



# HINTER DEN KULISSEN



GESCHÄFTSBERICHT 2013



GESCHÄFTSERGEBNIS 2013



QUALITÄTSBERICHT 2013

# HINTER DEN KULISSEN

Geschäftsbericht 2013

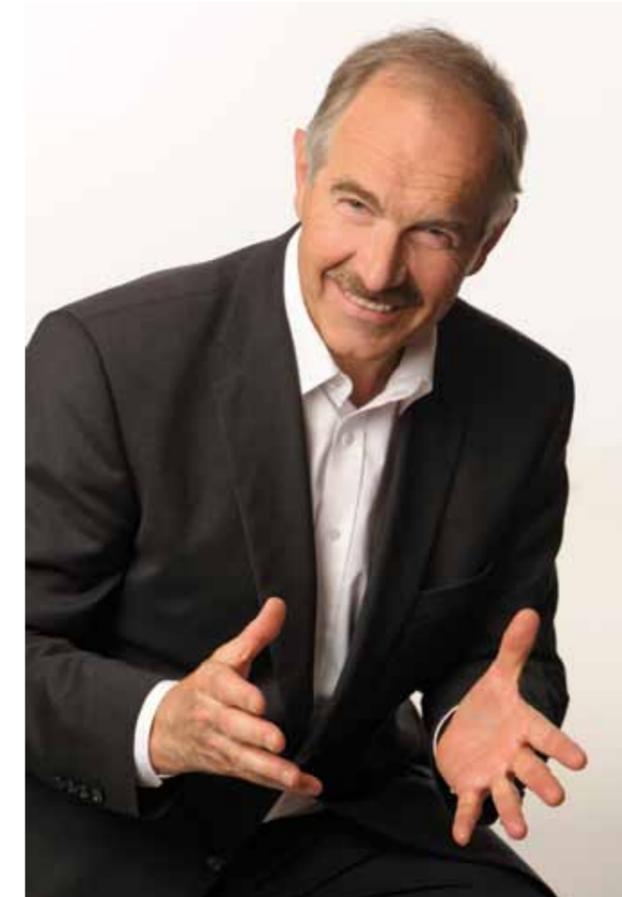
BUHLER

**traffiq**  
Frankfurt am Main



# VORWORT

## Brot & Bahn



Liebe Leserin, lieber Leser,

waren Sie heute Morgen schon in Ihrer Bäckerei? Haben Sie vielleicht einfach ein Wasserweck fürs Frühstück gekauft? Oder das knackige Vollkornbrot zum Abendessen mit der Familie, das Ihnen die Verkäuferin empfohlen hat? Haben, in Gedanken schon viel weiter, einige Cent oder ein paar Euro fünfzig zum Bezahlen auf die Theke gelegt und das Geschäft dann wieder verlassen. Ganz alltäglich, oder?

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit. Denken Sie bitte einmal darüber nach, was es braucht, bis das lecker gebackene Brötchen auf der Backtheke liegt. Genau das haben wir in diesem Geschäftsbericht gemacht: den „Weg des Brotes“ verfolgt, von der Aussaat des Getreides auf dem Acker über die Verarbeitung in der Mühle und der Backstube bis auf die Theke im Geschäft. Ein langer Weg, auf dem viele engagierte Menschen für das gemeinsame Ergebnis Hand in Hand arbeiten.

Denn dies ist unsere Botschaft an Sie: Genau so verhält es sich im Frankfurter Nahverkehr. Der Tarifexperte beim RMV, die Verkehrsplanerin bei *traffiQ*, der Werkstattmitarbeiter der VGF, die Busfahrerin bei einem unserer Busverkehrsunternehmen und viele andere mehr: Sie alle arbeiten daran, dass Bus- und Bahnfahren in Frankfurt

für Sie genauso einfach und so selbstverständlich ist wie der Kauf eines Brötchens. Im Nahverkehr ist nicht der Weg das Ziel. Sie wollen ankommen. Schnell, einfach und bequem. Die „Maschinerie“ im Hintergrund braucht Sie nicht zu kümmern. Sie wird für Sie funktionieren.

Natürlich ist der Frankfurter Nahverkehr nicht ganz so einfach wie Brötchenkaufen. Steigende Fahrgastzahlen und steigende Zufriedenheit unserer Kunden sind aber Zeichen dafür, dass wir uns in die richtige Richtung bewegen. In diesem Geschäftsbericht ziehen wir Bilanz, welchen Beitrag die städtische Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* als Teil der „Nahverkehrsmaschinerie“ leistet, um Ihnen als Fahrgast das Leben „unterwegs“ in Frankfurt am Main einfacher zu machen.

Steigen Sie doch einfach ein!

Mit freundlichem Gruß aus dem Hintergrund

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch  
Geschäftsführer

Vielfalt, Frische und beste Zutaten –

# UNSER ANGEBOT

## » Finanzierung

Sicherstellung der Finanzierung für Frankfurts Busse und Bahnen • Faire Einnahmeverteilung im Verbund • Finanzielle Interessen der Stadt im RMV vertreten • Gerechte Verteilung der Mittel an die Verkehrsunternehmen • Mitgestaltung der Tarifangebote im RMV • Sicherstellen der Fahrausweisprüfung • Über 520 Millionen Euro für den Frankfurter Nahverkehr durch die Bücher von *traffiQ*.

## » Netzplanung

Bus oder Bahn von A nach B • Verknüpfung Tram mit Bus mit U-Bahn • Neue Wohngebiete? Natürlich mit Anschluss an Bus und Bahn!

## » Leistungsplanung

U-Bahn mit drei oder vier Wagen • Kleinbus oder Gelenkbus • Straßenbahn alle 10 oder alle 5 Minuten • Nachtbus: täglich – die ganze Nacht.

## » Fahrplan

5 Minuten von Römer bis Messe • Guter Anschluss von der U-Bahn zum Bus • Längere Züge und häufigere Fahrten zur Eintracht, zum Konzert, zum verkaufsoffenen Sonntag.

## » Aufgabenträger

Aufgabenträgerorganisation der Stadt • Wettbewerbliche Vergabe und Direktvergabe von Nahverkehrsleistungen – U-Bahn, Straßenbahn, Bus. • Fahrgast als bester Qualitätsprüfer • Überprüfung der Leistungserbringung: Fahren Bahn und Bus zuverlässig?

## » Infrastrukturplanung

Haltestellenausbauplanung • Information an Stationen und Haltestellen • Haltestellenumgebungspläne • Kurzstreckenverzeichnis • Barrierefreier Ausbau? Wir setzen Prioritäten.

## » Störfallkonzept

Vorbereitet auf den Ernstfall • Zentrale Leitstelle • Erschließungslücken abdecken • Abgestufter Ersatzverkehr – Taxi – Reservebus – Ausdünnen von Buslinien • Gut informieren • Weiterkommen.

## » Nahverkehrsplan

Rahmenplan der Stadtpolitik für die Fahrgäste. Definition der Nahverkehrsstandards, ausgerichtet auf die nächsten acht bis zehn Jahre. Wirtschaftlichkeit. Barrierefreiheit. Mobilitätsmanagement. Klimaschutz. Qualität. Beschleunigung.

## » Werbung und Vermarktung

Wir machen's kurz • Von hier aus 16 Minuten bis zur Arschbombe • der nachtbus • Frankfurter Ausbildungswege • Ich bin flirtbar • Mitreden – mitmachen – mitgestalten! • Frankfurt: optimal verbunden • Kommt gut an! • Uups, du bist schon da!

## » Fahrgastinformation

Servicetelefon täglich rund um die Uhr • Internet mit Information, Verkehrsmeldungen, Fahrplanauskunft • Nahverkehrsinformationen für viele Zielgruppen: 14-sprachig • Touristen, Barrierefreiheit • Fahrplanbuch • Linienfahrpläne • Tarifinformation • Haltestellenumgebungs- und Stationspläne, Handzettel zu Veranstaltungen • Kundenzeitschriften mit dem RMV • Presse-Informationen.

## » Kundenservice

Beschwerdemanagement • Kritik und Anregungen • 10-Minuten-Garantie • Informationsveranstaltungen • Mobilitätsberatung in Schulen, Firmen, Seniorenheimen.

## » Verkehrsinsel

Verkehrsmittelübergreifende Mobilitätsberatung • Persönliche Information • Fahrkartenverkauf • Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs.

## » Mobilitätsforschung

Fahrgastzählungen • Kontinuierliche Netzerhebung: Fahrgastzahlen in Bus und Bahn an über 50 Messstellen • Marktforschung • Unabhängig: objektive und subjektive Qualitätskontrolle bei Bus, Schiene und Infrastruktur • Grundlage für sinnvolle Planung • Basis für Fahrzeugkapazitäten und Fahrplanangebot.

## » Fahrgastbeirat

Der Fahrgast ist der beste Kenner des Nahverkehrs • Einbindung in wichtige Entwicklungen • Aufnahme von Anregungen und Kritik • Leitlinien zu Schwerpunkten des Fahrgastinteresses.

## » Politikdienstleister

Fachliche Expertise • Entscheidungsvorschläge zur Entwicklung des Nahverkehrs • Antwortentwürfe für politische Initiativen – Vorlagen für Magistrat und Stadtverordnete • Verbindungsstelle zum RMV • Umsetzung politischer Beschlüsse • Controlling der Realisierung.

## » Koordination und Organisation

Koordination von stadt- und teilweise regionalweiten Arbeitskreisen • Großveranstaltungen: Internationales Deutsches Turnfest 2009, Frauen-Fußball-WM 2011... • Arbeitskreise: verbesserte Erschließung Commerzbank-Arena oder Airport City... • Jedes Jahr: Europäische Woche der Mobilität und, und, und.



# FAHRPLAN- WECHSEL:

am Kunden orientiert

Ein Jahr der Entscheidungen für den Frankfurter Nahverkehr: Gleich drei wichtige Projekte brachte die Stadt Frankfurt auf den Weg: die Straßenbahnverbindung nach Neu-Isenburg durch die Stresemannallee, die U-Bahn ins Europaviertel und die S-Bahn nach Gateway Gardens. Projekte für die Zukunft. Der alljährliche Fahrplanwechsel im Dezember stand dahinter nicht zurück.

Die Stadt Frankfurt am Main und ihre Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* verfolgen mit ihrer „Nahverkehrsphilosophie“ eine klare Linie: Wo auch immer Bedarf an Nahverkehr entsteht, sollen Busse und Bahnen mit einem gleichermaßen attraktiven wie wirtschaftlichen Angebot schon da sein.

Mit dieser Nahverkehrspolitik ist die Stadt erfolgreich: 2013 sind im dritten Jahr in Folge über 200 Millionen Menschen in Frankfurts Bussen und Bahnen mitgefahren. Und das aktuelle, unabhängige ÖPNV-Kundenbarometer bescheinigt die höchste Kundenzufriedenheit seit Beginn der Befragung vor zwölf Jahren. Frankfurt liegt damit klar über dem Bundesdurchschnitt.

Gleichwohl kann aus Fahrgeldeinnahmen und Subventionen nicht alles finanziert werden, was wünschenswert ist. *traffiQ* hat daher das bestehende Nahverkehrsangebot kritisch auf den Prüfstand gestellt. Dort, wo die Kunden das Angebot stärker in Anspruch nehmen, wurde es verbessert und gleichzeitig dort, wo es weniger nachgefragt wird, korrigiert. Das ist vernünftig, denn am Wochenende sind morgens sehr wenige Fahrgäste in Bussen und Bahnen unterwegs. Aber natürlich werden sie auch weiterhin jederzeit von A nach B kommen. So hat *traffiQ* zum Beispiel die Chance genutzt, in den frühen Morgenstunden am Wochenende über klare, einheitliche Takte insgesamt verlässlichere Anschlüsse zwischen den Verkehrsmitteln zu gewährleisten. Ob S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahn oder Bus: Alle Verkehrsmittel fahren zu diesen Zeiten einheitlich im 15/30-Minuten-Takt.

## NEUE BUSSE –

# *komfortabel, wirtschaftlich und umweltschonend*

Über 50 fabrikneue Busse bescherte der Fahrplanwechsel im Dezember 2013 dem Frankfurter Nahverkehr. Damit erfährt das Stadtbusnetz eine weitere Modernisierung des ohnehin schon jungen Fahrzeugparks: Die 278 Busse, die in Spitzenzeiten auf 63 Linien im Einsatz sind, haben im Durchschnitt ein Alter von weniger als vier Jahren.

*traffiQ* setzt weiterhin auf einen modernen Fahrzeugpark, der höchste Ansprüche an Fahrgastkomfort, Wirtschaftlichkeit und Umweltschonung stellt. Bei den neuen Bussen handelt es sich um einen Midibus, 41 Standardbusse und zwölf Gelenkbusse. Alle Busse sind selbstverständlich niederflurig, mit jeweils drei breiten Türen ausgestattet und senken sich an jeder Haltestelle automatisch ab („Kneeling“). Das erleichtert den Ein- und Ausstieg nicht nur für in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen, sondern hilft jedem Fahrgast. Zugleich erreicht *traffiQ* so eine nachweisbare Beschleunigung des Busverkehrs, was ihn attraktiver und wirtschaftlicher macht.

Die neuen Busse fahren im Wesentlichen auf der Südseite des Mains. Das Bündel C „Südmain“ betreibt die Autobus Sippel GmbH aus Hofheim. Es umfasst eine Leistung von rund 2,6 Millionen Fahrplankilometern. Der Auftrag von *traffiQ* läuft bis Dezember 2020.

Mit ihrer Tochtergesellschaft DB Busverkehr Hessen GmbH (BVH) betreibt die Deutsche Bahn das Linienbündel F „Sachsenhausen“, in dem rund 908.000 Fahrplankilometer im Jahr zu erbringen sind. Der Vertrag läuft bis Dezember 2021.

Mit dem Auftrag zum Einsatz von über 50 Bussen mit dem besonders umweltfreundlichen EEV-Abgasstandard hatte *traffiQ* im Jahr 2006 zu dessen bundesweitem Durchbruch beigetragen. Heute ist der Standard, der nach wie vor die gesetzlichen Anforderungen übertrifft, zumindest für Frankfurter Busse – und damit auch für die 54 „Neuen“ – eine Selbstverständlichkeit. EEV steht für „Enhanced Environmental Friendly Vehicle“, zu Deutsch: besonders umweltfreundliches Fahrzeug.





**traffiQ**

TESTET BUSZUG IM FRANKFURTER WESTEN

**FAHRGÄSTE DER BUSLINIE 53 ZEIGTEN SICH IM AUGUST 2013 ÜBERRASCHT, ALS DER BUS KAM: GELB WAR ER UND EINEN ANHÄNGER HATTE ER AUCH NOCH. DAS HIELT ABER NIEMANDEN DAVON AB, IN DIE LINIE 53 EINZUSTEIGEN UND EINMAL DAS FAHRGEFÜHL EINES BUSZUGES ZU TESTEN – DENN GENAU DAS BEZWECKTE *traffiQ* MIT DIESEM PROBEEINSATZ: ERFAHREN, WAS DIE FAHRGÄSTE VON DIESEM „GESPANN“ HALTEN.**

An zwei Nachmittagen war der Buszug als reguläre Linienfahrt auf der Linie 53 unterwegs, die zwischen Sindlingen Friedhof und Höchst Bolongaropalast verkehrt. Bereits im Jahr zuvor hatte *traffiQ* auf ausgewählten Linien im Frankfurter Busnetz Probefahrten mit einem Busgespann aus Standardlinienbus und Personenanhänger durchgeführt – allerdings ohne Fahrgäste. Nun wurde die Ferienzeit genutzt, um eine für den Personenverkehr zugelassene Einheit aus dem Main-Kinzig-Kreis auszuleihen, wo sie bevorzugt im Schülerverkehr eingesetzt wird.

Beim Testeinsatz des Buszuges im vergangenen Herbst beeindruckte die sehr gute Wendigkeit. Die Kurvenläufigkeit (Wendekreis) entspricht aufgrund des „mitlenkenden“ Anhängers weitgehend der eines Standardlinienbusses, obwohl das Gespann rund fünf Meter länger ist als ein herkömmlicher Gelenkbus.

Interessant könnte der Einsatz von Buszügen in Frankfurt am Main auf Buslinien sein, die eine ausgeprägte Spitzenlast montags bis freitags in der morgendlichen Hauptverkehrszeit aufweisen, die insbesondere auch auf den Schülerverkehr zurückzuführen ist. Dort verkehren Standardlinienbusse zum Teil in Vier-Minuten-Taktfolgen oder es gibt zu bestimmten Zeiten zur selben Abfahrtszeit den Einsatz von bis zu drei einzelnen Bussen hintereinander, um die benötigten Kapazitäten bereitstellen zu können.

# GUTE IDEEN auf fruchtbarem Boden.



**BENJAMIN LIND**

*Landwirt, Mehl KG Saaten*

„Von der Saat im Oktober bis zur Ernte des ersten Weizenkorns, vergehen viele Monate: Timing und Erfahrung sind wichtig für einen guten Ertrag – den bringen wir dann auch höchstpersönlich zur Mühle.“



< INHALTSVERZEICHNIS >



## **BLITZEIS UND DIE FOLGEN**

**Eisregen sorgte im Januar 2013 für einen seit Jahrzehnten so nicht mehr erlebten Stillstand im Frankfurter Nahverkehr. Insbesondere die Straßenbahnen fuhren tagelang nicht. Inzwischen sind die Lehren aus der Extremwetterlage gezogen: Sowohl technisch als auch organisatorisch ist der städtische Nahverkehr jetzt besser aufgestellt.**

In der Nacht zum 21. Januar 2013 hatte plötzlich einsetzender Eisregen die Fahrleitungen der städtischen Straßenbahnen und der oberirdisch verkehrenden U-Bahnen mit einer mehrere Zentimeter dicken Eisschicht überzogen. Vier Tage dauerte es, bis alle Straßenbahnen wieder planmäßig verkehren konnten.

Der Eisregen hatte deutlich gemacht, dass das Störfallmanagement nicht so selbstverständlich funktioniert, wie es müsste. Erst nach und nach wurden die von der extremen Wetterlage verursachten Lücken im Frankfurter Nahverkehrsnetz gefüllt – zu langsam, um beim Kunden Verständnis zu finden. Denn bei Ausfall aller Straßenbahnlinien entstehen im Stadtgebiet von Frankfurt am Main einige wenige Bereiche, die vollkommen vom öffentlichen Nahverkehr abgeschnitten sind. *traffiQ* hatte bereits während der „Eisregen-Tage“ in Abstimmung mit den beteiligten Verkehrsunternehmen dafür gesorgt, dass auf diesen Verbindungen Busse als Ersatz eingesetzt wurden.

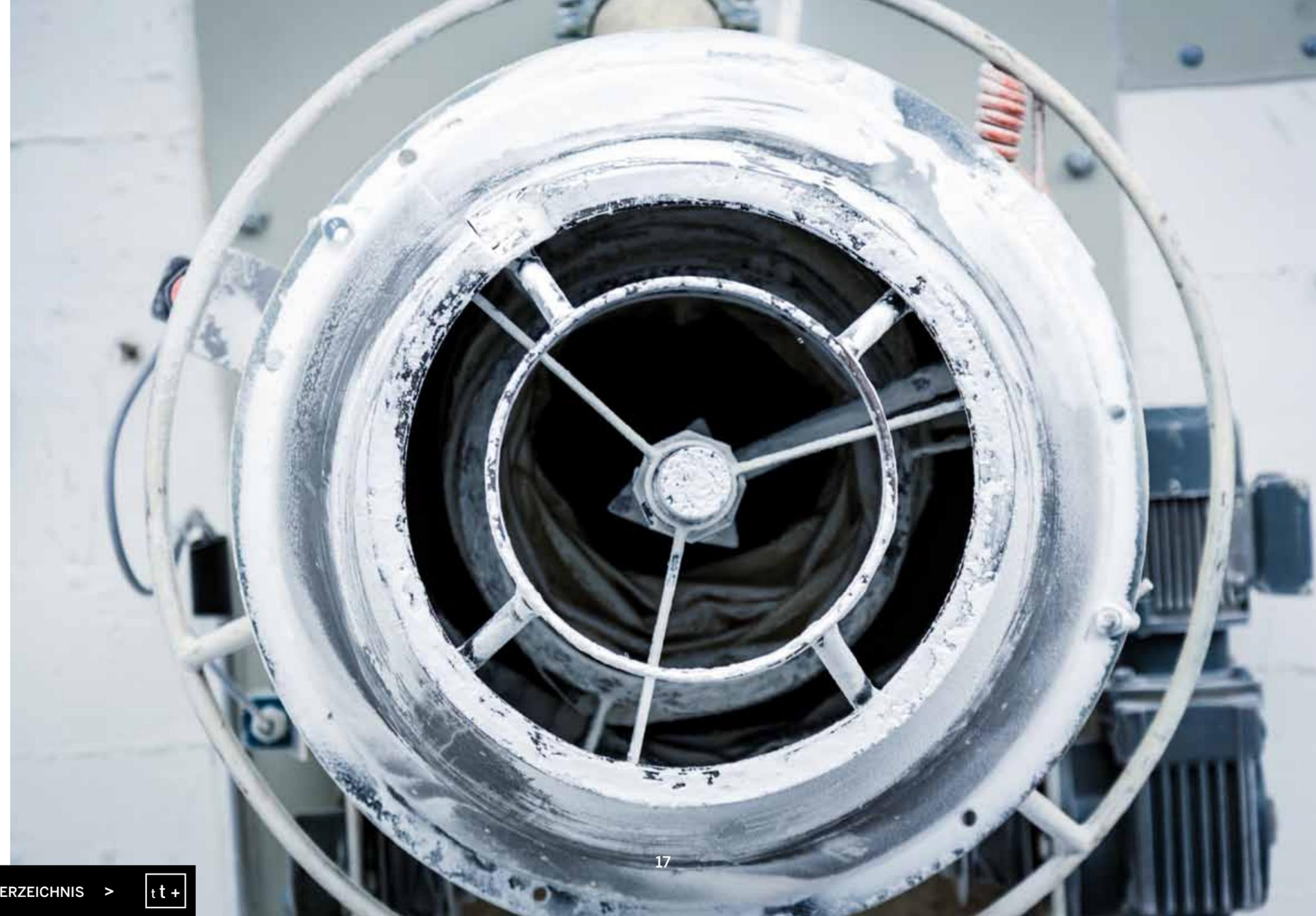
In der Folge hat *traffiQ* ein Störfallkonzept entwickelt und mit der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) abgestimmt. Im Laufe des Jahres 2014 sollen die Finanzierung geklärt und dann die Betreiber der städtischen Buslinien eingebunden werden.

