



Gesamtbericht

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

von

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

für das Berichtsjahr 2013

Stand: 15.12.2014

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|-----------|--|-----------|
| A. | Einleitung | 2 |
| B. | Erläuterungen zum Aufgabenträger | 2 |
| C. | Darstellung der öffentlichen Dienstleistungsaufträge sowie der ausgewählten Betreiber | 3 |
| 1. | Busverkehr | 3 |
| 2. | Schienengebundener Verkehr | 4 |
| D. | Beschreibung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen | 4 |
| 1. | Beschreibung der Bedienungsqualität | 4 |
| 1.1 | Busverkehr | 4 |
| 1.2 | Schienengebundener Verkehr | 5 |
| 2. | Beschreibung der Beförderungsqualität | 7 |
| 2.1 | Busverkehr | 7 |
| 2.1.1 | Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität | 7 |
| 2.1.2 | Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2013 | 7 |
| 2.2.1 | Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität | 9 |
| 2.2.2 | Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2013 | 10 |
| E. | Gewährte Ausgleichsleistungen gegenüber den Betreibern | 11 |
| 1. | Busverkehr | 12 |
| 2. | Schienengebundener Verkehr | 12 |
| F. | Ausschließliche Rechte | 12 |
| 1. | Busverkehr | 12 |
| 2. | Schienengebundener Verkehr | 12 |

Abbildungs- und Tabellenverzeichnis

- Abbildung 1: Busbündel in Frankfurt, Stand Dezember 2013
- Abbildung 2: Liniennetz Schiene in Frankfurt, Stand Dezember 2013
- Abbildung 3: Subjektive Kriterien Busverkehr, Stand Dezember 2013
- Abbildung 4: Subjektive Kriterien U-Bahn und Straßenbahn, Stand Dezember 2013
- Tabelle 1: Adressverzeichnis Betreiber öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus, Stand Dezember 2013

A. Einleitung

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

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

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

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

B. Erläuterungen zum Aufgabenträger

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

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

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

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

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

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

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

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

Auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmung des Art. 7 Abs.1 VO 1370 legt *traffiQ* für ihren Zuständigkeitsbereich, das Stadtgebiet Frankfurt am Main (einschließlich abgehender Linien in angrenzende Gebietskörperschaften), den folgenden Gesamtbericht für das Jahr 2013 vor.

C. Darstellung der öffentlichen Dienstleistungsaufträge sowie der ausgewählten Betreiber

1. Busverkehr

Das Frankfurter Busnetz wurde im Jahre 2002 in Linienbündel aufgeteilt, die mittlerweile im europaweiten Wettbewerb vergeben wurden. Alle Leistungen wurden im Offenen Verfahren nach den Vorgaben der Bestimmungen des 4. Teils des GWB, der VOL/A/-EG und der Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge (Vergabeverordnung – VgV) vergeben. Insgesamt gab es im Jahr 2013 in Frankfurt am Main fünf große und zwei kleine Linienbündel, die in der folgenden Übersicht dargestellt sind.

| Bündel | Linien | Betriebsaufnahme - Vertragsende | Europaweites Vergabeverfahren erfolgte in | Zuschlag erteilt am | Betreiber ² |
|----------------|--|------------------------------------|---|------------------------|------------------------|
| A | 24, 25, 27, 28, 29, 56, 60, 65, 69, 71, 72, 73, n3, n4, n41 | 09.12.2012 - 08.12.2018 | 2011 | 25.11.2011 | Veolia |
| B ³ | 50, 53, 54, 55, 57, 58, 59, 77, n1, n8, n11 | 13.12.2009- 13.12.2014 | 2008 | 09.10.2008 | ICB |
| C ³ | 33, 35, 37, 51, 52, 61, 68, 78, 79, 80 n7 | 14.12.2008 - 14.12.2013 | 2007 | 08.12.2007 | Sippel |
| D | 30, 31, 36, 38, 41, 42, 43, 44, 75, n5, n62,n63 | 11.12.2011 – 09.12.2017 | 2010 | 19.11.2010 | ICB |
| E | 32, 34, 39, 63, 64, 66 n2 | 12.12.2010 - 10.12.2016 | 2009/2010 | 19.02.2010 | Veolia |
| F ³ | 45, 46, 47, 48, 62 | 09.12.2012 - 14.12.2013 | 2011/2012 | 06.02.2012 | Sack Reisen |
| H ³ | 81, 82 | 09.12.2012 - 14.12.2013 | 2011 | 06.02.2012 | UOB |

