführt. Die Erhebung erfolgte im Zeitraum von Januar bis Dezember 2014.

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 Ermittlung des Jahresergebnisses 2014 wurden insgesamt 1.382 Erhebungsfahrten durchgeführt (davon 694 in U-Bahnen bzw. 698 in Straßenbahnen).

Die ermittelten Ergebnisse konnten an den seit 2013 festgelegten Zielvorgaben (Sollwerte je Merkmal als Maß für die Erfüllung der Anforderungen) gespiegelt werden, die aus der Referenzerhebung 2012 abgeleitet wurden.

Die Ergebnisse zeigen bei den meisten Kriterien ein hohes Maß an Erfüllung der geforderten Qualitätsvorgaben durch Einhaltung der festgelegten Sollwerte (vgl. folgende Tabelle). Die Sollwerte wurden lediglich bei drei Kriterien nicht erreicht.

Merkmal	Toleranzwert	Ist-Wert 2014
Fahrgastinformation am Fahrzeug außen		
A1: Zugzielanzeige Fahrtrichtung vorne		
A1a: U-Bahn	97,0%	99,7%
A1b: Straßenbahn	97,0%	100,0%
A2: Zugzielanzeige Fahrtrichtung hinten		
A2a: U-Bahn	97,0%	98,9%
A2b: Straßenbahn	97,0%	99,9%
A3: Seitenanzeigen (2-fach)		
A3a: U-Bahn	96,0%	99,9%
A3b: Straßenbahn	97,0%	100,0%
Fahrgastinformation im Fahrzeug		
A4: reguläre Ansagen (ELA-Ansagen)		
A4a: U-Bahn	97,0%	99,0%
A4b: Straßenbahn	97,0%	98,6%
A5: Innenanzeiger der nächsten Haltestelle (dyn.)		
A5a: U-Bahn	96,0%	98,2%
A5b: Straßenbahn	97,0%	95,5%
A6: Innenanzeiger der 2 Folge-Haltestelle (dyn.)		
A6a: U-Bahn	96,0%	99,5%
A6b: Straßenbahn	97,0%	98,1%
A7: Aktueller Liniennetzplan		
A7a: U-Bahn	97,0%	99,3%
A7b: Straßenbahn	97,0%	99,0%
A8: Aktueller Nachtbusplan		
A8a: U-Bahn	97,0%	96,0%
A8b: Straßenbahn	97,0%	89,7%
A9: Aktuelle Linienverlaufsdarstellung (U-Bahn)	97,0%	97,9%
Fahrgastinformationen an Haltestellen/Stationen		
A11: DFI-Anzeige am Bahnsteig	96,0%	99,0%
Vertrieb		
A12: Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten	96,0%	98,6%

Tabelle 3: Objektive Kriterien U-Bahn und Straßenbahn – Erhebungs-Ergebnisse 2014

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 2014 entstand bei den ausgewählten Betreibern für die im Zuständigkeitsgebiet von *traffiQ* erbrachten Busverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 58,4 Mio. € für Betrieb und 9,9 Mio. € für Infrastruktur, insgesamt 68,3 Mio. €.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhalten die ausgewählten Betreiber über die zugeschiedenen Tarifierlöse³ (inkl. Personalmarken und erhöhte Beförderungsentgelte) hinaus für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen Ausgleichszahlungen in Höhe von 20,1 Mio. €.

2. SCHIENENGEBUNDENER VERKEHR

Für das Jahr 2014 entstand beim ausgewählten Betreiber für die im Zuständigkeitsgebiet von *traffiQ* erbrachten Schienenverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 261,3 Mio. €.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhielt der ausgewählte Betreiber über die zugeschiedenen Tarifierlöse³ und die sonstigen Erträge hinaus im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung Ausgleichszahlungen in Höhe von 98,5 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 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.“

³ Aufgrund der zeitversetzten Einnahmeaufteilung im RMV handelt es sich bei den hier genannten Beträgen um Prognosewerte.

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 2014 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 2014 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 2014

1. Busverkehr

Kurzform	Vollständiger Firmenname	Straße, Hausnummer	PLZ, Ort
Veolia	Veolia Verkehr Rhein-Main GmbH	Flirschstraße 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
UOB	Urberacher Omnibusbetrieb Emil H. Lang GmbH	Konrad-Adenauer-Straße 83	63322 Rödermark/Urberach
BVH	DB Busverkehr Hessen GmbH	Neustadt 26	35390 Gießen

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:

Herausgeber

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Stiftstraße 9 - 17

60313 Frankfurt am Main

Telefon: 069 212-24424

Telefax: 069 212-24430

www.traffiQ.de

info@traffiQ.de

Verantwortlich:

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

Text und Redaktion:

Sabine Eichhorn