Das Störfallkonzept gibt der Zentralen Leitstelle klare Handlungsmöglichkeiten, im Falle von Störungen im U-Bahn- und Straßenbahnnetz zu reagieren. Es wurden acht Schienenstrecken identifiziert, für die jetzt konkrete Bus-Ersatzverkehrsstrecken mit Haltestellen definiert sind.

Für diese acht Strecken ist klar festgelegt, was im Fall einer Betriebsstörung durch die Zentrale Leitstelle zu veranlassen ist: Als erster Schritt ist schnellstmöglich ein Taxi-Ersatzverkehr einzurichten. Erwartet die Leitstelle eine Störung von mehr als einer Stunde, ruft sie umgehend bei allen in Frankfurt tätigen Verkehrsunternehmen Fahrer und Busse ab, die zur Verfügung stehen (die sogenannte

Betriebsreserve). Ist damit zu rechnen, dass die Störung über zwei Stunden andauert, werden sofort Busse von bestehenden Linien abgezogen und im Ersatzverkehr eingesetzt. Es muss jedoch gewährleistet sein, dass auf diesen Buslinien mindestens ein 30-Minuten-Takt sowie die erste und letzte Fahrt des Tages aufrechterhalten bleiben.

Wie sich bereits bei Warnstreiks im Nahverkehr bewährt hat, verfügt Frankfurt am Main über ein besonders dicht geknüpftes Nahverkehrsnetz aus den unterschiedlichen Verkehrsmitteln S-Bahn, Regionalbahn, U-Bahn, Straßenbahn und Bus. Fallen ein oder zwei dieser Verkehrsmittel – aus welchen Gründen auch immer – aus, haben Fahrgäste immer noch Alternativen, mit denen sie zumindest in die Nähe ihres Ziels kommen. Und an den wenigen Stellen im städtischen Nahverkehrsnetz, an denen das nicht der Fall ist, hilft zukünftig das Störfallkonzept weiter.





## GEMEINSAM GUT INFORMIEREN: BAHNSTEIGUMBAU AN DER U5

Mehr als zehn Wochen war die U-Bahn-Linie U5 im Sommer 2013 zwischen Hauptfriedhof und Preungesheim gesperrt. Fünf Stationen wurden zeitgleich umgebaut, um dort in Zukunft einen stufenfreien Einstieg in die Bahn zu ermöglichen. *traffiQ* unterstützte die VGF bei der Kundeninformation.

Dies forderte Geduld von den Fahrgästen der Linie U5: Von Ende Juni bis Anfang September 2013 modernisierte die VGF die fünf Stationen im Marbachweg und in der Gießener Straße. Es ist der erste Bauabschnitt zum barrierefreien Ausbau der oberirdischen Strecke der U5. Seitdem ist an diesen Stationen das Einsteigen in die Bahn schon deutlich bequemer geworden.

Während der Bauarbeiten verkehrte die Linie U5 nur zwischen Hauptbahnhof und der Station „Eckenheimer Landstraße/Marbachweg“. Busse stellten im dichten Takt die Verbindung vom Hauptfriedhof über Marbachweg zur Station Preungesheim und von dort über Gießener Straße, Friedberger Landstraße und Rat-Beil-Straße zurück zum Hauptfriedhof her.

Bei der kontinuierlichen Information der Fahrgäste unterstützte *traffiQ* die VGF intensiv. Der Flyer „Wir bauen für Sie“ wurde untereinander abgestimmt, das *traffiQ*-Servicetelefon als erste Ansprech-

adresse regelmäßig kommuniziert. Mit einer redaktionellen Anzeige in einer Frankfurter Wochenzeitung kam die Information praktisch in jeden Haushalt. Besonderen Wert legte *traffiQ* auf die Kommunikation alternativer Verbindungen, um die Ersatzbusse zu entlasten und den Fahrgästen in vielen Fällen eine bequemere oder schnellere Fahrt als mit den Ersatzbussen nahezubringen.

Das Ergebnis: Die Fahrgäste waren gut informiert und nahmen die einschneidende Baumaßnahme gelassen. Sie nutzten die Möglichkeiten, die ihnen das dichte Frankfurter Nahverkehrsnetz bietet, und entlasteten damit zugleich den Ersatzverkehr für die U-Bahn-Linie U5.

## CLEVERCARD FRANKFURT

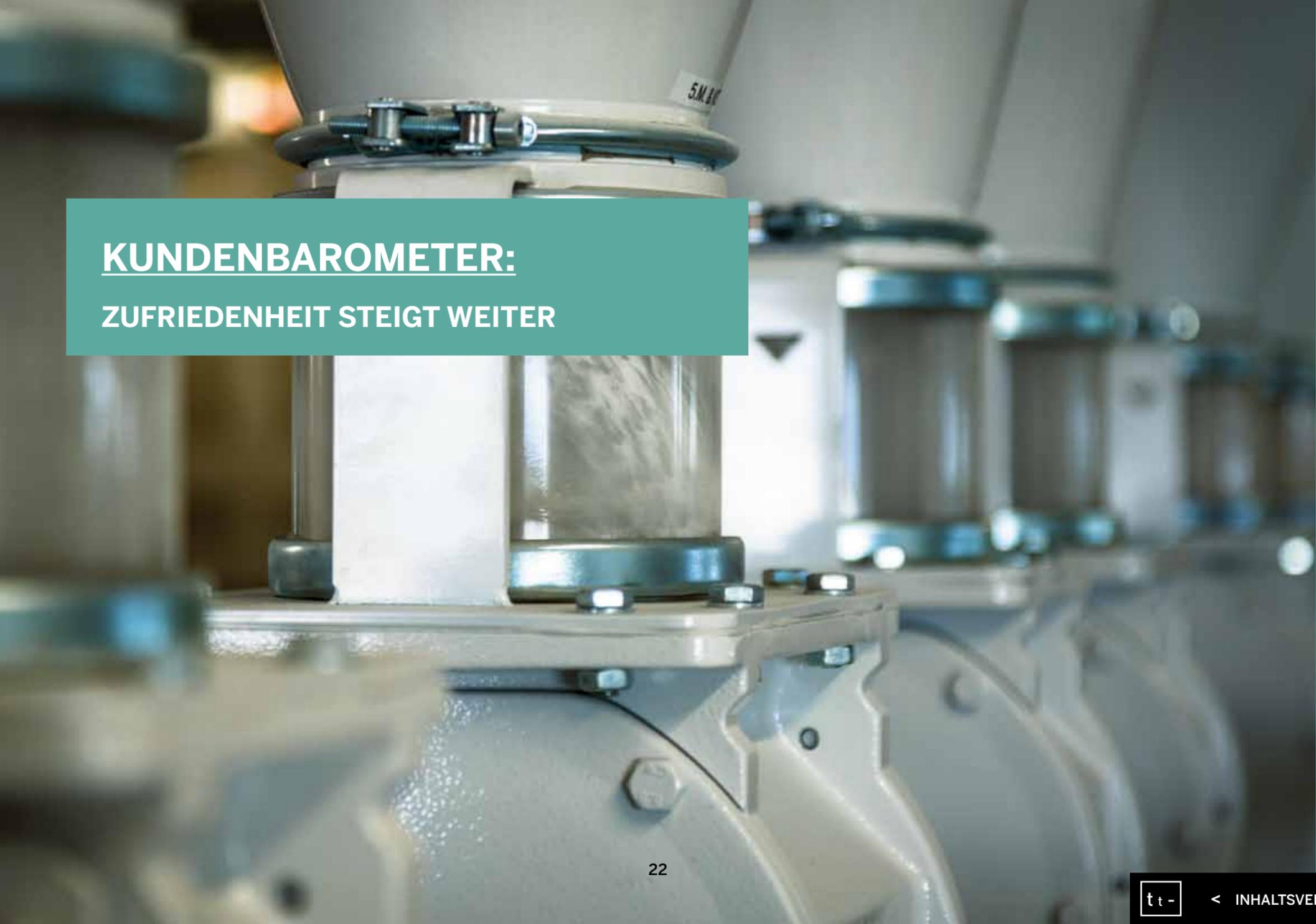
### NOCHMALS 50 EURO GÜNSTIGER

**Mit der CleverCard Frankfurt macht die Stadt Frankfurt am Main Ernst mit den Zusagen, sowohl mehr in Bildung zu investieren als auch Mobilität attraktiv und bezahlbar zu gestalten: Für alle, die in Frankfurt wohnen und in Frankfurt zur Schule gehen oder sich in Ausbildung befinden, reduzieren die Stadt und traffiQ den Preis der CleverCard Frankfurt nochmals um rund 50 Euro.**

Damit sind Schülerinnen, Schüler und Azubis schon für umgerechnet gut einen Euro am Tag mobil, und das für so viele Fahrten in Frankfurt, wie sie wollen. In Frankfurt am Main gehen rund 90.000 junge Menschen zur Schule oder befinden sich in einer Ausbildung. Sie sollen die Möglichkeit haben, zu einem attraktiven Preis mobil zu sein. Wenn Kinder und Jugendliche den öffentlichen Nahverkehr frühzeitig als günstig und attraktiv kennenlernen, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass sie auch in späteren Jahren dabei bleiben – ein guter, langfristig wirkender Beitrag, um die Umwelt zu schonen und die Lebensqualität in Frankfurt am Main zu bewahren.

Bereits im Jahr 2011 traf der *traffiQ*-Aufsichtsrat, basierend auf einer Initiative der Stadtverordnetenversammlung, die Entscheidung, die CleverCard in Frankfurt am Main um 100 Euro günstiger anzubieten. Durch diese Ermäßigung hat sich die Zahl der CleverCard-„Stammkunden“ binnen eines Jahres von etwa 6.000 auf 12.000 verdoppelt. Die Stadt Frankfurt sieht hier Potenzial für weitere Zuwächse. Mit einer Zuschussung um weitere 50 Euro sowie verstärkten Marketing- und Informationsmaßnahmen werden sich die Nutzerzahlen nochmals steigern lassen.





## **KUNDENBAROMETER: ZUFRIEDENHEIT STEIGT WEITER**

*Die höchste Zufriedenheit der Frankfurter Fahrgäste mit ihren Bussen und Bahnen seit der ersten Erhebung vor zwölf Jahren verzeichnet das sogenannte „ÖPNV-Kundenbarometer“ für das Jahr 2013. Auch im Vergleich liegt der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) in Frankfurt am Main deutlich über dem bundesweiten Durchschnitt.*

Die Stadt Frankfurt am Main hat in den vergangenen Jahren konsequent daran gearbeitet, ihren Nahverkehr attraktiver zu gestalten. Dabei wird vieles, was angestoßen wurde, erst in einigen Jahren seine positive Wirkung ganz entfalten – etwa die U-Bahn ins Europaviertel oder das noch längst nicht abgeschlossene Programm für barrierefreie Haltestellen. Umso schöner, dass die Fahrgäste das bereits Erreichte offensichtlich honorieren.

Die Globalzufriedenheit der Frankfurterinnen und Frankfurter mit dem städtischen Nahverkehr liegt im Jahr 2013 bei 2,58. Der Wert übertrifft deutlich den bundesweiten Durchschnitt der Kundenzufriedenheit von 2,92. Vor zehn Jahren lag der Frankfurter Wert noch bei 2,96. Im Jahr 2012 erreichte Frankfurt schon den Wert von 2,65 – die Verbesserung auf 2,58 im Jahr 2013 bezeichnet das unabhängige Meinungsforschungsinstitut TNS Infratest als signifikant.

Das ÖPNV-Kundenbarometer ist eine standardisierte telefonische Befragung von TNS Infratest. Sie wird mit überall derselben Methode im Auftrag von weiteren 33 Verkehrsunternehmen oder Verkehrsverbänden bundesweit durchgeführt. Grundlage ist eine fünfstufige Skala von „vollkommen zufrieden“ (1) bis „unzufrieden“ (5), anhand derer die Befragten äußern können, wie zufrieden sie mit dem Frankfurter Nahverkehr insgesamt sind sowie in Bezug auf zahlreiche einzelne Leistungsmerkmale aus den Bereichen Angebot, Tarif, Vertrieb, Information, Fahrzeuge, Sicherheit, Sauberkeit, Komfort und Personal.

Das Kundenbarometer erfasst die von den Kundinnen und Kunden subjektiv wahrgenommene Qualität des Nahverkehrs. Die Bewertungen können daher nicht direkt mit aktuellen und objektiven Veränderungen bei Frankfurts Bussen und Bahnen in Verbindung gesetzt werden.

# SCHROT und KORN





**RICHARD KLING**

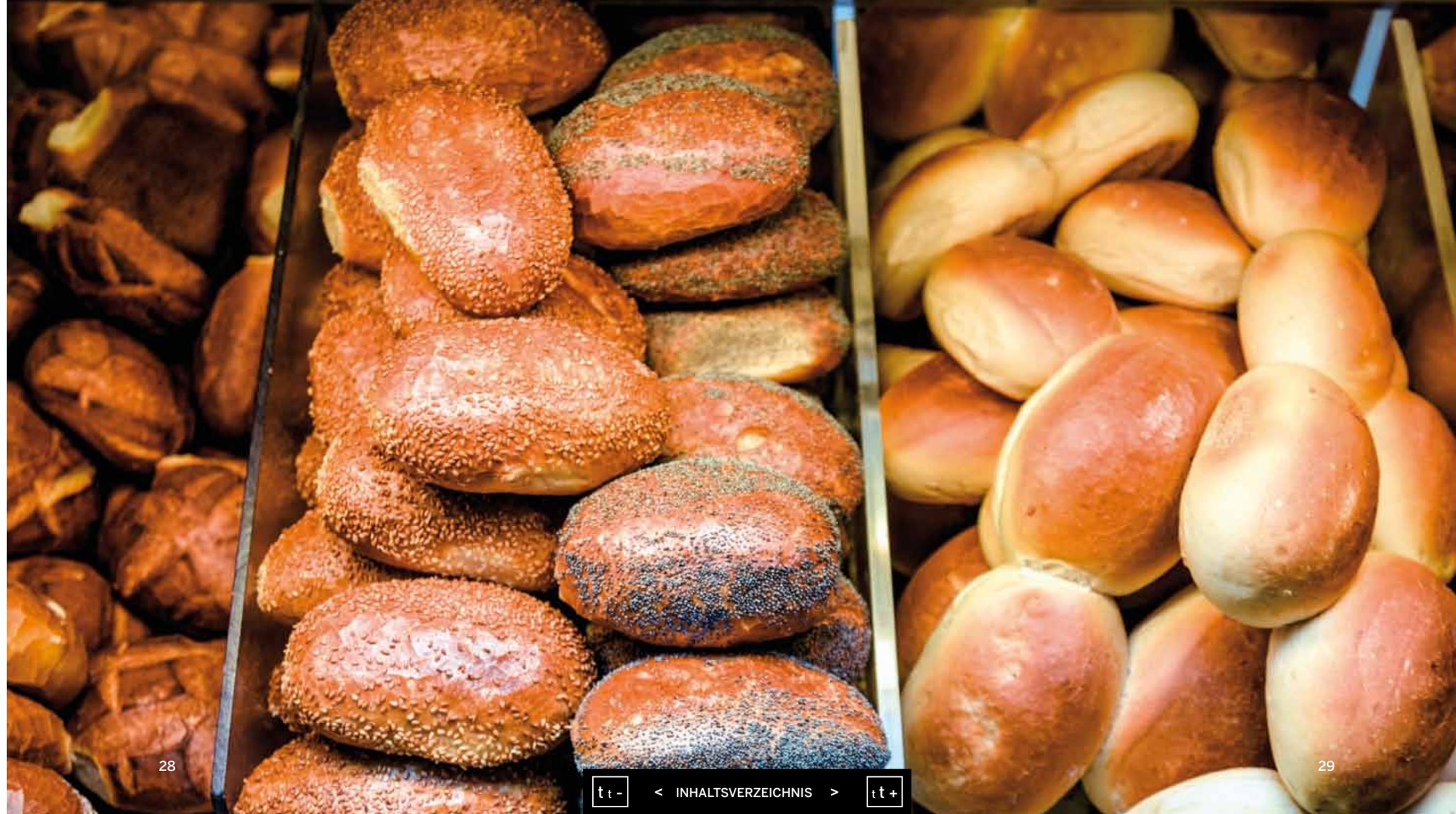
*Obermeister der Bäcker-Innung Frankfurt,  
Café Kling GmbH*

„Bevor Frankfurt am Morgen neu erwacht, sind hier bereits zahlreiche Hände am Kneten und Backen, damit frische Brötchen und Brot rechtzeitig beim Kunden sind.“

## FRANKFURTER FAHRGASTBEIRAT

### SETZT MASSSTÄBE

EINE GUTE BILANZ KANN DER FAHRGASTBEIRAT FRANKFURT AM MAIN ZUM ABSCHLUSS SEINER VIERTEN, AUF JEWEILS VIER JAHRE FESTGELEGTEN ARBEITSPERIODE ZIEHEN. DER FAHRGASTBEIRAT GIBT *traffiQ* WICHTIGE IMPULSE FÜR DIE KUNDENFREUNDLICHE WEITERENTWICKLUNG DES STÄDTISCHEN NAHVERKEHRS. ER FORMULIERT DIE WÜNSCHE DER FAHRGÄSTE, FÜR DIE BUSSE UND BAHNEN TÄGLICH IM EINSATZ SIND.



Von den Fahrzeugen über die Haltestellen bis zu den Fahrkartenautomaten: Immer öfter erkennt der Fahrgastbeirat im Alltag, wo er positive Zeichen setzt. Trotz offener und konstruktiver Zusammenarbeit, die zwischen dem Fahrgastbeirat auf der einen sowie der Stadt, *traffiQ* und den Verkehrsunternehmen auf der anderen Seite herrscht, findet der Fahrgastbeirat noch genug Gelegenheiten, den Frankfurter Nahverkehr attraktiver werden zu lassen. In vier Leitlinien und einem Positionspapier hat er daher seine Ansprüche an einen kundengerechten Nahverkehr formuliert. Er wird seinen Einfluss geltend machen, dass sie in den kommenden Jahren möglichst weitgehend umgesetzt werden. Die höchste Hürde, das sieht der Fahrgastbeirat ganz realistisch, wird sicherlich die Finanzierbarkeit einzelner Maßnahmen sein.

*traffiQ* hat die Leitlinien allen beteiligten Verkehrsunternehmen zur Beachtung gegeben und untersucht selbst detailliert, ob, wie und bis wann sich die Wünsche des Fahrgastbeirats umsetzen lassen. Fahrgastbeirat und *traffiQ* haben schon bei der Entwicklung der Leitlinien eng zusammengearbeitet, sodass vieles bereits in die Erarbeitung des Anforderungsprofils für den neuen Nahverkehrsplan eingeflossen ist.

