

Geschäftsbericht 2018



Vorwort

Sehr geehrte Damen,
sehr geehrte Herren,

als wachsende Stadt mit derzeit rund 750.000 Einwohnern und über 375.000 täglichen Einpendlern steht Frankfurt am Main bei der nachhaltigen Gestaltung von Mobilität vor besonders großen Herausforderungen. Der öffentliche Nahverkehr, den traffiQ gemeinsam mit den von ihr beauftragten Verkehrsunternehmen und weiteren Partnern – hier möchte ich stellvertretend die Verkehrsgesellschaft Frankfurt und den Rhein-Main-Verkehrsverbund nennen – gestaltet, ist dabei ein Schlüssel zur Lösung. Schon heute leisten Frankfurts Busse und Bahnen mit einem dichten Netz und modernen Fahrzeugen einen großen Beitrag zur umwelt- und kundenfreundlichen Mobilität in Deutschlands Pendlerhauptstadt.

Gemeinsam mit lokalen und regionalen Partnern stellt sich traffiQ der Herausforderung, ausreichende Kapazitäten zu schaffen und den Anteil des Nahverkehrs am Modal Split zu steigern. Faktoren hierfür sind Kapazitätserweiterungen, Lückenschlüsse und Netzerweiterungen insbesondere bei U-Bahn und Straßenbahn. Der Busverkehr soll durch Produktdifferenzierung attraktiver gestaltet werden. Auf den wichtigsten Linien streben wir einen 24/7-Betrieb mit einheitlichem Taktschema an. Wir wollen die Effizienz und die Qualität des Nahverkehrs erhöhen sowie Innovationen begleiten und vorantreiben.

Mit diesem anspruchsvollen Portfolio an Aufgaben steht die städtische Nahverkehrsgesellschaft kurz vor ihrem 20-jährigen Jubiläum gut da: Als „Werkzeug“ der Stadt und ihrer politischen Gremien sowie als Ansprechpartner und Dienstleister für alle Nutzerinnen und Nutzer von Bussen und Bahnen. Und nicht zuletzt als attraktiver Arbeitgeber.

In diesen Geschäftsbericht haben wir erstmals unsere Qualitätsberichte integriert, die zugleich als Gesamtbericht nach Art. 7 Abs. 1 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 der Europäischen Union dienen. So können Sie sich kompakt ein objektives Bild des Frankfurter Nahverkehrs machen. Das ist die Transparenz, für die traffiQ steht.

Ich wünsche Ihnen gute Fahrt mit Frankfurts Bahnen und Bussen.

Dr.-Ing. Tom Reinhold
Geschäftsführer



Einblick: Wer wir sind und was wir tun

Unsere Rolle

Die Stadt Frankfurt am Main ist Aufgabenträger für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im Sinne des hessischen ÖPNV-Gesetzes. Die Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung wurde auf die städtische Nahverkehrsgesellschaft traffiQ übertragen. Sie ist für die Organisation des U-Bahn-, Straßenbahn- und Busverkehrs zuständig.

traffiQ als 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.

Unsere Organisation



Unsere Aufgaben

Planung Nahverkehrsangebot

Netzplanung: Bus oder Bahn von A nach B. Herausforderung der „wachsenden Stadt“. Ausbau des Netzes. Lückenschlüsse. Verknüpfung Tram mit Bus mit U-Bahn. Neue Wohngebiete? – Natürlich mit Anschluss an Bus und Bahn!

Leistungsplanung: U-Bahn mit 3 oder 4 Wagen. Kleinbus oder Gelenkbus. Straßenbahn alle 10 oder alle 5 Minuten, Nachtverkehr: jeden Tag – die ganze Nacht.

Fahrplan: Beschleunigung. Verlässlichkeit. 5 Minuten von Römer bis Messe. Guter Anschluss von der U-Bahn zum Bus. Längere Züge und häufigere Fahrten zur Eintracht, zum Konzert, zur Messe. Verlässliche Anschlüsse gerade abends und am Wochenende.

Infrastrukturplanung: Haltestellenausbauplanung. Information an Stationen und Haltestellen. Haltestellenumgebungspläne. Kurzstreckenverzeichnis. Barrierefreier Ausbau – Prioritäten setzen.

Nachhaltigkeit: Ökonomisch und ökologisch sinnvolle Konzepte. Umstellung auf alternative Antriebe. Zielhorizont 2030.

Störfallkonzept: Vorbereitet auf den Ernstfall. Zentrale Leitstelle. Erschließungslücken abdecken. Abgestufter Ersatzverkehr – Taxi – Reservebus – Ausdünnen von Buslinien. Fahrgäste 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.

Kommunikation und Mobilitätsforschung

Verkehrsinself: Verkehrsmittelübergreifende Mobilitätsberatung. Persönliche Information. Fahrkartenverkauf. Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs.

Fahrgastinformation: rmv-frankfurt.de mit Informationen, Verkehrsmeldungen, Fahrplanauskünften. Servicetelefon täglich rund um die Uhr. Nahverkehrsinformationen für viele Zielgruppen: 14 Sprachen, Touristen, Barrierefreiheit. Fahrplanbuch. Linienfahrpläne. Tarifinformationen. Haltestellenumgebungs- und Stationspläne, Handzettel zu Veranstaltungen. Kundenzeitschriften mit dem RMV. Presse-Informationen.

Kundenservice: Anliegenmanagement. Kritik und Anregungen. 10-Minuten-Garantie. Informationsveranstaltungen. Mobilitätsberatung in Schulen, Firmen, Seniorenheimen. Mobilitätsmanagement.

Fahrgastbeirat: Der Fahrgast als kompetenter Kenner des Nahverkehrs. Einbindung in wichtige Entwicklungen. Aufnahme von Anregungen und Kritik. Leitlinien zu Schwerpunkten des Fahrgastinteresses. Bundesweites Netzwerk.

Werbung und Vermarktung – in Schlagzeilen: 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! Ich bus zur Arbeit.

Mobilitätsforschung: Fahrgastzählungen und -befragungen. 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.

Vergabe- und Verkehrsvertragsmanagement

Rechtssichere Ausschreibung und Vergabe von Nahverkehrsleistungen nach EU-Verordnung 1370/2007 sowohl in der Direktvergabe als auch im Wettbewerb. Rechtssichere Ausschreibung und Vergabe von Beraterleistungen bis zu Büromöbeln nach europäischen und nationalen Vorgaben.

Koordination der Verkehrsverträge für den lokalen Schienen- und Busverkehr.

Operative Qualitätssicherung: Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Verkehrsleistung für den Kunden des Frankfurter Nahverkehrs durch regelmäßige Gespräche mit den Verkehrsunternehmen unter Einbeziehung von Informationen aus Anliegenmanagement, Kundenbefragungen und technischen Systemen zur Leistungskontrolle. Informationsdrehscheibe zwischen den Verkehrsunternehmen und dem Hause traffiQ.

Diskriminierungsfreie Bereitstellung von Infrastrukturdienstleistungen für die Bus-Verkehrsunternehmen.

Strategisches Qualitätsmanagement: Implementierung einheitlicher Qualitätsstandards sowie einheitlicher und vergleichbarer Qualitätssicherungssysteme.

Erstellung der Qualitätsberichte Schiene und Bus und des Gesamtberichts gemäß VO(EG) 1370/2007 der EU.

Einnahmenmanagement und Verbund

Sicherstellung der Finanzierung für Frankfurts Busse und Bahnen: Nutzerfinanzierung durch Fahrgeldeinnahmen, Ausgleichs- und Erstattungszahlungen. Sicherung von Bundes- und Landesmitteln sowie Mitteln aus dem Kommunalen Finanzausgleich. Finanzierung aus städtischen Mitteln. Fördermittelmanagement. Prüfung alternativer, neuer Finanzierungsformen.

Faire Einnahmenaufteilung im Verbund: Mitwirkung bei verbundweiten Fahrgastbefragungen und Erhebungen sowie deren Auswertung für Frankfurt am Main. Mitgestaltung von Einnahmenaufteilungsverfahren und Bewertung von Einnahmenaufteilungsvorschlägen des RMV bei neuen Tarifprodukten, innovativen Vertriebsformen und digitalen Angeboten.

Verbindungsstelle zum RMV: Beschlussempfehlungen für den RMV-Aufsichtsrat, Wahrnehmung der Interessen der Stadt Frankfurt am Main in den fachlichen Arbeits-

kreisen. Vertretung der finanziellen Interessen der Stadt Frankfurt im RMV und Zuordnung der Mittel auf Linien, Linienbündel und Verkehrsunternehmen. Begleitung von Pilotprojekten und Erfolgskontrolle. Zahlungsfluss-Controlling und Verwendungsnachweisführung. Abrechnung regionale Bus- und Schienenverkehre; Infrastrukturkostenausgleich mit anderen Gebietskörperschaften. Über 600 Millionen Euro für den Frankfurter Nahverkehr laufen durch die Bücher von traffiQ.

Partner- und Netzwerkmanagement: Vorstandsvorsitz und Geschäftsstelle der Landesarbeitsgemeinschaft ÖPNV Hessen.

Finanzen und Zentrale Services

Service für die Stadt: Fachliche Expertise. Entscheidungsvorschläge zur Entwicklung des Nahverkehrs. Bearbeitung ÖPNV-bezogener politischer Initiativen und Erstellung von Antwortentwürfen für städtische Mandatsträger zu ÖPNV-relevanten Kundenanliegen. Erstellung von Beschlussvorlagen für Magistrat und Stadtverordnetenversammlung. Umsetzung politischer Beschlüsse, die das Aufgabenspektrum der Gesellschaft betreffen.

Koordination von städtischen und regionalen Arbeitskreisen: Großveranstaltungen – aktuell die Vorbereitung der Fußball-Europameisterschaft 2024. Arbeitskreise – verbesserte Erschließung Commerzbank-Arena oder Airport City.

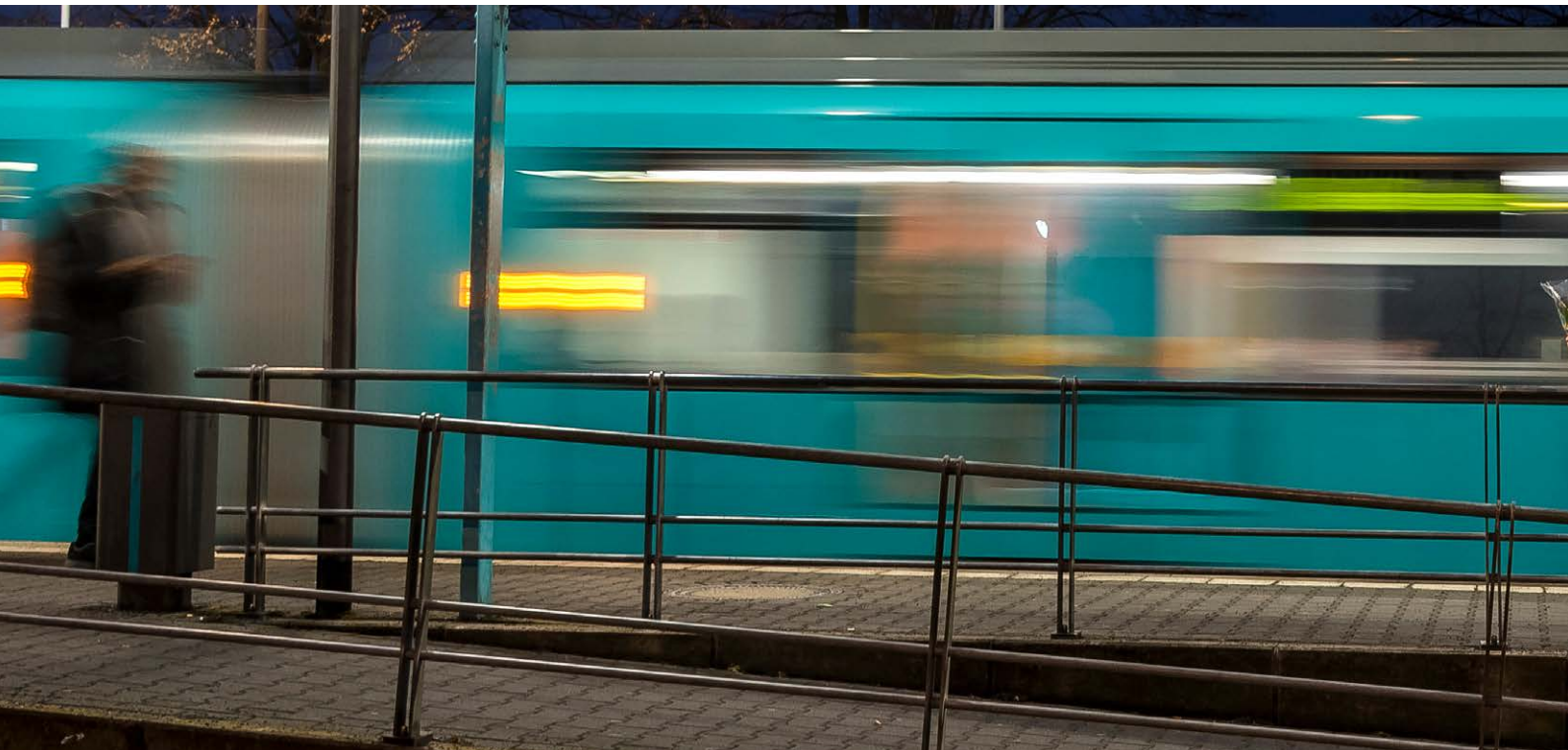
Controlling und Rechnungswesen: Erstellung Jahresabschluss und Wirtschaftsplan. Berichtswesen. Buchhaltung.

Projekt-, Prozess- und Risikomanagement: Gewährleistung effizienter Arbeitsabläufe. Erkennen und Abwenden drohender und eingetretener Risiken.

Personalservice und Organisationsentwicklung: Bearbeitung des gesamten Aufgabenspektrums im Personalwesen einer Gesellschaft, inkl. einer sachgerechten Fortentwicklung der Unternehmensorganisation, Arbeits- und Gesundheitsschutz.

Justizariat: Gewährleistung einer rechtskonformen Umsetzung der vielfältigen Aufgabenstellungen der Gesellschaft, besonders in Hinblick auf die Einhaltung vergabe- und beihilferechtlicher Vorgaben auf nationaler und europäischer Ebene. Datenschutz, Versicherungen, Korruptionsprävention.

Rückblick: Unsere Busse und Bahnen 2018



1. Januar

Der RMV senkt die Fahrpreise für Einzelfahrkarten und Tageskarten in Frankfurt am Main. Für Seniorinnen und Senioren wird die besonders preisgünstige 65-Monatskarte Frankfurt eingeführt.

30. Januar bis 2. Februar

Auf der Buslinie 77 am Flughafen setzt Autobus Sippel testweise einen batterieelektrisch betriebenen Bus im Linienverkehr ein. Zusätzlich bietet das Unternehmen auf der gleichen Linie zeitweise „Schnupperfahrten“ mit einem Brennstoffzellenbus an, der sonst im Industriepark Höchst verkehrt.

23. Februar

Mit Inbetriebnahme der Aufzüge wird die U-Bahn-Station „Eschenheimer Tor“ barrierefrei zugänglich. Damit sind 81 der 84 Stationen des städtischen U-Bahn-Netzes auch für Menschen nutzbar, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.

März

Nach rund 30 Monaten Bauzeit geht die neue Zentrale Leitstelle der VGF in Betrieb. Sie fasst die klassische Leitstelle, die für die Betriebsüberwachung des städtischen Nahverkehrs verantwortlich ist, und die Sicherheits- und Service-Zentrale zusammen.

28. März, 13. April

Eintägige Warnstreiks legen U-Bahnen und Straßenbahnen in Frankfurt am Main lahm. traffiQ kommuniziert die Möglichkeiten, die das dicht gestrickte Frankfurter Nahverkehrsnetz durch S-Bahn- und Buslinien noch bietet.

30. März

Der Lohrbergbus nimmt den Betrieb auf. Der Lohrberg als beliebtes Ausflugsziel ist jetzt mit dem Bus an den Wochenenden in wenigen Minuten bequem und schnell zu erreichen – ganz ohne Parkplatzsorgen.

17. bis 19. April

Das Technologieunternehmen Continental, die Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (VGF) und die Frankfurt University of Applied Sciences (Frankfurt UAS) führen einen autonomen Testbetrieb mit dem fahrerlosen CUbE (Continental Urban Mobility Experience) auf dem Frankfurter Hochschul-Gelände durch.

30. Mai

„Kurze Fahrten, kleinerer Preis“: Der RMV-Aufsichtsrat beschließt niedrigere Fahrpreise für kurze Fahrten über Frankfurts Stadtgrenze ab 1. Januar 2019. Die feingliedrigere Einteilung der Tarifgebiete hat Modellcharakter für das gesamte Verbundgebiet. Der Verbund verbessert damit das Preis-Leistungs-Verhältnis des RMV-Tarifs und erhöht die Attraktivität seines Angebots.

Juni

Die VGF bestellt 43 neue Straßenbahnwagen des Frankfurter Typs „T“ beim französischen Hersteller Alstom. Damit kann die Stadt nicht nur die älteren Wagen vom Typ „R“ ersetzen, sondern auch der aus der steigenden Einwohnerzahl erwachsenden zusätzlichen Nachfrage bis weit ins nächste Jahrzehnt nachkommen.

12. Juni

Im Verkehrsausschuss der Stadtverordnetenversammlung der Stadt Frankfurt am Main stellt traffiQ ihr „Umsetzungskonzept E-Bus. Alternative Antriebe für Frankfurt am Main“ vor.

21. Juni

Die Stadtverordnetenversammlung der Stadt Frankfurt am Main beauftragt den Magistrat, die Busverkehrsleistungen im Linienbündel A (neu) mit den Buslinien 56, 60, 71, 72, 73, n3, n4 für den Zeitraum von Dezember 2020 bis Dezember 2029 im wettbewerblichen Verfahren zu vergeben.

23. Juni bis 5. August

Nach mehr als drei Jahren Bauzeit geht der Frankfurter S-Bahn-Tunnel in den hessischen Sommerferien in seine letzte Sperrphase. Auch in diesem Jahr diente der lokale Nahverkehr, insbesondere die U-Bahn, als leistungsfähige Alternative für die S-Bahn.

25. Juni

Die Straßenbahn fährt wieder planmäßig durch Oberrad bis zur Endhaltestelle „Offenbach Stadtgrenze“. Wegen der Sanierung der Offenbacher Landstraße zwischen Baldwinstraße und Buchrainplatz war ihre Fahrt über ein Jahr unterbrochen.

1. Juli

Dr.-Ing. Tom Reinhold tritt die Nachfolge des langjährigen traffiQ-Geschäftsführers Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch an.

23. August

Die Stadtverordnetenversammlung der Stadt Frankfurt am Main beauftragt den Magistrat, die Busverkehrsleistungen im Linienbündel G mit den Buslinien 24, 25, 27, 28, 29, 65, 69, n4, n41 für den Zeitraum von Dezember 2020 bis Dezember 2028 im wettbewerblichen Verfahren zu vergeben.

Die Stadtverordneten beschließen die Veränderungen zum Jahresfahrplan 2019 (ab 9.12.2018) im Leistungsangebot des lokalen öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) in Frankfurt am Main für U-Bahnen und Straßenbahnen sowie für Busse.

August bis November

Die rund 350 Busse, die im täglichen Frankfurter Linieneinsatz stehen, werden mit neuen Fahrscheindruckern ausgestattet. Für die Akteure im Frankfurter Nahverkehr bedeutet die neue Technik einen großen Fortschritt. Sie ist zukunftsfähig, bietet also die Möglichkeit, neben den aktuellen eTicket-Funktionen auch neue Tarifstrukturen umzusetzen.

September

Frankfurts Busse und Bahnen sind auf Anregung des Fahrgastbeirats mit großen Aufklebern „Rollstuhl“ und „Kinderwagen“ ausgerüstet. 30 Zentimeter hoch und in reflektierender gelber Farbe signalisieren sie den Fahrgästen, wo der beste Einstieg für Menschen ist, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind.

5. September

Das Verwaltungsgericht Wiesbaden urteilt im Verfahren Deutsche Umwelthilfe gegen das Land Hessen über die Einhaltung der von der Europäischen Union vorgegebenen Grenzwerte von Stickstoffdioxid (NOx) in Frankfurt am Main („Dieselfahrverbot“). Die Stadt Frankfurt hat gegen das Urteil Revision eingelegt.

8. September

Vertreter des Fahrgastbeirats Frankfurt am Main nehmen an der 4. bundesweiten Tagung der Fahrgastbeiräte bei der S-Bahn Berlin teil. Initiiert wurde das Netzwerk im Jahr 2015 in Frankfurt am Main.

19. September

Mit einer Feier begeht der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main sein 20-jähriges Jubiläum. Gegründet auf Beschluss der Stadtverordnetenversammlung vom 27. Februar 1997, fand die konstituierende Sitzung am 21. April 1998 statt.

4. Oktober

Die VGF feiert das Jubiläum „50 Jahre U-Bahn“. Vor einem halben Jahrhundert begann das U-Bahn-Zeitalter mit Eröffnung der Strecke Hauptwache – Nordweststadt (heute: Nordwestzentrum).

26. Oktober

Verkehrsdezernent Klaus Oesterling zieht eine positive Bilanz des diesjährigen Einsatzes des Lohrbergbusses. Er stellt eine positive Entwicklung sowohl bei den Fahrgastzahlen als auch bei der Pünktlichkeit fest.

6. November

Das Bundesverkehrsministerium nimmt einen sieben Kilometer langen Fernbahntunnel zwischen Hauptbahnhof und Kaiserlei als „vordringlichen Bedarf“ in den Bundesverkehrswegeplan auf.

27. November

Der Frankfurter Oberbürgermeister Peter Feldmann und Verkehrsdezernent Klaus Oesterling präsentieren die fünf neuen Elektrobusse der In-der-City-Bus GmbH, die ab 9. Dezember 2018 den Betrieb auf der Buslinie 75 übernehmen. Mit ihrem auffälligen Design und Aufschriften wie „Ich bin ein Stromer“ werben sie für Hessens erste vollständig elektrisch betriebene Buslinie.

6. Dezember

RMV und traffiQ bündeln ihre Fahrgastinformationen unter einem Dach. Parallel mit dem „Umzug“ der lokalen Frankfurter Fahrgastinformationseinhalte auf rmv-frankfurt.de wurde die Website der Frankfurter Nahverkehrsgesellschaft, traffiQ.de, als Unternehmenswebsite neu konzipiert und gestaltet.

9. Dezember

Zu den Höhepunkten des Fahrplanwechsels gehören

- der Start des neuen Nachtverkehrs: Vier U-Bahn-Linien, vier Straßenbahnlinien und 15 Buslinien legen in den Nächten vor Samstagen, Sonntagen und Feiertagen ein dichtes Verkehrsnetz über die Mainmetropole. Gemeinsam mit den Nachtlinien des RMV, insbesondere den S-Bahnen, erhalten die nächtlichen Fahrgäste damit am Wochenende ein schnelles und gut abgestimmtes Netz in Frankfurt und in der Region.

- die Wiedereröffnung der Straßenbahnstrecke in der Kleyerstraße zur Haltstelle „Gallus Gustavsburgplatz“ mit neuer Konzeption für die Linien 14 und 18.
- die fünf Elektrobusse, die auf der Linie 75, Hessens erster „vollelektrischen“ Buslinie, zum Einsatz kommen. Sie bilden als Ringlinie die Verbindung zwischen der Bockenheimer Warte, dem Uni-Campus Westend, dem Palmengarten und dem Botanischen Garten.
- die U-Bahn-Linien U6 und U7, die im Westen der Stadt die Linienäste tauschen. Die U6 fährt künftig vom Industriehof nach Hausen statt zur Heerstraße, die U7 dann zur Heerstraße statt nach Hausen. Anlass ist das neue Nachtlinienkonzept, in das die U7 als „lange“ Durchmesserlinie eingebunden ist.

13. Dezember

Die Stadtverordnetenversammlung beauftragt den Magistrat, die Busverkehrsleistungen im Linienbündel C sowie die Annexleistung der Werkstatt und des Betriebshofes Rebstock für den Zeitraum von Dezember 2020 bis Dezember 2030 im Wege einer Inhouse-Vergabe direkt an die In-der-City-Bus GmbH (ICB) zu vergeben.

20. Dezember

Die Stadträte Mike Josef (Planen und Wohnen) und Klaus Oesterling (Verkehr) nehmen den neuen Busbahnhof am Bahnhof Höchst in Betrieb.

21. Dezember

Die Landesarbeitsgemeinschaft Öffentlicher Personennahverkehr Hessen (LAG ÖPNV) feiert ihr zehnjähriges Jubiläum. Ihr Vorstand wählt traffiQ-Geschäftsführer Dr.-Ing. Tom Reinhold zum neuen Vorsitzenden.

31. Dezember

Insgesamt 246,7 Millionen Mal haben die Kundinnen und Kunden im Jahr 2018 die städtischen U-Bahnen, Straßenbahnen und Busse genutzt. Das sind 13,9 Millionen oder sechs Prozent mehr als im Vorjahr. Vor zehn Jahren, im Jahr 2009, lag dieser Wert noch bei 195,6 Millionen – seitdem ist die Zahl der Fahrten um 51,1 Millionen, das sind über 20 Prozent, gestiegen.

Ausblick: Wohin fahren wir?



Als wachsende Stadt mit derzeit rund 750.000 Einwohnern und über 375.000 täglichen Einpendlern steht Frankfurt am Main bei der nachhaltigen Gestaltung von Mobilität vor besonders großen Herausforderungen. Ausdruck hierfür ist auch der seit Jahren anhaltende Anstieg der Fahrgastzahlen, bei dem Frankfurt stets über dem Bundestrend liegt. Der öffentliche Nahverkehr, den die städtische Nahverkehrsgesellschaft traffiQ gemeinsam mit den von ihr beauftragten Verkehrsunternehmen und weiteren Partnern gestaltet, ist dabei ein Schlüssel zur Lösung.

Gemeinsam mit den lokalen und regionalen Partnern stellt traffiQ sich der Herausforderung, für die wachsende Stadt höhere Mobilitätskapazitäten bereitzustellen. Ziel ist nicht nur ein „Mitwachsen“, sondern ein höherer Anteil von Bussen und Bahnen am Modal Split. Das kann mithilfe eines attraktiven, schnellen und zuverlässigen öffentlichen Nahverkehrs erreicht werden. Faktoren hierfür sind Kapazitätserweiterungen, Lückenschlüsse und Netzerweiterungen insbesondere bei U-Bahn und Straßenbahn. Der Busverkehr soll durch Produktdifferenzierung attraktiver gestaltet werden. Auf den wichtigsten Linien wird ein 24/7-Betrieb mit einheitlichem Taktschema angestrebt.