Tabelle 1: Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus, Stand: Dezember 2013

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

³ Für die Bündel C und F wurde in 2013 bereits erneut öffentliche Dienstleistungsaufträge mit Betriebsstart zum 14.12.2013 abgeschlossen, welche in dieser Tabelle nicht berücksichtigt sind. Die Darstellung dieser erfolgt im Gesamtbericht für das Berichtsjahr 2014. Darüber hinaus fanden zum Fahrplanwechsel im Dezember 2013 Linienverschiebungen (aus Bündel B: Linie 77 und F: Linie 62) hin zu Bündel C statt (im Rahmen einer Linienneubündelung).

2. Schienengebundener Verkehr

Im Jahre 2013 war die Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (VGF) aufgrund gesellschafts- und kommunalrechtlicher Maßgaben mit der Erbringung der Schienenverkehrsleistungen des auf dem Gebiet der Stadt Frankfurt am Main und angrenzender Gebietskörperschaften, einschließlich der in das Gebiet der Stadt Bad Homburg v.d.H. und des Hochtaunuskreises abgehenden Linien U2 und U3, nach Maßgabe der gegenüber der VGF erteilten Liniengenehmigungen nach dem Personenbeförderungsgesetz (PBefG) betraut. Der personenbeförderungsrechtliche Status der VGF im Verhältnis zu den Genehmigungs- und Aufsichtsbehörden blieb hiervon unberührt.

D. Beschreibung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen

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

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

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

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

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

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

1. Beschreibung der Bedienungsqualität

1.1 Busverkehr

Das Frankfurter Netz auf den o.g. Linienbündeln umfasste im Berichtszeitraum 52 Tagbuslinien und 11 Nachtbuslinien. Insgesamt waren auf allen Linien 286 Fahrzeuge im Einsatz (in der Spitze). Die ausgewählten Betreiber haben insgesamt 16,8 Mio. Nutzkilometer innerhalb der Bus-Linienbündel erbracht. Dabei wurden 52,9 Mio. Fahrgäste befördert, die an 710 Haltestellen die Möglichkeit hatten, ein-, aus- oder umzusteigen.