Für *traffiQ* ist der Fahrgastbeirat ein kritischer Begleiter, der ergebnisorientiert zu einem kundengerechteren Nahverkehr beiträgt. Viele Vorhaben sind durch die Hinweise des Fahrgastbeirats neu justiert worden und viele Schwachpunkte konnten schon im Vorfeld durch die Beratung mit den Kundenvertretern behoben werden. Im Ergebnis wurde die Qualität des Nahverkehrsangebotes damit immer besser. Fazit: Der Fahrgastbeirat trägt bei zu einem attraktiveren Nahverkehr und damit zu einer lebenswerteren, umweltfreundlicheren Stadt Frankfurt am Main.



## **LINIE 18 KOMMT AN:** **ÜBER 16.000 FAHRGÄSTE TÄGLICH**

*Auf große Akzeptanz bei den Fahrgästen stößt die neue Straßenbahnlinie 18, die das Neubaugebiet „Frankfurter Bogen“ mit der Innenstadt verbindet. Rund 16.500 Fahrgäste täglich hat traffiQ im Oktober 2013, knapp zwei Jahre nach dem Start der Linie, gezählt.*

Diese Zahl liegt beachtliche 17 Prozent über den „nur“ 14.000 Fahrgästen täglich, die *traffiQ* im Frühjahr 2012, wenige Monate nach Eröffnung der Linie 18, zählen konnte. Eine beeindruckende Erfolgsbilanz für die Linie 18. Am stärksten genutzt wird die Tram 18 natürlich zwischen Konstablerwache und der Fachhochschule am Nibelungenplatz. Hier sind jeden Tag über 12.400 Fahrgäste in den Straßenbahnzügen unterwegs – im Frühjahr 2012 wurden 10.600 Fahrgäste gezählt. Ab oder bis Endhaltestelle Gravensteiner-Platz fahren täglich rund 2.400 Kunden mit der Tram (Frühjahr 2012: 1.700) und die neue Mainquerung über die Ignatz-Bubis-Brücke nutzen mehr als 2.200 Fahrgäste (Frühjahr 2012: 1.900).

Erstmals hat *traffiQ* auch gezählt, wie die halbstündliche Verlängerung der Linie 18 an Samstagen über den Lokalbahnhof hinaus bis Offenbach Stadtgrenze genutzt wird. Hier sind samstags mehr als 900 Fahrgäste mit der Linie 18 unterwegs, die auf diesem Abschnitt die Linie 16 ergänzt und eine Direktverbindung zur Konstablerwache und weiter zum Gravensteiner-Platz in Preungesheim bietet.

Seit dem Fahrplanwechsel am 11. Dezember 2011 verbindet die Straßenbahnlinie 18 den neuen Stadtteil „Frankfurter Bogen“ und die neuen Wohngebiete rund um die Friedberger Warte mit der Innenstadt und dem Lokalbahnhof in Sachsenhausen. Samstags verkehrt sie darüber hinaus halbstündlich bis zur Stadtgrenze Offenbach. Die Linie 18 nutzt eine 3,5 Kilometer lange Neubaustrecke, die im Frankfurter Nordend an das bestehende Straßennetz anschließt.

---

## **FAHRGASTZAHLEN**

### **ERNEUT ÜBER 200 MILLIONEN**

**Das dritte Jahr in Folge liegt die Zahl der Fahrten, die mit städtischen U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen durchgeführt wurden, über der 200-Millionen-Marke. Beachtliche 203 Millionen Mal haben die Kundinnen und Kunden im Jahr 2012 in Frankfurt am Main Busse und Bahnen genutzt. Das sind drei Millionen mehr als im Jahr 2011.**

Schaut man auf den ältesten vergleichbaren Wert, also auf die 183,6 Millionen des Jahres 2006, so ist die Zahl der Fahrten mit Frankfurts Bussen und Bahnen seitdem um 19,4 Millionen gestiegen. Das ist ein Plus von über 10 Prozent.

Der städtische Nahverkehr befindet sich also weiter im Aufwärtstrend. Der Anstieg der Fahrgastzahlen in Frankfurt am Main im Jahr 2013 liegt mit 1,5 Prozent wie in den Vorjahren klar über dem Bundesdurchschnitt. Das Statistische Bundesamt hat für ganz Deutschland etwa 0,5 Prozent mehr Fahrten mit Bus und Bahn ermittelt.

Das Fahrten-Plus ist relativ deutlich auf eine stärkere Nutzung von Bussen und Bahnen durch junge Fahrgäste zurückzuführen. Zum einen steigen die Studierendenzahlen und damit die Nutzung der Semestertickets (plus 4,95 Prozent auf 25,4 Millionen Fahrten). Die finanzielle Förderung der CleverCard, der Zeitkarte für Schüler und

Auszubildende, durch die Stadt Frankfurt am Main zeigt auch Wirkung: Mit ihr wurden 28,1 Millionen Fahrten durchgeführt, das sind 3,25 Prozent mehr als im Jahr 2012.

Bemerkenswert ist auch, dass Gelegenheitsfahrgäste vermehrt die Tageskarte entdecken: Mit ihr wurden 97,4 Millionen Fahrten durchgeführt, das ist ein Plus von 12,2 Prozent. Das geht, ebenso wie die stärker genutzte CleverCard, zu Lasten des Einzelfahrscheins, bei dem ein Rückgang um 7,2 Prozent bei den Erwachsenen- und 8,9 Prozent bei den Kinderfahrscheinen zu verzeichnen ist.



## NEUE, PROZESSORIENTIERTE ORGANISATION

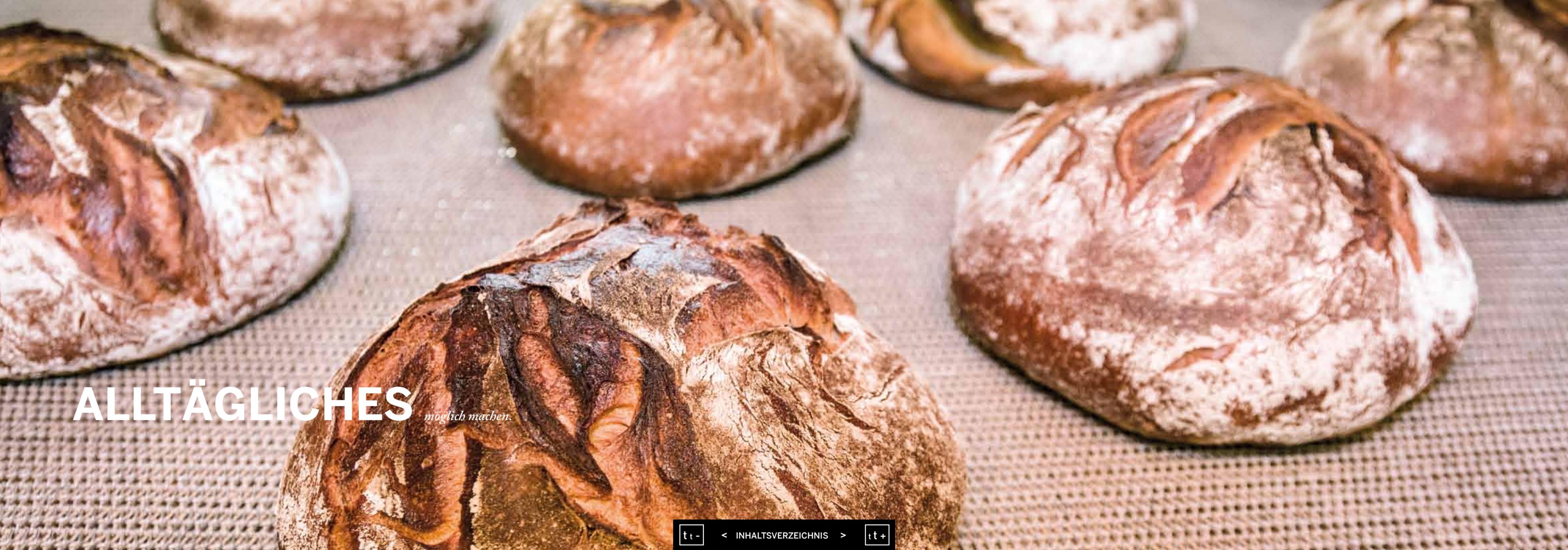
Um den wachsenden Anforderungen besser und schneller gerecht werden zu können, hat *traffiQ* die aus ursprünglich drei Geschäfts- und sieben Fachbereichen bestehende Organisation Anfang des Jahres 2013 durch eine flachere Prozessorganisation ersetzt.

Diese besteht aus den Leistungsprozessen *Planung Nahverkehrsangebot, Finanzen, Leistungserstellung Bus und Schiene, Kunden informieren, umwerben und beraten sowie Unterstützungs- und Führungsprozessen*. Innerhalb dieser Prozessstruktur sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die Planung der Ressourcen, der Arbeitsschritte und der Qualität der Ergebnisse ihrer Teilprozesse verantwortlich. Um das große Ganze und das Erreichen gemeinsamer Ziele im Blickfeld zu behalten, sind die Teilprozesse thematisch fünf Bereichen zugeordnet. Die den jeweiligen Bereichen zugeordneten sogenannten Bereichsverantwortlichen, die keine Führungskräfte im herkömmlichen Sinne mehr sind, stellen Informationsflüsse und Koordination sicher. Sie prüfen die Prozessziele auf Übereinstimmung mit den Unternehmenszielen, fördern die Weiterentwicklung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und unterstützen diese bei der Zielerreichung.

Mit der Neuausrichtung der Gesellschaft wurde ein Veränderungsprozess unter intensiver Beteiligung der Belegschaft angestoßen, bei dem neben dem Aufbau von Prozessen und Bereichen auch die Arbeitsmethoden, das Verständnis von Führung und Zusammenarbeit, die Kompetenzen, Führungsinstrumente sowie die organisatorischen Regeln angepasst wurden.

Im Herbst 2013 ließ *traffiQ* den Fortschritt der Prozessorientierung auf der Grundlage des BPM Maturity Model EDEN ermitteln. Auf der sechsstufigen Skala des Modells, das den Reifegrad der Prozessorientierung von Organisationen bewertet, wurde die Stufe 3 – fortgeschritten – erreicht. Ein Indiz dafür, dass sich die Anstrengungen gelohnt haben und der beschrittene Weg kontinuierlich weitergeführt werden muss, um das Denken in und die Optimierung von Prozessen weiterhin zu stärken. Damit verfolgt *traffiQ* das Ziel, alle Aktivitäten an den Anforderungen der Kunden auszurichten, wirtschaftlich und ressourcenschonend zu handeln und allen Kunden die bestmögliche Qualität zu liefern. Für *traffiQ* sind Kunden sowohl die Fahrgäste im Frankfurter Nahverkehr als auch die politische Führung in Aufsichtsrat, Magistrat und Stadtverordnetenversammlung.





**ALLTÄGLICHES** *möglich machen.*



< INHALTSVERZEICHNIS >





**LOLA UND LISA ERWALL**

*Brotfreunde und Familie, Frankfurt*

„Unser täglich' Brot: am Frühstückstisch  
genauso wichtig wie das Pausenbrot für  
die Schule.“

## KURZPROFIL

### Busse und Bahnen für Frankfurt

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

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

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

## STRUKTURDATEN

Stand: 31.12.2013

### STRUKTURDATEN FRANKFURT AM MAIN

Gesamtfläche	248,3 m <sup>2</sup>
Ost-West-Ausdehnung	23,4 km
Nord-Süd-Ausdehnung	23,3 km
Bevölkerung	707.074
Zahl der Privathaushalte	386.319
Beschäftigte	514.064
Studierende (Uni und FH)	53.468
Schülerinnen und Schüler	92.358
Tourismus: Übernachtungen	7.071.274
Kraftfahrzeuge	356.757
<b>Pkw je 1.000 Einwohner</b>	<b>549</b>

## VERKEHRSDEMOGRAFIE

### VERFÜGBARKEIT PKW – ÖPNV-ZEITKARTE

Bevölkerungsanteil (in %)*	Frauen	Männer
Pkw-Verfügbarkeit (fast) immer	66	76
Besitz einer ÖPNV-Zeitkarte**	25	24

### ALLGEMEINE NUTZUNGSHÄUFIGKEITEN VERSCHIEDENER VERKEHRSMITTEL

Bevölkerungsanteil (in %)*	(fast) täglich	an 1–3 Tagen die Woche	an 1–3 Tagen im Monat	seltener	(fast) nie
Verkehrsmittel					
Rad	23	28	9	10	30
Pkw	46	34	6	3	11
ÖPNV	39	30	15	8	7

### ZUFRIEDENHEIT MIT ÖFFENTLICHEN VERKEHRSMITTELN IN FRANKFURT AM MAIN

Bevölkerungsanteil (in %)*	
Eher zufrieden	68
Teils/teils	18
Eher unzufrieden	13

### GESCHLECHTERVERTEILUNG DER FAHRGÄSTE NACH VERKEHRSMITTEL

Anteil (in %)	Frauen	Männer
Betriebszweig		
U-Bahn	53	47
Straßenbahn	51	49
Bus	55	45
<b>Gesamt</b>	<b>53</b>	<b>47</b>

Quellen: Verbunderhebung 2004, Bürgerbefragung 2013, \* ab 18 Jahre, \*\* Monats- oder Jahreskarte

# BETRIEBSDATEN

Stand: 31.12.2013

	NETZDATEN		
	Anzahl der Linien <sup>(1)</sup>	Linienlänge (in km) <sup>(1),(2)</sup>	Anzahl der Haltestellen <sup>(4),(5)</sup>
<b>Frankfurt gesamt</b>	<b>142</b>	<b>k. A.</b>	<b>756</b>
Lokaler Verkehr in Frankfurt am Main ( <i>traffi.Q</i> )			
<b>Gesamt</b>	<b>82</b>	<b>811,2</b>	<b>833<sup>(7)</sup></b>
U-Bahn	9	109,6	86
Straßenbahn	10	110,9	135
Bus	63	590,7	710
Regionalverkehr in Frankfurt am Main (RMV)			
<b>Gesamt</b>	<b>60</b>	<b>k. A.</b>	<b>178</b>
Regionalbahn (RE, RB)	18	k. A.	13
S-Bahn	9	k. A.	27
Regionalbus	33	k. A.	155

## BETRIEBSLEISTUNG

Fahrzeugeinsatz (in der Spitze)

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

## VERKEHRSLEISTUNGEN

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

Personenkilometer (in Mio.)

<b>k. A.</b>	<b>41,1</b>	<b>263,9<sup>(6)</sup></b>	<b>k. A.</b>
<b>583</b>	<b>31,8</b>	<b>203,0</b>	<b>872,7</b>
206	8,1	116,7	466,4
91	6,9	54,3	211,4
286	16,8	52,9	194,9
<b>k. A.</b>	<b>9,3</b>	<b>k. A.</b>	<b>k. A.</b>
k. A.	2,7	k. A.	k. A.
k. A.	5,5	k. A.	k. A.
k. A.	1,1	k. A.	k. A.

(1) Inklusive Nachtbusse.

(2) Regelfahrwege, Mittel aus Hin- und Rückweg.

(3) Einschließlich Bedienung in benachbarten Gebietskörperschaften.

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

(5) Inklusive Nachtbus-Haltestellen.

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

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

k.A.: zurzeit keine Angaben möglich.

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

# VERKEHRSLEISTUNGEN

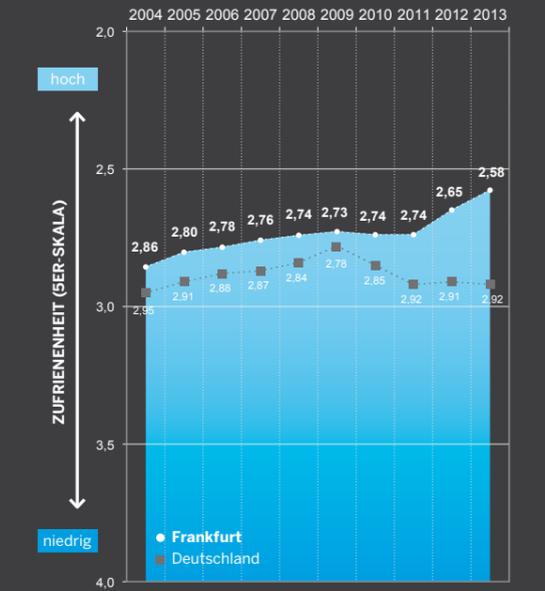
Bezugsjahr 2013

## FAHRGASTZAHLEN NACH FAHRSCHEINARTEN (IN MIO.)

Einzelfahrscheine Erwachsene	18,1
Einzelfahrscheine Kinder	1,8
Tageskarten	15,1
Zeitkarten Erwachsene	97,4
Zeitkarten Auszubildende	28,1
Semestertickets	25,4
Sonstige Fahrscheine	4,1
Freifahrten und Fahrten ohne Fahrkarte	13,1
<b>Gesamt</b>	<b>203,0</b>

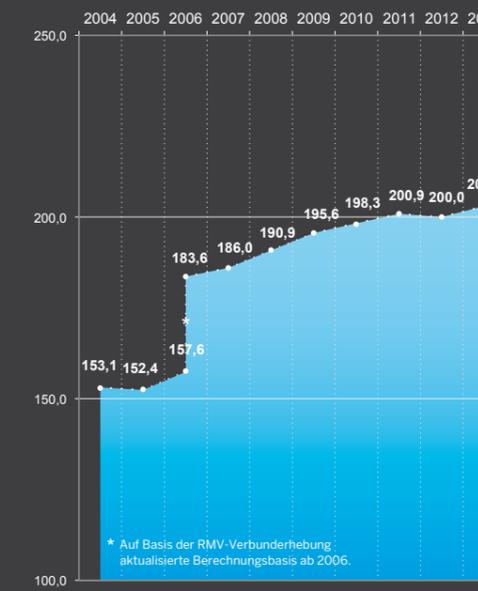
# ZEITREIHEN

## GLOBALZUFRIEDENHEIT DER FRANKFURTER FAHRGÄSTE (im Vergleich zu Deutschland gesamt)



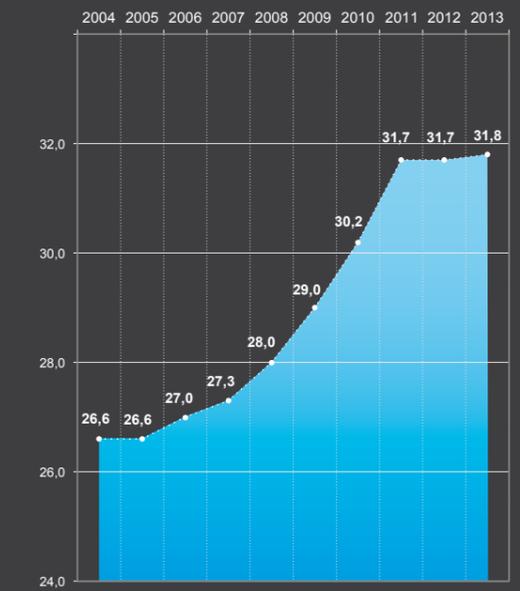
Quelle: TNS Infratest, ÖPNV-Kundenbarometer 2004-2013

## JÄHRLICHE FAHRGASTZAHLEN (in Mio)



Quelle: traffiQ

## JÄHRLICHE NUTZKILOMETER (in Mio)



Quelle: traffiQ



*Unser täglich* **BROT** *für Frankfurt.*

# GESCHICHTE

## JAHR 2001

30.08.2001 Stadtverordnetenversammlung beschließt Gründung der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

01.09.2001 Gründung der Lokalen Nahverkehrsgesellschaft

## JAHR 2002

01.02.2002 Überleitung der Personale von der VGF zur Lokalen Nahverkehrsgesellschaft

15.12.2002 Fahrplanwechsel  
- Integraler Taktfahrplan für den Frankfurter Norden  
- Neuer Straßenbahntakt zwischen Höchst und Fechenheim  
- Neubaugebiete auf dem Riedberg (Linie 26) und im Frankfurter Bogen (Linie 63) erhalten Busanschluss  
- Nachtbuslinie n11 nach Eschborn geht in Betrieb

## JAHR 2003

01.05.2003 Nachtbusse: neue Linien nach Bad Homburg und Oberursel

14.12.2003 Fahrplanwechsel  
- Inbetriebnahme Rebstock-Straßenbahn (Linie 17)  
- Verlängerung Buslinie 58 (Eschborn – Industriepark Höchst) zum Flughafen  
- Start der Buslinie 78 (Südbahnhof – Niederrad ComConCenter)  
*traffiQ*-Servicetelefon mit kundenfreundlichen Servicezeiten (täglich 6 – 24 Uhr) ist geschaltet