Angebot ausbauen

Entscheidende Schritte zur Verbesserung des Angebots sind in die Wege geleitet. Bei der U-Bahn befindet sich die Verlängerungsstrecke der Linie U5 ins Europaviertel im Bau. Die Planungen für die Verlängerung der gleichen Linie im Norden, von Preungesheim zum Frankfurter Berg, sowie der Linie U2 in Bad Homburg laufen. Noch im Jahr 2019 soll die Entscheidung über die Variante für den Lückenschluss zwischen Bockenheimer Warte und Ginnheim fallen.

Das Straßenbahnnetz wird zurzeit konzeptionell überarbeitet, um attraktivere Linienführungen und zusätzliche Kapazitäten zu ermöglichen. Inwieweit der Einsatz längerer

Züge sinnvoll möglich ist, wird geprüft. Die Ausweitung des Straßenbahnnetzes in die Region befindet sich in Frankfurt und umliegenden Städten auf der Tagesordnung.

Dem Ziel des 24/7-Verkehrs, dem traffiQ schon seit vielen Jahren folgt, ist Frankfurt mit Start des neuen Nachtlinien-Konzepts im Dezember 2018 einen großen Schritt näher gekommen: Vier U-Bahn-, vier Straßenbahn- und 15 städtische Buslinien verkehren am Wochenende ganz oder auf Teilstrecken praktisch rund um die Uhr. Diese Entwicklung, verbunden mit sinnvollen Produktdifferenzierungen beim Busverkehr, soll weiter verfolgt werden.

Basis für alle Maßnahmen, die sukzessive umgesetzt werden sollen, sind konsequente Schritte zur Qualitätsverbesserung des Angebots. Hier seien Stichworte wie Ver-

lässlichkeit, Anschlusssicherheit, Fahrgastinformation und einheitliches Taktschema genannt.

Effizienz und Qualität steigern

Der Nahverkehrsplan, den die Stadt Frankfurt als Aufgabenträgerin des lokalen ÖPNV 1997 erstmals beschlossen und 2005/06 fortgeschrieben hatte, befindet sich erneut in der Fortschreibung. Planungen für den mehrgleisigen Ausbau der zentralen Straßenbahn-Haltestelle am Hauptbahnhof sind ebenso im Gange wie weitere Maßnahmen zur Beschleunigung und Priorisierung von Tram und Bus. Zusätzliche Busspuren sind in Planung. Von der Erfassung der Pünktlichkeit als Bestandteil der Bedienungsqualität über die Etablierung von Pünktlichkeitsvorgaben führt der Weg zur vermehrten Einhaltung der geplanten Abfahrts- und Ankunftszeiten. Diese Maßnahmen erhöhen die Attraktivität und schaffen zusätzliche Kapazitäten im vorhandenen Fahrzeugpark.

Die Ausrüstung von 130 Bushaltestellen mit Anzeigen für aktuelle Fahrplaninformationen (Dynamische Fahrgastinformation) ist in Vorbereitung. Der barrierefreie Ausbau von Stationen und Haltestellen wird fortgesetzt.

Die Maßnahmen zur Attraktivitätssteigerung und wirtschaftlicheren Betriebsführung werden flankiert vom Einnahmenmanagement, um so insgesamt den hohen Kostendeckungsgrad im Frankfurter Nahverkehr zu bewahren. Stichworte sind hier die Nutzerfinanzierung durch Fahrgeldeinnahmen oder die Sicherung von Bundes- und Landesmitteln. Eine attraktive Tarifgestaltung führt zu steigenden Fahrgastzahlen und einer besseren Auslastung der städtischen Busse und Bahnen auch außerhalb der Hauptverkehrszeiten.

Nachhaltigkeit erhöhen

Noch im Jahr 2019 wird die Auslieferung von drei Brennstoffzellenbussen erwartet; ein Pilotprojekt, das Frankfurt in einer gemeinsamen Bestellung mit Mainz und Wiesbaden realisiert. Mit dem parallelen Einsatz dieser und fünf batterieelektrischer Busse will traffiQ Erfahrungen für die weitere Umstellung der Busflotte sammeln. Die Beschaffung weiterer wasserstoff- und batteriebetriebener Busse für die Umstellung von sechs Linien ist in Vorbereitung.

Es ist möglich, sich bis zum Jahr 2030 vollständig von Bussen mit fossilen Antrieben zu verabschieden. Das Konzept hierfür wurde den politischen Gremien vorgestellt und wird von diesen grundsätzlich befürwortet. Die zugehörigen politischen Beschlüsse werden Schritt für Schritt erfolgen.



Innovationen begleiten und fördern

Über den „klassischen Nahverkehr“ hinaus verfolgt traffiQ intensiv die Entwicklung neuer Mobilitätsangebote, mit denen sich Alternativen zum privaten Pkw-Besitz schaffen lassen. Dazu gehören das autonome Fahren, Ausbau von

Bike & Ride-Möglichkeiten sowie die Förderung von Car- und Ridesharing-Angeboten. Bereits für das Jahr 2019 ist am nördlichen Mainufer der Einsatz eines fahrerlosen Kleinbusses als Test in Vorbereitung.

Umsicht: So fahren wir nachhaltig

Nachhaltigkeit hat für traffiQ einen hohen Stellenwert. Als Aufgabenträgerorganisation der Stadt für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) nehmen wir deutlichen Einfluss auf die nachhaltige Mobilität in Frankfurt am Main. Das ist unser Anspruch und unsere Verpflichtung.

Ökologie

Frankfurts Busse und Bahnen leisten mit einem dichten Netz und modernen Fahrzeugen einen wichtigen Beitrag zur umwelt- und kundenfreundlichen Mobilität in Deutschlands Pendlerhauptstadt. Der Großteil der Nahverkehrsleistung – rund 80 Prozent der Fahrgast-Fahrten – wird in Frankfurt schon seit Jahrzehnten mit S-Bahnen, U-Bahnen und Straßenbahnen elektrisch erbracht. Die rund 370 Fahrzeuge große Busflotte ist eine der modernsten und saubersten in Deutschland. Der EEV-Standard ist selbstverständlich. Ein Drittel der Busse erfüllt bereits die Norm Euro VI, weitere kommen durch Umrüstung und Neubeschaffung hinzu. Auf den Linien, die die durch Stickoxide besonders belastete Innenstadt queren, verkehren fast ausschließlich Busse mit dem hohen Umweltstandard Euro VI und bereits fünf batterieelektrische Busse für die erste rein elektrisch betriebene Buslinie Hessens.

Bereits im Jahr 2017 hatte traffiQ gutachterlich ermitteln lassen, wie sich auch der Busverkehr auf alternative Antriebe umstellen ließe. Die Ergebnisse werden konsequent umgesetzt. Die ersten fünf batterieelektrischen Busse sind im Einsatz, die Auslieferung von drei Brennstoffzellenbussen wird für 2019 erwartet. Es ist möglich, sich bis zum Jahr 2030 vollständig von Bussen mit fossilen Antrieben zu verabschieden.

Im Büroalltag trägt traffiQ durch nachhaltiges Wirtschaften dafür Sorge, dass recyclingfähige Materialien beschafft und Ressourcen schonend verwendet werden.

Ökonomie

Die Steigerung der Attraktivität des öffentlichen Nahverkehrs dient nicht nur der Reaktion auf weiter zunehmende Fahrgastzahlen. Angestrebt wird vielmehr ein höherer Anteil von Bussen und Bahnen am Modal Split. Kapazitätserweiterungen, Lückenschlüsse, Netzerweiterungen und attraktive Tarifangebote haben das Ziel, zu einer weiter

verbesserten Auslastung und damit Wirtschaftlichkeit des städtischen Nahverkehrs beizutragen. Effizienzsteigerungen, etwa durch Bevorrechtigung des ÖPNV und Einrichtung zusätzlicher Busspuren, tragen ebenfalls zu einem wirtschaftlicheren Nahverkehr bei.

Die Betriebsorganisation von traffiQ setzt auf schlanke, effiziente Strukturen mit Projekt- und Prozessmanagement. Transparente Arbeitsabläufe mit klaren Zuständigkeiten und Entscheidungsfreiräumen führen zu einer hohen Qualität der Arbeitsergebnisse.

Soziales

Öffentlicher Nahverkehr ist durch die Bereitstellung bezahlbarer Mobilität ein Garant für die Teilhabe am sozialen Leben. In der Stadt Frankfurt am Main besteht ein dichtes Nahverkehrsnetz, mit dem alle Ziele erreichbar sind, und dessen Leistungen zu günstigen Preisen zur Verfügung gestellt werden. Die Reduzierung von Fahrpreisen, etwa für den Einzelfahrschein, die Tageskarte oder für kurze Fahrten über Frankfurts Stadtgrenze, fördert diese Absicht. Besondere Angebote für bestimmte Zielgruppen wie Schüler, Auszubildende, Studierende und Senioren werden weiter ausgebaut. Der Frankfurt-Pass unterstützt Menschen mit geringem Einkommen mit einer Vielzahl von Vergünstigungen, unter anderem auch mit deutlich ermäßigten Zeitkarten für Busse und Bahnen.

Als attraktive Arbeitgeberin legt traffiQ großen Wert auf den Erhalt der Motivation und Leistungsfähigkeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Stichworte sind hier flexible Arbeits- und Teilzeitmodelle, Maßnahmen zur Teamentwicklung, Angebote für gemeinsame Aktivitäten, eine leistungsorientierte Vergütung, Job-Ticket und Zusatzversorgungsleistungen. traffiQ investiert in die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und bildet Nachwuchskräfte aus. Mit umfangreichen Maßnahmen zur Gesundheitsprävention sollen die Gesundheit und damit die Leistungsfähigkeit bewahrt werden. Hierzu gehören unter anderem Zuschüsse für Fitness-Studios und Sportvereine sowie Rückenurse und Entspannungsangebote im Unternehmen.



16 Ginnheim
via Hbf. Messe

vgf
243 A
www.vgf-fhm.de

BleiweiBstraße

16 Ginnheim
16 Hbf. Messe
16 Ginnheim
16 Hauptbahnhof

Qualitätsbericht 2018

U-Bahn und Straßenbahn





- Insgesamt war die Qualität im lokalen Schienenverkehr positiv zu bewerten: Die Ergebnisse der Erhebungen zu objektiven und subjektiven Qualitätskriterien lagen im Wesentlichen im Rahmen der geforderten Qualität oder darüber.
- Die Kundenanliegen im lokalen Schienenverkehr bleiben konstant auf niedrigem Niveau. Die Zahl der Kundengarantiefälle ist hingegen weiterhin stark steigend.
- Die Einführung des neuen Betriebsleitsystems ITCS wurde weiter vorangetrieben. Es wird erwartet, dass die objektive Pünktlichkeitsmessung nach Abschluss der Arbeiten deutlich verbessert ist.

Die Frankfurter Straßenbahn- und U-Bahnverkehre umfassten im Jahr 2018 insgesamt 19 Linien. Davon entfielen zehn Linien auf den Straßenbahnverkehr und neun Linien auf den U-Bahnverkehr. Insgesamt waren auf allen Straßenbahn- und U-Bahnlinien 307 Fahrzeuge in der Verkehrsspitze im Einsatz. Davon wurden 95 Fahrzeuge im Straßenbahnverkehr und 212 Fahrzeuge im U-Bahnverkehr eingesetzt. Auf allen Straßenbahn- und U-Bahnlinien wurden 14,8 Millionen Nutzzugkilometer erbracht. Davon entfielen 7,0 Millionen Nutzzugkilometer auf den Straßenbahnverkehr und 7,8 Millionen Nutzzugkilometer auf den U-Bahnverkehr. In den Straßenbahnen wurden 66,6 Millionen und in den U-Bahnen 143,2 Millionen Fahrgäste befördert, die an 142 Haltestellen im Straßenbahnbereich und an 84 Stationen im U-Bahnbereich ein-, aus- oder umsteigen konnten.

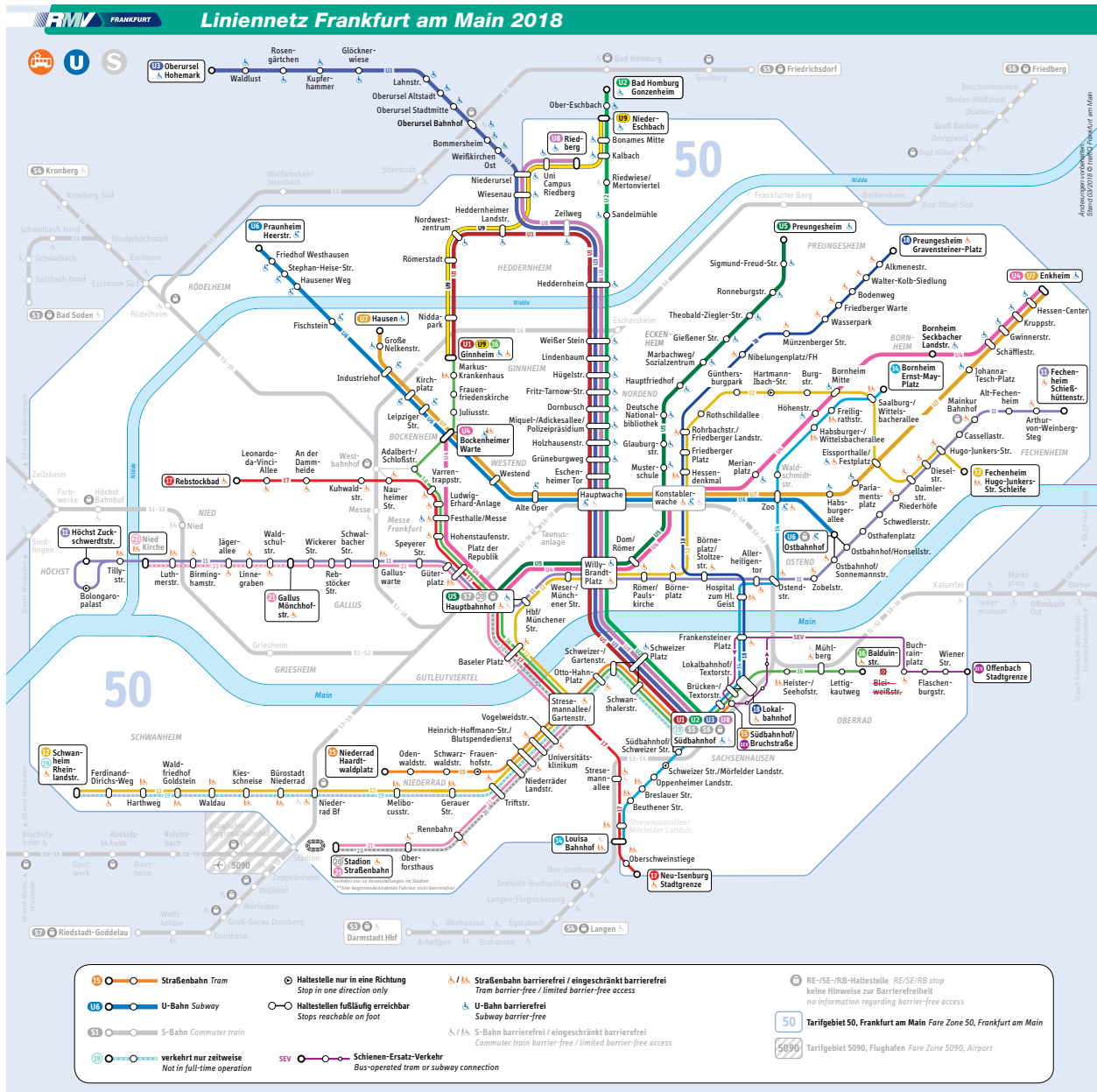


Abb. QS 01: Liniennetz Schiene in Frankfurt, Stand Oktober 2018

Im Jahr 2018 war die Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (VGF) mit der Erbringung der Schienenverkehrsleistungen 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, betraut.

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

Abb. QS 02: Direktvergabe Schiene, Stand Dezember 2018

Der Umfang, die Qualität und die Weiterentwicklung der von der VGF zu erbringenden Leistungen bestimmen sich nach der von der Stadt Frankfurt am Main vorgegebenen Regelung „Kooperation, Festlegung des Leistungsumfangs und der Qualitätssicherung“ (Anlage 2 zum Öffentlichen Dienstleistungsauftrag (öDA) lokale Schiene). Ein Qualitätssystem dient dabei als Nachweis für die Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung.

Folgende Aufgaben sind im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung festgelegt:

- der Betrieb der Straßen- und U-Bahnlinien inklusive der Stellung des Betriebsleiters gemäß Verordnung über den Bau und Betrieb der Straßenbahnen (BOStrab) und seiner Stellvertreter.
- die Fahrzeugvor- und -instandhaltung sowie die Neubeschaffung von Straßen- und U-Bahnen 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 Gesamtverkehrsplan (GVP) und Nahverkehrsplan (NVP) für Neubauprojekte des Straßen- und U-Bahnbetriebes.
- die Planung, der Bau, der Betrieb (einschließlich Reinigung und Winterdienst) und die Instandhaltung der ortsfesten Infrastruktur für den Straßen- und U-Bahnbetrieb 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 U-Bahnbetrieb zurechenbar.
- das Betriebs-, Informations-, Daten- und Sicherheitsmanagement, soweit dem Straßen- und U-Bahnbetrieb zurechenbar.
- die Kundenbetreuung und der Vertrieb (inkl. Sicherheit, Service, Fahrgeldsicherung), die Fahrgastinformation und das Marketing, soweit dem Straßen- und U-Bahnbetrieb zugeordnet.

Qualitätssystem

Das Qualitätssystem setzt sich zusammen aus der Erhebung subjektiver und objektiver Qualitätskriterien sowie der Anliegen- und Kundengarantiestatistik als weitere Indikatoren.



Subjektive und objektive Qualitätskriterien

Erhebungssystematik

Die subjektiven Qualitätskriterien werden über Kundenbefragungen erhoben. Hier geht es um die vom Kunden wahrgenommene Qualität der Leistung. Für jedes subjektive Kriterium ist eine Spanne festgelegt, innerhalb derer die Qualität liegen muss. Wird der festgelegte Qualitätsstandard übertroffen, erhält die VGF im Rahmen einer Anreizregelung einen Bonus.

Die Qualitätskriterien werden in regelmäßigen Abständen überprüft, bei Bedarf angepasst oder um weitere Kriterien ergänzt. Dies kann beispielsweise dann notwendig werden, wenn ein technisches Merkmal nicht mehr zeitgemäß ist.

Die Kategorie der objektiven Qualitätskriterien umfasst technisch-funktionale Aspekte der Fahrgastinformation an und in den Fahrzeugen sowie an den Stationen und Haltestellen. Für jedes Kriterium sind Toleranzwerte vereinbart. Testpersonale prüfen die Funktionstüchtigkeit der Elemente und die Korrektheit der Fahrgastinformation. Die Toleranzwerte bezeichnen bei den objektiven Qualitätskriterien die untere Grenze des erwarteten Qualitätsstandards.

Merkmal	IST-Wert 2017	IST-Wert 2018	SOLL-Wert Obergrenze	SOLL-Wert Untergrenze
Pünktlichkeit				
B1a: U-Bahn	2,08	2,07	2,16	2,36
B1b: Straßenbahn	2,30	2,25	2,21	2,41
Persönliche Sicherheit im Fahrzeug				
B2a: U-Bahn	1,97	1,94	2,02	2,22
B2b: Straßenbahn	2,07	2,02	1,95	2,15
Temperatur im Fahrzeug				
B3a: U-Bahn	2,02	1,97	2,34	2,54
B3b: Straßenbahn	2,17	2,22	2,07	2,27
Sauberkeit des Fahrzeugs				
B4a: U-Bahn	2,39	2,39	2,54	2,74
B4b: Straßenbahn	2,68	2,58	2,39	2,59
Fahrstil				
B5a: U-Bahn	2,13	2,07	2,15	2,35
B5b: Straßenbahn	2,20	2,15	2,12	2,32
Information bei Betriebsstörungen				
B6a: U-Bahn	2,64	2,62	2,70	2,90
B6b: Straßenbahn	2,72	2,68	2,69	2,89
Sauberkeit Haltestellen				
B7a: U-Bahn	2,48	2,49	2,20	2,40
B7b: Straßenbahn	2,54	2,55	2,32	2,52
Sicherheit Haltestellen				
B8a: U-Bahn	2,27	2,24	2,14	2,34
B8b: Straßenbahn	2,35	2,33	2,20	2,40
Verkaufsstellen				
B9: Beratungskompetenz	1,62	1,44	1,48	1,68
B10: Freundlichkeit Personal	1,48	1,40	1,43	1,63

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

Abb. QS 03: Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2018

Erhebungsergebnisse

Im Jahr 2018 wurden in den Fahrzeugen der Straßen- und U-Bahn insgesamt 3.585 Fahrgäste nach ihrer Zufriedenheit befragt. An den Verkaufsstellen wurden 1.565 Interviews geführt.

Die zusätzlich abgefragte allgemeine Zufriedenheit ergab einen Gesamtwert von 2,05 (Mittel aus U-Bahn und Straßenbahn) auf einer Skala von 1 - sehr zufrieden bis 5 - sehr unzufrieden.

Für die U-Bahn konnte mit sehr guten Werten für die Kriterien Pünktlichkeit, Persönliche Sicherheit im Fahrzeug, Temperatur im Fahrzeug, Sauberkeit im Fahrzeug, Fahrstil und Information bei Betriebsstörungen ein Bonus im Rahmen der Anreizregelung des öffentlichen Dienstleistungsauftrags (öDA) erreicht werden. Erstmals ergab sich auch bei

der Straßenbahn ein Bonus für das Kriterium Information bei Betriebsstörungen.

Die Qualität der Verkaufsstellen erwies sich erneut als außerordentlich positiv. Die im Vorjahr bereits hohe Zufriedenheit der Fahrgäste mit der Kompetenz und der Freundlichkeit des Verkaufspersonals an den beiden Standorten Hauptwache und Konstablerwache erreichte 2018 mit 1,44 und 1,40 einen Spitzenwert. Auch hier ergab sich ein Bonus für die VGF.

Die einzigen beiden Werte, die sich unterhalb des vorgegebenen Qualitätsniveaus befinden, sind die Kriterien Sauberkeit an U-Bahn-Stationen und Sauberkeit an Straßenbahn-Haltestellen. Insbesondere die stark frequentierten, gemeinsam mit der DB genutzten Stationen Konstablerwache, Hauptwache und Hauptbahnhof wurden auch

Merkmalsname	IST-Wert 2017	IST-Wert 2018	Toleranzwert
Fahrgastinformation an Fahrzeug außen			
A1: Zugzielanzeige Fahrtrichtung vorne			
A1a: U-Bahn	99,8 %	99,5 %	97,0 %
A1b: Straßenbahn	99,4 %	99,7 %	97,0 %
A2: Zugzielanzeige Fahrtrichtung hinten			
A2a: U-Bahn	99,9 %	99,5 %	97,0 %
A2b: Straßenbahn	99,9 %	99,9 %	97,0 %
A3: Seitenanzeigen (2-fach)			
A3a: U-Bahn	99,8 %	99,7 %	96,0 %
A3b: Straßenbahn	99,8 %	99,8 %	97,0 %
Fahrgastinformation im Fahrzeug			
A4: Reguläre Ansagen (ELA-Ansagen)			
A4a: U-Bahn	98,5 %	98,0 %	97,0 %
A4b: Straßenbahn	99,0 %	97,6 %	97,0 %
A5: Innenanzeiger der nächsten Haltestelle (dyn.)			
A5a: U-Bahn	99,9 %	99,8 %	96,0 %
A5b: Straßenbahn	98,9 %	99,2 %	97,0 %
A6: Innenanzeiger der 2 Folge-Haltestellen (dyn.)			
A6a: U-Bahn	99,6 %	99,6 %	96,0 %
A6b: Straßenbahn	97,1 %	96,9 %	97,0 %
A7: Aktueller Liniennetzplan			
A7a: U-Bahn	96,5 %	98,9 %	97,0 %
A7b: Straßenbahn	96,0 %	96,9 %	97,0 %
A8: Aktueller Nachtbusplan			
A8a: U-Bahn	99,1 %	99,2 %	97,0 %
A8b: Straßenbahn	97,6 %	97,9 %	97,0 %
A9: Aktuelle Linienverlaufsdarstellung (U-Bahn)			
	99,4 %	100,0 %	97,0 %
Fahrgastinformation an Haltestellen/Stationen			
A11: DFI-Anzeige am Bahnsteig			
	98,8 %	98,8 %	96,0 %
Vertrieb			
A12: Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten			
	98,3 %	98,1 %	96,0 %

Abb. QS 04: Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2018

2018 negativ bewertet. Im Vergleich zum Vorjahr ließ sich keine Trendwende erkennen, obwohl die VGF Maßnahmen, darunter häufigere Reinigungen, ergriffen hat. Das Thema „Vermüllung“ scheint leider ein generelles gesellschaftliches Phänomen zu sein, das nicht nur den öffentlichen Personennahverkehr betrifft. Weder die VGF noch traffiQ können allein eine grundsätzliche Lösung dieses stadtweiten Problems herbeiführen.

Für die Ermittlung des Jahresergebnisses 2018 der objektiven Qualitätskriterien wurden insgesamt 1.463 Erhebungsfahrten durchgeführt, davon 755 in U-Bahnen und 708 in Straßenbahnen. Nahezu alle Ergebnisse liegen so-

wohl bei der Straßenbahn als auch bei der U-Bahn im Toleranzbereich. Wie schon in den Vorjahren ist die generell hohe Funktionsfähigkeit der Fahrgastinformationselemente an und in den Fahrzeugen positiv hervorzuheben. Ebenso liegen auch die Funktionsfähigkeit der dynamischen Fahrgastinformation an den Bahnsteigen sowie die Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten auf einem erfreulich hohen Niveau. Lediglich die Werte für die Kriterien Aktueller Liniennetzplan in Straßenbahnen und Innenanzeiger Folge-Haltestellen in Straßenbahnen liegen knapp unterhalb der Toleranzgrenze. Letzteres ist bedingt durch leicht gehäuftes Nicht-Funktionieren des Folge-Haltestellen-Laufbandes im Display des Typs R-Wagen.