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

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

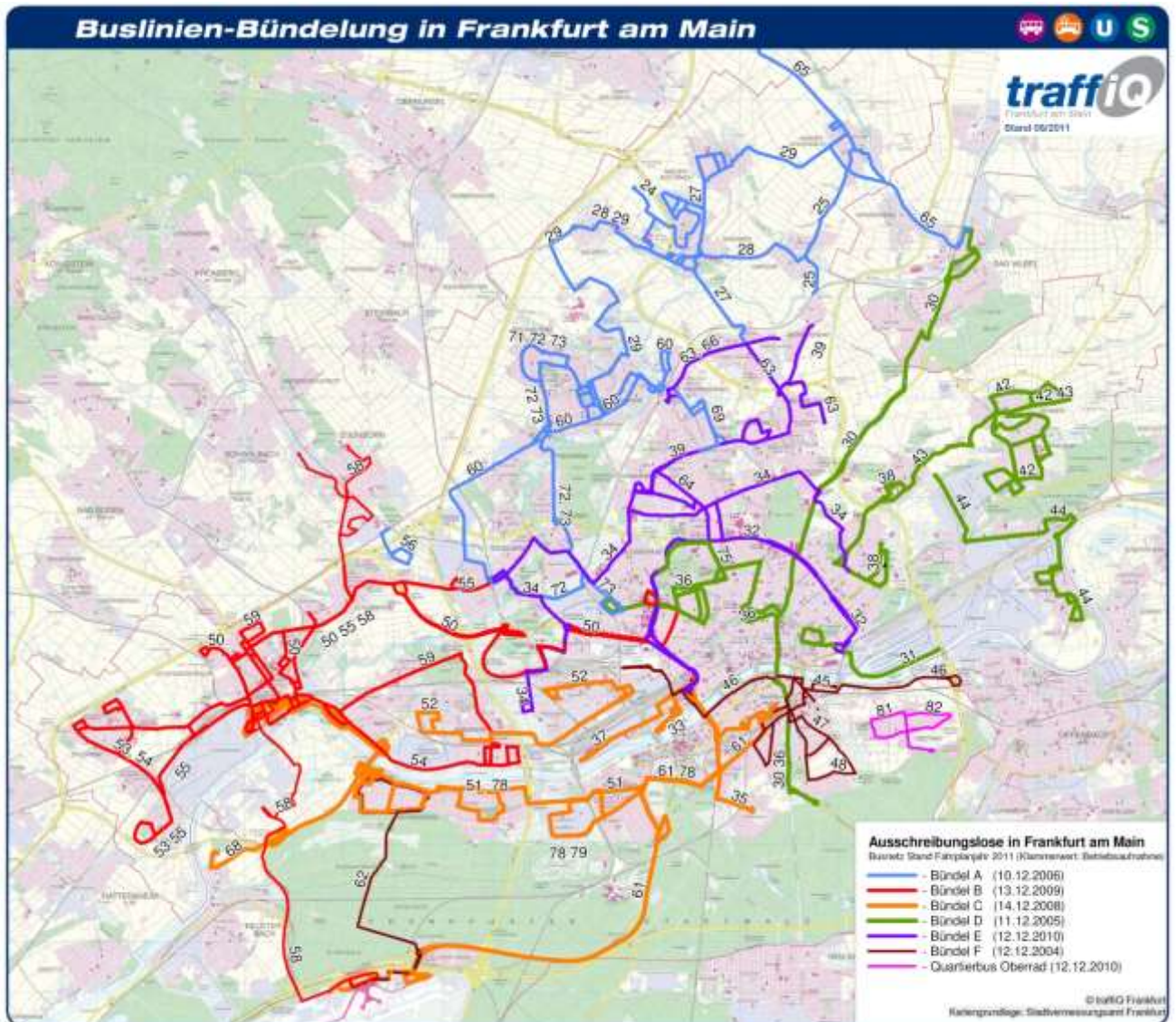


Abbildung 1: Bus-Linienbündel in Frankfurt, Stand Dezember 2012

1.2 Schienengebundener Verkehr

Die Frankfurter Straßenbahn- und Stadtbahnverkehre umfassen insgesamt im Berichtszeitraum 19 Linien. Davon entfallen zehn Linien auf den Straßenbahnverkehr und neun Linien auf den Stadtbahnverkehr. Insgesamt waren auf allen Straßenbahn- und Stadtbahnlinien 292 (ab 15.12.2013: 294) Fahrzeuge im Einsatz (in der Spitze). Davon wurden 89 (ab 15.12.2013: 91) Fahrzeuge im Straßenbahnverkehr und 206 Fahrzeuge im Stadtbahnverkehr eingesetzt. Auf allen Straßenbahn- und Stadtbahnlinien wurden 15,0 Mio. Nutzkilometer erbracht. Davon entfielen 6,9 Mio. Nutzkilometer auf den Straßenbahnverkehr und 8,1 Mio. Nutzkilometer auf den Stadtbahnverkehr. Im Berichtszeitraum wurden 170,0 Mio. Fahrgäste befördert, die an 135 Haltestellen im Straßenbahnbereich und an 86 Haltestellen im Stadtbahnbereich die Möglichkeit hatten, ein-, aus- oder umzusteigen.