## JAHR 2004

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

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

01.08.2004 Einführung Schülerjahreskarte

12.12.2004 Inbetriebnahme Midibuslinien Frankfurt-Süd (Bündel F) durch Verkehrsgesellschaft mbH Untermain (erste Ausschreibung in Frankfurt) Fahrplanwechsel  
- Neue Buslinie 45 (Südbahnhof – Deutschherrnviertel)  
- Neue Buslinie 47 (Südbahnhof – Sachsenhäuser Berg)  
Einführung „9-Uhr-Karte“

## JAHR 2005

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

11.12.2005 Erstmalige Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel D (Frankfurter Osten, Linien 30 und 36, Nachtbusse) durch In-der-City-Bus GmbH Fahrplanwechsel  
- Neue Linie 33 (Hauptbahnhof – Westhafen)  
- Einstellung Linie 40 (Hugo-Junkers-Str. – Ferdinand-Porsche-Straße)  
- Einstellung Linie 69 (Bad Vilbel Paul-Gerhardt-Straße – Bornheim)  
Mobilitätsgarantie für Nachtbuskunden

## JAHR 2006

10.12.2006 Erstmalige Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel A (Frankfurter Norden und Nordwesten) durch Alpina Bad Homburg GmbH  
- Einsatz von über 50 besonders umweltfreundlichen EEV-Bussen  
Fahrplanwechsel  
- Neues Buskonzept Zeilsheim  
- Linie 45 erschließt Wohngebiet westlich der Darmstädter Landstraße  
- Linie 63 wird im Neubaugebiet Frankfurter Bogen verlängert  
- Neue Linien 72/73 (Nordwestzentrum – Industriehof – Rödelheim Bahnhof/Westbahnhof)  
- Start Regionales Nachtbuskonzept

## JAHR 2007

05.07.2007 Stadtverordnetenversammlung beschließt Fortsetzung der Ausschreibung von Busverkehren

09.12.2007 Fahrplanwechsel  
- Neue Quartierbuslinie 69 (Weißer Stein – Hügelstraße)  
- Verlängerung Buslinie 78 nach Schwanheim  
- Zusätzliche Fahrten frühmorgens und spätabends auf vielen Linien (Erfüllung NVP)

## JAHR 2008

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

01.08.2008 Einführung „10-Minuten-Garantie“

04.09.2008 Riedberg-Stadtbahn: 1. Spatenstich

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

14.12.2008 Erstmalige Betriebsaufnahme Bündel C durch Autobus Sippel Fahrplanwechsel  
- Verlängerung U4 (Riederwald Schäfflestraße – Enkheim)  
- Neue Buslinie 48 (Südbahnhof – Goetheturm)  
- Verlängerung Buslinie 52 (Griesheim Bahnhof – Griesheim Jägerallee)  
- Verlängerung Nachtbuslinie n3 (Nordwestzentrum – Riedberg)

## JAHR 2009

23.03.2009 Straßenbahn in den Frankfurter Bogen: 1. Spatenstich

13.12.2009 Erstmalige Betriebsaufnahme Bündel B durch In-der-City-Bus GmbH Fahrplanwechsel  
- Nachtbusse in allen Nächten  
- Verlängerung Buslinie 46 (Hauptbahnhof – Europaviertel)  
- Neue Kleinbuslinie 57 (Zeilsheim Taunusblick – Industriepark Tor West)  
- Verlängerung Buslinie 64 (Dornbusch – Hauptbahnhof)  
*traffiQ*-Servicetelefon täglich von 0:00 bis 24:00 Uhr besetzt

# GESCHICHTE

## JAHR 2010

- 12.12.2010 Erstmalige Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel E durch Veolia Verkehr Rhein-Main (Alpina)  
Erstmalige Betriebsaufnahme Buslinien-Bündel H (Kleinbus) durch Urberacher Omnibusbetrieb Lang  
Fahrplanwechsel  
- Eröffnung Riedberg-Stadtbahn (Linien U8 und U9)  
- Start Kleinbuslinien Oberrad (Linien 81 und 82)

## JAHR 2011

- 01.02.2011 Stadt Frankfurt vergibt Stadtbahn- und Straßenbahnbetrieb über *traffiQ* direkt an die VGF („Direktvergabe Schiene“)
- 01.07.2011 Ermäßigte CleverCard Frankfurt eingeführt
- 11.12.2011 Fahrplanwechsel  
- Eröffnung Straßenbahnlinie 18  
- Linie 63: Rücknahme Gravensteiner-Platz – Herrenapfelstraße  
- Linie 65: Rücknahme Obereschbach – Petterweil

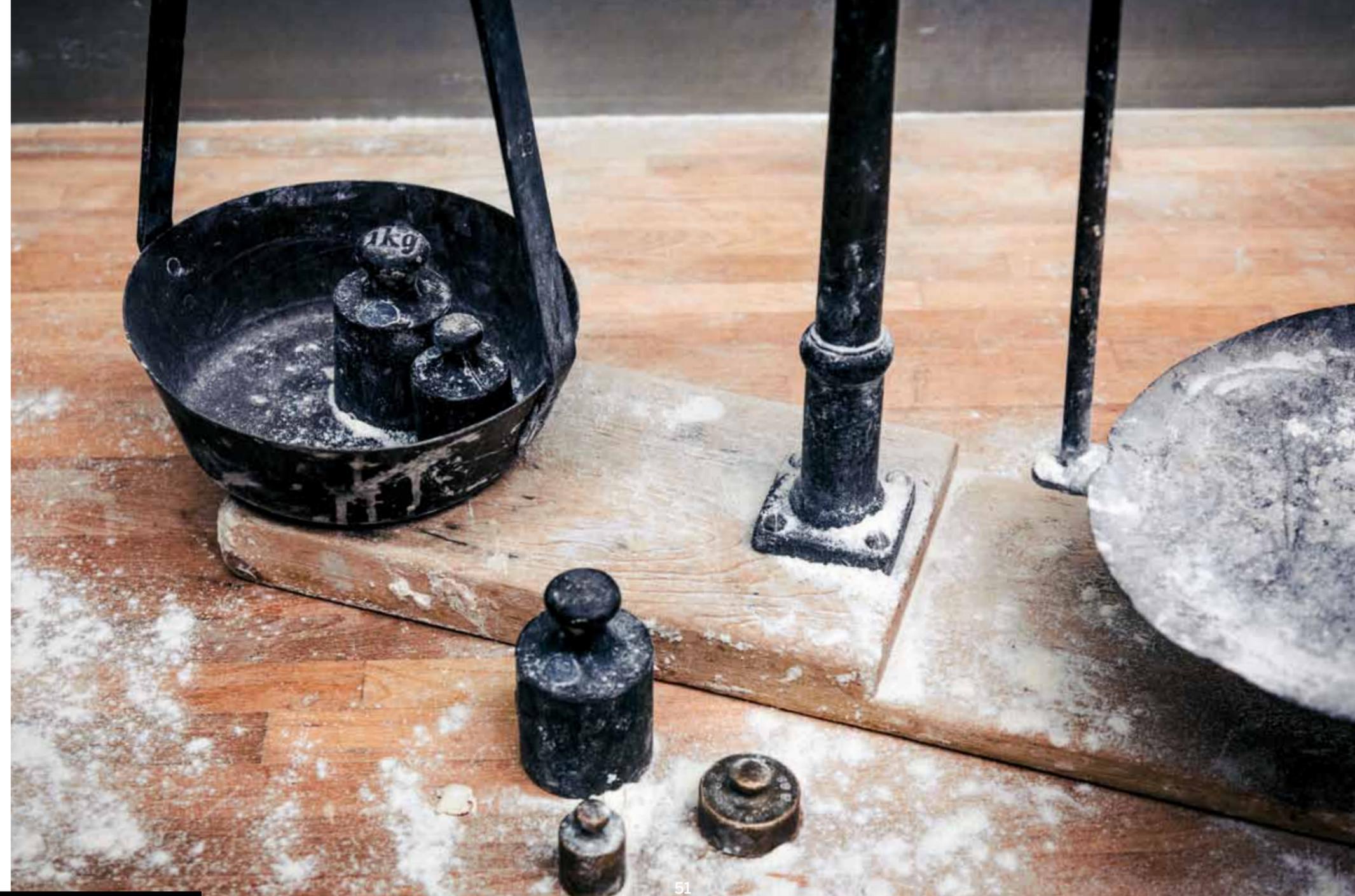
## JAHR 2012

- 10.02.2012 VGF präsentiert den auf Initiative von *traffiQ* entwickelten, aus zwei kurzgekuppelten U-Bahn-Wagen bestehenden Typ U5-50
- 09.12.2012 Neuer Betreiber im Buslinien-Bündel F: Omnibus- und Reisedienst Erich Sack  
Fahrplanwechsel

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

## JAHR 2013

- 09.12.2013 DB Busverkehr Hessen (BVH) übernimmt Buslinien-Bündel F „Sachsenhausen“  
Fahrplanwechsel  
- Einheitliches Taktschema (ETS) am Wochenende morgens  
- Linie 21 immer durch die Mainzer Landstraße  
- Linie 32 mit neuem Endpunkt Westbahnhof  
- Linie 46 durchs Europaviertel bis Römerhof  
- Linien 53 und 54 tauschen Endpunkte  
(53: Bahnhof Zeilsheim, 54: Sindlingen Friedhof)



**traffiQ MITARBEITERINNEN UND  
MITARBEITER**





# ***traffiQ* MITARBEITERINNEN UND MITARBEITER**

Stand 31. Dezember 2013

Karsten Adam-Mosebach  
 Claudia Anacker  
 Kirsten Anlauf  
 Johannes Bardong  
 Georg Becker  
 Helga Bielawa  
 Ralf Blöcher  
 Stefan Born  
 Simone Brehl  
 Jutta Campbell  
 Roman Chruscz  
 Ralf Damerius  
 Michael Dewes  
 Gudrun Dingeldein  
 David Eckweiler  
 Sabine Eichhorn  
 Thomas Erhart  
 Thomas Etges  
 Jens Frauen  
 Marcus Friese  
 Harald Frühauf  
 Elke Gröner  
 Michael Gröst  
 Thorsten Heim  
 Stefanie Hochheimer  
 Uwe Homolka  
 Patrik Jacob  
 Arzu-Ipek Janecek  
 Dr. Dorothea Kalleicher  
 Ines Kathemann  
 Ulrike Klotz  
 Horst Knoblauch  
 Bianka Koch  
 Dr. Juliane Korn  
 Jana Lichtenberg  
 Klaus Linek

Joachim Lüderwaldt  
 Rita Machold  
 Marius Mai  
 Andreas Maleika  
 Tanja Moore  
 Emil Neder  
 Matthias Nocun  
 Burkhard Proske  
 Nora Pullmann  
 Werner Rehn  
 Holger Reich  
 Thomas Ringe  
 Christine Sattler  
 Birgit Schäfer  
 Regina Schmid  
 Hartmut Schmidt  
 Kerstin Schmidt  
 Torsten Schmidt  
 Winfried Schmitz  
 Gudula Seegmüller  
 Joachim Stepnik  
 Heinz Steuerwald  
 Christian Strunck  
 Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch  
 Verena Verron  
 Nicole Versemann  
 Christian Wagner  
 Falko Waibel  
 Karuna Wedler  
 Karsten Weiß  
 Julian Weißenborn  
 Claudia Würfl  
 Michael Wüst  
 Birgül Yüksel  
 Viktor Zitzmann



## INHALT

- 03 VORWORT
- 04 VIELFALT, FRISCHE UND BESTE ZUTATEN – UNSER ANGEBOT
- 06 GESCHÄFTSBERICHT 2013

- 07 Fahrplanwechsel: am Kunden orientiert
- 08 Neue Busse – komfortabel, wirtschaftlich und umweltschonend
- 10 *traffiQ* testet Buszug im Frankfurter Westen
- 15 Benjamin Lind – Mehl KG Saaten
- 16 Blitzeis und die Folgen
- 19 Gemeinsam gut informieren: Bahnsteigumbau an der U5
- 20 CleverCard Frankfurt nochmals 50 Euro günstiger
- 22 Kundenbarometer: Zufriedenheit steigt weiter
- 27 Richard Kling – Café Kling GmbH
- 28 Frankfurter Fahrgastbeirat setzt Maßstäbe
- 30 Linie 18 kommt an: über 16.000 Fahrgäste täglich
- 32 Fahrgastzahlen erneut über 200 Millionen
- 34 Neue, prozessorientierte Organisation
- 39 Lola und Lisa Erwall

## 40 ZAHLEN/DATEN/FAKTEN

- 40 Kurzprofil
- 41 Strukturdaten
- 42 Verkehrsdemografie
- 43 Betriebsdaten
- 44 Verkehrsleistungen
- 45 Zeitreihen
- 48 Geschichte

## 52|55 MITARBEITER

## 56|57 INHALT UND CD-ROM

## 58 IMPRESSUM

## INHALT CD-ROM

### LAGEBERICHT UND JAHRESABSCHLUSS 2013

- 03 Bilanz zum 31.12.2013
- 06 Gewinn- und Verlustrechnung
- 08 Anhang für das Geschäftsjahr 2013
- 18 Anlagenspiegel zum 31. Dezember 2013
- 20 Lagebericht 2013
- 34 Bestätigungsvermerk der Wirtschaftsprüfer
- 35 Bericht des Aufsichtsrates
- 37 Impressum

### QUALITÄTSBERICHT 2013

- 03 Der Qualitätsbericht
- 04 Frankfurt, *traffiQ*, Bus und Bahn
- 05 Qualität ist, was der Fahrgast will
- 06 Qualität erkennen
- 08 Qualität im Bus: Ergebnisse 2013
  - 08 • Gutes Angebot
  - 09 • Freundliche Fahrerinnen und Fahrer
  - 10 • Moderne Busse
  - 11 • Ganz objektiv
- 12 Fazit: Schon ganz gut
- 13 Impressum

## CD-ROM





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

### **Verantwortlich:**

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

### **Text und Redaktion:**

Klaus Linek

### **Idee und Gestaltung:**

idüll. mit liebe gedacht.  
[www.iduell.de](http://www.iduell.de)

### **Fotografie:**

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

### **Wir danken:**

Mehl KG Saaten  
Kampfmeyer Mühlen GmbH  
Der Bäcker Eifler  
Café Kling GmbH  
Lisa und Lola Erwall



# GESCHÄFTSERGEBNIS 2013

Lagebericht und Jahresabschluss

# INHALT

## 03 BILANZ ZUM 31.12.2013

- 03 · Aktiva
- 04 · Passiva

## 06 GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

## 08 ANHANG FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2013

- 08 · Allgemeine Angaben
- 10 · Angaben zu Positionen der Bilanz
- 13 · Angaben zur Gewinn- und Verlustrechnung
- 15 · Sonstige finanzielle Verpflichtungen | Sonstige Angaben

## 18 ANLAGENSPIEGEL ZUM 31.12.2013

## 20 LAGEBERICHT 2013

- 20 · Grundlagen des Unternehmens | Wirtschaftsbericht
- 28 · Nachtragsbericht | Prognosebericht
- 29 · Chancen- und Risikobericht
- 32 · Risikoberichterstattung über die Verwendung von Finanzinstrumenten | Bericht über Zweigniederlassungen

## 34 BESTÄTIGUNGSVERMERK DER WIRTSCHAFTSPRÜFER

## 35 BERICHT DES AUFSICHTSRATES

## 37 IMPRESSUM

# BILANZ ZUM 31.12.2013

## AKTIVA

	31.12.2013	31.12.2012
	€	€
<b>A. ANLAGEVERMÖGEN</b>		
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>		
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	8.007,00	59.341,00
	8.007,00	59.341,00
<b>II. Sachanlagen</b>		
1. Bauten auf fremden Grundstücken	80.795,00	84.590,00
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	360.368,00	355.538,00
	441.163,00	440.128,00
<b>III. Finanzanlagen</b>		
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	25.000,00	25.000,00
	25.000,00	25.000,00
<b>SUMME ANLAGEVERMÖGEN</b>	<b>474.170,00</b>	<b>524.469,00</b>

# BILANZ ZUM 31.12.2013

## AKTIVA

	31.12.2013	31.12.2012
	€	€
<b>B. UMLAUFVERMÖGEN</b>		
I. Vorräte		
1. Fertige Erzeugnisse und Waren	14.500,00	14.500,00
	14.500,00	14.500,00
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände		
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.076.035,86	2.543.924,99
2. Forderungen gegen Gesellschafter	5.000.090,23	299.406,24
- davon treuhänderisch 4.625.068,07 € (Vorjahr: 0,00 €)		
3. Forderungen gegen verbundene Unternehmen	12.885,84	3.949,44
4. Sonstige Vermögensgegenstände	13.565.815,37	17.564.550,46
- davon aus Steuern 8.246,35 € (Vorjahr: 14.053,09 €)		
- davon treuhänderisch 13.550.297,02 € (Vorjahr: 17.543.225,37 €)		
	20.654.827,30	20.411.831,13
III. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten	1.668.828,75	1.299.801,33
<b>SUMME UMLAUFVERMÖGEN</b>	<b>22.338.156,05</b>	<b>21.726.132,46</b>
<b>C. RECHNUNGSABGRENZUNGSPOSTEN</b>	<b>25.345,71</b>	<b>33.771,46</b>
<b>SUMME AKTIVA</b>	<b>22.837.671,76</b>	<b>22.284.372,92</b>

# BILANZ ZUM 31.12.2013

## PASSIVA

	31.12.2013	31.12.2012
	€	€
<b>A. EIGENKAPITAL</b>		
I. Gezeichnetes Kapital	25.600,00	25.600,00
II. Kapitalrücklage	9.100.000,00	9.900.000,00
III. Jahresfehlbetrag	7.737.766,71	8.563.468,48
<b>SUMME EIGENKAPITAL</b>	<b>1.387.833,29</b>	<b>1.362.131,52</b>
<b>B. RÜCKSTELLUNGEN</b>		
1. Sonstige Rückstellungen	897.548,96	1.040.463,07
<b>SUMME RÜCKSTELLUNGEN</b>	<b>897.548,96</b>	<b>1.040.463,07</b>
<b>C. VERBINDLICHKEITEN</b>		
1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	2.300.036,67	1.921.980,74
2. Verbindlichkeiten gegenüber Gesellschaftern	0,00	4.675.040,04
- davon treuhänderisch 0,00 € (Vorjahr: 4.675.040,04 €)		
3. Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen	35.011,46	42.081,32
4. Sonstige Verbindlichkeiten	18.217.241,38	13.242.676,23
- davon aus Steuern 6.753,29 € (Vorjahr: 85.407,78 €)		
- davon treuhänderisch 18.175.365,09 € (Vorjahr: 12.868.185,33 €)		
<b>SUMME VERBINDLICHKEITEN</b>	<b>20.552.289,51</b>	<b>19.881.778,33</b>
<b>SUMME PASSIVA</b>	<b>22.837.671,76</b>	<b>22.284.372,92</b>

# GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

## FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2013

		2013	2012
	€	€	€
<b>1. ERTRÄGE LOKALER VERKEHR</b>			
<b>AUS AUFGABENÜBERTRAGUNG UND BELEIHUNG</b>			
Erträge aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	286.556.546,35	249.719.342,73	
- davon treuhänderische Mittel zur Weiterleitung im Rahmen des Einnahmenmanagements	-214.199.268,77	-185.898.053,61	
Zuschuss der Stadt Frankfurt am Main	16.463.651,10	15.882.880,12	
Erlöse aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	9.030.660,74	7.784.342,19	
		97.851.589,42	87.488.511,43
<b>2. AUFWENDUNGEN LOKALER VERKEHR</b>			
<b>AUS AUFGABENÜBERTRAGUNG UND BELEIHUNG</b>			
Aufwendungen aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	-286.556.546,35	-249.719.342,73	
- davon treuhänderisch getätigte Ausgaben im Rahmen des Einnahmenmanagements	197.735.617,67	170.015.173,49	
Aufwand aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	-8.742.265,51	-7.607.500,57	
		-97.563.194,19	-87.311.669,81
<b>3. ERGEBNIS AUS VERKEHRSLAISTUNGEN</b>		288.395,23	176.841,62
<b>4. SONSTIGE BETRIEBLICHE ERTRÄGE</b>		1.179.886,33	1.656.904,48
<b>5. PERSONALAUFWAND</b>			
a. Löhne und Gehälter		-3.728.146,37	-3.978.640,61
b. Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung		-1.080.879,89	-1.075.028,98
- davon für Altersversorgung: 367.360,74 € (Vorjahr: 385.958,52 €)			
		-4.809.026,26	-5.053.669,59

# GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

## FÜR DAS GESCHÄFTSJAHR 2013

	2013	2012
	€	€
6. <b>ABSCHREIBUNGEN AUF IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE DES ANLAGEVERMÖGENS UND SACHANLAGEN</b>	-167.291,88	-183.034,90
7. <b>SONSTIGE BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN</b>	-4.205.980,53	-5.141.634,99
8. <b>ERTRÄGE AUS ERGEBNISABFÜHRUNGSVERTRAG</b>	2.219,65	0,00
9. <b>SONSTIGE ZINSEN UND ÄHNLICHE ERTRÄGE</b>	2.930,35	4.686,79
10. <b>ZINSEN UND ÄHNLICHE AUFWENDUNGEN</b> - davon aus Aufzinsung : 57.407,00 € (Vorjahr: 58.353,00 €)	-28.258,80	-16.303,13
11. <b>AUFWENDUNGEN AUS VERLUSTÜBERNAHME</b>	0,00	-6.055,96
12. <b>ERGEBNIS DER GEWÖHNLICHEN GESCHÄFTSTÄTIGKEIT</b>	-7.737.125,91	-8.562.265,68
13. <b>SONSTIGE STEUERN</b>	-640,80	-1.202,80
14. <b>JAHRESFEHLBETRAG</b>	-7.737.766,71	-8.563.468,48

## I. ALLGEMEINE ANGABEN

### 1. Form der Darstellung

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

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

Die Gewinn- und Verlustrechnung ist nach dem Gesamtkostenverfahren aufgestellt.