Auswertung der Kundenanliegen und der Kundengarantie

Kundenanliegen

Auf Basis der Kundenanliegen zeigte sich die Qualität des lokalen Frankfurter Nahverkehrs 2018 gegenüber dem Vorjahr als nahezu unverändert. Die Gesamtzahl der Anliegen ist auf dem Niveau von 2017 stabil geblieben. Zahlenmäßig spürbare Verbesserungen im U-Bahn- und

Straßenbahnbetrieb wurden durch die Auswirkungen der Sommerhitze mit einer Vielzahl von Beschwerden zu ausgefallenen Fahrten, beispielsweise aufgrund von Störungen durch beschädigte Fahrdrähte oder Überhitzung der Fahrzeuge, aufgezehrt.

Die Auswertung der Kundenanliegen zeigte insgesamt in Frankfurt am Main folgendes Bild:

Anzahl	Januar bis Dezember 2018												Gesamtergebnis
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
10-Minuten-Garantie	2	3	5	4	3	2	0	3	0	1	2	2	27
Barrierefreies Reisen	2	0	1	3	7	5	2	6	6	3	2	8	45
Fahrgastinformation	149	77	78	70	56	88	80	95	45	84	90	112	1.024
Fahrgastrechte	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Fahrpreise/Tarife	6	2	0	0	1	0	0	2	0	0	1	1	13
Fahrt/Linie (Betrieb)	285	366	402	259	227	300	394	459	240	294	352	279	3.857
Haltestelle/Infrastruktur	77	61	49	56	62	83	119	81	59	70	95	74	886
Info-Anfragen	66	86	84	76	60	71	55	67	41	59	49	40	754
Lob/Anregung	15	12	14	9	11	8	15	5	11	8	13	8	129
Mobilitäts-Garantie	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personal	258	235	200	207	203	248	267	251	178	227	224	166	2.663
Personalisierte Dienste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sicherheit/ Subjektives Empfinden	11	10	1	8	4	9	1	6	5	4	7	0	66
Sonstiges	38	30	26	20	16	22	9	19	11	24	16	14	245
Verkehrs-/ Angebotsplanung	28	21	31	21	19	30	36	56	21	41	39	99	442
Vertrieb/Fahrkartenkauf	42	25	22	31	30	31	40	49	28	37	30	40	405
Gesamtergebnis	979	928	913	764	699	896	1.018	1.099	645	852	920	843	10.556

Abb. QS 05: Kundenanliegen lokaler Nahverkehr Frankfurt am Main gesamt 2018

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Gesamtzahl der Kundenanliegen 2018 wieder gesunken und lag mit rund 10.000 Fällen wieder auf dem Niveau des Jahres 2015.

Von den 2018 insgesamt eingegangenen 10.556 Anliegen bezogen sich 7.188 (= 68,1 %) auf eine konkrete Fahrt oder Linie. Davon sind der Straßenbahn 1.129 Fälle und der U-Bahn 1.093 Fälle (einschließlich Schienenersatzverkehre mit Bus) zuzuordnen. Während die Werte der Straßenbahn gegenüber dem Vorjahr nahezu gleich geblieben sind, sind die Beschwerdeanlässe der U-Bahn um rund 30 % gestiegen. Diese Entwicklung stand offenbar in engem Zusammenhang mit den hitzebedingten Ausfällen während der Sommermonate. Die Beschwerden zur Straßenbahn resultierten insbesondere aus den vielen Straßenbaumaßnahmen. Von den insgesamt 1.200 eingegangenen Beschwerden zu Fahrtausfällen waren dennoch lediglich 26 % der

U-Bahn und der Straßenbahn zu etwa gleichen Teilen zuzurechnen. In der Kategorie Pünktlichkeit gingen 693 Beschwerden zu unpünktlichen Schienenverkehrsmitteln ein. Bei Ausfällen und Pünktlichkeit hat sich die Straßenbahn im Vergleich zum Jahr 2017 leicht verschlechtert.

Zum Thema Personal wurden 2018 in der Summe (U-Bahn, Straßenbahn und Bus) 2.662 Kundenanliegen abgegeben. Das entspricht einem Rückgang von 6,1 % gegenüber dem Vorjahr, wobei das Fahrpersonal im Fokus der Meldungen stand. Von der Gesamtsumme der Kundenanliegen zum Personal entfielen 28 % auf Beschwerden zu Personalern im Schienenverkehr. Die Tendenz ist damit weiterhin leicht steigend.

Kundengarantie

Bei der Auswertung der Kundengarantiefälle war zu berücksichtigen, dass die Kundengarantie („10-Minuten-Garantie“) seit dem 1.6.2017 über alle Betriebszweige und im gesamten Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) gilt. In der Summe hatte diese Ausweitung zu einem deutlichen Anstieg der Garantiefälle im Jahr 2017 geführt. Diese Entwicklung hat sich 2018 nochmals verstärkt, so dass sich die Kundengarantiefälle im lokalen Frankfurter Verkehr seit Einführung der verbundweiten Gültigkeit fast verdreifacht haben, während die Anzahl der Kundenanliegen nahezu gleich geblieben ist.

Die absoluten Zahlen in 2018 resultieren mutmaßlich daher weniger aus der Verschlechterung der Qualität, sondern vielmehr aus externen Einflussfaktoren infolge der verbesserten verbundweiten Nutzungsmöglichkeit. Gleichwohl geben die Dynamik und die Veränderungen auch Hinweise auf die Entwicklung der Qualität.

Von den insgesamt 41.498 Kundengarantiefällen über alle Betriebszweige (U-Bahn, Straßenbahn und Bus) bezogen sich 26.583 (64,1 %) auf den lokalen Schienenverkehr. Damit stieg der Anteil der Schienenverkehrsmittel an der Kundengarantie gegenüber 2017 leicht an. Getrieben wurden diese Entwicklungen insbesondere durch steigende Fallzahlen im zweiten Halbjahr 2018 auf den Linien U2, U3, 11 und 16.



Kundenanliegen und Kundengarantie U-Bahn und Straßenbahn 2017 – 2018

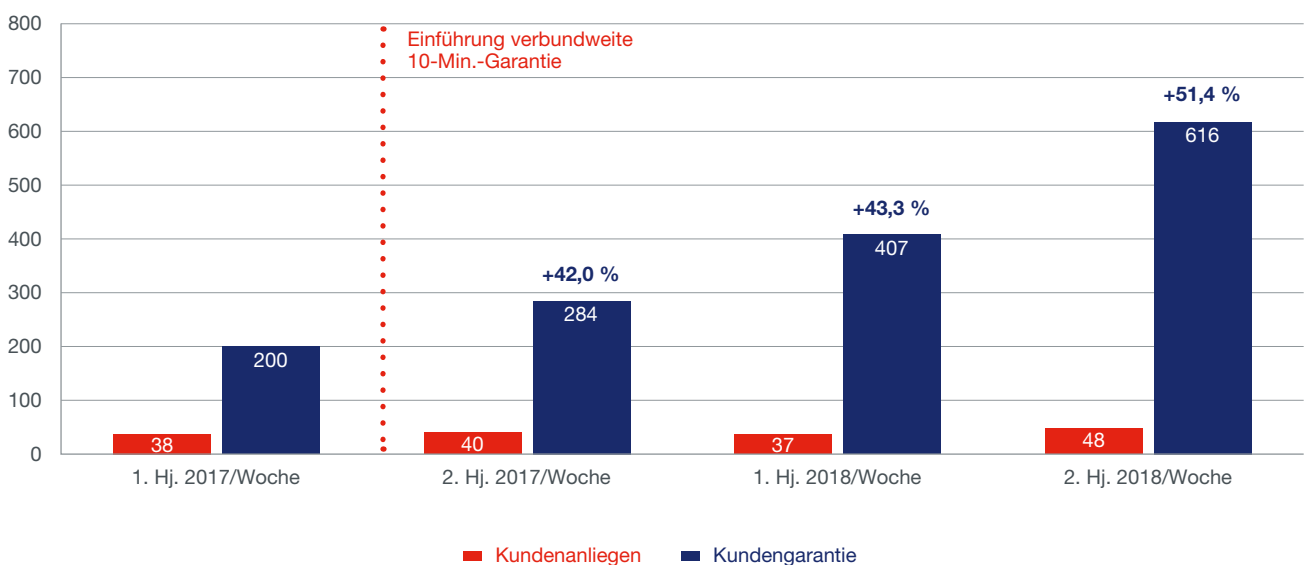


Abb. QS 06: Kundenanliegen und Kundengarantie U-Bahn und Straßenbahn 2017 – 2018

Infrastruktur und Fahrzeuge

Wesentliche Qualitätsmerkmale für den Zugang der Fahrgäste zum ÖPNV sind die barrierefreie und kundenorientierte Gestaltung der Straßenbahn-Haltestellen und U-Bahn-Stationen mit ihrer Zuwegung sowie der Einsatz moderner Fahrzeuge.

Barrierefreie Gestaltung der Stationen und Haltestellen

Das Programm für den barrierefreien Umbau vorhandener U-Bahn-Stationen und Straßenbahn-Haltestellen umfasst Infrastrukturmaßnahmen für die Fahrgastinformation, die Barrierefreiheit, die Leit-, Ortungs-, Informations- und Kommunikationstechnik und die Sicherheits- und Überwachungstechnik.

Als Beitrag zur flächendeckenden Barrierefreiheit wurden in den letzten Jahren U-Bahn-Stationen und Straßenbahn-Hal-

testellen kontinuierlich barrierefrei ausgebaut. Im Jahr 2018 konnte die barrierefrei ausgebaute Straßenbahn-Haltestelle Bleiweißstraße in Betrieb genommen werden. In diesem Zusammenhang erfolgte auch die Ausstattung mit Blindenleitsystemen, Wartehalle, dynamischen, akustischen und optischen Fahrgastinformations-Anzeigern (DFI). Die U-Bahn-Station Eschenheimer Tor wurde mit Aufzügen ausgestattet, so dass sie nun vollständig barrierefrei ist.



Fahrzeuge



Insgesamt verteilt sich der Fahrzeugbestand 2018 auf 38 Straßenbahnen vom Typ R und 74 vom Typ S. Die Fahrzeugflotte der U-Bahn bestand aus 224 Fahrzeugeinheiten der neuen Typen U5-25 (Einzeleinheit, Länge 25 m) und U5-50 (Doppeleinheit, Länge 50 m). Außerdem fuhren 2018 noch 37 Fahrzeuge der älteren Typreihe U4.

Im Regelfall werden niederflurige Straßenbahn-Fahrzeuge eingesetzt. Allerdings mussten wegen eines erhöhten Fahrzeugbedarfes ältere Hochflurfahrzeuge den aktiven Fuhrpark ergänzen. Diese Straßenbahnen sollen ab 2020 durch die neuen T-Wagen ersetzt werden.

2018 hat die VGF 43 Fahrzeuge des neuen Straßenbahn-Typs T bestellt. In Abstimmung mit dem Fahrgast-

beirat wurden die Ausstattungsmerkmale für Schienenfahrzeuge festgelegt und bereits für die Beschaffung der U-Bahn-Fahrzeuge des Typs U5 und der Straßenbahnen des Typs S berücksichtigt. Diese Merkmale sind auch in das Lastenheft für den neuen Straßenbahn-Typ T übernommen:

- Klimaanlage
- Videoüberwachung und Alarmsprechanlage
- großzügige Sondernutzungsflächen für Rollstuhlfahrer und Kinderwagen
- breite, gegenüberliegende Doppeltüren
- kontrastreiche taktile Haltestangen
- automatische Haltestellenansage
- gut lesbare Innen- und Außenanzeigen



Entwicklung der Fahrtausfälle

Fahrtausfälle wurden kontinuierlich ausgewertet und deren Entwicklung analysiert, damit die VGF nachhaltige Lösungen zur Reduzierung der Ausfälle ableiten kann. Die drei Hauptgründe für Fahrtausfälle sind auch 2018 nicht verfügbares Personal, Fahrzeugstörungen und Wagenmangel.

Die nachfolgend abgebildeten prozentualen Ausfallwerte beziehen sich auf die monatliche Gesamtleistung Straßenbahn und U-Bahn sowie Schiene gesamt.

Monatliche Fahrtausfälle U-Bahn und Straßenbahn 2018

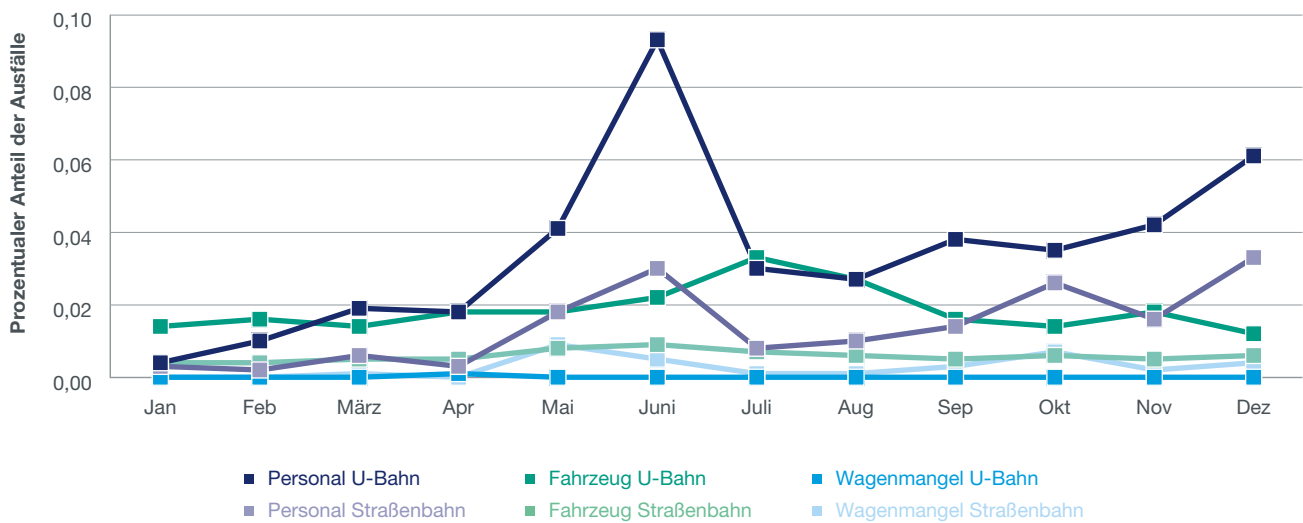


Abb. QS 07: Monatliche Fahrtausfälle U-Bahn und Straßenbahn 2018

Betriebs- und Störfallmanagement



Störfallkonzept

Das Störfallkonzept legt fest, wie bei Störungen im lokalen Schienenverkehr vorzugehen ist.

Klassifizierung der Störungen

Die Störungen sind nach Art und Dauer in drei Stufen klassifiziert:

- Stufe 1: Streckensperrungen/Betriebsunterbrechungen im gesamten Schienenbahnbereich (z. B. Unfall, Fahrstromausfall, Weichenstörung), welche nicht innerhalb weniger Minuten behoben werden können: Sofortige Einrichtung eines Ersatzverkehrs mit Taxis.
- Stufe 2: Geschätzte Störungsdauer länger als 60 Minuten im gesamten Schienenbahnbereich: Abfrage und sofortiger Einsatz von Busbereitschaften/Reservefahrern bei den jeweiligen Verkehrsunternehmen.
- Stufe 3: Geschätzte Störungsdauer länger als 120 Minuten in definierten Erschließungslücken und auf kritischen Abschnitten: Abzug und sofortiger Einsatz vom Linienverkehr.

Stand der Umsetzung

2018 ist mit den Vorarbeiten zur Umsetzung des Störfallkonzepts begonnen worden. Das Handbuch für das Fahrpersonal ist erschienen und erste Schulungen zu den Ersatzstrecken haben für die Busunternehmen stattgefunden.

Des Weiteren sind die Anforderungen und die Ausstattung der für den Schienenersatzverkehr (SEV) neu einzurichtenden Haltestellen und für den SEV zusätzlich einzurichtenden Bestandshaltestellen festgelegt worden. Die Information der Fahrgäste durch die Betriebsleitstelle der VGF und durch das eingesetzte Fahrpersonal im Störfall ist ebenfalls geregelt worden. Treten nun Störfälle im lokalen Schienenbahnverkehr auf, wird das verkehrsunternehmensübergreifende Zusammenspiel insbesondere zwischen Schiene und Bus zukünftig deutlich leistungsfähiger sein als bisher.

Neues Betriebsleitsystem (ITCS)

Die VGF ersetzt ihr rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) aktuell durch ein neues Betriebsleitsystem (ITCS = Intermodal Transport Control System). Die Migration der Schienenfahrzeuge wurde in 2018 weiter vorangetrieben.

Die Qualität der Migration wird durch die Vereinbarung von Anforderungen, auch hinsichtlich der Mängelbeseitigung, und die kontinuierliche Abstimmung zwischen traffiQ und VGF gewährleistet.

Pünktlichkeit

VGF und traffiQ arbeiten gemeinsam kontinuierlich an der Weiterentwicklung der Pünktlichkeitsmessung, so dass Daten zukünftig unmittelbar und voll umfänglich zur Analyse zur Verfügung stehen werden.

2018 wurden die Arbeiten zur Verbesserung der Pünktlichkeitsmessung und -bewertung weitergeführt. Die ersten belastbaren Ergebnisse werden in Abhängigkeit von der vollständigen Inbetriebnahme des neuen Betriebsleitsystems ITCS nach der Migration voraussichtlich in 2019 vorliegen.

Die Pünktlichkeit jeder Linie wird dann für die Hin- und Rückfahrten ausgewertet. Dazu sollen Pünktlichkeitswerte von den Start- und Endhaltestellen sowie an zusätzlichen strategischen Punkten auf jeder Linie erhoben werden. Außerdem werden die streckenbezogenen Fahrplanabweichungen erfasst. Die Zielsetzung des Messverfahrens ist die Auswertung der Pünktlichkeit des Betriebs auf jedem Linienweg und jeder frei wählbaren Teilstrecke.

Konzept für dynamische Fahrgastinformationssysteme (DFI)

Die Weiterentwicklung der DFI-Systeme wird eine deutlich höhere Zuverlässigkeit und inhaltliche Qualität der Information für den Fahrgast bringen.

traffiQ und VGF entwickeln dazu gemeinsam ein betriebliches Konzept zur Optimierung der elektronischen Fahrgastinformationssysteme mit folgenden technischen Anforderungen:

- Echtzeitdarstellungen auf den Anzeigern für alle Betriebszweige
- Dynamische Gleisdarstellungen
- Einbindung von Daten des Regionalverkehrs gemäß gültiger VDV-Schriften
- Erweiterungen für künftige europäische Standardisierungen (z. B. Schnittstellen, Lauftexte abweichend von Linie und/oder Fahrt, Anzeige der Traktionslängen und Gefäßgrößen der Folgefahrten im U-Bahnbereich)
- Protokollierung bei Änderungen der Anzeige
- Widerspruchsfreie Fahrgastinformation für die Anzeigen von Bus, Straßenbahn und U-Bahn

Ordnung und Sicherheit

Konzept zu Sicherheit und Service

Im Rahmen des Sicherheitskonzeptes der VGF wurde im Jahr 2018 zur weiteren Verbesserung von Sicherheit und Service für die Kunden die Zugbegleitung an den Wochenenden aufgestockt.

Die VGF nimmt am Arbeitskreis „Offensive Sozialarbeit, Sicherheit, Intervention, Prävention“ (OSSIP) teil, der von der Landespolizei koordiniert wird. Ziel des Arbeitskreises ist die Abstimmung eines gemeinsamen Umgangs mit dem Suchtmilieu am Hauptbahnhof.



Entwicklung ausgewählter Sicherheitsmerkmale

Die Analyse der Daten und die Ableitung geeigneter Maßnahmen zur weiteren Verbesserung der Sicher-

heit erfolgte gemeinsam durch die VGF und traffiQ im Rahmen der halbjährlichen Abstimmungsgespräche.

Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes und Fahrausweisprüfdienstes 2011 – 2018

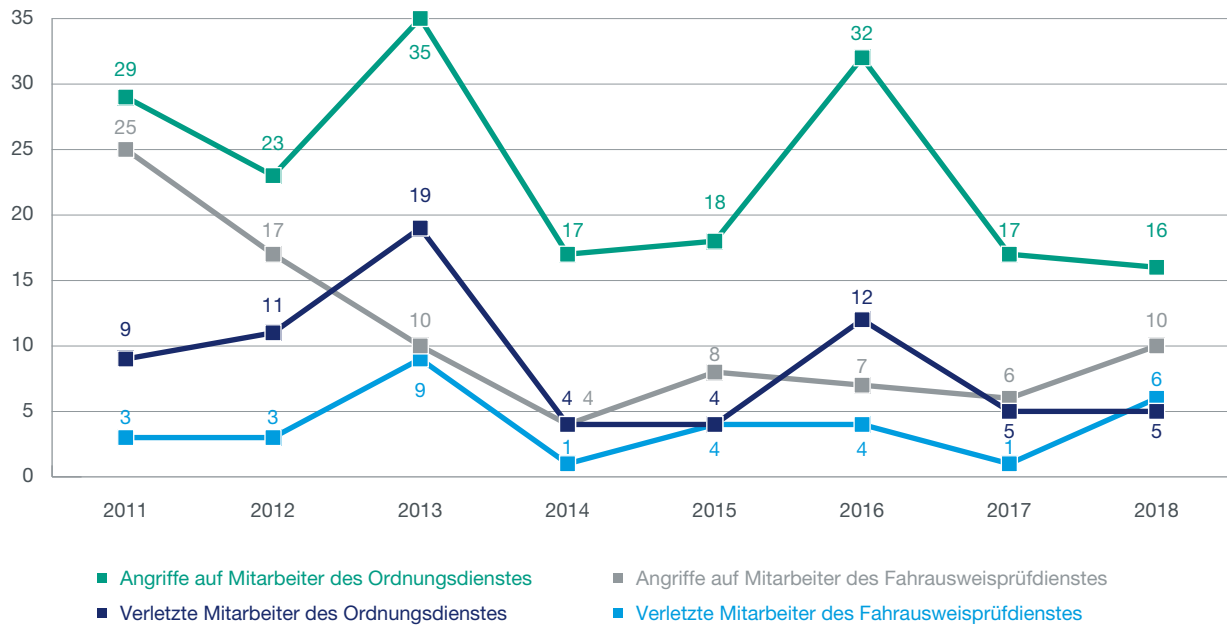


Abb. QS 08: Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes und Fahrausweisprüfdienstes 2011 – 2018

Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen 2012 – 2018

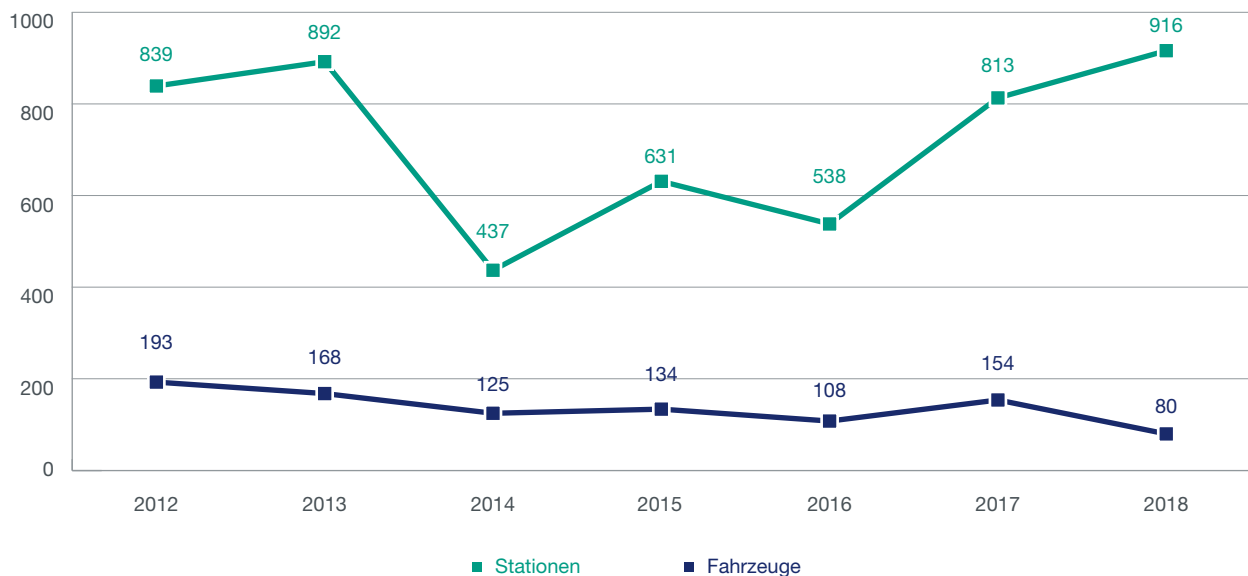


Abb. QS 09: Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen 2012 – 2018

Die Anzahl der Vorfälle in den Stationen ist erneut gestiegen und hat den höchsten Wert seit 2012 erreicht. Erfreulich ist, dass Beschädigungen durch Vandalismus in Fahrzeugen 2018 gegenüber dem Jahr 2017 um fast 50 % gesunken sind. Für den Tatbestand des

Vandalismus in Stationen besteht demnach noch immer Handlungsbedarf. Es ist zu prüfen, ob ein Zusammenhang zwischen der Häufung der lagernden Personen und der Häufung der Vandalismus-Vorfälle besteht.

Vertrieb und Kundenkommunikation

Vertrieb

Die kassentechnischen Nettoeinnahmen des Gesamtvertriebs mit RMV-Relevanz konnten in 2018 im Vergleich zu 2017 absolut um 15,37 Millionen Euro netto, also um 5,93 %, gesteigert werden. Die Veränderung der kassentechnischen Einnahmen der VGF ist größtenteils auf die Einführung des LandesTickets Hessen zurückzuführen. Hierbei handelt es sich aber nur um eine vorläufige Zuweisung, von der nur etwa ein Drittel als Einnahmen bei der VGF verbleiben wird.

Die Umsatzentwicklung in den einzelnen Vertriebskanälen ist unterschiedlich ausgefallen. Prozentual gut entwickelt haben sich neben dem Segment Großkunden auch die Segmente Jahreskarten-Abo und Private TicketShops. Rückläufig hingegen sind, wie schon 2017, die Umsätze des personalbedienten Vertriebskanals TicketCenter der VGF. Durch Änderungen im Verfahren bei der Zuscheidung der kassentechnischen Einnahmen für den RMV-Webshop

durch den RMV entwickelte sich dieser Vertriebskanal stark rückläufig.