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

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

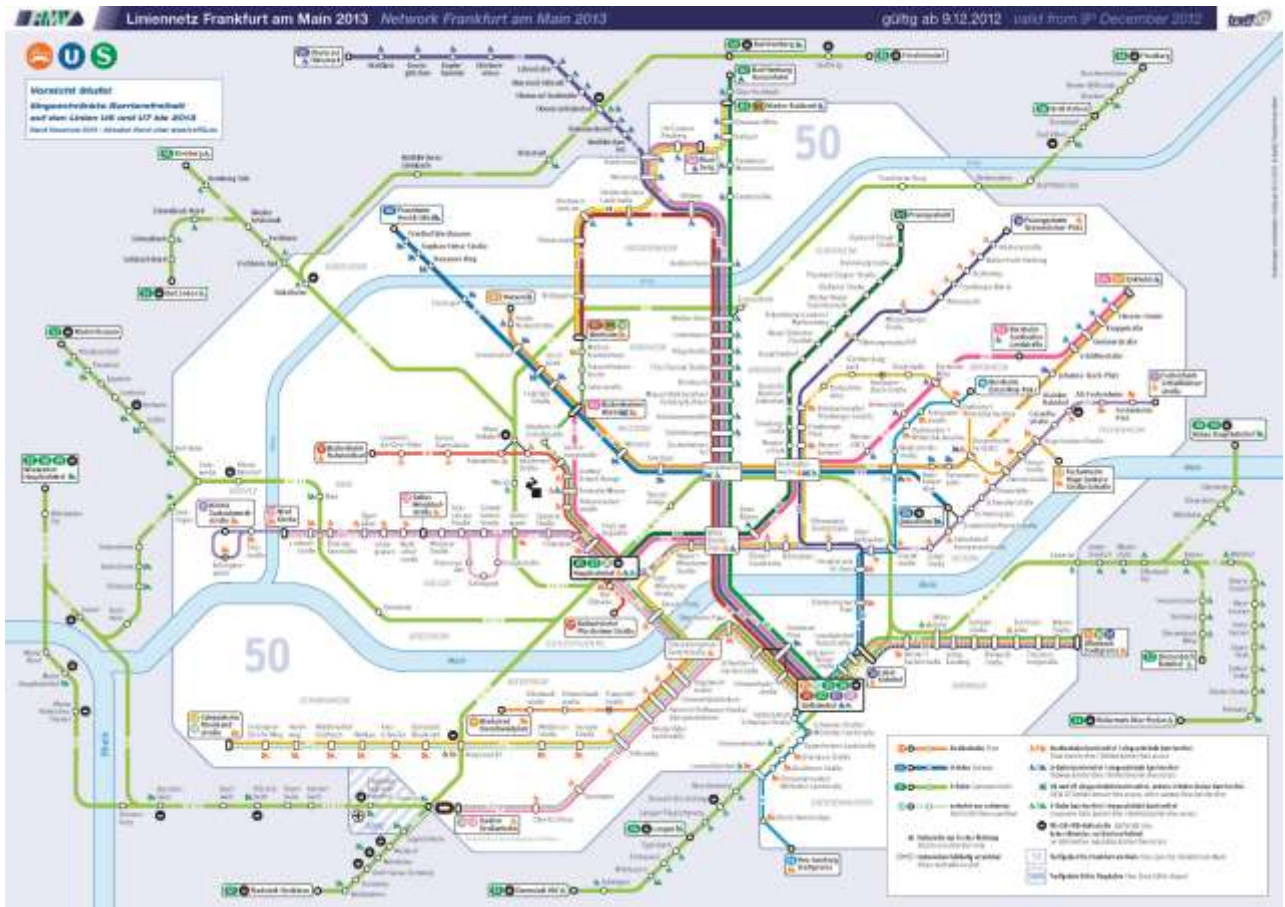


Abbildung 2: Liniennetz Schiene Frankfurt, Stand Dezember 2012

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

- der Betrieb der Straßen- und Stadtbahnlinien inklusive der Stellung des Betriebsleiters BOStrab und seiner Stellvertreter.
- die Fahrzeugvor- und -instandhaltung sowie die Neubeschaffung von Straßen- und Stadtbahnen inklusive der Sonderfahrzeuge.
- die Planung, der Bau und der Betrieb der ortsfesten Infrastruktur auf der Grundlage der strategischen ÖPNV-Planung der Stadt Frankfurt am Main (insbesondere GVP und NVP) für Neubauprojekte des Straßen- und Stadtbahnbetriebes.
- die Planung, der Bau, der Betrieb (einschließlich Reinigung und Winterdienst) und die Instandhaltung der ortsfesten Infrastruktur für den Straßen- und Stadtbahnbetrieb einschließlich der Betriebshöfe, der Streckeninfrastruktur für den Schienenbetrieb, der Abstellanlagen, der Haltestellen, der Stationen und der sonstigen Einrichtungen. Dies erfolgt aufgrund bestehender Nutzungsverhältnisse zum Teil gemeinsam mit der Stadt Frankfurt am Main und der Deutsche Bahn AG.

- das Netz- und Betriebsmanagement (insbesondere Betriebsplanung), soweit dem Straßen- und Stadtbahnbetrieb zurechenbar.
- das Betriebs-, Informations-, Daten- und Sicherheitsmanagement, soweit dem Straßen- und Stadtbahnbetrieb zurechenbar.
- die Kundenbetreuung und der Vertrieb (inkl. Sicherheit, Service, Fahrgeldsicherung), die Fahrgastinformation und das Marketing, soweit dem Straßen- und Stadtbahnbetrieb zugeordnet.

2. Beschreibung der Beförderungsqualität

2.1 Busverkehr

2.1.1 Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität

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

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

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

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