### 2. Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

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

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

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

Die Finanzanlagen sind zu Anschaffungskosten bilanziert.

Vorräte sind zu Anschaffungskosten oder zum niedrigeren beizulegenden Wert am Stichtag bewertet. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände sind zum Nominalwert aktiviert.

Der Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten sind mit dem Nennwert aktiviert.

Die sonstigen Rückstellungen berücksichtigen alle erkennbaren Risiken und ungewissen Verbindlichkeiten. Der Ansatz erfolgt in Höhe des nach vernünftiger kaufmännischer Beurteilung notwendigen

Erfüllungsbetrages. Langfristige Rückstellungen werden mit dem ihrer Laufzeit entsprechenden durchschnittlichen Marktzinssatz der vergangenen Jahre abgezinst.

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

Für die Altersteilzeitrückstellungen existiert eine Rückdeckungsversicherung, welche zur Insolvenzabsicherung dem Zugriff aller Gläubiger des Unternehmens im Wege der Einzelvollstreckung oder der Insolvenz entzogen ist. Entsprechend werden die Verpflichtungen und der Aktivwert der Rückdeckungsversicherung in der Bilanz nach § 246 Abs. 2 HGB saldiert ausgewiesen.

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

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

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

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

worden sind, neben den Umlagen ein Sanierungsgeld zur Deckung des zusätzlichen Finanzbedarfs. Im Jahr 2013 betrug das Sanierungsentgelt 3,5% der zusatzversorgungspflichtigen Entgelte.

Für außertarifliche angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden rückgedeckte Rentenversicherungen abgeschlossen.

Die Verbindlichkeiten sind zu Erfüllungsbeträgen passiviert.

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

## II. ANGABEN ZU POSITIONEN DER BILANZ

### (1) Anlagevermögen

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

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

### (2) Umlaufvermögen

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände haben in Höhe von 20,655 Mio. € eine Restlaufzeit von unter einem Jahr.

Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen betreffen überwiegend die Abrechnung der Infrastrukturvermietung gegenüber den Verkehrsunternehmen.

Die Forderungen gegen Gesellschafter fallen in Höhe von 4,625 Mio. € im Treuhandbereich an und umfassen in Höhe von 375 T€ das Guthaben auf dem beim Kassen- und Steueramt der Stadt Frankfurt am Main geführten Verrechnungskonto.

Forderungen gegen verbundene Unternehmen betreffen die Tochtergesellschaft *tiQs*.

Sonstige Vermögensgegenstände fallen in Höhe von 13,550 Mio. € im Treuhandbereich an, davon betreffen 3,083 Mio. € Forderungen aus Anträgen nach § 148 SGB IX, hier handelt *traffiQ* als Bevollmächtigter für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre gegenüber dem Regierungspräsidium Darmstadt bzw. dem Bundesverwaltungsamt Köln. Daneben betreffen sie in Höhe von 8 T€ Forderungen aus Steuern 2013 (Soli, ZAST) gegenüber dem Betriebsstättenfinanzamt.

Den in den Forderungen gegen Gesellschafter und in den sonstigen Vermögensgegenständen ausgewiesenen Treuhandmitteln in Höhe von insgesamt 18,175 Mio. € stehen gleich hohe Treuhandmittel aus sonstigen Verbindlichkeiten gegenüber.

## (3) Eigenkapital

Das Eigenkapital setzt sich wie folgt zusammen:

in €	31.12.2012	Veränderungen 2013	31.12.2013
Gezeichnetes Kapital	25.600,00	-	25.600,00
Kapitalrücklage	9.900.000,00	-	9.100.000,00
Kapitalrückführung	-	- 1.336.531,52	-
Kapitalzuführung	-	+ 9.100.000,00	-
Jahresfehlbetrag	- 8.563.468,48	-	- 7.737.766,71
Eigenkapital	1.362.131,52	-	1.387.833,29

Alleinige Gesellschafterin ist die Stadt Frankfurt am Main.

Die zur Deckung des Eigenbedarfs von der Stadt Frankfurt am Main im Geschäftsjahr 2013 geleisteten Zuschüsse in Höhe von 9.100.000,00 € wurden in die Kapitalrücklage eingestellt. Der Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2012 in Höhe von 8.563.468,48 € wurde laut Gesellschafterbeschluss vom 22. Juli 2013 durch Entnahme aus der Kapitalrücklage und Verrechnung des Entnahmebetrages in

entsprechender Höhe ausgeglichen. Mit gleichem Beschluss war die verbleibende Kapitalrücklage aus 2012 in Höhe von 1.336.531,52 € an die Gesellschafterin zurückzuführen.

## (4) Rückstellungen

In den sonstigen Rückstellungen sind vor allem Verpflichtungen gegenüber der Belegschaft aus Altersteilzeit (799 T€), Urlaubsansprüchen (249 T€) und sog. Deputatsansprüchen (226 T€), weiterhin Rückstellungen für Leistungsentgelt und Tantiemen (174 T€), für Jahresabschlusskosten und Testate (36 T€), für ausstehende Rechnungen (8 T€) sowie für sonstige Rückstellungen (33 T€) enthalten.

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

Für die Rückstellungen von Verpflichtungen gegenüber der Belegschaft aus Altersteilzeit wurde ein versicherungsmathematisches Gutachten eingeholt. Erfüllungsrückstand und Aufstockungsbeträge wurden mit dem jeweiligen Barwert angesetzt. Als Rechnungsgrundlage dienten die „Richttafeln 2005 G“ von Klaus Heubeck. Gemäß RückAbzinsV wurde ein jährlicher Abzinsungssatz in Höhe von

jeweils 3,43 % p.a. für die abgeschlossenen ATZ-Verträge angewendet. Weiterhin wurde eine erwartete Einkommenssteigerung in Höhe von 2,00 % p.a. zugrunde gelegt. Es liegt eine Saldierung nach § 246 Abs. 2 Satz 2 HGB der Altersteilzeitverpflichtungen mit dem Planvermögen vor. Planvermögen umfasst Vermögensgegenstände, die dem Zugriff aller Gläubiger des Unternehmens im Wege der Einzelvollstreckung oder der Insolvenz entzogen sind.

	2013
	T €
Altersteilzeitverpflichtung	799
Abzüglich Zeitwert Planvermögen aus Rückdeckungsversicherung	(627)
<b>Saldo</b>	<b>172</b>

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

	2013
	T €
Zinsaufwand aus Altersteilzeitverpflichtung	40
Zinsertrag aus dem Planvermögen	29
<b>Zinsergebnis</b>	<b>11</b>

## (5) Verbindlichkeiten

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

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

Zum Bilanzstichtag bestanden keine Verbindlichkeiten gegenüber der Gesellschafterin.

Verbindlichkeiten gegenüber verbundenen Unternehmen betreffen die Tochtergesellschaft tiQs.

Die sonstigen Verbindlichkeiten umfassen in Höhe von 18,175 Mio. € Treuhandmittel; davon betreffen 3,083 Mio. € weiterzuleitende Ansprüche der Verkehrsunternehmen aus Anträgen nach § 148 SGB IX, bei denen *traffiQ* als Bevollmächtigter für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre handelt. Daneben umfassen sie in Höhe von 34 T€ Verbindlichkeiten gegenüber dem Kulturamt der Stadt Frankfurt am Main sowie mit 7 T€ Verbindlichkeiten aus Steuern.

### III. ANGABEN ZUR GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG

#### (6) Ergebnis aus Verkehrsleistungen

Das Ergebnis aus Verkehrsleistungen umfasst die Erträge (88,821 Mio. €) und den Aufwand (88,821 Mio. €) lokaler Verkehr Bus aus Aufgabenübertragung und Beleihung sowie die Erträge (9,031 Mio. €) und die Aufwendungen (8,742 Mio. €) aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen.

#### (7) Sonstige betriebliche Erträge

In den sonstigen betrieblichen Erträgen sind vor allem Erträge aus dem Fahrplanbuchverkauf und Provisionen aus dem Verkauf von Bahnfahrkarten (122 T€) enthalten. Andere betriebliche Erträge (578 T€) umfassen insbesondere einen Zuschuss des RMV zu Fahrkartenautomaten (256 T€), aus

dem Dienstleistungsvertrag mit der RTW (77 T€), einen Schadensersatzanspruch gegenüber dem Infrastrukturdienstleister (63 T€), Kostenübernahmen Dritter zu Marketingmaßnahmen (48 T€), Erträge aus Dienstleistungen für verbundene Unternehmen (25 T€) und Ertrag aus Fahrplanbuchzuschuss (15 T€). Zu den periodenfremden Erträgen (480 T€) verweisen wir auf Ziffer (13).

#### (8) Personalaufwand

Der Personalaufwand in Höhe von 4,809 Mio. € enthält Aufwendungen für die Altersversorgung in Höhe von 367 T€, für Beiträge zur Zusatzversorgungskasse der Stadt Frankfurt am Main und Rentenversicherungsbeiträge. Im Durchschnitt wurden 71 (Vorjahr: 73) Arbeitnehmer beschäftigt, davon waren 71 Angestellte.

#### (9) Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen im Gesamtbetrag von 4,206 Mio. € beinhalten insbesondere Kosten für Fremdleistungen einschließlich Werbe- und Repräsentationskosten (2,115 Mio. €), Miet- und Nebenkosten und sonstige Gebäudeaufwendungen (754 T€), laufende EDV- und Kommunikationskosten (258 T€), Rechts- und Beratungskosten (216 T€), Fortbildungs- und Reisekosten (73 T€), Druck- und Vertriebskosten für das Fahrplanbuch (72 T€), Zuführung zur Einzelwertberichtigung (63 T€), Aufwendungen im Zusammenhang mit der Mobilitätszentrale (40 T€), Beiträge zu Versicherungen und Verbänden (28 T€), Fachliteratur und Bürobedarf inkl. Multifunktionsgeräte (40 T€) sowie entsprechende Aufwendungen aus den nicht abzugsfähigen Vorsteuerbeträgen aufgrund fehlender Unternehmereigenschaft im Sinne des Umsatzsteuergesetzes (366 T€). Von den sonstigen betrieblichen Aufwendungen fielen im Zusammenhang mit Projekten 299 T€ an. Zu den periodenfremden Aufwendungen (77 T€) verweisen wir auf Ziffer (13).

## (10) Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge

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

## (11) Sonstige Zinsen und ähnliche Aufwendungen

Es handelt sich in Höhe von 57 T€ um Zinsaufwand aus Aufzinsung im Zusammenhang mit der Bildung von Rückstellungen für Altersteilzeit und Deputatsansprüche aufgrund der Bewertungsvorgaben des Handelsgesetzbuches in der Fassung des Bilanzrechtsmodernisierungsgesetzes.

## (12) Ertrag aus Gewinnabführung

Der Ertrag aus Gewinnabführung in Höhe von 2 T€ (im Vorjahr Aufwand aus Verlustübernahme: 6 T€) resultiert aus dem Ergebnisabführungsvertrag mit der Tochtergesellschaft *tiQs traffiQ-Servicegesellschaft mbH*.

## (13) Neutrale und außerordentliche Posten

Periodenfremde Aufwendungen fielen in Höhe von 77 T€ (Vorjahr: 552 T€) an und betreffen insbesondere eine Vertriebsaufwandsentschädigung für das Jahr 2012 (58 T€) sowie die Nachbelastung Umsatzsteuer aus Rechnungskorrektur (10 T€) und die Nebenkostenabrechnung 2012 (3 T€). Periodenfremde Erträge in Höhe von 480 T€ (Vorjahr 1,002 Mio. €) entstanden insbesondere aus Gutschriften im Rahmen der Co-Finanzierung durch die EU bei den europäischen Projekten (468 T€).

Außerordentliche Aufwendungen und außerordentliche Erträge fielen nicht an.

## IV. SONSTIGE FINANZIELLE VERPFLICHTUNGEN

Sonstige finanzielle Verpflichtungen fallen jährlich durch den Mietvertrag (inkl. Mietnebenkosten) über die bestehenden Büroflächen in Höhe von 754 T€ an.

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

## V. SONSTIGE ANGABEN

### Organe der Gesellschaft

#### 1. Aufsichtsrat

Vertreter der Anteilseigner:

- Stefan Majer, Stadtrat (Vorsitzender)
- Martin Daum, Personalreferent (stellv. Vorsitzender)
- Angela Hanisch, Diplom-Psychologin
- Helmut Heuser, Rentner (ab 14.10.2013)
- Bernhard Maier, Konzeptioner
- Peter Mensinger, Geschäftsführer
- Klaus Oesterling, Fraktionsgeschäftsführer (ab 14.10.2013)
- Annette Rinn, Kauffrau
- Jan Schneider, Jurist (bis 13.10.2013)

Vertreter der Arbeitnehmer:

- Holger Reich, Angestellter

An Mitglieder des Aufsichtsrats wurden 3 T€ vergütet.

## 2. Geschäftsführung

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

### Gesamthonorar Abschlussprüfer

Das vom Abschlussprüfer berechnete Gesamthonorar für Abschlussprüfungsleistungen gemäß § 285 Nr. 17 HGB betrug 30.702,00 €. Daneben wurden vom Abschlussprüfer Steuerberatungsleistungen erbracht; das Honorar hierfür betrug 2.380,00 €. Sonstige Leistungen wurden vom Abschlussprüfer nicht erbracht.

### Angaben zu Geschäften mit nahe stehenden Unternehmen und Personen

Im Geschäftsjahr 2013 gab es keine nicht zu marktüblichen Bedingungen zustande gekommenen Geschäfte gemäß § 285 Nr. 21 HGB mit nahe stehenden Unternehmen und Personen.

## Anteilsbesitz

Die Gesellschaft ist zum 31.12.2013 mit 100% am Kapital der tiQs *traffiQ*-Servicegesellschaft mbH, Frankfurt am Main, beteiligt. Zum 31.12.2013 beträgt das Eigenkapital der tiQs *traffiQ*-Servicegesellschaft mbH, Frankfurt am Main, 25.000,00 € und der Jahresüberschuss 0,00 €.

## Ergebnisverwendungsvorschlag

Die Geschäftsführung schlägt der Gesellschafterversammlung vor, den laufenden Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2013 in Höhe von 7.737.766,71 € durch Auflösung der Kapitalrücklage auszugleichen.

Frankfurt am Main, 28. März 2014

*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch  
Geschäftsführer

# KREATIVITÄT

*heißt neu denken.*



# ANLAGENSPIEGEL

## ZUM 31. DEZEMBER 2013

	ANSCHAFFUNGS- UND HERSTELLUNGSKOSTEN			
	01.01.2013	Zugänge	Abgänge	31.12.2013
	€	€	€	€
<b>I. IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>				
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	928.239,65	0,00	59.500,00	868.739,65
	<b>928.239,65</b>	<b>0,00</b>	<b>59.500,00</b>	<b>868.739,65</b>
<b>II. SACHANLAGEN</b>				
1. Bauten auf fremden Grundstücken	125.235,08	0,00	0,00	125.235,08
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.449.161,06	145.089,88	124.623,02	1.469.627,92
	<b>1.574.396,14</b>	<b>145.089,88</b>	<b>124.623,02</b>	<b>1.594.863,00</b>
<b>III. FINANZANLAGEN</b>				
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	25.000,00	0,00	0,00	25.000,00
	25.000,00	0,00	0,00	25.000,00
	<b>2.527.635,79</b>	<b>145.089,88</b>	<b>184.123,02</b>	<b>2.488.602,65</b>

# ANLAGENSPIEGEL

## ZUM 31. DEZEMBER 2013

	ABSCHREIBUNGEN				RESTBUCHWERTE	
	01.01.2013	Zugänge	Abgänge	31.12.2013	31.12.2013	31.12.2012
	€	€	€	€	€	€
<b>I. IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>						
1. Entgeltlich erworbene Konzessionen, gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte und Werte sowie Lizenzen an solchen Rechten und Werten	868.898,65	23.237,00	31.403,00	860.732,65	8.007,00	59.341,00
	<b>868.898,65</b>	<b>23.237,00</b>	<b>31.403,00</b>	<b>860.732,65</b>	<b>8.007,00</b>	<b>59.341,00</b>
<b>II. SACHANLAGEN</b>						
1. Bauten auf fremden Grundstücken	40.645,08	3.795,00	0,00	44.440,08	80.795,00	84.590,00
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.093.623,06	140.259,88	124.623,02	1.109.259,92	360.368,00	355.538,00
	<b>1.134.268,14</b>	<b>144.054,88</b>	<b>124.623,02</b>	<b>1.153.700,00</b>	<b>441.163,00</b>	<b>440.128,00</b>
<b>III. FINANZANLAGEN</b>						
1. Anteile an verbundenen Unternehmen	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	25.000,00
	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	25.000,00
	<b>2.003.166,79</b>	<b>167.291,88</b>	<b>156.026,02</b>	<b>2.014.432,65</b>	<b>474.170,00</b>	<b>524.469,00</b>

## I. Grundlagen des Unternehmens

### I.1. Geschäftsmodell des Unternehmens

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

### I.2. Forschung und Entwicklung

Forschung und Entwicklung wird von der Gesellschaft nicht betrieben.

## II. Wirtschaftsbericht

### II.1. Gesamtwirtschaftliche, branchenbezogene Rahmenbedingungen

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

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

Neben einer stärkeren Ausrichtung der Bündel an den Anforderungen der (potenziellen) Marktteilnehmer wurde zudem die Zahl der Fahrzeugtypen je Bündel auf zwei begrenzt, um eine wirtschaftlichere Fuhrparkgestaltung zu ermöglichen. Die Laufzeit der Bündel soll im Zielzustand acht Jahre betragen. Um eine möglichst gleichmäßige Verteilung der Vergabeverfahren zu erreichen, war ein

langfristiger Vergabefahrplan nötig und bis zur vollständigen Harmonisierung der Laufzeiten in einigen Jahren gibt es für mehrere Bündel abweichende Vertragslaufzeiten von unter acht Jahren bzw. muss es durch die Neubündelung mit der veränderten Linienzuordnung zu Vertragsanpassungen kommen.

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

- Sicherung und ggf. Steigerung der Wirtschaftlichkeit sowie Sicherung und Verbesserung der betrieblichen Rahmenbedingungen (u. a. durch reduzierte Fahrzeugtypenvielfalt);
- Ausrichtung des Volumens auf Anforderungen neuer Bieter, insbesondere Senkung des Volumens je Bündel für Mittelständler;
- Minimierung von Markteintrittsbarrieren (z.B. fehlende Verfügbarkeit von Abstellflächen und Minimierung des Marktaustrittsrisikos für Fahrzeuge);
- Vorteile für die Personaleinstellung durch längere Bündellaufzeiten.

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

## II.2. Geschäftsverlauf

### 2.1 Ausschreibungsverfahren Bus

#### a) Linienbündel F

Der Zuschlag für den Betrieb auf den Linien des Bündels F konnte am 15. Januar 2013 nach einem europaweiten Vergabeverfahren an die DB Busverkehr Hessen GmbH (BVH) erteilt werden.