Die Zahl der ausgegebenen Schülertickets Hessen stieg von 2017 auf 2018 von rund 26.500 auf rund 33.000 Schülertickets im Abo. Der darin enthaltene Anteil der über das Stadtschulamts ausgegebenen Schülertickets stieg dabei von ca. 6.000 auf über 9.400 Stück. Zusätzlich wurden über 11.000 Schülertickets in den TicketCentern der VGF verkauft. Auch in diesem Jahr lag die Hochphase des Vertriebes in den Sommerferien. Die Bearbeitung der zahlreichen Neuanträge, Verlängerungen und Nachweisprüfungen wurde durch verschiedene Sondermaßnahmen unterstützt. Hierzu zählten ein verstärkter Personaleinsatz und die Kundenlenkung innerhalb der TicketCenter, Info-bus-Einsätze, gezielte Lenkung der Kundinnen und Kunden in das VGF-WebPortal und die Unterstützung durch Auszubildende sowie studentische Aushilfskräfte.

Vertriebskanäle	2017 (€/netto)	2018 (€/netto)	Veränderungen 2018 zu 2017
Eigene TicketCenter	28.507.677	25.331.759	-11,14 %
Private TicketShops	7.021.560	7.552.076	7,56 %
Verkehrsinself (VI)	2.023.722	1.688.320	-16,57 %
Stationäre Ticketautomaten	79.803.096	75.241.595	-5,72 %
WebShop (RMV/VGF)	233.445	78.967	-66,17 %
Jahreskarten-Abo	39.467.734	41.901.124	6,17 %
HandyTicket (RMV)	2.999.911	3.015.851	0,53 %
Großkunden (inkl. JobTicket)	99.112.627	119.725.492	20,80 %
Gesamt	259.169.773	274.535.185	5,93 %

Abb. QS 10: Umsatzentwicklung Vertriebskanäle

Qualitätssteigernde Weiterentwicklungen

Stationäre Ticketautomaten

Zur Akzeptanz kontaktloser Zahlungsmittel wurden alle stationären Ticketautomaten mit kontaktlosen Lesern ausgerüstet. Im ersten Schritt kann seitdem mit Kreditkarten (VISA, Mastercard, Amex) bezahlt werden. Auch für Apple Pay registrierte und auf dem Smartphone hinterlegte Kreditkarten werden akzeptiert. Im zweiten Schritt wird die Nachrüstung der Terminals für die Annahme von GiroCard kontaktlos erfolgen.

Um die Funktion „Einzahlungen am Ticketautomaten“ (zum Beispiel für das Erhöhte Beförderungsentgelt) realisieren zu können, wurde zudem in alle Geräte ein Barcodeleser eingebaut.

Für den Verkauf des Schülertickets Hessen wurden zwei neue Berechtigungsnachweise eingeführt:

- „Schüler unter 18 Jahre Wohnort Hessen“ und
- „Schüler ab 18 Jahre oder Wohnort außerhalb Hessen“

Mit der Einführung dieser Berechtigungsnachweise und der Einrichtung der entsprechenden Produktregeln am Ticketautomaten können das Schülerticket Hessen und das Schülerticket Hessen zum Frankfurt-Pass auch am Automaten gekauft werden.

VGF Ticketshops

Im Dezember 2018 wurde ein für die Kunden einfach zu bedienendes Feedback-System im TicketCenter Hauptwache installiert. Erste Auswertungen erfolgen im zweiten Quartal 2019.

Mittels des im TicketCenter Hauptwache installierten Kundenaufbausystems konnten in 2018 auch weitere Erkenntnisse zu den dortigen Kundenströmen und Kundenwünschen gewonnen werden, die unter anderem bei der künftigen Personaleinsatzplanung berücksichtigt werden sollen.

Die im Jahr 2017 hinzugekommenen regionalen Bearbeitungsfälle der RMV-10-Minuten-Garantie verursachten in den TicketCentern der VGF eine deutliche Steigerung der Kundennachfrage und des Bearbeitungsaufwands. Im Jahr 2018 wurden fast 500.000 Euro durch die VGF an Fahrgäste des RMV erstattet.

AboService

Alle Abonnements wurden von zehn- auf zwölfmal jährliche Zahlung umgestellt.

Es wurde eine Bestellmöglichkeit für das Schülerticket Hessen im AboOnline geschaffen. Dieses Angebot wurde

über Presse-Informationen sowie On- und Offline-Kommunikation (Plakate, Homepage, Automaten-Spot, Kommunikation mit Sozialräthäusern) beworben. Für persönliche Jahreskarten wurde eine Online-Nachweispflege eingerichtet.

In Sozialräthäusern hat die VGF an Infoständen über Fahrkartenangebote zum Frankfurt-Pass beraten. Zur Kundenansprache und Terminkoordination der Infostände wurde Kommunikationsmaterial entwickelt und an die Sozialräthäuser verteilt.

Großkunden/Direktvertrieb

Das Vertriebshintergrundsystem vHGS des RMV wird seit dem vierten Quartal 2018 produktiv bei der VGF eingesetzt, um Jobtickets als eTickets auszugeben. Die ersten JobTicket-Neukunden wurden in dieses System übernommen.

Schulungen für das Verkaufspersonal

Auch im Jahr 2018 wurden von der VGF regelmäßige Schulungen für das Verkaufspersonal durchgeführt.

Einsatz des Infobusses

Der Infobus wurde in den Frankfurter Stadtteilen zu Messen und Sonderveranstaltungen, in Seniorenwohnstätten und bei JobTicket-Kunden eingesetzt. Die Sozialräthäuser der Stadt Frankfurt wurden regelmäßig vom Infobus-Team besucht.

Kundenkommunikation

Jahreskartenaktion

Wie in den vergangenen Jahren wurde auch in 2018 eine gemeinsame Aktion zur Kundenbindung der Frankfurter Jahreskartenkunden von traffiQ und VGF durchgeführt. Dabei wurden alle bei der VGF geführten Besitzer einer Jahreskarte im Vorfeld des Fahrplanwechsels angeschrieben und diesen zur besseren Orientierung eine breite Auswahl an Medien der Fahrgastinformation, unter anderem auch das Fahrplanbuch, unentgeltlich angeboten.

Unter Berücksichtigung der Erkenntnisse der letzten Jahre wurde das Konzept angepasst und der Prozess effizienter gestaltet. Die Anzahl der Bestellungen hat im Vergleich zu den Vorjahren erneut abgenommen, so dass für das Jahr 2019 eine weitere Überarbeitung vorgesehen ist.

Wegeleitung und Informationsvitrinen


Die Arbeit an einer verbesserten Kundeninformation wurde im Jahr 2018 weiter forciert. Gemeinsam arbeiten traffiQ und VGF (teilweise auch mit weiteren Partnern) an einer Verbesserung und Modernisierung von Grundlagen zur Wegeleitung in Stationen und Haltestellen. Als erstes Ergebnis wurde die neue Wegeleitung und Beschilderung für die große Station Konstablerwache umgesetzt.

Weiterhin wurde auch 2018 an einer sowohl kundenfreundlicheren als auch vom Arbeitsablauf her verbesserten Information in den dafür vorgesehenen Vitrinen gearbeitet.

Qualitätsbericht 2018

Bus



- 
- A modern, multi-story apartment building with a mix of white and dark grey facades, featuring balconies and large windows. The building is situated in an urban environment with other structures and trees visible in the background.
- Das Bündel A mit dem Bündelbetreiber Transdev Rhein-Main hat eine deutlich positive Qualitätsentwicklung gezeigt.
 - Für die Linien 34, 46 und 50 ist eine Vielzahl von Maßnahmen für eine verbesserte Pünktlichkeit ergriffen worden.
 - Neue Wege zur Akquise von qualifiziertem Fahrpersonal geht die In-der-City-Bus GmbH (ICB) durch eine Kooperation mit der Agentur für Arbeit, die über Bildungsgutscheine den Erwerb des Busführerscheins finanziell unterstützt.
 - Die Buslinie 75 ist seit Dezember 2018 die erste komplett elektrifizierte Buslinie in Hessen.



Das Frankfurter Busnetz wurde im Jahre 2002 in Linienbündel aufgeteilt. 2018 umfasste es 53 Tagbus- und 11 Nachtbuslinien. Insgesamt waren in der Ver-

kehrsspitze 346 Fahrzeuge im Einsatz. Dabei wurden 62,2 Millionen Fahrgäste befördert, die an 717 Haltestellen ein-, aus- oder umsteigen konnten.

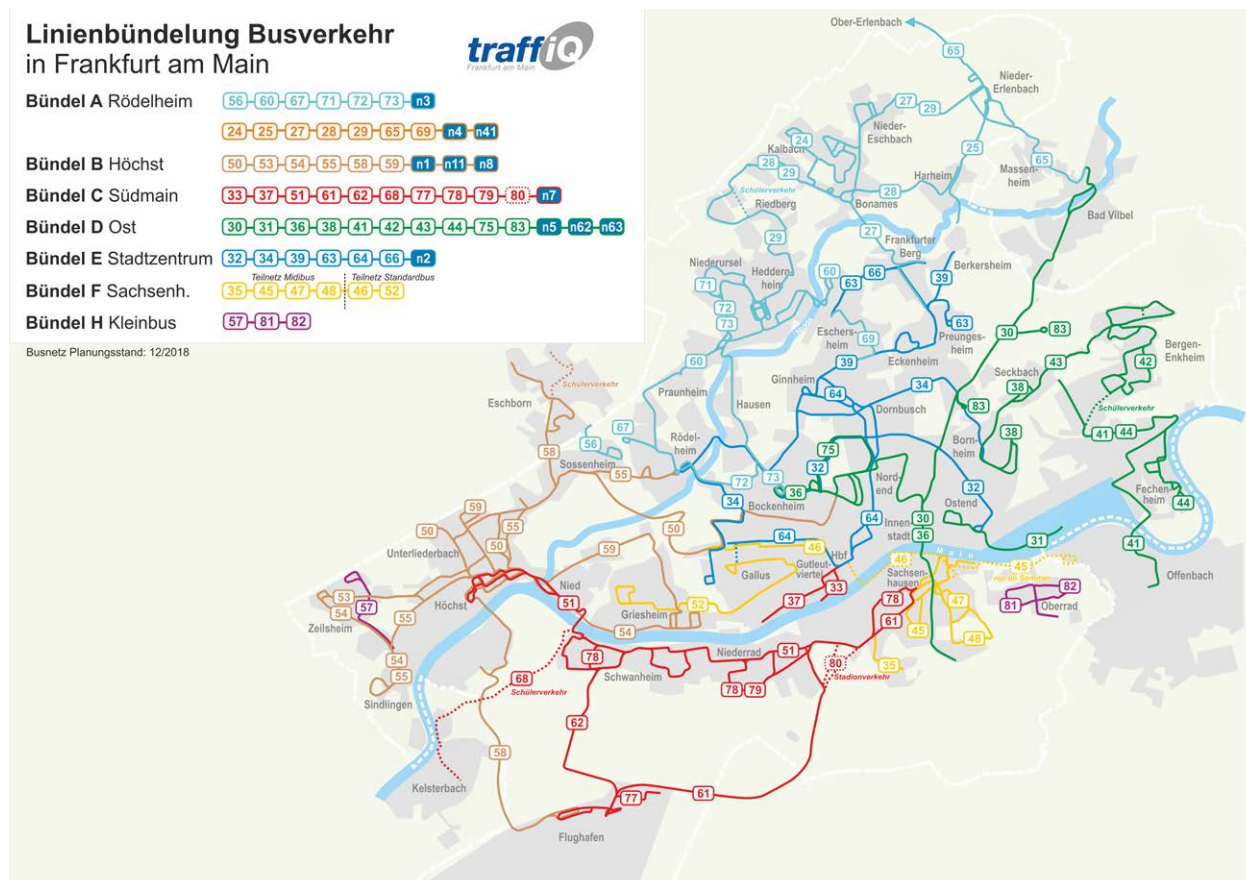


Abb. QB 01: Bus-Linienbündel in Frankfurt am Main, Stand 2018

Bis auf die direkt vergebenen Linienbündel D und E wurden alle Leistungen im Offenen Verfahren nach den Vorgaben der Bestimmungen des 4. Teils des GWB, der VOL/A/-EG und der Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge (Vergabeverordnung (VgV)) ausgeschrieben. Insgesamt gab es im Jahr

2018 in Frankfurt am Main fünf große und zwei kleine Linienbündel, wobei ein Linienbündel seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2013 in zwei Lose geteilt ist. Das Gesamtergebnis der Busverkehrsunternehmen betrug 16,77 Millionen Nutzkilometer.



Bündel	Linien	Betriebsaufnahme – Vertragsende	Vergabe erfolgte in	Auftragserteilung	Betreiber
A	24, 25, 27, 28, 29, 56, 60, 65, 67, 69, 71, 72, 73, n3, n4, n41	09.12.2012 – 12.12.2020	2011	25.11.2011	Transdev
B	50, 53, 54, 55, 58, 59, n1, n8, n11	14.12.2014 – 10.12.2022	2013	03.02.2014	DBRM
C	33, 37, 51, 61, 62, 68, 77, 78, 79, 80, n7	15.12.2013 – 12.12.2020	2012	22.01.2013	Sippel
D	30, 31, 36, 38, 41, 42, 43, 44, 75, 83, n5, n62, n63	01.08.2015 – 31.07.2025	2014	24.07.2014 ⁽¹⁾	ICB
E	32, 34, 39, 63, 64, 66 n2	11.12.2016 – 12.12.2026	2015	04.11.2016 ⁽²⁾	ICB
F Los 1	35, 45, 47, 48	15.12.2013 – 10.12.2021	2012	15.01.2013	DBRM
F Los 2	46, 52	15.12.2013 – 10.12.2021	2012	15.01.2013	DBRM
H	57, 81, 82	15.12.2013 – 08.12.2018 09.12.2018 – 12.12.2026	2012/2013 2017/2018	30.04.2013 09.04.2018	UOB UOB

Abb. QB 02: Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus, Stand: Dezember 2018

- 1) Das Bündel D mit Betriebsstart zum 01.08.2015 ist direkt vergeben worden, sodass anstelle eines Zuschlagsdatums das Datum des Stadtverordnetenbeschlusses angegeben wurde.
- 2) Das Bündel E mit Betriebsstart zum 11.12.2016 ist direkt vergeben worden, sodass anstelle eines Zuschlagsdatums das Datum des Stadtverordnetenbeschlusses angegeben wurde.

Qualitätssystem

Bei allen ausgeschriebenen Linienbündeln wurde in den Verkehrsverträgen ein Qualitätssystem verankert, mit dem die Qualität der vom jeweiligen Betreiber erbrachten Verkehrsleistungen regelmäßig überprüft wird. Das Qualitätssystem setzt sich zusammen aus der Erhebung der für das Bonus-Malus-System relevanten subjektiven und objektiven Qualitätskriterien sowie der Anliegen- und Kundengarantiestatistik als weitere Indikatoren.

Die Ergebnisse fließen – soweit sie die Leistung der im Wettbewerb vergebenen Verkehrsleistungen betreffen – in ein Bonus-Malus-System ein. Die Zielvorgaben für das

Qualitätsniveau der ausgewählten Leistungsmerkmale sind in den Verkehrsverträgen festgelegt. Abweichungen werden mit einem Bonus oder einem Malus belegt.

Erreicht ein Verkehrsunternehmen in den Messungen ein besseres Niveau als vorgegeben, bekommt es einen Bonus. Wird das vorgegebene Qualitätsniveau unterschritten, wird dies mit einem Malus sanktioniert. Die Höhe der Bonus- und Maluszahlungen ist durch das jeweilige Kriterium sowie den Grad der Abweichung vom vorgegebenen Qualitätsniveau festgelegt.

Subjektive und objektive Qualitätskriterien

Erhebungssystematik

Für die Erhebung der subjektiven Qualitätskriterien wurden 2018 insgesamt 7.995 Kunden nach ihrer Zufriedenheit mit der Leistung der Busverkehrsunternehmen befragt. Bei dieser Erhebung geht es um die vom Kunden wahrgenommene Qualität der Leistung.

Die Kategorie der objektiven Qualitätskriterien umfasst technisch-funktionale Aspekte der Fahrgastinformation am und im Fahrzeug sowie an den Haltestellen. Für jedes Kriterium sind Toleranzwerte vereinbart. Die Toleranzwerte bezeichnen bei den objektiven Qualitätskriterien die untere Grenze des erwarteten Qualitätsstandards.

2018 wurden insgesamt 4.423 Erhebungsfahrten durchgeführt. Testpersonale haben die Funktionstüchtigkeit der Elemente und die Korrektheit der Fahrgastinformation überprüft. Für die Bündel A bis E wird der Erfüllungsgrad des jeweiligen Zielwertes der Kriterien in Prozentwerten dargestellt. Die Kleinbündel F1, F2 und H sind aufgrund ihrer Größe von der Systematik ausgenommen. Hier basiert das Ergebnis auf der absoluten Anzahl der erfassten Mängel im Rahmen einer kleinen Stichprobe von 24 Fahrten im Jahr.

Die Qualitätskriterien werden in regelmäßigen Abständen überprüft, bei Bedarf angepasst oder um weitere Kriterien ergänzt. Dies kann beispielsweise dann notwendig werden, wenn ein technisches Merkmal nicht mehr zeitgemäß ist.

Erhebungsergebnisse

Die Zufriedenheit mit dem Busverkehr allgemein wurde 2018 auf einer Skala von 1 (sehr zufrieden) bis 5 (sehr unzufrieden) mit 2,23 bewertet und ist damit als durchschnittlich zu bezeichnen.

Die besten Beurteilungen erhielten die Kriterien Erscheinungsbild des Fahrpersonals und Sicherheit; die schlechtesten Bewertungen die Kriterien Pünktlichkeit und Fahrstil.

Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien Bus 2018

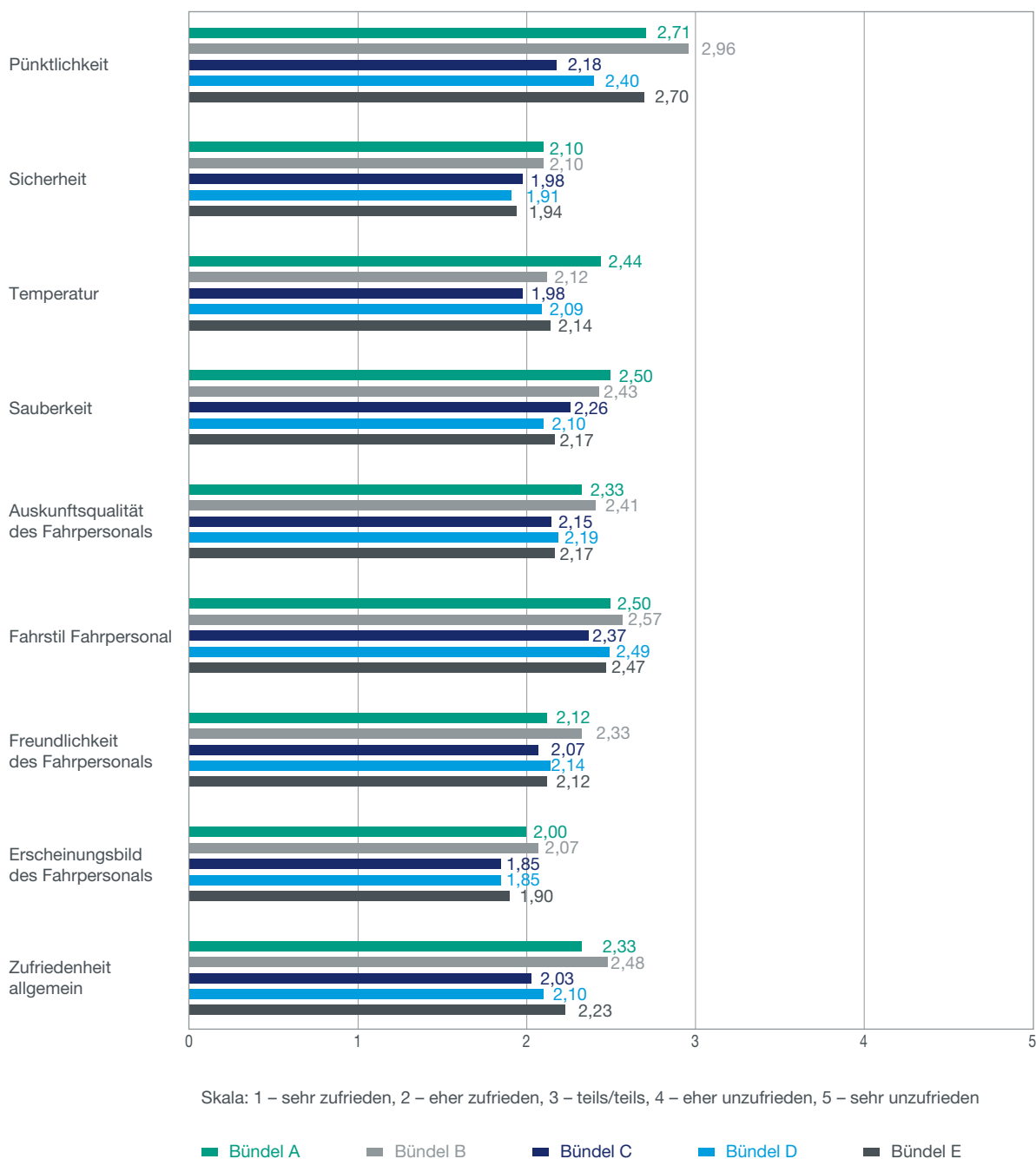


Abb. QB 03: Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien Bus 2018

traffiQ legt für die objektiven Qualitätskriterien das Vorhandensein und die Funktionstüchtigkeit der in den Verkehrsverträgen geforderten technisch-funktionalen Ausstattungsmerkmale der Fahrzeuge einschließlich der Möglichkeit des Fahrausweisverkaufs zugrunde.

Die Ergebnisse einzelner Merkmale, insbesondere der Fahrgastinformationen (Ansagen und Anzeigen im Fahrzeug) und des Kriteriums Fahrausweisverkauf sind teilweise nicht zufriedenstellend.

Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien Bus 2018

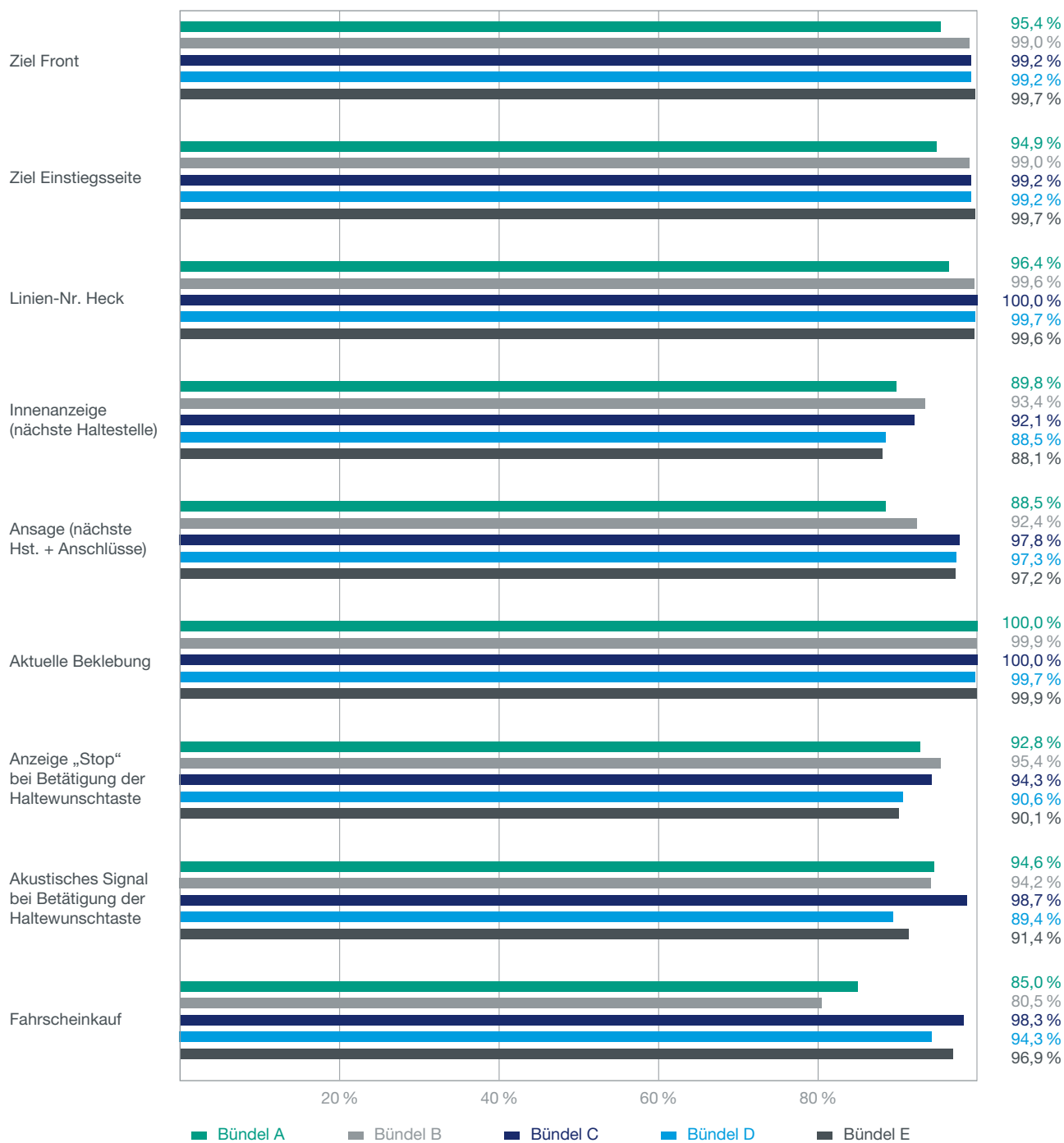


Abb. QB 04: Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien Bus 2018

Auswertung der Kundenanliegen und der Kundengarantie

Kundenanliegen

Von den 2018 insgesamt eingegangenen Kundenanliegen zu einer konkreten Fahrt oder Linie (7.188 Anliegen = 68,1 %) bezog sich etwa ein Drittel auf den Busverkehr. Auf Basis dieser Kundenanliegen lässt sich die Qualität des lokalen Frankfurter Busverkehrs 2018 gegenüber dem Vorjahr als im Wesentlichen kaum verändert bezeichnen. Eine spürbare Verbesserung zeigt das Bündel A.