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

Für spezifische Details wird an dieser Stelle auf den Qualitätsbericht Bus 2013 (vgl. hierzu: <http://www.traffiq.de/veroeffentlichungen>) verwiesen.

2.1.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2013

a) Subjektive Erhebungskriterien

Die nachfolgende Abbildung fasst die wesentlichen Ergebnisse aus den Qualitätserhebungen für das Jahr 2013 zusammen.



Abbildung 3: Subjektive Kriterien Busverkehr 2013

Es wurden insgesamt 7214 Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit Bussen befragt. Die Mittelwerte der bonus-malus-relevanten subjektiven Kriterien lagen bei allen Bündeln³ zwischen 1,9 und 2,5. Die Zufriedenheit mit dem Busverkehr allgemein wurde insgesamt mit einer guten 2,1 bewertet. Die besten Beurteilungen erhielten die Busverkehre für die Kriterien „Sicherheit“ und „Erscheinungsbild des Fahrpersonals“; die schlechtesten Bewertungen dagegen für die Kriterien „Pünktlichkeit“ und „Fahrstil“.

b) objektive Erhebungskriterien

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

Folgende objektive Kriterien wurden in den einzelnen Bündeln überprüft:⁴

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

³ Da Bündel H im Betrachtungszeitraum nur im Probebetrieb fährt, wurde auf die Erfassung von subjektiven Erhebungskriterien verzichtet.

⁴ Da Bündel H im Betrachtungszeitraum nur im Probebetrieb fährt, wurde auf die Erfassung von objektiven Erhebungskriterien verzichtet.

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

Für die Erhebung 2013 wurden insgesamt 3.436 Erhebungsfahrten durchgeführt. Die vertraglich festgelegte Erhebungssystematik in den Bündeln A bis E ermittelte die Erfüllung der Kriterien in Prozentwerten. Nur im Bündel F wurde aufgrund der geringen Fahrtenanzahl die absolute Anzahl der Mängel erfasst.

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

Die Ergebnisse sind für 2013 insgesamt zufriedenstellend.