Das Linienbündel F umfasst mit 908.000 Fahrplankilometern hauptsächlich die Buslinien im Frankfurter Süden. Es war das erste Bündel in Frankfurt am Main, das in zwei kleinere Lose unterteilt war, für die unabhängig voneinander Angebote abgegeben werden konnten. Die dynamische städtebauliche Entwicklung im Verkehrsgebiet des Bündels F – Neubaugebiete Europaviertel und Henninger-Gelände, Aufwertung der Siedlung Mainfeld – sowie die in Teilbereichen steigende Fahrgastnachfrage machten die Weiterentwicklung des heutigen Betriebskonzeptes unabdingbar. Die Losaufteilung richtete sich neben der räumlichen und verkehrlichen Zuordnung auch nach dem Fahrzeugeinsatz. So verkehren im Los 1 nur Midibusse, im Los 2 nur Standardbusse. Ein übergreifendes Angebot war

nicht möglich. Dies hat sich jedoch letztlich auf das Ergebnis nicht ausgewirkt. BVH gewann beide Lose unabhängig mit jeweils separaten Angeboten und wird somit für acht Jahre das gesamte Bündel F betreiben.

Die BVH ist nach dem Ende des Regionalverkehrs Kurhessen (RKH) durch Umstrukturierungen innerhalb der DB Busverkehr entstanden und kann somit – auch was die personelle Besetzung betrifft – als Nachfolgerin der RKH betrachtet werden. Nach ersten Ausschreibungserfolgen im RMV in Hanau, Limburg, der Wetterau, Korbach und Niestetal meldet sich die DB nun auch in Frankfurt am Main als bedeutender Player im Wettbewerb zurück. Die DB verteidigt damit ihre Stellung im Frankfurter Süden, die sie seit der allerersten Frankfurter Ausschreibung bis Ende 2012 innehatte.

## b) Linienbündel C

Der Zuschlag für den Betrieb auf den Linien des Bündels C wurde nach einem europaweiten Vergabeverfahren am 22. Januar 2013 an die Autobus Sippel GmbH erteilt. Sie wird damit weitere sieben Jahre auf den Linien im Frankfurter Westen fahren. Damit hat im Bündel C der heutige Betreiber sein Bündel verteidigt. Allerdings hat das Bündel C gegenüber früher weniger Linien und nur noch 2,6 Millionen Fahrplankilometer und zum Betrieb sind 47 größtenteils völlig neue Fahrzeuge notwendig. Die früher verkehrenden Fahrzeuge, die bis auf wenige Ausnahmen den Auspuff oben hatten, gerieten wegen der Lärmbelästigung immer wieder in den Fokus der Kritik von Anwohnern und Ortsbeiräten. Deswegen hatte die Stadtverordnetenversammlung für diese und alle künftigen Ausschreibungen „kein Auspuff auf dem Dach“ festgelegt. Die alten Fahrzeuge durften somit nicht mehr verwendet werden.

Mit dem neuen Namen „Südmain“ wird angedeutet, dass der Bündelzuschnitt gegenüber dem früheren Bündel C etwas verändert wurde. Südlich des Mains befinden sich die Stadtteile Flughafen, Schwanheim, Goldstein, Niederrad und Sachsenhausen im zu betrachtenden Planungsraum. Hier verkehren die Linien 51, 61, 62, 78 und 79. Frankfurts jüngster Stadtteil Gateway Gardens wird durch die neu einzurichtende Linie 77 und in der zweiten Stufe zusätzlich mit der Linie 62 erschlossen. Eine Besonderheit stellt die Stadion-Linie 80 dar. Sie verkehrt bei Großveranstaltungen in der Commerzbank-Arena. Auch das Universitätsklinikum und die Bürostadt Niederrad stellen weitere bedeutende Ziele dar. Mit diesem Erfolg hat Autobus Sippel ihre Stellung im RMV und in Frankfurt am Main für die nächsten Jahre stabilisiert.

## c) Linienbündel H

Zweimal wurde das Bündel H bereits ausgeschrieben, jeweils nur für ein Jahr. Nun folgte eine dritte, größere Ausschreibung für einen Zeitraum von fünf Jahren. Zum dritten Mal konnte nach dem europaweiten Vergabeverfahren der Zuschlag am 30. April 2013 dem Urberacher Omnibusbetrieb Lang (UOB) erteilt werden. Dreimal hintereinander Sieger – das hat bisher noch keiner geschafft. War das Interesse bei den ersten beiden Ausschreibungen nur gering gewesen, so änderte sich diesmal die Situation grundlegend: Vier Bieter gaben ein Angebot ab und sorgten für einen regen Wettbewerb. Die Preise sind im Vergleich zur letzten Vergabe nur geringfügig gestiegen. Im Bündel H werden zunächst wie bisher die Linien 81 und 82 zusammengefasst. Der Betrieb wurde im Dezember 2013 aufgenommen. In einer zweiten Stufe kommt ab Dezember 2014 die Linie 57

dazu, die zurzeit noch dem Bündel B zugeordnet ist. Nach dieser Neuordnung wird eine Flotte von drei Kleinbussen im Bündel H rund 119.000 Fahrplankilometer und 7.000 Fahrplanstunden erbringen.

### d) Linienbündel B

Das Linienbündel B ist das vierte große Bündel, das nach einer ersten Laufzeit nun zum zweiten Mal zur Vergabe gekommen ist. Die Verkehrsunternehmen hatten fristgerecht ihre Angebote bis Ende November 2013 eingereicht. Am 23. Januar 2014 war der Prozess abgeschlossen und die Entscheidung gefallen. Nachdem die unterlegenen Bieter über die beabsichtigte Vergabe unterrichtet und innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Wartefrist keine Einwände gegen die Vergabe erhoben wurden, konnte der Zuschlag am 3. Februar 2014 für das Bündel B (Höchst) an die DB Busverkehr Hessen GmbH (BVH) erteilt werden. Nach einem europaweiten Vergabeverfahren darf die BVH auf den Linien im größten Frankfurter Linienbündel ab Dezember 2014 für acht Jahre fahren. Insgesamt wird BVH in dem Bündel künftig rund 3,9 Millionen Fahrplankilometer im Jahr zu erbringen haben. Es umfasst hauptsächlich Buslinien im Frankfurter Westen, insbesondere in Höchst, sowie die Nachtbuslinien n1, n8 und n11. Rund 60 Gelenk- und Standardbusse sind zu beschaffen. In dem Bündel werden dann etwa 120 Fahrpersonale für die Fahrgäste im Einsatz sein. Es ist bislang der größte Auftrag, den *traffiQ* im Rahmen des Wettbewerbs um den Betrieb auf den Linienbündeln zu vergeben hatte.

### 2.2. *traffiQ* setzt weiterhin auf einen modernen Fahrzeugpark

Mit über fünfzig fabrikneuen Bussen ist der Frankfurter Nahverkehr ins neue Fahrplanjahr gestartet. Die neuen Busse fahren seit dem 15. Dezember 2013 im Wesentlichen auf der Südseite des Mains, in den Bus-Linienbündeln C und F. Damit erfährt das Stadtbusnetz eine weitere Modernisierung des ohnehin schon jungen Fahrzeugparks: Die 278 Busse, die in Spitzenzeiten auf 63 Linien im Einsatz sind, haben im Durchschnitt ein Alter von weniger als vier Jahren und genügen damit den hohen Ansprüchen an Fahrgastkomfort, Wirtschaftlichkeit und Umweltschonung. Bei den neuen Bussen handelt es sich um 41 Standardbusse und zwölf Gelenkbusse, die allesamt aus der Citaro-Reihe von Mercedes-Benz (EVO-Bus) stammen. Alle Busse sind selbstverständlich niederflurig, mit jeweils drei breiten Türen ausgestattet und senken sich an jeder Haltestelle automatisch ab („Kneeling“). Das



erleichtert den Ein- und Ausstieg nicht nur für in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen. Zugleich erfolgt damit eine nachweisbare Beschleunigung des Busverkehrs, was ihn attraktiver und wirtschaftlicher macht. An der mittleren Tür ist eine großzügige Sondernutzungsfläche mit einem Stellplatz für Rollstuhlfahrer eingerichtet, die über eine Klapprampe barrierefrei zugänglich ist. Große Flachbildschirme (19-Zoll-TFT-Monitore) zeigen den Fahrgästen das Fahrtziel, die nächste sowie die folgenden drei Haltestellen an. Für die Sicherheit der Fahrgäste ist eine Videoüberwachung installiert. Sie soll von Vandalismus oder tätlichen Übergriffen abschrecken. Da die Bilddaten für eine begrenzte Zeit (drei Tage) gespeichert werden, können sie gegebenenfalls auch der polizeilichen Aufklärungsarbeit dienen. Alle Busse sind mit Klimaanlage ausgestattet und sorgen im Sommer für möglichst angenehme Temperaturen im Bus und im Winter für nicht beschlagene Scheiben – beides ist, neben dem Komfortgewinn für die Fahrgäste, auch ein Beitrag zur Verkehrssicherheit.

### 2.3. Transparenter Nahverkehr

Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 verlangt die Publikation einer Vielzahl von Informationen über den städtischen Nahverkehr. *traffiQ* veröffentlichte im Jahr 2013 das dritte Jahr in Folge einen Gesamtbericht über den Frankfurter Nahverkehr. Der Gesamtbericht ist die kompakte und gleichzeitig umfassende Beschreibung des städtischen Nahverkehrs, wie er von *traffiQ* organisiert wird. So werden die Rechtsgrundlagen dargestellt, aus denen sich die Pflichten der Stadt Frankfurt am Main als zuständige Behörde und ihr Auftrag an die städtische Aufgabenträgerorganisation *traffiQ* herleiten. Der Bericht beschreibt die im Jahr 2012 erbrachten Leistungen auf Schiene und Straße und deren Qualität. Er führt nicht nur auf, welche Einnahmen Frankfurts Busse und Bahnen erwirtschafteten, sondern auch, wie hoch die Zuschüsse der öffentlichen Hand waren.

Die Qualität der erbrachten Leistungen auf Straße und Schiene ermittelt *traffiQ* über ein Qualitätssystem, dessen Fokus auf der Zufriedenheit der Kunden liegt. Die allgemeine Zufriedenheit der Fahrgäste erreicht unverändert einen guten Wert von 2,1 („eher zufrieden“ auf einer fünfstufigen Skala). In diesem Gesamtbericht erstmals benannt sind die Bewertungsergebnisse von Sauberkeit und Sicherheit an Haltestellen und Stationen der U-Bahnen und Straßenbahnen sowie der Freundlichkeit und Beratungskompetenz des Verkaufspersonals. Sauberkeit und Sicherheit liegen mit Werten zwischen 2,2 und 2,4 im Rahmen der Gesamterhebung. Deutlich hervor sticht die Bewertung des Verkaufspersonals, das mit 1,5 für die Freundlichkeit und 1,6 für die Beratungsfreundlichkeit ein deutliches Kompliment der Fahrgäste erhält. Das Ergebnis zeigt, dass kundenfreundliches Verhalten von den Fahrgästen anerkannt wird.

Beim Frankfurter Gesamtbericht hat sich *traffiQ* am „Leitfaden zur Erstellung des Gesamtberichts“ orientiert, den die Bundesarbeitsgemeinschaft (BAG) ÖPNV der kommunalen Spitzenverbände herausgegeben hat. Mit diesem Gesamtbericht kommt *traffiQ* und damit die Stadt Frankfurt am Main nicht nur der Berichtspflicht gegenüber der Europäischen Union nach, sondern gibt zugleich den Bürgerinnen und Bürgern, aber auch den Entscheidungsträgern unserer Stadt übersichtlich Fakten darüber an die Hand, was der Frankfurter Nahverkehr leistet, was er kostet und wie gut er ist.

## 2.4. Europäische Woche der Mobilität 2013

„Saubere Luft – Sie sind am Zug“: So lautete das Motto der Europäischen Woche der Mobilität 2013, die *traffiQ* in bewährter Manier für das Verkehrsdezernat organisiert hat. Mobilität bewusst zu gestalten und so einen Beitrag zur Reinhaltung der Luft gerade in Großstädten wie Frankfurt am Main zu leisten: Intelligente und nachhaltige Mobilität gehört für die Bürgerinnen und Bürger immer selbstverständlicher zum städtischen Leben dazu. Und in der Mainmetropole gibt es eine positive Entwicklung. Gut ein Drittel der Wege in Frankfurt wird zu Fuß zurückgelegt, weitere 15 Prozent mit dem Fahrrad. Für knapp ein Viertel ihrer städtischen Wege steigen die Bürgerinnen und Bürger in Busse und Bahnen ein. Der städtische Nahverkehr glänzt durch stabil hohe Fahrgastzahlen und eine bundesweit überdurchschnittliche Kundenzufriedenheit. In der Woche vom 15. bis zum 22. September wurden zahlreiche Programmpunkte im Stadtgebiet und auf dem Alten Flugplatz in Bonames geboten. Zu den Höhepunkten gehörten der Filmabend im Haus am Dom und das bundesweite Finale der Solar-Modellfahrzeuge an der Weseler Werft. Ein informativer Bummel durch die städtischen Wallanlagen oder durch die Innenstadt rundeten das Programm der Mobilitätswoche ab. Frankfurter Schulen konnten sich an der Aktionswoche „Schlau unterwegs – Frankfurter Schulen in Bewegung“ des Netzwerks „Nachhaltigkeit lernen in Frankfurt“ beteiligen. Eine Projektausstellung der Hochschule für Gestaltung Offenbach beschäftigte sich mit der Frage „Was heißt hier eigentlich Mobilitätskultur?“. Neben den städtischen Aktivitäten gab es zahlreiche Angebote von Unternehmen, Vereinen und Initiativen, die einen wertvollen Beitrag zur stadtverträglichen Mobilität leisten. Es gab also viel Informatives über Bus, Bahn, Fahrrad, Car- oder Bike-Sharing, Elektromobilität, Verkehrserziehung und Unfallgefahren, aber auch viel zum Erfahren und zum spielerischen Erleben und Entdecken. Frankfurt hält viele Mobilitätsoptionen bereit, mit denen die Bürgerinnen und Bürger in der Stadt sicher, komfortabel und schnell unterwegs sein können – auch ohne Auto.

## 2.5. Wahrung der finanziellen Interessen der Stadt Frankfurt am Main

In 2013 konnten die finanziellen Interessen der Stadt Frankfurt am Main gewahrt und alle eingeplanten Drittmittel im veranschlagten Rahmen realisiert werden.

Das Ergebnis der RMV-weiten Verbunderhebung 2010 wurde in den RMV-Gremien vorgestellt und für die EAV/ABR 2011 (beschlossen im RMV-Aufsichtsrat im November 2012) bereits zugrunde gelegt. Dabei kam es zu einer Verschiebung der Fahrgeldeinnahmen hin zum Regionalverkehr von mehr als 30 Mio. € gegenüber der letzten Erhebung in 2004. In der Folge führte dies für den Lokalverkehr

und damit auch für den lokalen Verkehr in Frankfurt am Main zu signifikanten Einnahmenverlusten und letztlich zu einer Belastung des städtischen Haushalts.

Die Plausibilität bestimmter Ergebnisse der Erhebung wurde von *traffiQ* allerdings in Frage gestellt und das Ergebnis sowie die zugrundeliegende Methodik einer Überprüfung unterzogen. Und mit Erfolg: Mit der EAV/ABR 2012 (beschlossen im RMV-Aufsichtsrat am 21. November 2013) konnten die zunächst negativen finanziellen Auswirkungen für Frankfurt fast vollständig zurückgeführt werden. Die Korrektur zugunsten von Frankfurt betraf insbesondere die enormen Umsteigebeziehungen an der Hauptwache und der Konstablerwache in Frankfurt am Main. Weiterhin erfolgte mit der Beschlussfassung eine Änderung der Einnahmenaufteilung der Semesterticketeinnahmen, eine Erhöhung des Vertriebsanreizes für die lokalen Aufgabenträgerorganisationen auf 5% (bereits ab 2012) sowie die Reduzierung der kommunalen Belastung durch Halbierung der Partnerschaftsfinanzierung im SPNV und Wegfall der Regionalbusumlage. Insgesamt resultieren hieraus für Frankfurt signifikante Mehreinnahmen bzw. Minderaufwendungen, die sich in deutlich geringeren Zuschussbedarfen im Treuhandbereich für die Jahre 2014 bis 2018 niederschlagen werden.

## 2.6. Stabile Fahrgastentwicklung

Die Verkehrsleistung ist im Jahr 2013 gegenüber dem Vorjahr gestiegen. Insgesamt wurden in den Frankfurter Bussen und Bahnen rund 203,025 Mio. Personen befördert. Die Veränderung betrug 1,50% gegenüber dem Vorjahr (2012: 200,018 Mio.). Es wurden 872,779 Mio. Personenkilometer (Pkm) geleistet. Im Vergleich zum Vorjahr ist das eine Steigerung von 1,42% (2012: 860,558 Mio.). Diese Entwicklung ist ein Ergebnis der kontinuierlichen Verbesserung des Angebotes (z.B. neue Linien, moderne Fahrzeuge) sowie zielgruppengerechter Marketingmaßnahmen, mit denen *traffiQ* die Vorzüge der Nutzung der Frankfurter Busse und Bahnen bewirbt.

Dies macht sich auch bei den kassentechnischen Einnahmen bemerkbar, die gegenüber dem Vorjahr um rund 4,2% auf 236,559 Mio. € gestiegen sind. Damit konnte die jährliche Tarifierung (in 2013 um 3,96%) vollständig realisiert werden.

## II.3. Lage

### 3.1. Ertragslage

Den Erträgen (inkl. Ergebnis aus Verkehrsleistung, Zinserträgen und Ergebnisübernahme) in Höhe von 1,473 Mio. € stehen Betriebsaufwendungen (inkl. Abschreibungen, Zinsen, außerordentlichem Aufwand und Steuern) in Höhe von 9,211 Mio. € gegenüber. Das Geschäftsjahr 2013 schließt mit einem Jahresfehlbetrag im Eigenbedarf in Höhe von 7,738 Mio. €. Das Jahresergebnis hat sich somit gegenüber dem Vorjahr um gut 825 T€ verbessert. Der am 10.12.2012 vom Aufsichtsrat beschlossene Wirtschaftsplan sah einen Jahresfehlbetrag in Höhe von 10,298 Mio. € vor.

Die sonstigen betrieblichen Erträge fallen gegenüber dem Plan um rund 1.656 T€ höher aus. Die Erlöse aus Infrastruktur liegen 1,263 Mio. € über dem Planansatz. Auch gab es bei den periodenfremden Erträgen noch Erstattungen aus der Co-Finanzierung der EU-Projekte für das Jahr 2011. Der Personalaufwand lag rund 891 T€ unter Plan, im Wesentlichen von zeitweise nicht besetzten Stellen.

Bezüglich der Zusammensetzung der Positionen in GuV und Bilanz verweisen wir auf den Anhang zum Jahresabschluss 2013.

## 3.2. Finanzlage

Die unterjährige Liquidität war jederzeit gesichert. Sämtliche Verbindlichkeiten können stets innerhalb der Zahlungsziele beglichen werden.

Die Finanzierung von *traffiQ* erfolgt, soweit nicht durch eigene Erträge erwirtschaftet, durch Zuweisungen des Gesellschafters, die seit dem Geschäftsjahr 2004 in Kapitalrücklagen eingestellt werden. Für das Geschäftsjahr 2013 hat die Stadt Frankfurt am Main *traffiQ* Haushaltsmittel in Höhe von insgesamt 37,888 Mio. € (Zuweisung Eigenbedarf 10,500 Mio. €, Zuweisung Treuhandbereich 24,280 Mio. € sowie Reste aus Mittelübertragung in Höhe von 3,108 Mio. €) zur Verfügung gestellt. Der am 10.12.2012 vom Aufsichtsrat beschlossene Wirtschaftsplan sieht einen Fehlbedarf von 30,823 Mio. € (Eigenbedarf 10,298 Mio. €; Treuhandbereich 20,525 Mio. €) vor. Insgesamt wurden für das Jahr 2013 im Eigenbedarfsbereich Mittel in Höhe von 9,100 Mio. € von der Stadt Frankfurt am Main an *traffiQ* in die Kapitalrücklage gezahlt. Die Alleingeschafterin hat durch Beschluss vom 22.07.2013 die Kapitalrücklage aus 2012 in Höhe von 9,900 Mio. € zum Ausgleich des Jahresfehlbetrages in Höhe von 8.563.468,48 € und zur Ausschüttung an die Geschafterin in Höhe von 1.336.531,52 € aufgelöst. Die rund 1,337 Mio. € sind an die Stadt Frankfurt am Main zurückgeflossen.

Auf der Finanzierungsseite entfallen 1,388 Mio. € auf das Eigenkapital, 898 T€ (3,9%) auf Rückstellungen sowie 20,552 Mio. € (90,0%) auf die Verbindlichkeiten. Die Eigenkapitalquote beläuft sich auf 6,1%.