Anders als bei der Erhebung der objektiven und subjektiven Qualitätskriterien sind in der Statistik der Kundenanliegen, die auf der Anzahl absolut eingegangener Anliegen basiert, auch die Kleinbündel F und H dargestellt, auf die aufgrund ihrer Größe vergleichsweise nur wenige Anliegen entfielen.

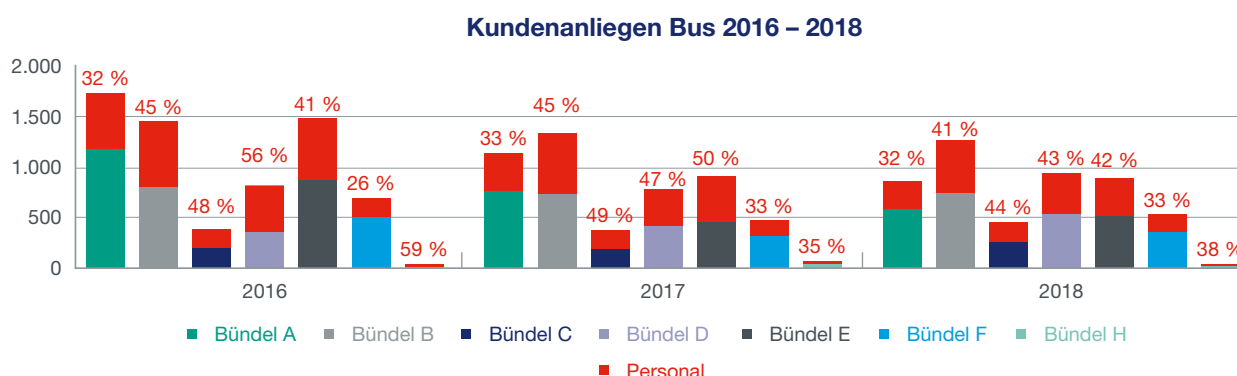


Abb. QB 05: Kundenanliegen Bus 2016 – 2018

Im Busverkehr standen Beschwerden zum Verhalten des Personals aufgrund des unmittelbaren Kontakts der Fahrerinnen und Fahrer zu den Fahrgästen besonders im Fokus. Etwa ein Drittel aller Anliegen im Busbereich befassten sich mit dem Verhalten des Personals. Diese Zahl ist hinsichtlich der sachlichen Richtigkeit der Beschwerden nur bedingt aussagefähig, da sich diese nur eingeschränkt ermitteln lässt. Neben dem Anfahren der Haltestellen (z. B. Vorbeifahren oder nicht kundengerechtes Halten) war hier das allgemeine Verhalten des Personals in all seinen menschlichen Facetten Hauptkritikpunkt.

Kundengarantie

Von den insgesamt 41.498 Kundengarantiefällen über alle Betriebszweige (U-Bahn, Straßenbahn und Bus) bezogen sich 14.915 (35,9 %) Fälle auf den lokalen Busverkehr. Die meisten Garantiefälle vereinigte die Buslinie 34 auf sich, gefolgt von den Buslinien 46 und 50.

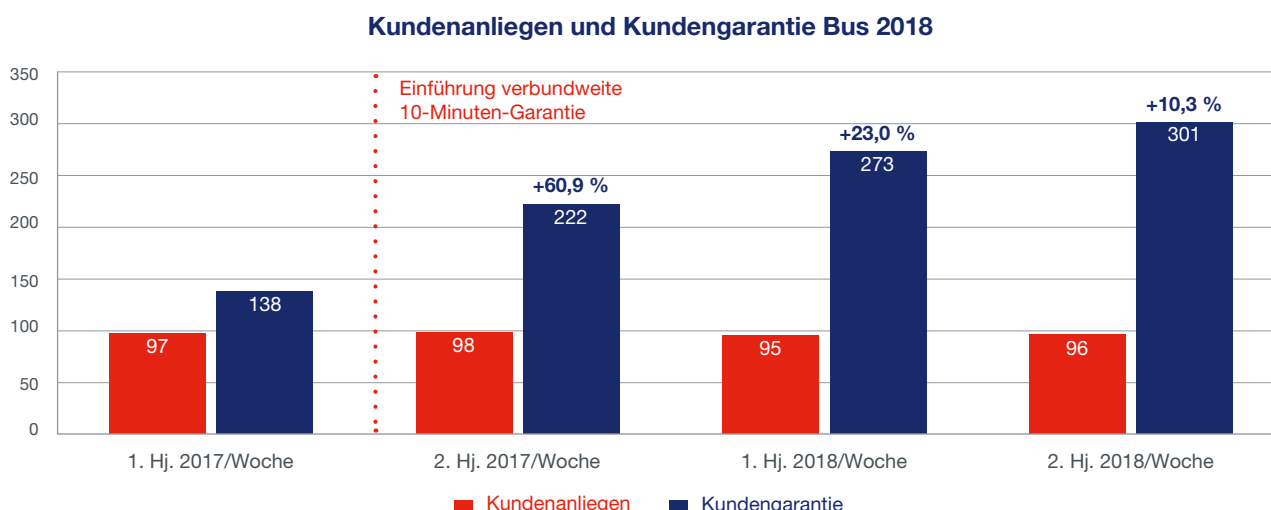


Abb. QB 06: Kundenanliegen und Kundengarantie Bus 2018

Betrieb

Pünktlichkeit

Die Analyse der Kundengarantiefälle und der Ergebnisse zur Kundenzufriedenheit zeigten im Jahr 2018 eine nicht zufriedenstellende Qualität bei der Pünktlichkeit, insbesondere bei den Buslinien 34, 46 und 50. Auf diese drei Linien entfielen 2018 annähernd ein Drittel aller eingegangenen Kundengarantiefälle im Busverkehr. Gemeinsam von traffiQ und den Busverkehrsunternehmen als Betreiber der Buslinien entwickelte und zum Fahrplanwechsel im Dezember 2018 umgesetzte Maßnahmen werden 2019 zu einer spürbaren Verbesserung der Pünktlichkeit auf diesen und weiteren Linien führen: Die Buslinie 34 bekam „entspanntere“ Fahrzeiten und ein zusätzliches Fahrzeug. Die Buslinie 46 belegt den zweiten Platz bei den Kundengarantiefällen. Die Verspätungen ergaben sich auf dem Ast „Europaviertel“ mit einer stetig wachsenden Nachfrage, während die Linie entlang des Museumsufers kaum genutzt wurde. Eine Rücknahme der Linie bis zum Hauptbahnhof, ergänzt um eine Taktverdichtung wird auch hier 2019 für Entlastung

sorgen. Die Buslinien 34 und 50 standen aufgrund ihres Linienwegs überwiegend zu Messezeiten im Stau. Ein neuer Linienweg für diese Zeiträume wird ab 2019 zu einer verbesserten Pünktlichkeit führen.

Eine weitere Maßnahme ist es, neuem Fahrpersonal mit einem Besuch vor Ort die Zentrale Leitstelle vorzustellen. Das bessere Verständnis der Abläufe im Regelbetrieb aber auch im Störfall führte zu einer verbesserten Kommunikation zwischen Fahrpersonal und der zentralen Leitstelle. Die Maßnahme wird 2019 fortgeführt.

Die Erneuerung der Fahrausweisdrucker in den Frankfurter Linienbussen und deren Integration in das neue Betriebsleitsystem ITCS (siehe Qualitätsbericht U-Bahn und Straßenbahn) konnte 2018 abgeschlossen werden. Das System wird objektive Pünktlichkeitsdaten liefern, so dass hier eine fundierte Quelle für die Qualitätsmessung entsteht.

Fahrtausfälle

Die von den Busverkehrsunternehmen gemeldeten Fahrtausfälle im gesamten lokalen Frankfurter Busverkehr beliefen sich 2018 auf durchschnittlich etwa auf etwa 0,53 % der vertraglich vereinbarten Leistung. Der Monat August führt

mit 1,04 % die Ausfallstatistik an. Ähnlich wie im lokalen Schienenverkehr liegt die Ursache auch hier in den hohen Temperaturen des Sommers 2018, die teilweise auch die Fahrzeuge an ihre Grenzen brachten.

Monatliche Fahrtausfälle Bus (gesamt) 2018

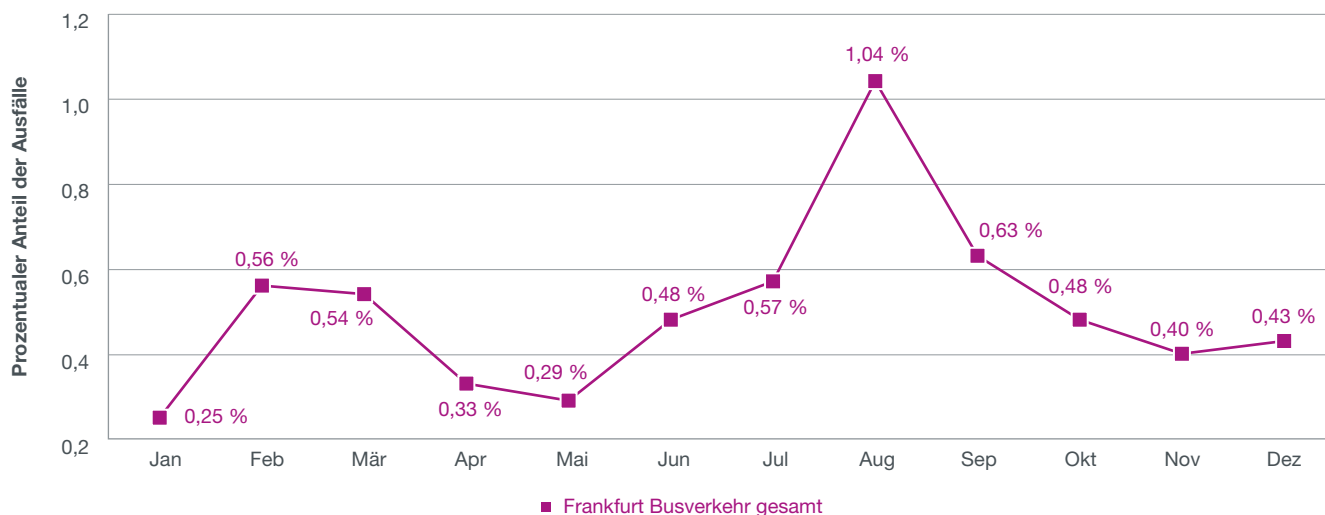


Abb. QB 07: Monatliche Fahrtausfälle Bus (gesamt) 2018

Monatliche Fahrtausfälle Bus (nach Bündeln) 2018

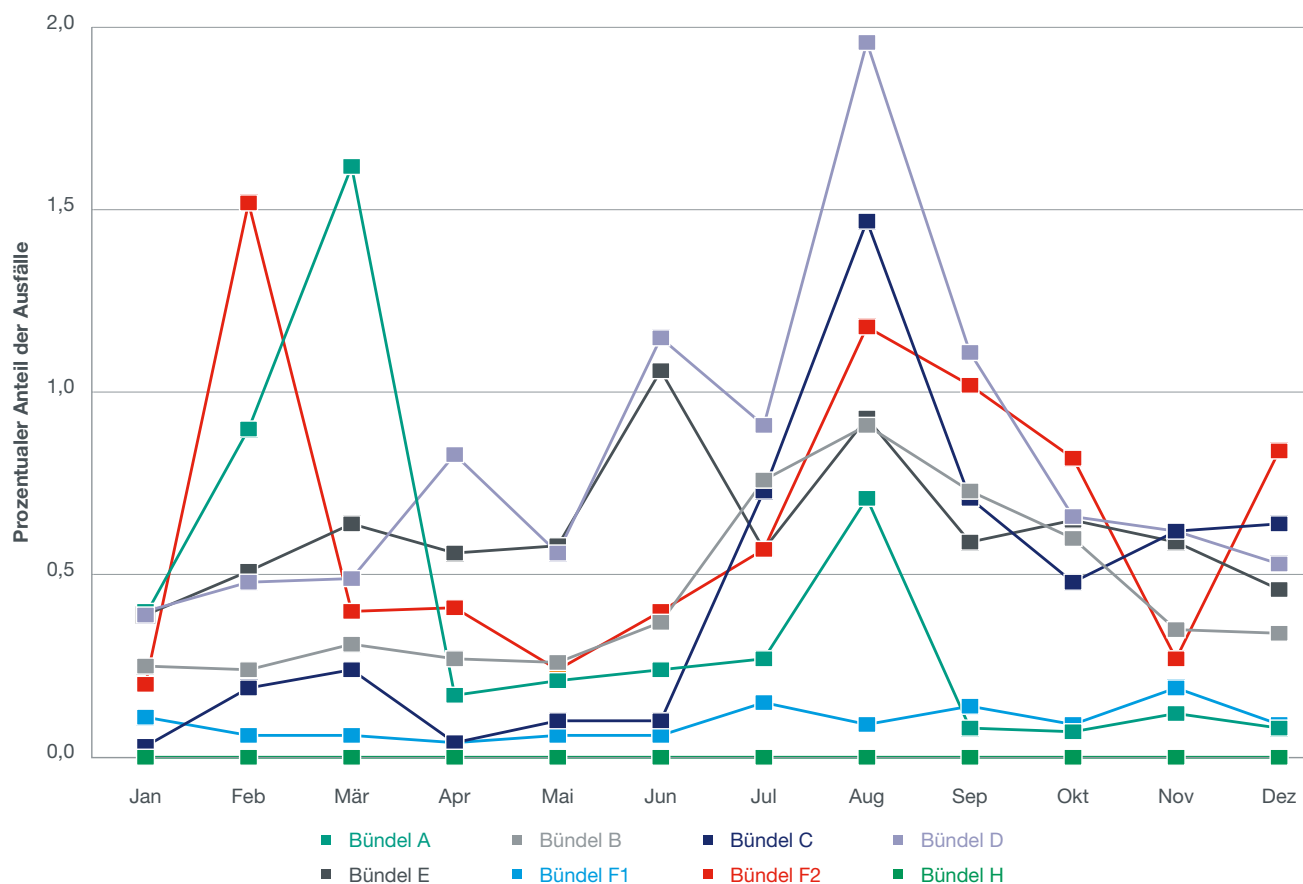


Abb. QB 08: Monatliche Fahrtausfälle Bus (alle Bündel) 2018

Bezogen auf die einzelnen Busbündel zeigt sich für das durch Transdev Rhein-Main betriebene Bündel A eine außerordentlich positive Entwicklung im Lauf des Jahres 2018 nach negativen Spitzenwerten im März, erreicht unter anderem durch den Einsatz von zwei neuen Kleinbussen.

Die ICB, Betreiber des Bündels D, weist im August die höchste Ausfallquote aller Bündel im Jahresverlauf auf. Ein Drittel der Ausfälle waren dabei personalbedingt.

Personal

Die Analyse der Kundenanliegen hat gezeigt, dass das Verhalten des Fahrpersonals im Busverkehr einen nennenswerten Beschwerdegrund darstellt. Zusätzlich zu den vertraglich vorgegebenen Fortbildungen zur Kundenorientierung haben die Betreiberunternehmen 2018 Anstrengungen unternommen, um hier Qualitätsfortschritte zu erzielen. So hat die DB Regio Bus Mitte (Bündel B) beispielsweise zusätzliche Teamleiter zur Fahrerbetreuung eingesetzt.

Die Akquise von qualifiziertem Busfahrpersonal stellt die Verkehrsunternehmen in Frankfurt und dem Rhein-Main-Gebiet vor eine erhebliche Herausforderung. Der Markt für Personal, das bereits über einen Busführerschein verfügt, ist aktuell weitgehend ausgeschöpft. Der Betreiber der direkt vergebenen Busbündel D und E, ICB, hat daher 2018 begonnen, auch Beschäftigte ohne Busführerschein einzustellen. In Kooperation mit der Agentur für Arbeit kann der Führerschein dann über Bildungsgutscheine finanziert werden. Es wird erwartet, dass die ersten Personale aus diesem Programm im Frühling 2019 einsatzbereit sein werden.

Kundenkommunikation

Im lokalen Busverkehr 2018 waren zwei besonders markante Maßnahmen von allgemeinem Interesse und Publizitätswirkung: Die Wiedereinführung des Lohrbergbusses (Buslinie 83) und die Einrichtung der Buslinie 75 als erste Elektrobuslinie in Hessen. Beide Maßnahmen wurden intensiv kommunikativ begleitet.



Der Lohrbergbus

Bereits in den zurückliegenden Jahren wurde ein Busangebot zur besseren Erschließung des Lohrbergs als Testbetrieb realisiert. Nutzung und Akzeptanz dieser Linie waren allerdings unterdurchschnittlich, so dass dieses Angebot zunächst wieder eingestellt wurde. Zum Betriebsstart am Ostersonntag 2018 wurde dann eine Überarbeitung des Angebotes „Lohrbergbus“ als Buslinie 83 umgesetzt. Die Buslinie 83 verkehrte an Wochenenden und Feiertagen im Zeitraum von Ostern bis zum Tag der Deutschen Einheit am 3. Oktober zwischen der Haltestelle Friedberger Warte und dem Naherholungsgebiet Lohrberg. Neben der damit verbesserten Erreichbarkeit sollte zudem der immensen Belastung durch parkende Autos ein Alternativangebot entgegengesetzt werden. Eine Vielzahl flan-

zierender Maßnahmen unterstützten und bewarben das neue Angebot. Neben einer Broschüre mit Fahrplan und Linienweg wurden insbesondere werbliche Maßnahmen im gesamten angrenzenden Gebiet durchgeführt. Eigene Werbemotive, Haltestellengestaltungen und die aufmerksamkeitsstarke Gestaltung des eingesetzten Kleinbusses sollten zur Bekanntheit und einer verstärkten Nutzung des Lohrbergbusses beitragen. Parallel dazu wurden mehrere Promotionaktionen – auch unter Einbeziehung der örtlichen Partner und Anrainer durchgeführt. Die Fahrgastnachfrage auf der Buslinie 83 als „Ausflugslinie“ war naturgemäß stark wetterabhängig, hat sich aber in der Summe positiv entwickelt. Diese Tendenz kann anhalten, sofern es gelingt, den Linienweg von parkenden Pkw frei zu halten.

Erste Frankfurter E-Buslinie


Mit der Buslinie 75 wurde erstmalig in Hessen eine ganze Buslinie elektrifiziert. Unterstützt mit Fördermitteln des Landes Hessen wurden ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2018 fünf neue Fahrzeuge mit batterieelektrischem Antrieb eingesetzt. Diese Fahrzeuge wurden zur Bewerbung des neuen umweltschonenden Angebots besonders gestaltet und mit einer aufwändigen und aufmerksamkeitsstarken

Beklebung versehen. Das Fahrzeug selbst war damit die zentrale Botschaft und wurde in Szene gesetzt mit individuell gestalteten und prägnanten Botschaften: „Ich bin ein Stromer“, „Ich steh' voll auf Elektro“, „Ich bin total elektrifiziert“, „Ich strotz' nur so vor Energie“ und – mit Ausblick auf die Entwicklung umweltschonender Mobilität in Frankfurt am Main „Ich volt' es gäbe mehr von mir“.

Finanzen 2018

Jahresabschluss



- 
- Für den Jahresabschluss 2018 erhält traffiQ den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk.
 - Aufgabenbedingt weist traffiQ im Jahr 2018 einen Verlust in Höhe von 9,601 Millionen Euro (Vorjahr: 9,352 Millionen Euro) aus, der gut 800.000 Euro unterhalb des im genehmigten Wirtschaftsplan geplanten Jahresfehlbetrages liegt.
 - Die von traffiQ im Jahr 2018 verwalteten Treuhandgelder belaufen sich auf eine Höhe von 333,381 Millionen Euro (Vorjahr: 316,632 Millionen Euro).



Bilanz zum 31.12.2018

AKTIVA			PASSIVA		
	31.12.18 €	31.12.17 €		31.12.18 €	31.12.17 €
A. Anlagevermögen			A. Eigenkapital		
I. Immaterielle Vermögensgegenstände			I. Gezeichnetes Kapital	25.600,00	25.600,00
1. Entgeltlich erworbene EDV-Software	64.384,00	63.832,00	II. Kapitalrücklage	10.000.000,00	9.600.000,00
2. Geleistete Anzahlungen	47.757,50	0,00	III. Jahresfehlbetrag	9.600.891,86	9.352.292,12
	112.141,50	63.832,00	Summe Eigenkapital	424.708,14	273.307,88
II. Sachanlagen			B. Rückstellungen		
1. Bauten auf fremden Grundstücken	61.820,00	65.615,00	1. Steuerrückstellungen	553.000,00	500.000,00
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	380.904,11	393.166,93	2. Sonstige Rückstellungen	1.128.621,07	1.049.231,18
	442.724,11	458.781,93	Summe Rückstellungen	1.681.621,07	1.549.231,18
Summe Anlagevermögen	554.865,61	522.613,93	Summe Verbindlichkeiten		
B. Umlaufvermögen			C. Verbindlichkeiten		
I. Vorräte			1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	5.600.635,11	3.202.981,87
Fertige Erzeugnisse und Waren	3.612,00	3.181,00	2. Sonstige Verbindlichkeiten	24.043.742,02	18.483.612,83
	3.612,00	3.181,00	davon aus Steuern € 186.810,31 (Vorjahr: € 92.708,35)		
			davon im Rahmen der sozialen Sicherheit € 0,00 (Vorjahr: € 0,00)		
			davon treuhänderisch € 23.605.196,64 (Vorjahr: € 18.227.205,94)		
II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände					
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	4.933.248,25	3.331.054,95			
2. Forderungen gegen Gesellschafter	4.739.529,26	12.823.384,46			
davon treuhänderisch € 4.342.320,08 (Vorjahr: € 12.776.115,88)					
3. Sonstige Vermögensgegenstände	19.275.395,43	5.460.375,25			
davon treuhänderisch € 19.262.876,56 (Vorjahr: € 5.451.090,06)					
	28.948.172,94	21.614.814,66			
III. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten					
	2.194.950,08	1.325.674,34			
Summe Umlaufvermögen	31.146.735,02	22.943.670,00	Summe Verbindlichkeiten	29.644.377,13	21.686.594,70
C. Rechnungsabgrenzungsposten	49.105,71	42.849,83			
SUMME AKTIVA	31.750.706,34	23.509.133,76	SUMME PASSIVA	31.750.706,34	23.509.133,76

Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2018

	2018	2017
	€	€
1. Erträge lokaler Verkehr aus Aufgabenübertragung und Beleihung		
Erträge aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	333.380.881,91	316.631.596,34
Abzüglich treuhänderische Mittel zur Weiterleitung im Rahmen des Einnahmemanagements	-251.675.817,08	-238.277.581,72
Zuschuss der Stadt Frankfurt am Main	31.719.887,58	23.580.400,30
Erlöse aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	13.786.374,98	11.034.343,30
	127.211.327,39	112.968.758,22
2. Aufwendungen lokaler Verkehr aus Aufgabenübertragung und Beleihung		
Aufwendungen aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	-333.380.881,91	-316.631.596,34
Abzüglich treuhänderisch getätigte Ausgaben im Rahmen des Einnahmemanagements	219.955.929,50	214.697.181,42
Aufwand aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	-13.510.143,47	-10.877.125,97
	-126.935.095,88	-112.811.540,89
3. Ergebnis aus Verkehrsleistungen	276.231,51	157.217,33
4. Umsatzerlöse	540.523,74	406.126,52
5. Sonstige betriebliche Erträge	391.739,74	379.859,60
6. Materialaufwand		
Aufwendungen für bezogene Leistungen	-507.950,08	-295.088,13
7. Personalaufwand		
a) Löhne und Gehälter	-4.683.871,63	-4.426.872,76
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	-1.230.985,53	-1.180.768,20
davon für Altersversorgung: € 405.525,16 (Vorjahr: € 381.779,29)		
	-5.914.857,16	-5.607.640,96
8. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen	-157.180,83	-104.518,37
9. Sonstige betriebliche Aufwendungen	-4.138.553,25	-4.261.299,07
10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge	11.169,63	10.581,47
11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen	-45.176,52	-34.408,42
davon aus der Aufzinsung von Rückstellungen: € 39.963,00 (Vorjahr: € 32.607,00)		
12. Ergebnis nach Steuern	-9.544.053,22	-9.349.170,03
13. Sonstige Steuern	-56.838,64	-3.122,09
14. Jahresfehlbetrag	-9.600.891,86	-9.352.292,12

Anhang für das Geschäftsjahr 2018

Allgemeine Angaben

Allgemeine Angaben zum Unternehmen

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH hat ihren Sitz in Frankfurt am Main. Sie ist im Handelsregister B des Amtsgerichts Frankfurt am Main unter der Nummer HRB 42452 eingetragen.

Allgemeine Angaben zu Inhalt und Gliederung des Jahresabschlusses

Der Jahresabschluss der traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (traffiQ) wird unter Beibehaltung der für den Vorjahresabschluss angewendeten Gliederungsgrundsätzen gemäß Gesellschaftsvertrag nach den für große Kapitalgesellschaften geltenden Vorschriften des Handelsgesetzbuches in der Fassung des Bilanzrichtlinien-Umsetzungsgesetzes (BilRUG) und den ergänzenden Vorschriften des GmbH-Gesetzes aufgestellt.

Die Gewinn- und Verlustrechnung ist nach dem Gesamtkostenverfahren aufgestellt.

Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden

Entgeltlich erworbene immaterielle Vermögensgegenstände werden bei Zugang mit ihren Anschaffungskosten aktiviert und linear abgeschrieben. Außerplanmäßige Abschreibungen waren nicht erforderlich.

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

Geringwertige Anlagegüter bis 800,00 € (Vorjahr 410,00 €) werden sofort abgeschrieben.

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 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 sieben Jahre abgezinst.

Erträge und Aufwendungen aus der Ab- und Aufzinsung von Rückstellungen sowie aufgrund Änderungen des Rechnungszinses werden jeweils gesondert unter dem Posten „Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge“ sowie „Zinsen und ähnliche Aufwendungen“ ausgewiesen. Erträge und Aufwendungen aufgrund sonstiger Änderungen des Betriebsergebnisses werden in den sonstigen betrieblichen Erträgen bzw. im Personalaufwand oder in den sonstigen betrieblichen Aufwendungen erfasst.