2.2 Schienengebundener Verkehr

2.2.1 Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität

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

Als Nachweis der Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung dient ein Qualitätsmesssystem, das eine kontinuierliche **Erhebung der Kundenzufriedenheit („subjektive Kriterien“)** beinhaltet. Die Erhebung der subjektiven Kriterien erfolgte anhand standardisierter Fragebögen mittels Befragung der Fahrgäste durch eingewiesenes Personal. Als Zielvorgabe (Soll-Werte) für die subjektiven Kriterien wurde die angestrebte Zufriedenheit der Fahrgäste in Bezug auf das ausgewählte Merkmal festgelegt. Dem Messsystem liegt für die folgenden subjektiven Kriterien eine Referenzerhebung aus den Jahren 2008 bis 2010 zugrunde:

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

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

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

wurden im Jahre 2011 und 2012 zunächst Referenzerhebungen durchgeführt.

Die für diese Kriterien erstmals gewonnenen Ergebnisse sind in der Tabelle 4 für das Berichtsjahr 2013 aufgenommen worden.

Ergänzend zu den Erhebungen der Kundenzufriedenheit wurden im Jahr 2013 auch die **objektiven Qualitäts-Erhebungen („objektive Kriterien“)** durchgeführt. Im Rahmen dieser Erhebungen erfolgt eine systematische objektive Erfassung einzelner Merkmale (z.B. der statischen und dynamischen Elementen der Fahrgastinformation in Fahrzeugen und an Haltestellen oder der Funktionsfähigkeit von Verkaufsautomaten) im Umfang von je 694 Erhebungsfahrten in Straßenbahn- bzw. 690 Erhebungsfahrten in U-Bahn-Fahrzeugen inkl. Testfahrtscheinkauf am Automaten vor Fahrtantritt.

Basierend auf den Erhebungen des Jahres 2013 konnten nun bereits weitere Ergebnisse in Fortsetzung der seit Mai 2012 erstmals durchgeführten Erhebungen generiert werden.

Für spezifische Details wird an dieser Stelle auf den Qualitätsbericht Schiene 2013 (vgl. hierzu: <http://www.traffiq.de/veroeffentlichungen>) verwiesen.

2.2.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen in 2013

a) subjektive Erhebungskriterien

Die nachfolgende Abbildung fasst die wesentlichen Ergebnisse der Erhebungen zur Kundenzufriedenheit aus den Qualitätserhebungen für das Jahr 2013 zusammen.



Abbildung 4: Subjektive Kriterien U-Bahnen / Straßenbahnen / Verkaufsstellen 2013

Im Jahr 2013 wurden in den Fahrzeugen der Straßen- und U-Bahnen insgesamt 2.499 Fahrgäste nach ihrer Zufriedenheit befragt, an den Verkaufsstellen konnten 1.711 Interviews geführt werden. Die Mittelwerte der subjektiven Kriterien lagen im schienengebundenen Verkehr zwischen 2,0 und 3,0. Die Zufriedenheit mit dem schienengebundenen Verkehr allgemein wurde insgesamt mit einer guten 2,1 bewertet, wobei die allgemeine Zufrie-

denheit mit U-Bahnen etwas besser bewertet wird als die mit Straßenbahnen. Die Beurteilung des Verkaufsstellenpersonals erhält eine deutlich höhere Bewertung als die Kriterien, die in Straßen- und U-Bahnen abgefragt werden. Den höchsten Kundenzufriedenheitswert erreicht die Freundlichkeit des Verkaufsstellenpersonals mit einem Durchschnittswert von 1,5. Die besten Beurteilungen sowohl im U-Bahn- wie auch im Straßenbahnbereich erhielten die Kriterien „Sicherheit“ und „Fahrstil des Fahrpersonals“. Ebenso zufrieden sind auch Fahrgäste mit den Kriterien Temperatur in den Straßenbahnen, der Pünktlichkeit der U-Bahnen sowie dem Sicherheitsempfinden an den U-Bahn-Stationen. Die schlechteste Bewertung in beiden Bereichen erhielt das Kriterium „Information bei Betriebsstörungen“.

b) objektive Erhebungskriterien

Neben den unter a) dargestellten Kundenzufriedenheitsbefragungen wurde erstmals im Berichtszeitraum 2013 auch eine ganzjährige objektive Erhebung durchgeführt. Die Erhebung erfolgte im Zeitraum von Januar bis Dezember 2013, nachdem im Jahr zuvor (Zeitraum Mai - Dezember 2012) eine erste Referenz-Erhebung zur Ermittlung und Festlegung der für die Folgejahre gültigen Sollwerte stattgefunden hatte.