## 3.3. Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31.12.2013 beträgt 22,838 Mio. €. Die Erhöhung der Bilanzsumme um rund 554 T€ gegenüber dem Vorjahr entstand überwiegend durch die Zunahme bei den flüssigen Mitteln sowie bei den zum Bilanzstichtag einzubeziehenden Treuhandaktiva (Forderungen gegen Geschafter und sonstige Vermögensgegenstände) und -verbindlichkeiten in Höhe von jeweils 18,175 Mio. €. Nimmt man eine Bereinigung der Bilanzsumme um das Treuhandvermögen vor, so vermindert sich die Bilanzsumme von 4,741 Mio. € im Vorjahr auf dann 4,663 Mio. €.

Auf der Vermögensseite entfallen 474 T€ (2,1%) auf das Anlagevermögen sowie 22,364 Mio. € (97,9%) auf das Umlaufvermögen (inkl. Rechnungsabgrenzungsposten). Die Anlagenintensität beträgt 2,1%. Das Anlagevermögen wird zum Bilanzstichtag durch Eigenkapital zu 292,8% gedeckt.

## 3.4. Personal

Zum Jahresende 2013 beschäftigte *traffiQ* insgesamt 70 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon zehn in Teilzeit. Zum Ende 2013 waren 63 Stellen sowie zwei von den insgesamt zusätzlichen fünf befristeten Stellen besetzt. Im Jahresdurchschnitt 2013 wurden sechs Schwerbehinderte beschäftigt. Es musste von *traffiQ* keine Ausgleichsabgabe (gemäß § 77 SGB IX) gezahlt werden.

## 3.5. Verbundene Unternehmen und Beteiligungen

*traffiQ* hat eine 100%ige Tochtergesellschaft „*traffiQ*-Servicegesellschaft mbH“ (tiQs) mit Sitz in Frankfurt am Main, deren Gegenstand die Beratung von Aufgabenträgern und aufgabenträger-nahen Organisationen in Planungsfragen und strategisch-organisatorischen Fragen des öffentlichen Personennahverkehrs im Zuge der Marktliberalisierung ist. Zwischen tiQs und *traffiQ* besteht ein steuerlich anerkannter Ergebnisabführungsvertrag. Von der Tochtergesellschaft tiQs konnte im Geschäftsjahr 2013 ein Gewinn aus Ergebnisübernahme in Höhe von 2.219,65 € übernommen werden. Darüber hinaus war *traffiQ* im Berichtsjahr an keinen weiteren Unternehmen beteiligt.

## II.4. Finanzielle Leistungsindikatoren

Die interne Unternehmenssteuerung stützt sich auf zentrale Instrumentarien und Kennzahlen im Finanz- und Projektcontrolling. Die Budgetkontrolle erfolgt durch eine regelmäßige unterjährige Kontrolle der Ertrags- und Kostenentwicklung sowie deren Prognose bis zum Jahresende für die

einzelnen Prozesse und Wirtschaftsplanpositionen. Für die Prozesse befindet sich zudem ein Kennzahlensystem im Aufbau, das neben den finanziellen Leistungsindikatoren künftig auch Aussagen über die quantitative und qualitative Leistungserbringung im Verhältnis zu den eingesetzten Ressourcen erlauben soll. Überwachung und Steuerung der finanziellen Leistungsindikatoren erfolgen im Rahmen der quartalsweisen Berichterstattung. Zielerreichungsgrad und Budget der Projekte werden anhand gesonderter Statusberichte überwacht und gesteuert.

## III. Nachtragsbericht

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Schluss des Geschäftsjahres haben sich nicht ereignet.

## IV. Prognosebericht

Die an *traffiQ* herangetragenen Aufgaben und Projekte von unternehmensstrategischer Bedeutung führten in den Jahren 2009 bis 2011 zu einer planmäßigen Aufgabenausweitung im Eigenbedarf. Die Geschäftsjahre 2012 und 2013 wurden zur Konsolidierung genutzt, Hierarchien reduziert und das Unternehmen neu an den Prozessen ausgerichtet. Auch in den Folgejahren werden sich die Konsolidierungserfordernisse in der Geschäftsentwicklung niederschlagen. Im Treuhandbereich stehen die Verwaltung, Sicherung und gegebenenfalls Steigerung der Treuhandgelder mehr denn je im Mittelpunkt der Tätigkeiten, ebenso die Steigerung der Fahrgastzahlen sowie die Sicherung und Steigerung der Tarifeinnahmen.

Der finanzielle Rahmen, in dem sich *traffiQ* in den Jahren 2014 und 2015 bewegen wird, orientiert sich an dem vom Aufsichtsrat am 09.12.2013 beschlossenen Wirtschaftsplan einschließlich der fünfjährigen Finanzplanung. Der voraussichtliche Fehlbedarf für den Eigenbedarf beläuft sich danach in 2014 auf 10,444 Mio. € und in 2015 auf 10,437 Mio. €. Für den Treuhandbereich wird für 2014 mit einem Zuschussbedarf in Höhe von 20,799 Mio. € und für 2015 in Höhe von 26,065 Mio. € geplant. Insgesamt stoßen die Bereitstellung von Haushaltsmitteln und damit die Finanzierung des städtischen Nahverkehrs aber mittel- und langfristig an ihre Grenzen.

## V. Chancen- und Risikobericht

Die Gesellschaft verfügt über ein institutionalisiertes Risikomanagement, das von einer Geschäftsstelle Risikomanagement (GRM) überwacht wird. Alle von der Gesellschaft identifizierten Chancen und Risiken sind in einem Risikoinventar zum 31.12.2013 zusammengefasst worden. Ausgehend von der aus dem Haushaltsansatz der Stadt Frankfurt am Main im Produktbereich 16 abgeleiteten Annahme, dass die Stadt Frankfurt am Main ihren Zahlungspflichten für die Gesellschaft im vollen Umfang nachkommt, sind derzeit keine gravierenden wirtschaftlichen Risiken für *traffiQ* erkennbar. Finanzielle Risiken, die sich aus gesetzlichen Änderungen (z.B. HessÖPNVG, PBefG) oder geänderten Abrechnungsmodalitäten des RMV ergeben könnten, sind derzeit für *traffiQ* in ihrer Höhe noch nicht einschätzbar.

## V.1. Risikobericht

### a) Finanzrisiken

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

Derzeit gibt es noch keine Ergebnisse hinsichtlich einer Neugestaltung der Finanzierungsinstrumente im RMV. Es ist davon auszugehen, dass die bisherigen Finanzierungsinstrumente durch eine Neuordnung nicht mehr fortgeführt werden. Dabei besteht letztlich ein latentes Risiko, dass der bisherige Status quo bzgl. der Durchtarifierungsverluste (DTV), des Nachteilsausgleichs oder der Zuwendungen lokaler Verkehr sowie der SPNV-/RBNV-Umlagen nicht gehalten werden kann, obwohl die Aufgabenträgerorganisationen aufgrund der finanziell angespannten Situation der Gebietskörperschaften eine deutliche Erhöhung der lokalen Mittel fordern. Weiterhin ist davon auszugehen, dass der RMV im Rahmen dieser Neuordnung seine Zahlungen bündelt und nicht mehr differenziert ausweist. Die neu zu definierenden sonstigen Zuwendungen dürften sich zudem an den bisherigen Zahlungen des RMV orientieren. Auch die Höhe des Komplementäranteils der Stadt Frankfurt am Main steht unter dem Vorbehalt des Verhandlungsergebnisses mit dem RMV.

2. A. 5.

Eine Neugestaltung könnte mit der neuen Finanzierungsperiode 2015 bis 2019 umgesetzt werden, entsprechende Anhaltspunkte finden sich hierzu in den aktuellen Beschlussvorlagen zum Aufsichtsrat des RMV. Im Fokus steht dabei die Aufteilung in ein Regionalbudget und in lokale Budgets, wobei letzteren wohl die KFA-Mittel komplett zugeordnet werden sollen. Aus welchen Töpfen sich das lokale Budget für die Stadt Frankfurt am Main im Detail speisen und in welcher Höhe es ausfallen wird, ist aktuell noch nicht absehbar.

Generell zeichnen sich künftig höhere Finanzbedarfe im Treuhandbereich ab, die aus den in den Verkehrsverträgen festgelegten Preisfortschreibungen sowie überproportionalen Kostensteigerungen beim Lohn (LHO-Tarif) resultieren dürften. So startete bereits im Herbst 2013 die Verhandlungsrunde im LHO und bis dato liegt noch kein Ergebnis vor. Dabei wird seitens der Gewerkschaften eine angemessene Vergütungstabelle angestrebt, was wohl mit deutlichen Steigerungen bei den Lohnkosten einhergehen dürfte. Diese Annahme wird noch dadurch untermauert, da es in Hessen und damit auch in Frankfurt am Main an Busfahrern/-fahrerinnen mangelt.

Weiterhin wurde aufgrund der Konsolidierungsvorgaben im städtischen Haushalt das Angebot 2014 nicht zusätzlich ausgeweitet bzw. wurden notwendige Angebotsausweitungen aufgrund der Nachfrageentwicklung über Angebotsreduzierungen bei schlechter nachgefragten Linien oder bspw. in Randzeiten kompensiert. Dies wird voraussichtlich auch für die Folgejahre die leitende Handlungsmaxime sein.

## b) Rechtliche Risiken

Die Gebietskörperschaften dürfen bei Einhaltung der Vorgaben der VO (EG) Nr. 1370/2007 vom 03.12.2009 Nahverkehrsleistungen entweder selbst erbringen oder diese ohne vorherige Ausschreibung direkt an einen von ihnen kontrollierten internen Betreiber vergeben. Die Möglichkeit einer „Direktvergabe“, von der die Stadt Frankfurt am Main für die Schienenverkehrsleistungen (Stadtbahn und Straßenbahn) Gebrauch gemacht hat, geht mit einer erhöhten Transparenzpflicht einher. Die Zukunft wird zeigen, mit welchem Nachdruck die EU-Kommission die Einhaltung dieser Anforderungen verfolgen wird.

Unternehmen, die öffentlichen Nahverkehr betreiben, sind gemäß §§ 145 ff. SGB IX verpflichtet, Schwerbehinderte, die in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt sind, unentgeltlich zu befördern. Daraus entstandene Fahrgeldausfälle werden auf Antrag erstattet. Entsprechend der Vorgabe der Genehmigungsbehörde muss seit 2006 der Härtefall für jedes Verkehrsunternehmen unter Einbezug aller Linien – auch außerhalb Frankfurts – separat ermittelt werden. Aktuell kann die Rechtssicherheit bzgl. der Anerkennung des Härtefalls nur durch jährliche unternehmensindividuelle Zählungen gewährleistet werden.

*traffiQ* ist ein öffentliches Unternehmen, gemäß Artikel 2 Abs. 1 lit. b) der Transparenzrichtlinie, in Privatrechtsform, das zu 100% von der Stadt Frankfurt am Main beherrscht wird. Die unzulässige Gewährung von Beihilfen nach Art. 107 Abs. 1 AEUV zugunsten öffentlicher Unternehmen kann einen wesentlichen Einfluss auf den Jahresabschluss und die Darstellung des Lageberichtes haben. Die zutreffende Darstellung und Bilanzierung beihilferechtlicher Risiken im Jahresabschluss und im Lagebericht ist durch den Abschlussprüfer zu prüfen. Für *traffiQ* wurde bereits ein Beihilfe-Check durchgeführt, wonach die beihilferechtlichen Risiken als gering eingestuft werden. Dennoch ist auch künftig das Aufgabenspektrum von *traffiQ* kontinuierlich zu durchleuchten, um mögliche, bis dato nicht erkannte beihilferechtliche Sachverhalte zu identifizieren bzw. für die Zukunft ausschließen zu können.

## V.2. Chancenbericht

### a) Finanzieller Erfolg der Ausschreibungen

100% der Frankfurter Busverkehre sind im Wettbewerb mit europaweiten Ausschreibungen vergeben. Die bisherigen Ausschreibungen brachten finanziell einen überzeugenden Erfolg. Der jeweils erzielte Preis lag deutlich unter den bisherigen Kosten. Der durchschnittliche Kilometerpreis mit Wettbewerb lag in 2011 noch immer unter dem durchschnittlichen Kilometerpreis bei Auferlegung aus dem Jahr 2004. Damit konnten die Steigerungen bei Lohn und Dieselmotorkraftstoff in diesem Zeitraum mehr als kompensiert werden. Die Einsparung im Vergleich zum Marktvergleichspreis, der als Grundlage für die auferlegten Verkehre berechnet wurde, erhöhte sich von 22,4% in 2004 auf 29,1% in 2013. Insgesamt kumulierten sich die Einsparungen bis 2013 auf einen Betrag von bis zu 100 Mio. €. Das jährliche Einsparpotenzial für den Haushalt der Stadt Frankfurt am Main ist damit trotz der höheren Betriebskosten durch Umweltauflagen sowie durch die von der Stadtverordnetenversammlung beschlossenen Mehrverkehre erheblich. Aufgrund der ausschreibungsbedingten Einsparungen konnten Angebotsausweitungen und Qualitätsverbesserungen, auch bei den Umweltstandards, im öffentlichen Personennahverkehr der Stadt Frankfurt am Main ohne zusätzliche Haushaltsbelastung („Wettbewerbsdividende“) finanziert und somit konnte den erhöhten Anforderungen des Nahverkehrsplans der Stadt Frankfurt am Main und der zunehmenden Nachfrage Rechnung getragen werden. Durch die Vergabe der Busbündel im Wettbewerb konnte das Leistungsangebot bis Ende 2013 um gut 25% auf rund 17 Mio. Fahrplankilometer erhöht werden, die gemeinsam von sechs Verkehrsunternehmen erbracht werden. Erhebliche Einsparungen und ein deutlich verbessertes Angebot sind gute Argumente, auch künftig auf den Ausschreibungswettbewerb zu bauen.

## b) Stabile Fahrgastentwicklung

Die Verkehrsleistung stieg bereits im Jahr 2013 gegenüber dem Vorjahr, was auf die kontinuierliche Verbesserung des Angebotes zurückzuführen ist.

Dies macht sich auch bei den kassentechnischen Einnahmen bemerkbar. Herausragend entwickelt sich weiterhin die Anzahl an Fahrten mit der CleverCard, aber auch der Zuwachs bei den Jobtickets, den Semestertickets sowie bei den Fahrten mit Tageskarten ist überproportional, während die Anzahl der Fahrten im Bartarif weiter rückläufig ist. Diese Entwicklung ist im Interesse der gewünschten Zeitkartenstrategie (Stammkundengewinnung). Wir erwarten auch für die Zukunft eine positive Fahrgast- und Einnahmenentwicklung, mindestens auf dem jetzigen Niveau.

## c) Frankfurter Ausbildungswege

Mit der CleverCard Frankfurt macht die Stadt Frankfurt am Main Ernst mit den Zusagen, sowohl Mobilität attraktiv und bezahlbar zu gestalten als auch mehr in Bildung zu investieren: Alle, die in Frankfurt wohnen und in Frankfurt zur Schule gehen oder sich in Ausbildung befinden, sind mit der CleverCard Frankfurt schon für umgerechnet gut einen Euro am Tag mobil und das für beliebig viele Fahrten. In Frankfurt am Main gehen rund 90.000 junge Menschen zur Schule oder befinden sich in einer Ausbildung. Sie sollen die Möglichkeit haben, zu einem attraktiven Preis mobil zu sein und somit am sozialen Leben teilnehmen zu können. Es ist zudem ein nachhaltig wirkender Beitrag, um die Umwelt zu schonen und die Lebensqualität der Stadt zu bewahren: Wenn Kinder und Jugendliche den öffentlichen Nahverkehr frühzeitig als günstig und attraktiv kennenlernen, ist die Wahrscheinlichkeit groß, dass sie auch in späteren Jahren dem ÖPNV treu bleiben.

## VI. Risikoberichterstattung über die Verwendung von Finanzinstrumenten

Zu den im Unternehmen bestehenden Finanzinstrumenten zählen im Wesentlichen Forderungen und Guthaben bei Kreditinstituten.

Forderungsausfälle gibt es nicht. Die Vereinnahmung der Forderungen wird überwacht und erfolgt planmäßig.

## VII. Bericht über Zweigniederlassungen

Zweigniederlassungen werden nicht betrieben.

*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH  
Frankfurt am Main, 28. März 2014

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch  
Geschäftsführer



*Auf die*

# FEINHEITEN

*kommt es an.*

## BESTÄTIGUNGSVERMERK DER WIRTSCHAFTSPRÜFER

Der Jahresabschluss – bestehend aus Bilanz, Gewinn- und Verlustrechnung sowie Anhang – unter Einbeziehung der Buchführung und des Lageberichts von *traffiQ* für das Geschäftsjahr vom 1. Januar bis 31. Dezember 2013 wurde von der Keiper & Co. KG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Mannheim, geprüft.

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

Die Keiper & Co. KG hat mit Datum vom 17. April 2014 den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt.

2. Seite

# BERICHT DES AUFSICHTSRATES

## BERICHT DES AUFSICHTSRATES ZUM GESCHÄFTSJAHR 2013 UND JAHRES-ABSCHLUSS ZUM 31.12.2013

Der Aufsichtsrat der *traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (*traffiQ*) hat im Geschäftsjahr 2013 unter dem Vorsitz von Herrn Stadtrat Majer am 11.03.2013, 24.06.2013, 23.09.2013 und 09.12.2013 getagt.

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

Schwerpunkte der Beratungen des Aufsichtsrates waren

- die Konzeption und Vergabe von Busverkehrsleistungen sowie der Fahrausweisprüfung Bus,
- die Beratung von Optimierungsmöglichkeiten für das ÖPNV-Leistungsangebot,
- die Umsetzung der Direktvergabe von Schienenverkehrsleistungen an das kommunale Verkehrsunternehmen (Festlegung Leistungsangebot und maximale Soll-Ausgleichsleistung, 1. Revision des öffentlichen Dienstleistungsauftrages),
- die Weiterentwicklung des ÖPNV-Angebotes in Frankfurt am Main (Jahresfahrplan 2014) und in der Region (Mitfinanzierung des regionalen Leistungsangebotes Schiene 2015),
- die Sicherstellung der Finanzierung des lokalen ÖPNV in Frankfurt am Main,
- die Beratung und Beschlussfassung des Wirtschaftsplanes 2014,
- die Fortschreibung des Nahverkehrsplanes in Frankfurt am Main,
- die Modifizierung des Infrastrukturdienstleistungsvertrages Bus mit der VGF (Betrattung),
- die Kundenzufriedenheit mit dem Frankfurter ÖPNV im Jahr 2013,
- die Beratung der Ergebnisse einer externen Evaluation des Unternehmens.

Der Aufsichtsrat hat keine Ausschüsse gebildet. Im Geschäftsjahr 2013 hat der Aufsichtsrat keine Beschlüsse im schriftlichen Verfahren gefasst und im Rahmen seiner Prüfung hat er keinerlei Kenntnisse erlangt, die Zweifel an der Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit der Geschäftsführung zulassen. Dem Aufsichtsrat ist nicht bekannt, dass im Geschäftsjahr 2013 Interessenskonflikte einzelner Aufsichtsratsmitglieder aufgetreten sind.

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

Der Jahresabschluss zum 31.12.2013, der Lagebericht und der Bericht des Abschlussprüfers über das Geschäftsjahr 2013, der Keiper & Co. KG, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Mannheim, haben dem Aufsichtsrat vorgelegen. Geprüft wurden auch die Ordnungsmäßigkeit der Geschäftsführung nach §53 HGrG, die Bezüge der Geschäftsführung und leitenden Angestellten sowie die Einhaltung des Public Corporate Governance Kodex. Der Abschlussprüfer hat den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk erteilt.

Der Abschlussprüfer hat an der Bilanzsitzung des Aufsichtsrates teilgenommen und dem Aufsichtsrat über die Prüfung und das Prüfungsergebnis berichtet. Der Aufsichtsrat hat den von der Geschäftsführung aufgestellten Jahresabschluss, den Lagebericht sowie den Ergebnisverwendungsvorschlag geprüft und besprochen. Nach dem abschließenden Ergebnis seiner Prüfung sind Einwendungen nicht gegeben. Der Aufsichtsrat billigt den Jahresabschluss sowie den Lagebericht der Geschäftsführung und empfiehlt der Gesellschafterversammlung, den Jahresabschluss mit einer Bilanzsumme von 22.837.671,76 € und einem Jahresfehlbetrag von 7.737.766,71 € festzustellen, dem Ergebnisverwendungsvorschlag der Geschäftsführung zu folgen, sowie der Geschäftsführung für das Geschäftsjahr 2013 Entlastung zu erteilen.

Für die im Geschäftsjahr 2013 geleistete Arbeit spricht der Aufsichtsrat der Geschäftsführung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern seinen Dank aus.