Bei den Personalarückstellungen dienten als Rechnungsgrundlage die „Richttafeln 2018 G“ (Vorjahr „Richttafeln 2005 G“) von Prof. Dr. Klaus Heubeck. Der Effekt aus der Änderung der Sterbetafeln auf das Betriebsergebnis liegt unter 1 T€.

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

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 01. 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 01. Januar 2002 begründet worden sind, neben den Umlagen ein Sanierungsgeld zur Deckung des zusätzlichen Finanzbedarfs. Im Jahr 2018 betrug das Sanierungsentgelt 3,5 % der Zusatzversorgungspflichtigen Entgelte.

Für außertariflich angestellte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wurden Rentenversicherungen abgeschlossen.

Die Verbindlichkeiten sind zu Erfüllungsbeträgen passiviert.

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 Immateriellen Vermögensgegenständen resultieren aus der Beschaffung von Lizenzen und einer Anzahlung für die Beschaffung einer EDV-Software.

Die Zugänge bei den Sachanlagen resultieren aus der Beschaffung von Büro- und Geschäftsausstattung.

2. Umlaufvermögen

Die Forderungen und sonstigen Vermögensgegenstände haben bis auf Kauttionen in Höhe von 8 T€ eine Restlaufzeit von unter einem Jahr.

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

Die Forderungen gegen die Gesellschafterin fallen in Höhe von 4,342 Mio. € im Treuhandbereich an und umfassen in Höhe von 397 T€ das Guthaben auf dem beim Kassen- und Steueramt der Stadt Frankfurt am Main geführten Verrechnungskonto.

Sonstige Vermögensgegenstände fallen in Höhe von 19,263 Mio. € im Treuhandbereich an, davon betreffen 6,522 Mio. € Forderungen aus Anträgen nach § 148 SGB IX (neue Fassung seit dem 1.1.2018 inhaltsgleich geregelt in den §§ 228 ff. SGB IX), hier handelt traffiQ als Bevollmächtigter für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre, gegenüber dem Regierungspräsidium Darmstadt bzw. dem Bundesverwaltungsamt Köln.

Den in den Forderungen gegen die Gesellschafterin und in den sonstigen Vermögensgegenständen ausgewiesenen Treuhandmitteln in Höhe von insgesamt 23,605 Mio. € stehen gleich hohe Treuhandverbindlichkeiten gegenüber.

3. Eigenkapital

Das Eigenkapital setzt sich wie folgt zusammen:

	Stammkapital EUR	Kapitalrücklage EUR	Jahresergebnis EUR	Gesamt EUR
1. Januar 2018	25.600,00	9.600.000,00	-9.352.292,12	273.307,88
Ergebnisverrechnung	0,00	-9.352.292,12	9.352.292,12	0,00
Rückzahlung aus der Kapitalrücklage	0,00	-247.707,88	0,00	-247.707,88
Einzahlung in Kapitalrücklage	0,00	10.000.000,00	0,00	10.000.000,00
Jahresergebnis 2018	0,00	0,00	-9.600.891,86	-9.600.891,86
31. Dezember 2018	25.600,00	10.000.000,00	-9.600.891,86	424.708,14

Alleinige Gesellschafterin ist die Stadt Frankfurt am Main.

Der Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2017 in Höhe von 9.352.292,12 € wurde laut Gesellschafterbeschluss vom 23. Juli 2018 durch Entnahme aus der Kapitalrücklage ausgeglichen. Mit gleichem Beschluss war die verbleibende Kapitalrücklage aus 2017 in Höhe von 247.707,88 € an die Gesellschafterin zurückzuführen. Die zur Deckung des Eigenbedarfs von der Stadt Frankfurt am Main im Geschäftsjahr 2018 geleisteten Zuschüsse in Höhe von 10.000.000,00 € wurden in die Kapitalrücklage eingestellt. Diese Zuschüsse sind zur Deckung des Jahresfehlbetrages 2018 bestimmt.

4. Rückstellungen

Steuerrückstellungen (553 T€) betreffen mögliche Nachforderungen aus Umsatzsteuer aus der Betriebsprüfung für die Jahre 2015 bis 2017.

In den sonstigen Rückstellungen sind vor allem Verpflichtungen gegenüber der Belegschaft aus Altersteilzeit (49 T€), saldiert mit dem Deckungsvermögen (61 T€), Urlaubsansprüchen (502 T€) und sog. Deputatsansprüchen (354 T€), weiterhin Rückstellungen für Leistungsentgelt und Tantiemen (182 T€), für Jahresabschlusskosten und Testate (25 T€), für ausstehende Rechnungen (23 T€) sowie für sonstige Rückstellungen (55 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 2018 G“ (Vorjahr „Richttafeln 2005 G“) von Prof. Dr. Klaus Heubeck. Gemäß RückAbzinsV wurde ein jährlicher Abzinsungssatz in Höhe von 0,82 % p. a. für die abgeschlossenen ATZ-Verträge sowie in Höhe von 1,11 % p. a. für die potenziellen ATZ-Anwärter 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.

2018	T€
Altersteilzeitverpflichtung	49
Abzüglich Zeitwert Planvermögen aus Rückdeckungsversicherung	(61)
Saldo	(12)

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

2018	T€
Zinsaufwand aus Altersteilzeitverpflichtung	(1)
Zinsertrag aus dem Planvermögen	12
Zinsergebnis	11

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 Nutzung infrastruktureller Leistungen von der Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH, Frankfurt am Main (VGF).

Die sonstigen Verbindlichkeiten umfassen in Höhe von 23,605 Mio. € Treuhandmittel; davon betreffen 3,549 Mio. € weiterzuleitende Ansprüche der Verkehrsunternehmen aus Anträgen nach § 148 SGB IX (neue Fassung seit dem 1.1.2018 inhaltsgleich geregelt in den §§ 228 ff. SGB IX), bei den traffiQ als Bevollmächtigter für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre handelt.

6. Sonstige finanzielle Verpflichtungen

Sonstige finanzielle Verpflichtungen fallen durch den Mietvertrag (exkl. Mietnebenkosten) über die bestehenden Büroflächen in folgender Höhe an:

Sonstige finanzielle Verpflichtungen	< 1 Jahr	1 bis 5 Jahre	> 5 Jahre
Mietvertrag	524.406,12 €	2.629.896,72 €	2.129.088,96 €

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

Angaben zur Gewinn- und Verlustrechnung

7. Ergebnis aus Verkehrsleistungen

Das Ergebnis aus Verkehrsleistungen umfasst die Erträge (13,786 Mio. €) und die Aufwendungen (13,510 Mio. €) aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen. In der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen sind periodenfremde Erträge (822 T€) und periodenfremde Aufwendungen (732 T€) enthalten.

8. Umsatzerlöse

In den Umsatzerlösen (541 T€) sind vor allem Erträge aus dem Fahrplanbuchverkauf und Provisionen aus dem Verkauf von Bahnfahrkarten etc. in der Verkehrsinsel (173 T€), aus Weiterbelastung von Projektaufwendungen und Kostenübernahmen des RMV für die Bearbeitung verbundweiter Erstattungsanträge im Rahmen der 10-Minuten-Garantie Dritter (254 T€) und Erträge aus Tariftestabnahmen (8 T€) enthalten. Weiterhin enthalten sind periodenfremde Erträge (106 T€) aus der Kostenübernahme des RMV für die Bearbeitung verbundweiter Erstattungsanträge im Rahmen der 10-Minuten-Garantie Dritter für das Jahr 2017.

9. Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge (392 T€) resultieren vor allem aus einem Fahrplanbuchzuschuss (20 T€), aus einem Zuschuss für das EU-Projekt CIPTEC (18 T€), aus einer Versicherungsentschädigung (10 T€), aus der Erstattung Taxikosten im Rahmen der 10-Minuten-Garantie (8 T€) und aus der Auflösung von Rückstellungen (1 T€). Zu den periodenfremden Erträgen (285 T€) verweisen wir auf Ziffer (15).

10. Materialaufwand

Die Aufwendungen für bezogene Leistungen im Gesamtbetrag von 508 T€ beinhalten insbesondere Aufwand für die Bearbeitung verbundweiter Erstattungsanträge Dritter im Rahmen der 10-Minuten-Garantie (207 T€), Kosten im Zusammenhang mit Verkaufstätigkeiten in der Verkehrsinsel (147 T€), davon entfallen auf Instandhaltungsmaßnahmen 42 T€, sowie für das Fahrplanbuch 58 T€. Weiterhin enthalten sind periodenfremde Aufwendungen (87 T€) für die Bearbeitung verbundweiter Erstattungsanträge Dritter im Rahmen der 10-Minuten-Garantie für das Jahr 2017.

11. Personalaufwand

Der Personalaufwand in Höhe von 5,915 Mio. € enthält Aufwendungen für die Altersversorgung in Höhe von 406 T€. Diese betreffen Beiträge zur Zusatzversorgungskasse der Stadt Frankfurt am Main und Rentenversicherungsbeiträge zu Versorgungskassen. Im Durchschnitt wurden 89 (Vorjahr 90) Angestellte beschäftigt.

12. Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen im Gesamtbetrag von 4,139 Mio. € beinhalten insbesondere Kosten für Fremdleistungen einschließlich Werbe- und Repräsentationskosten (1,843 Mio. €), Miet- und Nebenkosten und sonstige Gebäudeaufwendungen (797 T€), laufende EDV- und Kommunikationskosten (329 T€), Rechts- und Beratungskosten (174 T€), Fortbildungs- und Reisekosten (110 T€), Fachliteratur und Bürobedarf (27 T€), Beiträge zu Versicherungen und Verbänden (30 T€) sowie dementsprechende Aufwendungen aus den nicht abzugsfähigen Vorsteuerbeträgen aufgrund fehlender Unternehmereigenschaft im Sinne des Umsatzsteuergesetzes (498 T€). Von den sonstigen betrieblichen Aufwendungen fielen im Zusammenhang mit Projekten 230 T€ an. Zu den periodenfremden Aufwendungen (40 T€) verweisen wir auf Ziffer 15.

13. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge

Es handelt sich in Höhe von 11 T€ um den Saldo aus den Erträgen des Deckungsvermögens und der Aufzinsung der Altersteilzeitrückstellung nach § 246 Abs. 2 HGB; hierzu verweisen wir auf Ziffer 4.

14. Zinsen und ähnliche Aufwendungen

Es handelt sich in Höhe von 40 T€ um Zinsaufwand aus der Aufzinsung der Rückstellungen für Deputats- und Jubiläumsansprüche sowie für Sterbegeldzusagen.

15. Periodenfremde und außergewöhnliche Posten

Periodenfremde Aufwendungen fielen in Höhe von 40 T€ (Vorjahr 127 T€) an und betreffen insbesondere die Nachzahlung der Umsatzsteuer aus der Betriebsprüfung der Jahre 2012 – 2014 (14 T€), Abrechnungen 2017 für Nebenkosten Strom, Leistungsentgelt und Berufsgenossenschaft (10 T€) sowie diverse Rechnungen Leistungen 2017 betreffend (15 T€).

Übrige periodenfremde Erträge in Höhe von 285 T€ (Vorjahr 244 T€) entstanden überwiegend durch die Rückführung der ausgelegten Auszahlungsbeträge für die 10-Minuten-Garantie 2017 aus dem Treuhandbereich.

Außergewöhnliche Aufwendungen und außergewöhnliche Erträge fielen nicht an.

Sonstige Angaben

Organe der Gesellschaft

Aufsichtsrat

Vertreter der Anteilseignerin:

- Klaus Oesterling, hauptamtlicher Stadtrat der Stadt Frankfurt am Main, Vorsitzender
- Martin Daum, Angestellter bei der Frankfurter Sparkasse, stellv. Vorsitzender
- Dimitrios Bakakis, Angestellter bei der Fa. TempWorkers GmbH
- Ursula Busch, Geschäftsführerin der SPD-Fraktion im Frankfurter Römer
- Eugen Emmerling, freier Journalist
- Markus Frank, hauptamtlicher Stadtrat der Stadt Frankfurt am Main
- Angela Hanisch, Angestellte beim Verein Klima Bündnis e.V.
- Erika Pfreundschuh, Rentnerin

Vertreter der Arbeitnehmer:

- Holger Reich, Angestellter bei traffiQ Frankfurt am Main

An Mitglieder des Aufsichtsrats wurden insgesamt 2.800,00 € vergütet.

Geschäftsführung

Alleiniger Geschäftsführer der Gesellschaft war bis 30.6.2018 Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch. Seit dem 1.7.2018 ist Dr.-Ing. Tom Reinhold alleiniger Geschäftsführer der Gesellschaft.

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 21.000,00 €. Daneben wurden vom Abschlussprüfer Steuerberatungsleistungen erbracht; das Honorar hierfür betrug 5.335,00 €. Sonstige Leistungen wurden vom Abschlussprüfer nicht erbracht.

Angaben zu Geschäften mit nahestehenden Unternehmen und Personen

Im Geschäftsjahr 2018 gab es keine nicht zu marktüblichen Bedingungen zustande gekommenen Geschäfte gemäß § 285 Nr. 21 HGB mit nahestehenden Unternehmen und Personen.

Anteilsbesitz

Zum Bilanzstichtag bestand kein Anteilsbesitz.

Nachtragsbericht

Vorgänge von besonderer Bedeutung nach dem Schluss des Geschäftsjahres haben sich nicht ereignet. Die umsatzsteuerliche Behandlung von traffiQ wird gegenwärtig von den Finanzbehörden geprüft. Die Finanzbehörden

sind bemüht, zusammen mit traffiQ eine für alle Beteiligten langfristige Lösung zu finden. Aufgrund der gegenüber traffiQ geäußerten Auffassung der Finanzbehörden wurden zum 31.12.2018 die Steuerrückstellungen angepasst.

Ergebnisverwendungsvorschlag

Die Geschäftsführung schlägt der Gesellschafterversammlung vor, den Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2018 in Höhe von 9.600.891,86 € durch Auflösung der Kapitalrücklage auszugleichen.

Frankfurt am Main, 29.3.2019

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Dr.-Ing. Tom Reinhold

Geschäftsführer

Anlagenpiegel zum 31.12.2018

Anschaffungs-/Herstellungskosten				
	Stand am 01.01.2018 €	Zugänge €	Abgänge €	Stand am 31.12.2018 €
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				
1. Entgeltlich erworbene EDV-Software	994.117,33	23.388,56	0,00	1.017.505,89
2. Geleistete Anzahlungen	0,00	47.757,50	0,00	47.757,50
	994.117,33	71.146,06	0,00	1.065.263,39
II. Sachanlagen				
Bauten auf fremden Grundstücken	125.235,08	0,00	0,00	125.235,08
Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.886.562,68	118.286,45	0,00	2.004.849,13
	2.011.797,76	118.286,45	0,00	2.130.084,21
	3.005.915,09	189.432,51	0,00	3.195.347,60

Abschreibungen				
	Stand am 01.01.2018 €	Abschreibungen des Geschäftsjahres €	Entnahmen für Abgänge €	Stand am 31.12.2018 €
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				
1. Entgeltlich erworbene EDV-Software	930.285,33	22.836,56	0,00	953.121,89
2. Geleistete Anzahlungen	0,00	0,00	0,00	0,00
	930.285,33	22.836,56	0,00	953.121,89
II. Sachanlagen				
Bauten auf fremden Grundstücken	59.620,08	3.795,00	0,00	63.415,08
Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.493.395,75	130.549,27	0,00	1.623.945,02
	1.553.015,83	134.344,27	0,00	1.687.360,10
	2.483.301,16	157.180,83	0,00	2.640.481,99

Restbuchwerte			Kennzahlen	
	Stand am 31.12.2018 €	Stand am 31.12.2017 €	Durchschnittlicher Afa-Satz v.H.	Durchschnittlicher Restbuchwert v.H.
I. Immaterielle Vermögensgegenstände				
1. Entgeltlich erworbene EDV-Software	64.384,00	63.835,00	2,24	6,33
2. Geleistete Anzahlungen	47.757,50	0,00	0,00	100,00
	112.141,50	63.835,00	2,14	10,53
II. Sachanlagen				
Bauten auf fremden Grundstücken	61.820,00	65.615,00	3,03	49,36
Betriebs- und Geschäftsausstattung	380.904,11	393.166,93	6,51	19,00
	442.724,11	458.781,93	6,31	20,78
	554.865,61	522.616,93	4,92	17,36

Lagebericht für das Geschäftsjahr 2018

Grundlagen des Unternehmens

Wechsel in der Geschäftsführung

Im Geschäftsjahr 2018 trat der langjährige Geschäftsführer Dr. Hans-Jörg v. Berlepsch nach mehr als fünfzehn Jahren zum 30.6.2018 in den Ruhestand. Mit Wirkung zum 1.7.2018 wurde Dr.-Ing. Tom Reinhold zum neuen Geschäftsführer berufen.

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 traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH“ festgelegt.

Forschung und Entwicklung

Forschung und Entwicklung wurde von der Gesellschaft im Berichtsjahr nicht betrieben.

Wirtschaftsbericht

Gesamtwirtschaftliche, branchenbezogene Rahmenbedingungen

Die Stadt Frankfurt am Main gestaltet ihren öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im Rahmen der EU-Verordnung VO (EG) Nr. 1370/2007 vom 3.12.2009 und des Hessischen ÖPNV-Gesetzes attraktiv und wirtschaftlich. Die Struktur mit einer kompetenten Regieorganisation hat weitgehende Rechtssicherheit gebracht, ein besseres Angebot im Nahverkehr ermöglicht sowie die Mobilität in Stadt und Region gesichert. Die Trennung in eine Besteller- und eine Erstellerebene eröffnet der Stadt die Nutzung aller Optionen im Rahmen der geltenden rechtlichen Möglichkeiten.

Die Gebietskörperschaften dürfen bei Einhaltung der Vorgaben der VO (EG) Nr. 1370/2007 Nahverkehrsleistungen selbst erbringen oder direkt an einen von ihnen kontrollierten internen Betreiber vergeben. Von der Möglichkeit einer Direktvergabe wurde von der Stadt Frankfurt am Main für die Schienenverkehrsleistungen (U-Bahn und Straßenbahn, seit 1.2.2011) sowie für die Busverkehrsleistungen

im Linienbündel D (Ost, seit 1.8.2015) und im Linienbündel E (Stadtzentrum, seit 11.12.2016) Gebrauch gemacht.

Die Stadtverordnetenversammlung der Stadt Frankfurt am Main hat den Magistrat mit Beschluss vom 13.10.2016 (§ 632, M 165) beauftragt, die Bündelzuschnitte durch traffiQ weiter verkehrlich zu optimieren und die Hälfte der lokalen Busverkehrsleistungen direkt an das kommunale Busunternehmen, die In-der-City-Bus GmbH (ICB), zu vergeben. Die Direktvergaben an die ICB sollen sicherstellen, dass bei der Stadt Frankfurt am Main die Kompetenz und die Fähigkeit vorgehalten werden, Busverkehrsleistungen auch in Eigenregie erbringen zu können. So erhält sich die Stadt dauerhaft den Gestaltungsspielraum für eine finanzierbare und bürgerfreundliche Mobilität. Die verbleibenden Busverkehrsleistungen werden weiterhin im Rahmen wettbewerblich zu vergebender öffentlicher Dienstleistungsaufträge erbracht. Der Wettbewerb sichert die Qualität für die Bürgerinnen und Bürger, und mit der teilweisen Direktvergabe werden zusätzlich stadtnahe Arbeitsplätze gesichert.

Zentrale Aufgabe von traffiQ ist es, die Kosten für die Allgemeinheit gering zu halten, die bereits erreichte hohe Qualität im gesamten Frankfurter Nahverkehr unabhängig von Vergabeart und Auftragnehmer zu sichern und bedarfsgerecht weiterzuentwickeln.

Eine der Kernaufgaben von traffiQ in den kommenden Jahren wird es sein, die steigende Bedeutung des ÖPNV in der wachsenden Stadt Frankfurt am Main verkehrspolitisch zu gestalten.

Im Fokus stehen dabei vier Schwerpunkte:

- Die Weiterentwicklung des Nahverkehrsangebots, um ausreichend Kapazitäten für die wachsende Stadt zu schaffen und den Anteil des ÖPNV am Modal Split weiter zu erhöhen.
- Die konsequente Verbesserung der Effizienz und der Qualität des ÖPNV.
- Die weitere Steigerung der – schon sehr hohen – Nachhaltigkeit des ÖPNV.
- Das Begleiten und Vorantreiben von Innovationen.

Geschäftsverlauf

Vergabeverfahren Bus

Vorbereitung wettbewerbliche Vergabe Bündel A und G

Mit der Weiterentwicklung der Linienbündelkonzeption wurde die Aufteilung des bisherigen Großbündels A in die etwa gleich großen Linienbündel A (neu, Frankfurter Nordwesten) und G (Frankfurter Norden) vorgenommen. Der Aufsichtsrat hatte die Geschäftsführung mit Beschluss Nr. 14 vom 26.6.2016 beauftragt, die erforderlichen Gremienbeschlüsse für die wettbewerbliche Vergabe der beiden Linienbündel zum 13.12.2020 fristgerecht vorzubereiten. Für das Linienbündel A (neu) wurde die Vorabbenanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union am 7.7.2018 veröffentlicht. Die Frist für evtl. eigenwirtschaftliche Anträge ist am 8.10.2018 ausgelaufen. Die Bekanntmachung der wettbewerblichen Vergabe soll am 8.7.2019 erfolgen. Die Laufzeit beträgt neun Jahre. Für das Fahrplanjahr 2021, das erste Betriebsjahr nach Vergabe, sind im Linienbündel A (neu) Leistungen in Höhe von 1,57 Mio. Nutzkm vorgesehen.

Für das Linienbündel G erfolgte die Veröffentlichung der Vorabbenanntmachung im Amtsblatt der Europäischen Union am 4.9.2018. Die Frist für evtl. eigenwirtschaftliche Anträge lief am 3.12.2018 aus und die Bekanntmachung der wettbewerblichen Vergabe soll am 9.9.2019 erfolgen. Die Laufzeit beträgt acht Jahre. Für das Fahrplanjahr 2021, das erste Betriebsjahr nach Vergabe, sind im Linienbündel G Leistungen in Höhe von 1,78 Mio. Nutzkm vorgesehen.

Direktvergabe Bündel C

Die Stadtverordnetenversammlung hatte beschlossen, „so zeitnah wie möglich die Hälfte der lokalen Busverkehrsleistungen direkt an das kommunale Busverkehrsunternehmen ICB GmbH zu vergeben ...“ (Beschluss der Stadtverordnetenversammlung vom 13.10.2016, § 632).

Nachdem bereits die Bündel D und E direkt an die ICB vergeben worden sind, wird diese Vorgabe durch die Direktvergabe des Bündels C an das kommunale Unternehmen erfüllt.

Da vorgesehen ist, dass auf zwei Linien des Bündels C „Zero-Emission-Busse“ zum Einsatz kommen sollen und sich deren Lieferzeiten aufgrund der bundesweit regen Beschaffungsaktivitäten in diesem Segment extrem verlängert haben, soll der ICB eine möglichst lange Zeit für die Beschaffung der Fahrzeuge sowie für die anschließende Betriebsvorbereitung eingeräumt werden. Aus diesem Grund wurde der erforderliche Beschluss der Stadtverordnetenversammlung noch in 2018 erwirkt (Beschluss der Stadtverordnetenversammlung vom 13.12.2018, § 3445, M 209) und die Vorabbenanntmachung am 11.1.2019 im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Frist für evtl. eigenwirtschaftliche Anträge läuft am 10.4.2019 aus, so dass der ICB bis zum Fahrplanwechsel am 13.12.2020 noch 19 Monate für die Beschaffung der Fahrzeuge und die Betriebsvorbereitung verbleiben. Die Laufzeit beträgt zehn Jahre. Im Jahr 2021, dem ersten vollständigen Fahrplanjahr des Busbündels C, ist eine Verkehrsleistung von 3,2 Mio. Nutzkm vorgesehen.

Betriebsaufnahme Bündel H

Am 9.4.2018 wurde der Zuschlag für das Bündel H (Kleinbus) abermals an die Urberacher Omnibusbetriebe (UOB) erteilt. Das Linienbündel H beinhaltet die Quartierbuslinien 57 (Zeilsheim), 81 und 82 (Oberrad).

Die erneute Betriebsaufnahme erfolgte mit dem Fahrplanwechsel am 9.12.2018. Die Laufzeit beträgt acht Jahre. Das Leistungsvolumen umfasst jährlich rund 115.000 Nutzkm.

Transparenter Nahverkehr

Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 verlangt die Publikation einer Vielzahl von Informationen über den städtischen Nahverkehr. traffiQ veröffentlicht hierzu mit dem Geschäftsbericht einen Gesamtbericht als kompakte und umfassende Beschreibung des städtischen Nahverkehrs. Damit gibt traffiQ den Bürgerinnen und Bürgern, aber auch den Entscheidungsträgern der Stadt übersichtlich Fakten

an die Hand, was der Frankfurter Nahverkehr leistet, wie gut er ist, was er kostet und wie hoch die Zuschüsse der öffentlichen Hand waren.

20 Jahre Fahrgastbeirat

Am 21.4.2018 konnte der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main auf sein 20-jähriges Bestehen zurückblicken: Grundlage war der Beschluss der Stadtverordnetenversammlung vom 27.2.1997 zur Gründung des Beirats. Seit 2001 wird das Gremium von traffiQ betreut. Der Fahrgastbeirat Frankfurt am Main vertritt die Interessen der Nutzerinnen und Nutzer von Bussen und Bahnen in Frankfurt. Er hat mit einer Vielzahl von Ideen und Initiativen zur Attraktivitätssteigerung des öffentlichen Nahverkehrs beigetragen.

Nachtverkehr aus einem Guss

Im Dezember 2017 hatten RMV und traffiQ eine erste Betriebsstufe des Nachtverkehrs auf die Schiene gebracht. Der Magistrat hat am 8.6.2018 mit dem Fahrplan 2019 auch über den neuen Nachtverkehr in Frankfurt am Main entschieden. Damit können Stadt und Region seit 9.12.2018 einen der attraktivsten Nachtverkehre in Deutschland bieten. Binnen nur eines Jahres haben alle Beteiligten gemeinsam ein Nachtverkehrssystem realisiert, das die Bürgerinnen und Bürger in einer urbanen Metropole mit Recht erwarten können.