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

- Zielanzeige außen Frontseite
- Zielanzeige außen seitlich
- Zielanzeige außen hinten
- reguläre Ansage im Fahrzeug
- Innenanzeige der nächsten Haltestelle
- Innenanzeige der 2 folgenden Haltestellen
- aktueller Liniennetzplan
- aktueller Nachtbus-Netzplan
- aktuelle Linienweg-Darstellung (U-Bahn)
- Dynamische Fahrgastinformationsanzeige (DFI) am Bahnsteig der Haltestellen
- Fahrscheinkauf an Verkaufsautomaten

Für die Ermittlung des Jahresergebnisses 2013 wurden insgesamt 1.384 Erhebungsfahrten durchgeführt (davon 690 in U-Bahnen bzw. 694 in Straßenbahnen).

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

Die Ergebnisse zeigen ein hohes Maß an Erfüllung der geforderten Qualitätsvorgaben durch Einhaltung der festgelegten Sollwerte.

E. Gewährte Ausgleichsleistungen gegenüber den Betreibern

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

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

1. Busverkehr

Für das Jahr 2013 entstand bei den ausgewählten Betreibern für die im Zuständigkeitsgebiet von *traffiQ* erbrachten Busverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 56,4 Mio. € für Betrieb und 9,0 Mio. € für Infrastruktur, insgesamt 65,4 Mio. €.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhalten die ausgewählten Betreiber über die zugeschiedenen Tariferlöse⁵ (inkl. Personalmarken und erhöhte Beförderungsentgelte) hinaus für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen Ausgleichszahlungen in Höhe von 18,5 Mio. €.

2. Schienengebundener Verkehr

Für das Jahr 2013 entstand beim ausgewählten Betreiber für die im Zuständigkeitsgebiet von *traffiQ* erbrachten Schienenverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 248,3 Mio. €.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhielt der ausgewählte Betreiber über die zugeschiedenen Tariferlöse⁶ und die sonstigen Erträge hinaus im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung Ausgleichszahlungen in Höhe von 93,7 Mio. €.

F. Ausschließliche Rechte

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

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

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

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

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

1. Busverkehr

traffiQ hat im Berichtszeitraum 2013 allen ausgewählten Betreibern, die nach dem 03.12.2009 den Zuschlag für ein Linienbündel erhalten haben (vgl. Tabelle 1), bei Abschluss des öffentlichen Dienstleistungsauftrages ein ausschließliches Recht im Sinne der VO 1370 gewährt.

2. Schienengebundener Verkehr

traffiQ hat im Berichtszeitraum 2013 über die Stadt Frankfurt am Main im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags der VGF ein ausschließliches Recht im Sinne der VO 1370 für

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

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

die Erbringung von Schienenverkehrsleistungen (Straßenbahnleistungen im Sinne des PBefG) auf ihrem Zuständigkeitsgebiet sowie auf den abgehenden Linien gewährt.

Anlage 1 - Adressverzeichnis der ausgewählten Betreiber -

1. Busverkehr

| | | | |
|-------------|---|---------------------------|--------------------------|
| Veolia | Veolia Verkehr Rhein-Main GmbH | Flinschstraße 22 | 60388 Frankfurt am Main |
| Sippel | Autobus Sippel GmbH | Hessenstraße 16 | 65719 Hofheim am Taunus |
| ICB | In-der-City-Bus GmbH | Am Römerhof 27 | 60486 Frankfurt am Main |
| UOB | Urberacher Omnibusbetrieb Emil H. Lang GmbH | Konrad-Adenauer-Straße 83 | 63322 Rödermark/Urberach |
| Sack Reisen | Omnibus + Reisedienst Erich Sack GmbH | Otto-Hahn Straße 11 | 61381 Friedrichsdorf |

2. Schienenverkehr

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