Frankfurt am Main, 30. Juni 2014  
Der Aufsichtsratsvorsitzende

Stefan Majer  
Stadtrat



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

**Verantwortlich:**

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

**Text und Redaktion:**

Klaus Linek  
Heinz Steuerwald (Bilanzteil)

**Idee und Gestaltung:**

idüll. mit liebe gedacht.  
[www.iduell.de](http://www.iduell.de)

**Fotografie:**

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

**Wir danken:**

Mehl KG Saaten  
Kampffmeyer Mühlen GmbH  
Der Bäcker Eifler  
Café Kling GmbH  
Lisa und Lola Erwall

# QUALITÄTSBERICHT 2013

Busse und Bahnen:  
Qualität ist, was der Fahrgast will.

## INHALT

**03** DER QUALITÄTSBERICHT

**04** FRANKFURT, *traffiQ*, BUS UND BAHN

**05** QUALITÄT IST, WAS DER FAHRGAST WILL

**06** QUALITÄT ERKENNEN

**08** QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

08 · Gutes Angebot

09 · Freundliche Fahrerinnen und Fahrer

10 · Moderne Busse

11 · Ganz objektiv

**12** FAZIT: SCHON GANZ GUT

**13** IMPRESSUM

# DER QUALITÄTSBERICHT

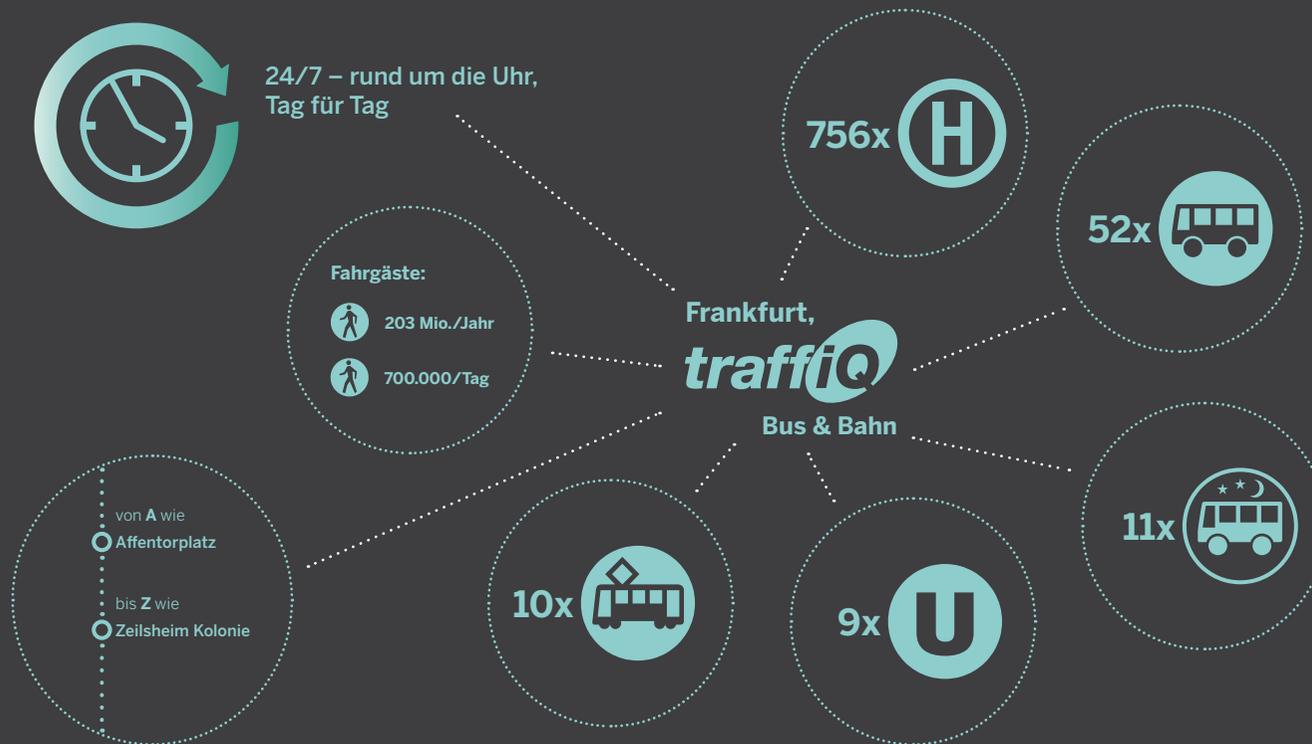
Tue Dinge und rede darüber – am liebsten über Gutes, aber auch über die Dinge, die nicht so rund laufen. In einem Wort? Transparenz. Oder: Qualitätsbericht.

Denn mit diesem Qualitätsbericht informiert *traffiQ* nun im vierten Jahr über die Ergebnisse der Qualitätssicherung im „lokalen Nahverkehr“ der Stadt Frankfurt am Main.

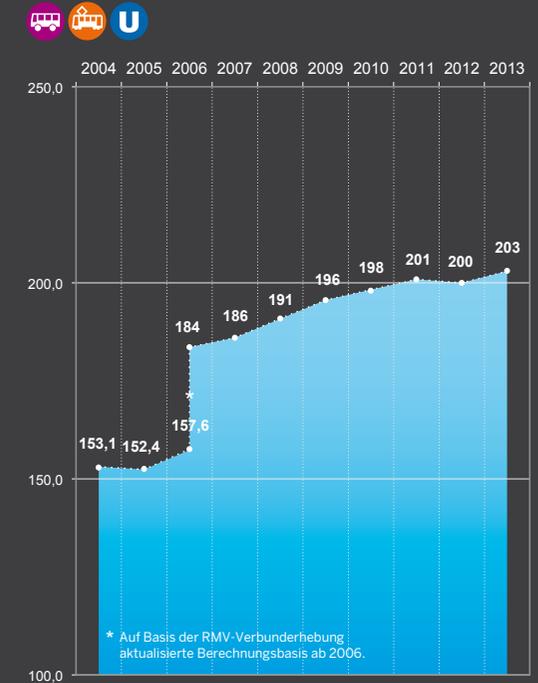
Es ist die Aufgabe von *traffiQ*, für die Stadt die Leistungen von U-Bahn, Straßenbahn und Bus zu bestellen und zu organisieren. Aber auch eine gute Qualität zu gewährleisten und für zufriedene Fahrgäste zu sorgen. Dieser Aufgabe stellt sich *traffiQ* gerne und mit viel Engagement. Mit dem Siegel „Stadt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



# FRANKFURT, *traffiQ*, BUS UND BAHN



**JÄHRLICHE FAHRGASTZAHLEN**  
(in Mio)



Frankfurt ist eigentlich eine „kleine“ Großstadt – außer tagsüber, wenn zu den ca. 700.000 Einwohnern noch mal fast die Hälfte an Pendlern in die Stadt strömt. Um diese Verkehrsmengen täglich gut zu bewältigen, ist der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) ein unersetzliches Element.

Die „Local Player“ sind der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV), in dessen Zuständigkeit der S-Bahn-Verkehr und die regionalen Bus- und Bahnlinien fallen, sowie *traffiQ*, die Lokale Nahverkehrsgesellschaft der Stadt Frankfurt am Main, die sich um U-Bahnen, Straßenbahnen und Busverkehre innerhalb Frankfurts und natürlich auch deren Kunden kümmert.

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

Damit die Kundenwünsche bezüglich eines attraktiven und nachhaltigen Mobilitätsangebots erfüllt werden können, hat *traffiQ* ein anspruchsvolles Qualitätscontrolling entwickelt. Wie es funktioniert, welche Ergebnisse es im Jahr 2013 gebracht hat und welche Konsequenzen daraus gezogen werden, wird auf den folgenden Seiten berichtet.

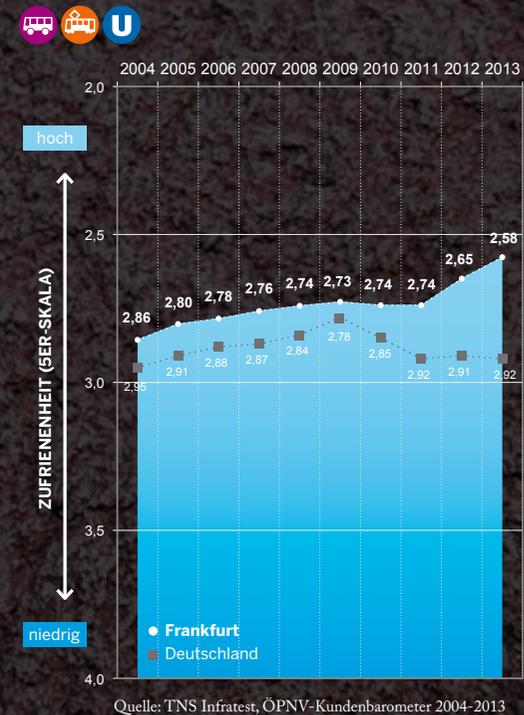
# QUALITÄT IST, WAS DER FAHRGAST WILL

Unter diesem Leitsatz steht der Anspruch von *traffiQ* bei der Verkehrsplanung und -durchführung. Kundenwünsche und (wirtschaftliche) Zwänge lassen sich jedoch nicht immer in Einklang bringen.

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

Insgesamt gelingt es *traffiQ* und den beteiligten Partnern gut, diese Balance zu halten. Auch in 2013 wird der Nahverkehr in Frankfurt erneut besser bewertet als im Vorjahr – und liegt dabei weiterhin deutlich über dem Bundesdurchschnitt.

GLOBALZUFRIEDENHEIT DER FRANKFURTER FAHRGÄSTE  
IM VERGLEICH ZU DEUTSCHLAND GESAMT



# QUALITÄT ERKENNEN

*traffiQ* nutzt eine Vielfalt unterschiedlicher Kanäle, um Meinungen von Kunden und Bürgern in die Verkehrsplanung und neue Verkehrsverträge einfließen zu lassen.

- Die Bürgerbefragung der Stadt Frankfurt gibt Auskunft über das Mobilitätsverhalten der Frankfurter und ihre Meinung zu Bussen und Bahnen.
- Das unabhängige Kundenbarometer Deutschland von TNS Infratest benennt die Stärken und Schwächen des Frankfurter Nahverkehrs aus Fahrgastsicht im Bundesvergleich.
- Das Beschwerdemanagement rund um Frankfurts U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse erhält täglich etwa 12 Kundenanliegen zu Betriebsabwicklung, Infrastruktur, Tarif und Vertrieb; somit insgesamt 4.800 Kundenanliegen im Jahr 2013. Das heißt, dass je 42.600 Fahrgäste eine Beschwerde eingegangen ist.
- Im Rahmen der „10-Minuten-Garantie“ ließen sich im vergangenen Jahr täglich rund 13 Fahrgäste von U-Bahnen, Straßenbahnen und Bussen (gut 4.870 im Jahr) den Fahrpreis aufgrund von Verspätungen erstatten – beides vor dem Hintergrund von bis zu 700.000 Personenfahrten am Tag.
- Objektive Erhebungen zur Bewertung der Funktion technischer Elemente wie zum Beispiel der Kundeninformation in den Fahrzeugen. Die anonymen Tester haben dafür in 2013 über 3.400 Fahrten (Bus) bzw. 1.390 Fahrten (Schiene) überprüft.
- Kundenbefragungen zu 14 Qualitätskriterien geben Auskunft über die Leistung der Verkehrsunternehmen. Im Jahr 2013 führte *traffiQ* dafür fast 7.200 Interviews mit Kunden von Bussen bzw. 2.490 Interviews mit Schienenfahrgästen durch.
- Schließlich auch die sogenannte KONTI („kontinuierliche Fahrgastzählung“) und natürlich weitere Beobachtungen, Zählungen und Erhebungen zu punktuellen Fragestellungen.

Die Entwicklung der Leistungsqualität der Vertragspartner wird damit exakt verfolgt – so kann festgestellt werden, ob alle Vorgaben umgesetzt werden oder ob Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität ergriffen werden müssen.

Die im Qualitätscontrolling ermittelten Ergebnisse bilden die Grundlage eines Anreizsystems, das in den Verträgen mit den Verkehrsunternehmen festgelegt ist. Je nach Leistung können die Verkehrsunternehmen einen Bonus oder einen Malus bzw. andere Vertragsstrafen erhalten.

Die Kundenbeurteilungen der Busverkehre in Frankfurt für das Jahr 2013 werden in den nachfolgenden Abschnitten dargestellt.

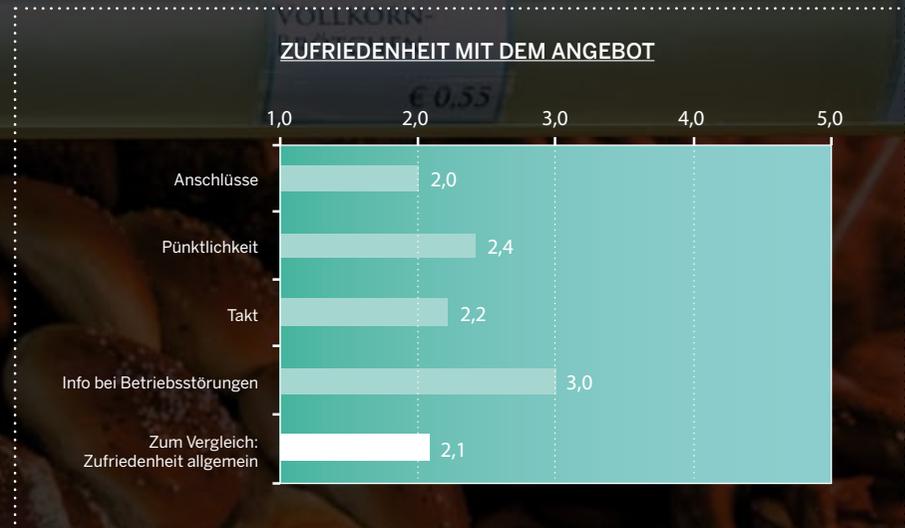


*Auf die* **FEINHEITEN** *kommt es an.*

# QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

## GUTES ANGEBOT

*traffiQ* hat das Nahverkehrsangebot in Frankfurt am Main in den vergangenen Jahren weiter verdichtet. So bedarf es derzeit nur vergleichsweise kleiner Anpassungen, um die hohe Zufriedenheit der Fahrgäste zu halten. Die im städtischen Busverkehr erbrachte Leistung ist 2013 im Vergleich zum Vorjahr um rund 1,2 Prozent gestiegen, vor allem durch Integration der bislang regionalen Buslinien 41 und 44.



Quelle: *traffiQ*

Die Kundenbewertungen für Anschlüsse und Pünktlichkeit konnten sich gegenüber dem Vorjahr ein wenig verbessern. Das eng verknüpfte Frankfurter Netz mit seinem dichten Takt wurde wie im Vorjahr bewertet.

Das Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“ liegt in der Einschätzung der Fahrgäste deutlich besser als im Vorjahr – sind das erste Auswirkungen des Störfallkonzepts, das seit 2011 entwickelt wird und die Kommunikation zwischen allen Beteiligten bereits in der Entwicklungsphase verbessert hat?

# QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

## FREUNDLICHE FAHRERINNEN UND FAHRER

### ZUFRIEDENHEIT MIT DEM PERSONAL



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

Gerade im Bus sind die Fahrer die Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs. *traffiQ* legt daher großen Wert auf deren gute Ausbildung und angemessene Bezahlung. Die Busunternehmen werden vertraglich verpflichtet, ihr Fahrpersonal mindestens auf dem Niveau des Tarifvertrags zwischen dem Landesverband hessischer Omnibusunternehmen und der Gewerkschaft ver.di zu beschäftigen.

Mit ausführlichen Schulungen haben die Verkehrsunternehmen für eine gute Ausbildung ihrer Fahrerinnen und Fahrer Sorge zu tragen. Diese sollen nicht nur ihr Fahrzeug beherrschen, sondern auch mit dem Frankfurter Liniennetz und dem RMV-Tarifsystem vertraut sein, umsichtig und energiesparend fahren und sich natürlich stets kundenfreundlich und hilfsbereit verhalten.

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

Im Jahr 2013 haben die Fahrgäste die Freundlichkeit der Fahrer, die Auskunftsgüte und auch die Fahrweise gleichbleibend gut bewertet. Das Erscheinungsbild hat sich aus Kundensicht etwas verbessert.

# QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

## MODERNE BUSSE

### ZUFRIEDENHEIT MIT DEN FAHRZEUGEN



Moderne, kundenfreundliche und schadstoffarme Niederflerbusse sind heute in Frankfurt am Main die Regel. Die Busflotte wurde durch neue Fahrzeuge in den Linienbündeln C und F weiter verjüngt und ist im Schnitt nur etwa vier Jahre alt. Fast alle Fahrzeuge sind mit dem Abgasstandard EEV (Enhanced Environmentally Friendly Vehicle) ausgerüstet. Inzwischen kommen die ersten Fahrzeuge auf den Markt, die die noch strengere Euro 6-Norm erfüllen. Sie werden wohl nach und nach die heutigen EEV-Busse ablösen. Bis zum flächendeckenden Einsatz von Hybridbussen oder Elektrofahrzeugen sind allerdings noch Fragen von Zuverlässigkeit, Wirtschaftlichkeit und Infrastruktur zu klären.

Auf jeden Fall sollen die heutigen Qualitätsstandards bewahrt bleiben: Niederflerbusse mit niedrigem Einstiegsbereich und zusätzlicher Absenkung („Kneeling“), Klapprampe sowie ein gut zugänglicher, geräumiger Stellplatz – z.B. für Menschen im Rollstuhl, Eltern mit Kinderwagen oder Passagiere mit Reisegepäck. Bauliche Anpassungen, wie erhöhte Bordsteine an immer mehr Haltestellen, tragen zu verbessertem Komfort und größerer Sicherheit der Fahrgäste bei.

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

Sauberkeit spielt für die Kunden eine wichtige Rolle. Und sie ist bei fast 150.000 Fahrgästen pro Tag eine echte Herausforderung. Dieses Merkmal wird von den Kunden sogar ein wenig besser beurteilt als im Vorjahr. Die anderen fahrzeugbezogenen Merkmale halten sich auf einem unverändert guten Niveau.

# QUALITÄT IM BUS: ERGEBNISSE 2013

## GANZ OBJEKTIV

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

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

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

Die Ergebnisse sind für 2013 insgesamt zufriedenstellend.

## FAZIT: SCHON GANZ GUT

Wie die Fahrgäste den städtischen Busverkehr beurteilen, ist ein überzeugender Beleg für seine gute Qualität.

Die Stadt Frankfurt am Main, ihre Nahverkehrsgesellschaft *traffiQ* und die beauftragten Verkehrsunternehmen können stolz darauf sein, dass ihre Busse, U-Bahnen und Straßenbahnen im Jahr 2013 wieder von 203 Millionen (in Zahlen: 203.000.000) Kundinnen und Kunden genutzt und für „gut“ befunden wurden.

Damit wird der Anspruch von *traffiQ* zugleich Herausforderung: Denn die Zahl der Menschen, die in Frankfurt leben und arbeiten, steigt weiter. Das lässt noch mehr Fahrgäste erwarten, die verlässlich und bequem mit Bus und Bahn mobil sein wollen. Zugleich kann die Stadt aufgrund der wirtschaftlichen Situation ihre Finanzmittel für den Nahverkehr nicht uneingeschränkt weiter erhöhen. Es gilt also, intelligente Lösungen zu finden, um den Nahverkehr besser und zugleich kostengünstiger zu gestalten.

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

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

Ob am Servicetelefon, in den Ticketcentern, am Lenkrad eines der Busse der Verkehrsunternehmen oder hinter den Kulissen – alle leisten ihren Beitrag, damit die Fahrgäste gerne Busse und Bahnen nutzen. Das ist der Anspruch von *traffiQ*, an dem gemeinsam gearbeitet werden soll. Denn letztlich zählt nur das eine, wenn der Frankfurter Nahverkehr weiterhin erfolgreich sein will:

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



## **IMPRESSUM**

### **Herausgeber:**

*traffiQ* Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH  
Stiftstraße 9-17  
60313 Frankfurt am Main  
Telefon: 069 212-24424  
Telefax: 069 212-24430

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

### **Verantwortlich:**

Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch

### **Text und Redaktion:**

Thea Beer, Klaus Linek

### **Idee und Gestaltung:**

idüll. mit liebe gedacht.  
[www.iduell.de](http://www.iduell.de)

### **Fotografie:**

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

### **Wir danken:**

Mehl KG Saaten  
Kampffmeyer Mühlen GmbH  
Der Bäcker Eifler  
Café Kling GmbH  
Lisa und Lola Erwall