Einnahmeverluste durch „Schwarzfahrer“

Die Verbundpartner arbeiten daran, dass möglichst wenige Menschen ohne Fahrschein unterwegs sind: Deshalb finden zum Beispiel regelmäßig Stationskontrollen statt, bei denen alle Fahrgäste, die eine Station verlassen oder betreten, kontrolliert werden. In 2018 waren dies die U-Bahn-Stationen Höhenstraße und Bornheim Mitte.

Die große Mehrheit der Fahrgäste konnte ein gültiges Ticket vorweisen. Von den 3.530 kontrollierten Fahrgästen waren 178 allerdings ohne Ticket unterwegs und wurden mit einer gelben Karte verwarnet. Damit ist die Quote (5 %) auf dem gleichen Niveau wie im ganzen Verbundgebiet. Dem Verbund entgehen durch Fahrten ohne gültige Fahrkarte jedes Jahr mehr als 40 Mio. € an Einnahmen.

Umfragen zufolge kommen Fahrkartenkontrollen bei den meisten Fahrgästen gut an: Bei einer vom RMV im Jahr 2017 in Auftrag gegebenen Studie unterstützten 87 Prozent der Befragten Fahrkartenkontrollen, weil diese verhinderten, dass zahlende Gäste für Schwarzfahrer mitzahlen.

Neuer Internetauftritt

Seit mehr als 20 Jahren koordinieren RMV und traffiQ den öffentlichen Nahverkehr im Rhein-Main-Gebiet. Um für Fahrgäste noch einfacher erreichbar zu sein, bündeln die Verbundpartner seit 2018 all ihre Informationen unter einem Dach. Das Dachmarkenkonzept geht auf eine Initiative von RMV und traffiQ zurück. Ausgehend von der Tatsache, dass die meisten Menschen nach eigenem Empfinden „mit dem RMV fahren“, werden die Nahverkehrsinformationen im Rhein-Main-Gebiet nun unter dieser bekannten Marke gebündelt. Informationen zu Tarifen oder

Veranstaltungen in Frankfurt und natürlich Baustellen und aktuelle Betriebssituationen sind auf rmv.de über Auswahlménüs unkompliziert zu finden – oder aber man steuert direkt rmv-frankfurt.de an. Hier sind dann die lokalen Frankfurter Nahverkehrsinformationen voreingestellt.

Parallel mit dem „Umzug“ der Fahrgastinformationseinhalte auf rmv-frankfurt.de wurde die Website traffiQ.de als Unternehmenswebsite neu konzipiert und gestaltet. Hier findet sich alles Wissenswerte rund um traffiQ, ihre Aufgaben, Projekte und Services. Diese Website richtet sich konsequent nicht an den Fahrgast, sondern an Personen, die an der städtischen Gesellschaft interessiert sind.

Europäische Woche der Mobilität 2018

Zum zwölften Mal beteiligte sich die Stadt Frankfurt am Main an der Europäischen Mobilitätswoche, bei der sich in mehr als 2.000 europäischen Städten und Kommunen alles um das Thema Mobilität dreht. Das EU-weite Motto lautete „Mix and Move – die Mischung macht's“.

Das von traffiQ organisierte Programm bot Mobilität in allen Facetten auch zum spielerischen Ausprobieren. Mit interessanten Infoständen, Workshops und interaktiven Stationen war erlebbar, wie eine gute Mischung von nachhaltiger Mobilität aussehen und somit zu mehr Lebensqualität für alle beitragen kann.

Positive Fahrgastentwicklung

Insgesamt wurden 2018 in den Frankfurter Bussen und Bahnen rund 246,7 Mio. Personenfahrten durchgeführt. Die Veränderung betrug rund 5,99 % gegenüber dem Vorjahr (232,8 Mio.). Es wurden 1.053,2 Mio. Personenkilometer (Pkm) geleistet. Im Vergleich zum Vorjahr (999,4 Mio.) ist das eine Steigerung von 5,39 %. Damit bleibt der Frankfurter Nahverkehr im Aufwärtstrend.

Mit diesen Werten liegt der Anstieg der Fahrgastzahlen in Frankfurt am Main signifikant über dem Bundesdurchschnitt. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) meldet 0,6 % mehr Fahrgäste für den öffentlichen Personenverkehr in Deutschland.

Dies macht sich auch bei den kassentechnischen Einnahmen bemerkbar. Diese sind gegenüber dem Vorjahr (285,5 Mio. €) um rund 1,97 % auf 291,1 Mio. € gestiegen. Für 2018 konnte die durchschnittliche Tarifierungsrate für den Teilmarkt Frankfurt von 0,93 % bei den kassentechnischen Einnahmen somit realisiert werden.

Auch für die nächsten Jahre ist eine positive Fahrgast- und Einnahmementwicklung zu erwarten.

Wahrung der finanziellen Interessen der Stadt Frankfurt am Main

In 2018 konnten die finanziellen Interessen der Stadt Frankfurt am Main gewahrt und alle eingeplanten Drittmittel mindestens im veranschlagten Rahmen realisiert werden.

Lage

Ertragslage

Den Erträgen (inkl. Ergebnis aus Verkehrsleistung und Zinserträgen) in Höhe von 1,220 Mio. € stehen Betriebsaufwendungen (inkl. Abschreibungen, Zinsen und Steuern) in Höhe von 10,821 Mio. € gegenüber. Das Geschäftsjahr 2018 schließt mit einem Jahresfehlbetrag im Eigenbedarf in Höhe von 9,601 Mio. € ab. Das Jahresergebnis hat sich somit gegenüber dem Vorjahr um 249 T€ verschlechtert, was im Wesentlichen auf höhere Aufwendungen für Personal zurückzuführen ist. Der am 18.12.2017 vom Aufsichtsrat beschlossene Wirtschaftsplan sah einen Jahresfehlbetrag in Höhe von 10,414 Mio. € vor.

Bezüglich der Zusammensetzung der Positionen in der Gewinn- und Verlustrechnung sowie in der Bilanz verweisen wir auf den Anhang zum Jahresabschluss 2018.

Finanzlage

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

Die Finanzierung von traffiQ erfolgt, soweit nicht durch eigene Erträge erwirtschaftet, durch Zuweisungen der Gesellschafterin, die seit dem Geschäftsjahr 2004 in die Kapitalrücklage eingestellt werden. Für das Geschäftsjahr 2018 hat die Stadt Frankfurt am Main traffiQ Haushaltsmittel in Höhe von insgesamt 53,521 Mio. € (Zuweisung Eigenbedarf 10,206 Mio. €, Zuweisung Treuhandbereich 30,303 Mio. € sowie Reste aus Mittelübertragung in Höhe von 13,012 Mio. €) zur Verfügung gestellt. Der Wirtschaftsplan sah einen Fehlbedarf von 47,112 Mio. € (Eigenbedarf 10,414 Mio. €; Treuhandbereich 36,698 Mio. €) vor. Insgesamt wurden für das Jahr 2018 im Eigenbedarfsbereich Mittel in Höhe von 10,000 Mio. € von der Stadt Frankfurt am Main an traffiQ in die Kapitalrücklage gezahlt.

Die Alleingeschafterin hat durch Beschluss vom 23.7.2018 die Kapitalrücklage aus 2017 in Höhe von 9,600 Mio. € zum Ausgleich des Jahresfehlbetrages in Höhe von 9.352.292,12 € und zur Rückzahlung an die Gesellschafterin in Höhe von 247.707,88 € aufgelöst. Die rund 248 T€ sind an die Stadt Frankfurt am Main zurück geflossen.

Auf der Finanzierungsseite entfallen 1,682 Mio. € (5,3 %) auf Rückstellungen, 29,644 Mio. € (93,4 %) auf die Verbindlichkeiten sowie 425 T€ auf das Eigenkapital. Die Eigenkapitalquote beläuft sich auf 1,3 %.

Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31.12.2018 beträgt 31,751 Mio. €. Die Erhöhung der Bilanzsumme um rund 8,242 Mio. € gegenüber dem Vorjahr resultiert insbesondere aus einer Zunahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen (+ 1,602 Mio. €), der Forderungen gegen die Gesellschafterin (+ 350 T€) und der liquiden Mittel (+ 869 T€) sowie bei den zum Bilanzstichtag einzubeziehenden Treuhandaktiva (Forderungen gegen die Gesellschafterin und sonstige Vermögensgegenstände) und -verbindlichkeiten in Höhe von jeweils 23,605 Mio. € (+ 5,378 Mio. €). Nimmt man eine Bereinigung der Bilanzsumme um das Treuhandvermögen vor, so erhöht sich die Bilanzsumme von 5,282 Mio. € im Vorjahr auf dann 8,146 Mio. €.

Auf der Vermögensseite entfallen 555 T€ (1,7 %) auf das Anlagevermögen sowie 31,480 Mio. € (98,3 %) auf das Umlaufvermögen (inkl. Rechnungsabgrenzungsposten). Das Anlagevermögen wird zum Bilanzstichtag durch Eigenkapital zu 76,5 % gedeckt.

Personal

Zum Jahresende 2018 beschäftigte traffiQ insgesamt 87 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, davon 37 in Teilzeit und zwei in der passiven Phase ihrer Altersteilzeit. Dreizehn der Teilzeitbeschäftigten sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die im Wesentlichen im Rahmen eines Mini- oder Gleitzonejobs bei traffiQ in der Qualitätssicherung tätig sind. Zum Ende 2018 waren 70 Stellen besetzt.

Im Jahresdurchschnitt 2018 wurden sieben Schwerbehinderte beschäftigt. Es musste von traffiQ keine Ausgleichsabgabe (gemäß § 77 SGB IX) gezahlt werden.

Verbundene Unternehmen und Beteiligungen

traffiQ war im Berichtsjahr mit keinem Unternehmen verbunden und an keinen Unternehmen beteiligt.

Leistungsindikatoren

Finanzielle Indikatoren

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. Die Überwachung und Steuerung der finanziellen Leistungsindikatoren erfolgt im Rahmen eines monatlichen Reportings gegenüber der Geschäftsführung sowie in der quartalsweisen Berichterstattung gegenüber dem Aufsichtsrat. Zielerreichungsgrad und Budget der Projekte werden anhand gesonderter Statusberichte überwacht und gesteuert.

Nichtfinanzielle Indikatoren

Über die finanziellen Kennzahlen hinaus sollen künftig auch Aussagen über nicht finanzielle Leistungsindikatoren generiert werden, die die quantitative und qualitative Leistungserbringung im Verhältnis zu den eingesetzten Ressourcen erlauben soll. Dazu gehören Kennzahlen wie die Kundenzufriedenheit mit dem jeweiligen ÖPNV-Produkt und die Anzahl an Beschwerden als Qualitätsindikator. Das Kennzahlensystem befindet sich im Aufbau.

Prognosebericht

Mobilität ist eines der Topthemen, die die Menschen in Frankfurt am Main und in der Rhein-Main-Region bewegen. Zudem erhöhen die vereinbarten Klimaziele auf EU-Ebene, das starke Bevölkerungswachstum und die steigenden Beschäftigungszahlen in Frankfurt und der Rhein-Main-Region den Druck auf den ÖPNV. Doch durch den motorisierten Individualverkehr (MIV) verstopfte Linienwege für Busse, Kapazitätsengpässe im Schienennetz und steigende Kosten für Lohn, Antriebskosten und Infrastruktur, aber auch zeitintensive Planungs- und Genehmigungsprozesse, stehen einer schnellen Lösung entgegen.

Gleichzeitig bieten die aktuellen Herausforderungen eine große Chance für den ÖPNV, die Weichen in die Zukunft für eine nachhaltige und moderne Mobilität zu stellen. Ein neues, generelles Herangehen an diese drängenden Fragen bedarf eines strategischen Gesamtkonzeptes, das die Rahmenbedingungen für den ÖPNV in der Stadt Frankfurt am Main neu gestaltet.

Diese Rahmenbedingungen beeinflussen die künftigen Planungen. Es handelt sich hierbei insbesondere um nachfolgende Faktoren:

- Erforderliche Leistungsmehrungen, um den Mobilitätsanforderungen der anhaltend wachsenden Bevölkerung Frankfurts weiterhin Rechnung tragen zu können.
- Eine weitere Verbesserung des Modal Split zugunsten des ÖPNV, um die verschärften Anforderungen an die Luftreinhaltung in Frankfurt zu unterstützen.

- Erforderliche technologische Veränderungen bei der Busflotte aufgrund des Urteils zum Dieselfahrverbot.
- Zu erwartende Mehraufwendungen aufgrund von signifikant höheren Tarifabschlüssen zur Behebung des aktuellen Fahrermangels und aufgrund höherer Kraftstoffpreise.

Um all diese Herausforderungen zu bewältigen, ist ein Mehr an finanziellen Mitteln und an qualifiziertem Personal notwendig. Doch gerade gut ausgebildetes Personal zu finden wird für die ÖPNV-Branche bei annähernder Vollbeschäftigung immer schwieriger. Dies betrifft nicht nur die Busfahrer, sondern auch Menschen, die für die Fahr- und Leistungsplanung, Vergabe von Verkehrsleistungen, Finanzierung des ÖPNV und Kundendienst benötigt werden. Hier liegt aber der Erfolgsfaktor eines guten und zuverlässigen ÖPNV, da er von Menschen für Menschen gemacht wird. Dafür bedarf es eines angemessen korrespondierenden Mehrbedarfs an Sachmitteln und Personalaufwendungen, um die hiermit verbundenen Aufgaben zeitnah und in angemessener Qualität gewährleisten zu können.

Der finanzielle Rahmen, in dem sich traffiQ in den Jahren 2019 bis 2023 bewegen wird, orientiert sich an dem vom Aufsichtsrat am 17.12.2018 beschlossenen Wirtschaftsplan einschließlich der fünfjährigen Finanzplanung. Die voraussichtlichen Fehlbedarfe für den Eigenbedarf bzw. im Treuhandbereich belaufen sich danach in folgender Höhe:

In Mio. €	2019	2020	2021	2022	2023
Eigenbedarf	12,962	12,657	12,767	12,876	12,997
Treuhand	41,679	45,483	62,446	66,540	77,189
Gesamt	54,641	58,140	75,213	79,416	90,186

Diese Finanzbedarfe wurden so gegenüber der Stadt Frankfurt am Main zum städtischen Haushalt angemeldet. Da der Haushalt für 2020 ff. noch nicht beschlossen wurde, steht die Finanzplanung unter dem Vorbehalt der Mitteilbereitstellung durch die städtischen Gremien.

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 werden in einem Risikoinventar zweimal jährlich zusammengefasst. 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.

Risikobericht

Finanzrisiken

Generell zeichnen sich höhere Finanzbedarfe im Treuhandbereich ab, die aus den in den Verkehrsverträgen festgelegten Preisfortschreibungen sowie überproportionalen Kostensteigerungen beim Lohn (LHO-Tarif: Abschluss im Februar 2017 mit einer Steigerung um 12,5 % bis 2019 sowie ergänzende Verbesserungen im Manteltarifvertrag) resultieren dürften.

Deutlich steigende Finanzbedarfe sind auch aufgrund des Einsatzes neuer Technologien für die umweltschonende Entwicklung des ÖPNV in Frankfurt am Main (bspw. Einsatz von E-Bussen, Brennstoffzellenbussen und der hierfür betrieblich notwendigen Ladeinfrastruktur) sowie aufgrund zunehmender gesellschaftlicher Forderung nach günstigeren Fahrpreisen (bspw. sog. Flatrate-Angebote) und daraus resultierenden geringeren bzw. weniger stark ansteigenden Fahrgeldeinnahmen zu erwarten.

Unternehmen, die öffentlichen Nahverkehr betreiben, sind verpflichtet, Schwerbehinderte, die in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt sind, unentgeltlich zu befördern. Daraus entstandene Fahrgeldausfälle werden auf Antrag erstattet (§§ 145 ff. SGB IX, neue Fassung seit dem 1.1.2018 inhaltsgleich geregelt in den §§ 228 ff. SGB IX). traffiQ stellte bisher auf der Grundlage von Vollmachten der einzelnen Verkehrsunternehmen die Anträge auf Erstattungszahlungen für die unentgeltliche Beförderung von schwerbehinderten Personen.

Das Bundesverwaltungsamt Köln (BVA) hat nun mit Widerspruchsbescheid vom 13.3.2018 den durch traffiQ für die DB Busverkehr Hessen GmbH (heute: DB Regio Bus Mit-

te GmbH) gestellten Antrag auf Erstattung von Fahrgeldausfällen i. H. d. durch Verkehrszählungen nachgewiesenen (sog. betriebsindividuellen) Erstattungssatzes gemäß § 148 Abs. 5 SGB IX für das Jahr 2014 zurückgewiesen und traffiQ nur die Erstattung des gesetzlichen Pauschalatzes nach § 148 Abs. 4 SGB IX zugesprochen. Konkret wurde dem Erstattungsantrag damit in einem Umfang von 67.766,57 € nicht entsprochen.

Am 11.4.2018 hat traffiQ beim Verwaltungsgericht (VG) Köln Klage gegen den Widerspruchsbescheid erhoben. Die Klage durch traffiQ ist zulässig. Das VG Köln hat den Streitwert entsprechend des streitigen Erstattungsbeitrags vorläufig festgesetzt. Auf der Grundlage des vorläufigen Streitwerts bleibt das Kostenrisiko für entstehende Rechtskosten derzeit überschaubar.

Es besteht weiterhin das Risiko von finanziellen Belastungen in einer noch nicht abgeschlossenen Umsatzsteuerprüfung. Die Klärung des Sachverhaltes liegt bei der Oberfinanzdirektion in Frankfurt am Main (OFD). Eine abschließende Würdigung des Sachverhalts durch und die Abstimmung in der zukünftigen Verfahrensweise mit den Finanzbehörden sind in der ersten Jahreshälfte 2019 zu erwarten.

Rechtliche Risiken

Alle erkennbaren Risiken werden laufend abgewogen und sind in diesen Bericht bzw. in die Planungen eingeflossen. Die Geschäftsführung schätzt die Risiken als überschaubar ein und geht derzeit davon aus, dass sie keinen nennenswerten negativen Einfluss auf die Entwicklung der Gesellschaft haben 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. Das Aufgabenspektrum von traffiQ ist daher kontinuierlich zu durchleuchten, um mögliche, bis dato nicht erkannte beihilferechtliche Sachverhalte zu identifizieren bzw. für die Zukunft ausschließen zu können.

Chancenbericht

Umsetzung ÖPNV-Strategie

In den vergangenen Jahren stiegen die Erwartungen und Anforderungen an den ÖPNV kontinuierlich an und haben mit der aktuellen Debatte um ein drohendes Dieselfahrverbot in Frankfurt am Main (Urteil des VG Wiesbaden vom 5.9.2018) ihren vorläufigen Höhepunkt erreicht. Gerade für eine Pendlerstadt wie Frankfurt ist es wichtig, dass noch mehr Menschen als bisher das Auto stehenlassen. Ein gut ausgebauter und zuverlässiger ÖPNV hat für die Luftreinhaltung in Frankfurt am Main eine große Bedeutung.

Zudem ist mit der dynamischen Entwicklung Frankfurts („wachsende Stadt“) und den daraus resultierenden Neubaugebieten bzw. der städtebaulichen Nachverdichtung darauf zu achten, dass diese Baugebiete im Sinne einer nachhaltigen Stadtentwicklung frühzeitig und ausreichend, dabei sicher, barrierefrei und umweltfreundlich an den ÖPNV angebunden sind.

Der Leitgedanke, der über allem steht: Kapazitäten schaffen für die wachsende Stadt – mit einem höheren ÖPNV-Anteil am Modal Split. Für die nächsten Jahre resultieren daraus folgende Schwerpunktmaßnahmen:

- Lückenschlüsse, mittelfristig weitere Netzergänzungen und höhere Kapazitäten bei der U-Bahn, gleichzeitig zuverlässiger dank neuer Technik
- Umgestaltung des Straßenbahnnetzes durch attraktivere Linienführungen und Angebotsausweitung
- Attraktivitätssteigerung und Kapazitätsausweitung durch Produktdifferenzierung beim Bus (Einführung von Busprodukten mit eigenständigen Qualitätsmerkmalen wie bspw. Metro- und Expressbusse)
- Qualitätsverbesserung in den Merkmalen Pünktlichkeit, Anschlusssicherheit (insbesondere an wichtigen Knotenpunkten zu Schwachverkehrszeiten), Fahrgastinformation und einheitliches Taktschema (Vision vom 24-Stunden-Zielnetz)
- Flankierende Maßnahmen im individuellen öffentlichen Verkehr (Alternativen zum privaten Pkw-Besitz schaffen, Zusatzangebote für Fahrgäste) durch aktive Begleitung technologischer Entwicklungen und Innovationen (bspw. autonomes Fahren)

Umweltschonender Nahverkehr in Frankfurt am Main

Den kontinuierlichen Anstieg der Fahrgastzahlen und die damit stetige Zunahme des Verkehrsaufkommens im Linienverkehr der Stadt Frankfurt am Main umweltschonend zu gestalten, ist eine weitere Herausforderung für die nächsten Jahre. Die Systementscheidung, welche alternativen Antriebskonzepte sich in Zukunft durchsetzen werden, ist dabei noch offen.

Wenn in den Innenstädten eine Entlastung von Abgasen und Lärm erreicht werden soll, führt derzeit kein Weg an der Elektromobilität vorbei. Mit seinen festen Routen und seiner hohen Fahrleistung ist der innerstädtische Busverkehr dafür optimal geeignet. Mit der, gemeinsam von traffiQ und der ICB initiierten und durch das Land Hessen geförderten, vollständigen Umstellung der Linie 75 auf E-Busse ist der Einstieg in die alternativen Antriebstechnologien im städtischen Busverkehr erfolgt. Der Einsatz dieser batterieelektrischen Fahrzeuge eröffnet die Chance, die lokalen Emissionen des innerstädtischen Verkehrs in Frankfurt am Main nachhaltig zu verringern.

Mit dem Einsatz von drei Brennstoffzellen-Bussen in Frankfurt soll parallel ein weiteres alternatives Antriebskonzept umgesetzt werden. Mit dem Projekt „H2Bus Rhein-Main – emissionsfreier Nahverkehr in der Metropolregion“ hat sich die Kooperation von traffiQ, ICB, ESWE Verkehr in Wiesbaden und Mainzer Mobilität neben anderen Verkehrsbetrieben in Europa für die Teilnahme an einer Förderinitiative der Europäischen Union (EU) beworben, in deren Rahmen der Einsatz größerer Flotten von Brennstoffzellen-Bussen für den öffentlichen Nahverkehr europaweit demonstriert werden soll. Die Busse sollen im dritten Quartal 2019 in Betrieb gehen.

Damit kann die Stadt Frankfurt am Main auf ihrem weiteren Weg in die Zukunft eines emissionsfreien Nahverkehrs wertvolle Erfahrungen mit zwei unterschiedlichen „Zero-Emission-Konzepten“ sammeln. Bis zum Jahr 2030 soll der gesamte Frankfurter Nahverkehr ohne lokale Schadstoffemissionen erbracht werden.

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.

Bericht über Zweigniederlassungen

Zweigniederlassungen werden nicht betrieben.

Frankfurt am Main, 29.3.2019

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Dr.-Ing. Tom Reinhold
Geschäftsführer

Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers

Prüfungsurteile

Wir haben den Jahresabschluss der traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH, Frankfurt am Main – bestehend aus der Bilanz zum 31. Dezember 2018 und der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018 sowie dem Anhang, einschließlich der Darstellung der Bilanzierungs- und Bewertungsmethoden – geprüft. Darüber hinaus haben wir den Lagebericht der traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018 geprüft.

Nach unserer Beurteilung aufgrund der bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnisse

- entspricht der beigefügte Jahresabschluss in allen wesentlichen Belangen den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vorschriften und vermittelt unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der

Vermögens- und Finanzlage der Gesellschaft zum 31. Dezember 2018 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1. Januar 2018 bis zum 31. Dezember 2018

und

- vermittelt der beigefügte Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft. In allen wesentlichen Belangen steht dieser Lagebericht in Einklang mit dem Jahresabschluss, entspricht den deutschen gesetzlichen Vorschriften und stellt die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend dar.

Gemäß § 322 Abs. 3 Satz 1 HGB erklären wir, dass unsere Prüfung zu keinen Einwendungen gegen die Ordnungsmäßigkeit des Jahresabschlusses und des Lageberichts geführt hat.

Grundlage für die Prüfungsurteile

Wir haben unsere Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts in Übereinstimmung mit § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführt. Unsere Verantwortung nach diesen Vorschriften und Grundsätzen ist im Abschnitt „Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts“ unseres Bestätigungsvermerks weitergehend beschrieben. Wir sind

von dem Unternehmen unabhängig in Übereinstimmung mit den deutschen handelsrechtlichen und berufsrechtlichen Vorschriften und haben unsere sonstigen deutschen Berufspflichten in Übereinstimmung mit diesen Anforderungen erfüllt. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise ausreichend und geeignet sind, um als Grundlage für unsere Prüfungsurteile zum Jahresabschluss und zum Lagebericht zu dienen.

Sonstige Informationen

Verantwortung der gesetzlichen Vertreter und des Aufsichtsrats für den Jahresabschluss und den Lagebericht

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Jahresabschlusses, der den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vor-

schriften in allen wesentlichen Belangen entspricht und dafür, dass der Jahresabschluss unter Beachtung der deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung ein den tatsächlichen Verhältnissen entsprechendes Bild der Vermögens-, Finanz- und Ertragslage der Gesellschaft vermittelt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die internen Kontrollen, die sie in Übereinstim-

mung mit den deutschen Grundsätzen ordnungsmäßiger Buchführung als notwendig bestimmt haben, um die Aufstellung eines Jahresabschlusses zu ermöglichen, der frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist.

Bei der Aufstellung des Jahresabschlusses sind die gesetzlichen Vertreter dafür verantwortlich, die Fähigkeit der Gesellschaft zur Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu beurteilen. Des Weiteren haben sie die Verantwortung, Sachverhalte in Zusammenhang mit der Fortführung der Unternehmenstätigkeit, sofern einschlägig, anzugeben. Darüber hinaus sind sie dafür verantwortlich, auf der Grundlage des Rechnungslegungsgrundsatzes der Fortführung der Unternehmenstätigkeit zu bilanzieren, sofern dem nicht tatsächliche oder rechtliche Gegebenheiten entgegenstehen.

Außerdem sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Aufstellung des Lageberichts, der insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Jahresabschluss in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt. Ferner sind die gesetzlichen Vertreter verantwortlich für die Vorkehrungen und Maßnahmen (Systeme), die sie als notwendig erachtet haben, um die Aufstellung eines Lageberichts in Übereinstimmung mit den anzuwendenden deutschen gesetzlichen Vorschriften zu ermöglichen, und um ausreichende geeignete Nachweise für die Aussagen im Lagebericht erbringen zu können.

Der Aufsichtsrat ist verantwortlich für die Überwachung des Rechnungslegungsprozesses der Gesellschaft zur Aufstellung des Jahresabschlusses und des Lageberichts.

Neu-Isenburg, den 6. Mai 2019

Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses und des Lageberichts

Unsere Zielsetzung ist, hinreichende Sicherheit darüber zu erlangen, ob der Jahresabschluss als Ganzes frei von wesentlichen – beabsichtigten oder unbeabsichtigten – falschen Darstellungen ist, und ob der Lagebericht insgesamt ein zutreffendes Bild von der Lage der Gesellschaft vermittelt sowie in allen wesentlichen Belangen mit dem Jahresabschluss sowie mit den bei der Prüfung gewonnenen Erkenntnissen in Einklang steht, den deutschen gesetzlichen Vorschriften entspricht und die Chancen und Risiken der zukünftigen Entwicklung zutreffend darstellt, sowie einen Bestätigungsvermerk zu erteilen, der unsere Prüfungsurteile zum Jahresabschluss und zum Lagebericht beinhaltet.

Hinreichende Sicherheit ist ein hohes Maß an Sicherheit, aber keine Garantie dafür, dass eine in Übereinstimmung mit § 317 HGB unter Beachtung der vom Institut der Wirtschaftsprüfer (IDW) festgestellten deutschen Grundsätze ordnungsmäßiger Abschlussprüfung durchgeführte Prüfung eine wesentliche falsche Darstellung stets aufdeckt. Falsche Darstellungen können aus Verstößen oder Unrichtigkeiten resultieren und werden als wesentlich angesehen, wenn vernünftigerweise erwartet werden könnte, dass sie einzeln oder insgesamt die auf der Grundlage dieses Jahresabschlusses und Lageberichts getroffenen wirtschaftlichen Entscheidungen von Adressaten beeinflussen.

Unter www.idw.de/idw/verlautbarungen/bestaetigungsvermerk/hgb-ja-non-pie enthält die Website des IDW eine weitergehende Beschreibung der Verantwortung des Abschlussprüfers für die Prüfung des Jahresabschlusses. Diese Beschreibung ist Bestandteil unseres Bestätigungsvermerks.

**HRB Treuhand GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
Steuerberatungsgesellschaft**

(Schulter)
Wirtschaftsprüfer

(Ludwig)
Wirtschaftsprüfer

Bericht des Aufsichtsrates

Der Aufsichtsrat der traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (traffiQ) hat im Geschäftsjahr 2018

am 19.3.2018, 20.6.2018, 24.9.2018 und 17.12.2018 unter dem Vorsitz von Herrn Stadtrat Oesterling

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 ausreichende Verkehrsbedienung für die Vergabe Linienbündel A und G sowie der Direktvergabe im Linienbündel C
- der Einsatz von alternativen Antriebstechnologien (E-Busse, Wasserstoffbusse) im Frankfurter ÖPNV und eine daraus resultierende Anpassung der an die ICB GmbH erteilten Dienstleistungskonzession im direkt vergebenen Linienbündel D
- die Weiterentwicklung des ÖPNV-Angebotes in Frankfurt am Main (Jahresfahrplan 2019 und Leistungsangebot Schiene 2019) und in der Region (Mitfinanzierung des regionalen Leistungsangebotes Schiene 2020)
- der Gesamtbericht nach Art. 7 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie die Qualitätsberichte 2017 zu den Direktvergaben im Schienen- und Busbereich
- die Erhebungsergebnisse der RMV-Verbunderhebung 2015 und deren Auswirkungen auf die lokale Einnahmenaufteilung in Frankfurt sowie den Mittelbedarf von traffiQ
- die ÖPNV-Strategie für den gezielten Ausbau des Frankfurter ÖPNV-Netzes
- die Beratung und Beschlussfassung des Wirtschaftsplanes 2019
- der Ergebnisbericht zur Evaluierung der Tätigkeit des Aufsichtsrates im Rahmen einer onlinebasierten Gremienbefragung

Der Aufsichtsrat hat keine Ausschüsse gebildet. Im Geschäftsjahr 2018 hat der Aufsichtsratsvorsitzende zwei Vorabentscheidungen gemäß § 10 (5) Gesellschaftsvertrag getroffen.

Der Aufsichtsrat hat im Rahmen seiner Prüfung keinerlei Kenntnisse erlangt, die Zweifel an der Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit der Geschäftsführung zulassen. Dem Aufsichtsrat ist nicht bekannt, dass im Geschäftsjahr 2018 Interessenskonflikte einzelner Aufsichtsratsmitglieder aufgetreten sind.

Mit Beschluss Nr. 13 vom 28.6.2010 erfolgte die freiwillige Selbstverpflichtungserklärung des Aufsichtsrats von traffiQ, die im Public Corporate Governance Kodex der Stadt Frankfurt am Main aufgeführten Standards zur Transparenz und Kontrolle bei der Aufsichtsratsstätigkeit zu beachten; Abweichungen von den Empfehlungen des Kodex wurden nicht festgestellt.

Der Jahresabschluss zum 31.12.2018, der Lagebericht und der Bericht des Abschlussprüfers, der HRB Treuhand GmbH, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Neu-Isenburg, über das Geschäftsjahr 2018 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 31.750.706,34 € und einem Jahresfehlbetrag von 9.600.891,86 € festzustellen, dem Ergebnisverwendungsvorschlag der Geschäftsführung zu folgen sowie der Geschäftsführung für das Geschäftsjahr 2018 Entlastung zu erteilen.

Für die im Geschäftsjahr 2018 geleistete Arbeit spricht der Aufsichtsrat der Geschäftsführung und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern seinen Dank aus.

Frankfurt am Main, 25.6.2019

Der Aufsichtsratsvorsitzende

Klaus Oesterling
Stadtrat



Anhang



Zahlen, Daten, Fakten

Strukturdaten

Strukturdaten Frankfurt am Main	Stand: 31.12.2018
Gesamtfläche	248,3 km ²
Ost-West-Ausdehnung	23,4 km
Nord-Süd-Ausdehnung	23,3 km
Bevölkerung	741.093
Zahl der Privathaushalte	416.615
Sozialversicherungspflichtig Beschäftigte	575.532
Studierende (Uni und FH)	62.288
Schülerinnen und Schüler	95.736
Tourismus: Übernachtungen	9.544.368
Kraftfahrzeuge	381.372
Pkw je 1.000 Einwohner	540

Abb. AN 01: Strukturdaten Frankfurt am Main. Quelle: Stadt Frankfurt am Main

Nutzungshäufigkeiten

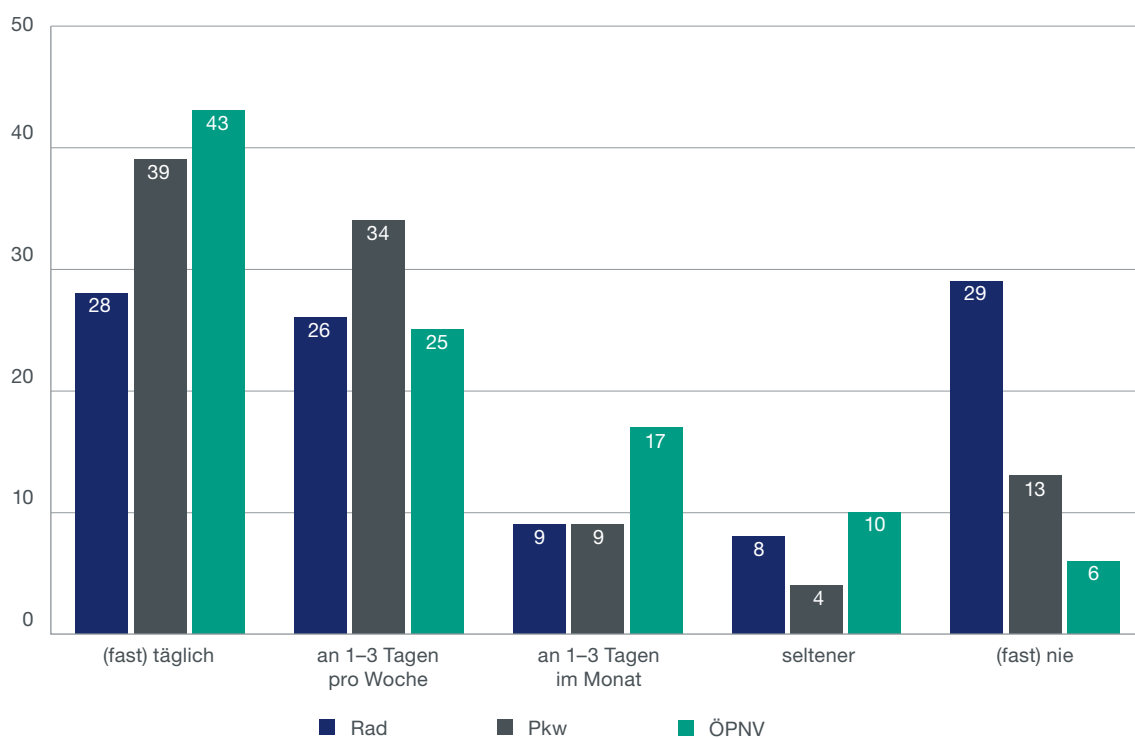


Abb. AN 02: Allgemeine Nutzungshäufigkeiten verschiedener Verkehrsmittel. Bevölkerungsanteil in %. Quelle: Bürgerbefragung 2018

Zufriedenheit

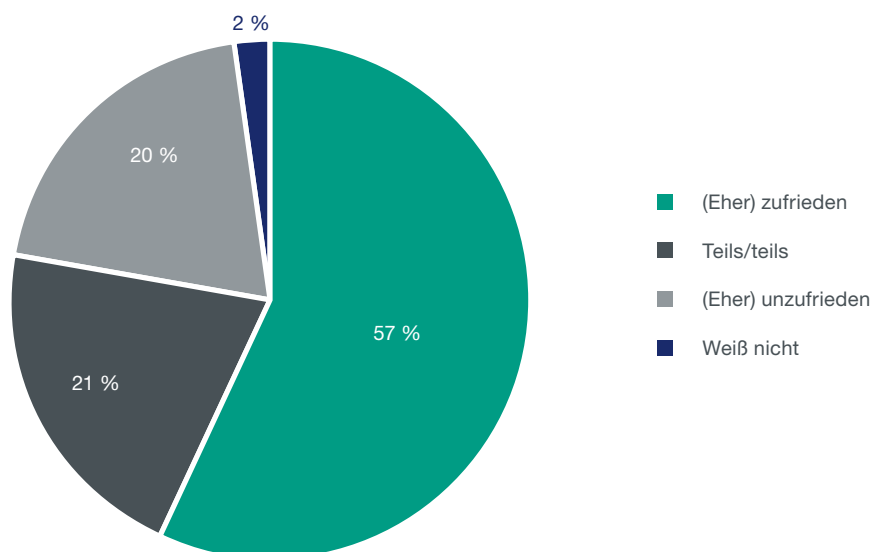


Abb. AN 03: Zufriedenheit mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Bevölkerungsanteil in %. Quelle: Bürgerbefragung 2018.

Betriebsdaten

Stand: 31.12.2018	Netzdaten			Betriebsleistung		Verkehrsleistung	
	Anzahl der Linien (1)	Linienlänge (in km) (1) (2)	Anzahl der Haltestellen (4) (5)	Fahrzeug-einsatz (in der Spitze)	jährliche Nutz-kilometer (in Mio.)	Zahl der Fahrgäste (in Mio.) (4)	Personen-kilometer (in Mio.)
Frankfurt gesamt	151	k.A.	769	k.A.	42,3	320,7 (6)	k.A.
Lokaler Verkehr in Frankfurt am Main (traffiQ)							
Gesamt	83	795,0	849 (7)	653	32,0 (3)	246,7	1.053,2
U-Bahn	9	109,6	84	212	7,8 (3)	143,2	568,2
Straßenbahn	10	113,1	142	95	7,0 (3)	66,6	257,0
Bus	64	572,3	717	346	17,2 (3)	62,2	228,1
Regionalverkehr in Frankfurt am Main (RMV)							
Gesamt	68	k.A.	160	k.A.	10,3	k.A.	k.A.
Regional-bahn (RE, RB)	31	k.A.	13	k.A.	3,2	k.A.	k.A.
S-Bahn	9	k.A.	27	k.A.	6,1	k.A.	k.A.
Regionalbus	28	k.A.	135	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 Frankfurter Verkehrsmitteln angefahren werden.

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

k.A. zurzeit keine Angaben möglich

Abb. AN 04: Betriebsdaten: Netzdaten, Betriebsleistung und Verkehrsleistung. Quelle: traffiQ

Fahrgastzahlen nach Fahrscheinarten

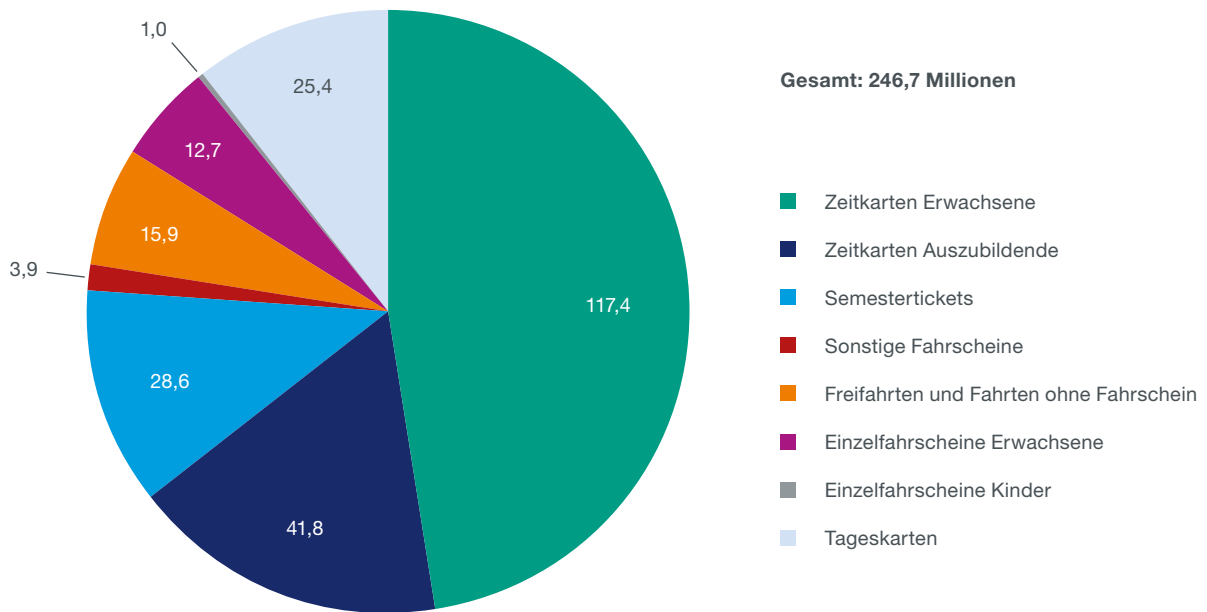


Abb. AN 05: Fahrgastzahlen nach Fahrscheinarten (in Mio.) Quelle: traffiQ

Globalzufriedenheit

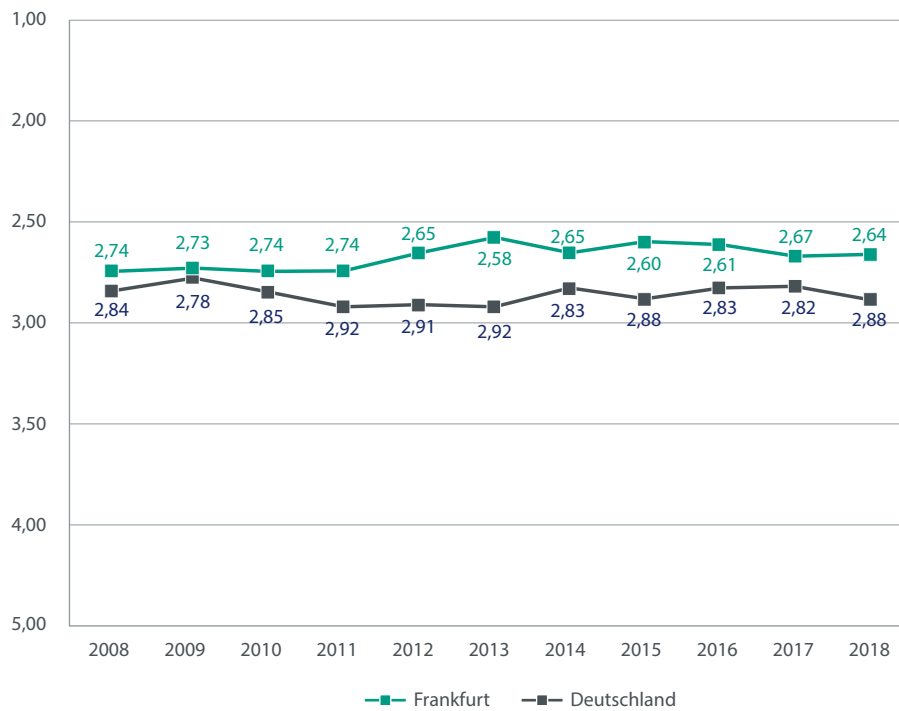


Abb. AN 06: Globalzufriedenheit der Frankfurter Fahrgäste im Vergleich zu Deutschland gesamt (2008 – 2018). Skala von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden). Quelle: Kantar TNS, ÖPNV-Kundenbarometer 2008 – 2018

Jährliche Fahrgastzahlen

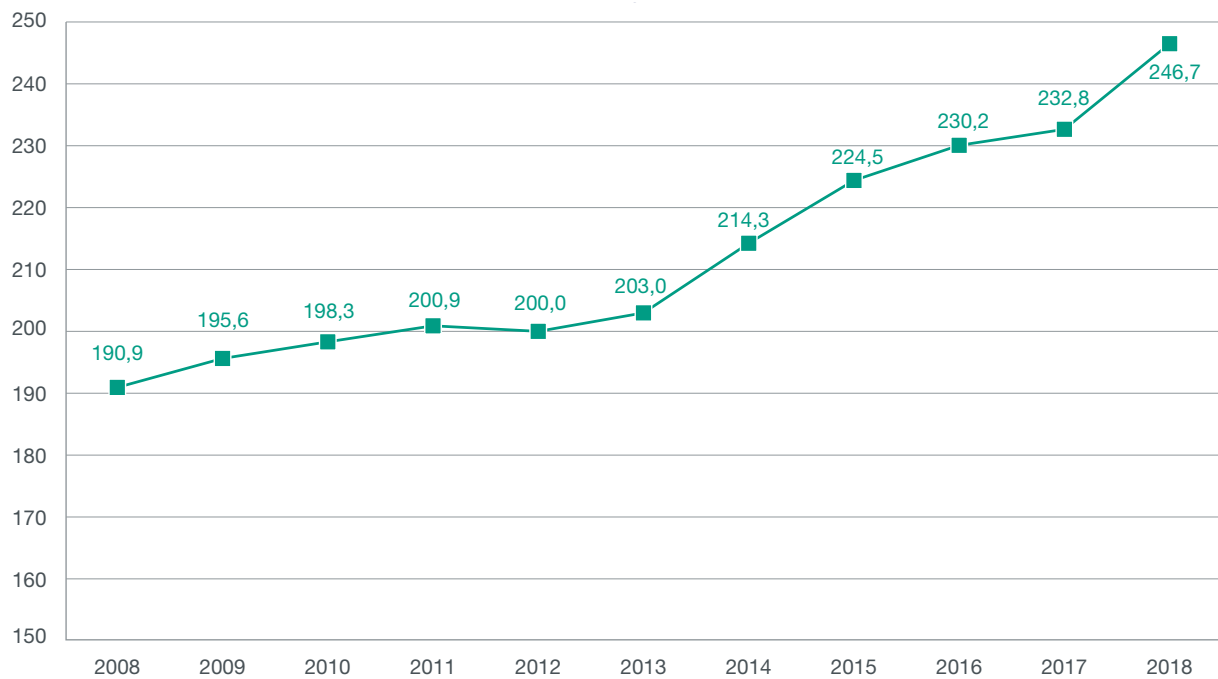


Abb. AN 07: Jährliche Fahrgastzahlen in Mio. (2008 – 2018). Quelle: traffiQ

Jährliche Nutzwagenkilometer

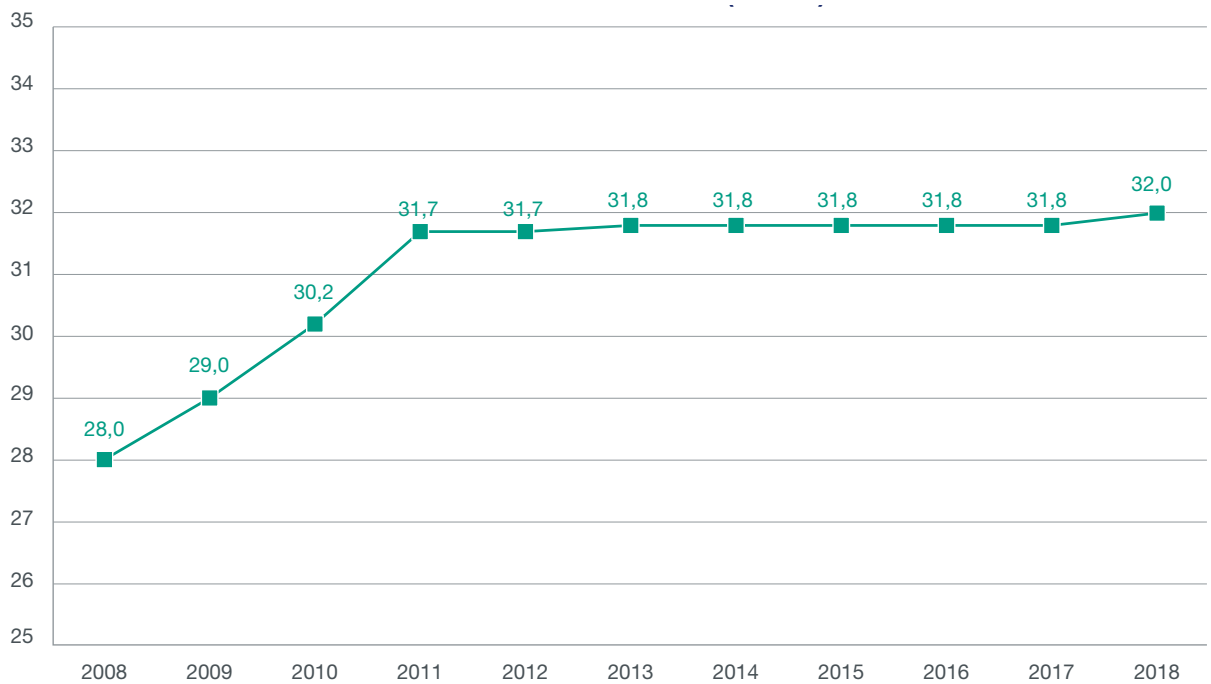


Abb. AN 08: Jährliche Nutzwagenkilometer in Mio. (2008 – 2018). Quelle: traffiQ

Erläuterungen zum Gesamtbericht

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

Aufgabenträger

Die Stadt Frankfurt am Main ist Aufgabenträger für den öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im Sinne des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Hessen (HÖPNVG). 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-, U-Bahn- und Straßenbahnverkehrs zuständig.

In der VO (EG) Nr. 1370/2007 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 3. Dezember 2009 vom 29. Dezember 2009 in Ziffer 1.2 Folgendes fest:

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

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 (EG) Nr. 1370/2007 verpflichtet, zwecks Kontrolle der in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen einmal jährlich einen Gesamtbericht getrennt nach Busverkehr und schienenengebundenem Verkehr öffentlich zugänglich zu machen.

Berichtspflicht

Nach Art. 7 Abs.1 der VO (EG) Nr. 1370/2007 besteht für jede zuständige Behörde, die gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen ausspricht und im Gegenzug dafür Ausgleichsleistungen und/oder ausschließliche Rechte gewährt, eine jährliche Berichtspflicht:

„Jede zuständige Behörde macht einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen öffentlich zugänglich. Dieser Bericht beinhaltet den Beginn und die Laufzeit der öffentlichen Dienstleistungsaufträge, die ausgewählten Betreiber öffentlicher Dienste sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte.“

Der Bericht unterscheidet nach Busverkehr und schienenengebundenem 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. Der Bericht muss ferner die politischen Ziele, wie sie in den Strategiepapieren für den öffentlichen Verkehr in dem betreffenden Mitgliedsstaat aufgeführt sind, berücksichtigen. Die Mitgliedsstaaten erleichtern den Zugang zu diesen Berichten, zum Beispiel über ein gemeinsames Internet-Portal.“

Gewährte Ausgleichsleistungen

In Art. 7 Abs. 1 VO 1370/2007 wird gefordert, dass die zuständige Behörde über die gewährte Ausgleichsleistung für die Durchführung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung zu berichten hat. Als Ausgleichszahlung im Sinne der VO 1370/2007 ist gemäß Art. 2 g) folgendes zu verstehen:

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

Schienengebundener Verkehr

Für das Jahr 2018 entstand beim ausgewählten Betreiber für die im Zuständigkeitsgebiet von traffiQ erbrachten Schienenverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 313,1 Millionen Euro.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhielt der ausgewählte Betreiber über die zugeschiedenen Tariferlöse und die sonstigen Er-

träge hinaus im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung Ausgleichszahlungen in Höhe von 123,0 Millionen Euro (vorläufige Werte, Stand 31.05.2019).

Busverkehr

Für das Jahr 2018 entstand bei den ausgewählten Betreibern für die im Zuständigkeitsgebiet von traffiQ erbrachten Busverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand gemäß Abrechnungen in Höhe von 72,6 Millionen Euro für Betrieb und 11,3 Millionen Euro für Infrastruktur, insgesamt 83,9 Millionen Euro.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhalten die ausgewählten Betreiber über die zugeschiedenen Tariferlöse (inkl. Personalmarken und erhöhte Beförderungsentgelte) hinaus für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen Ausgleichszahlungen in Höhe von 30,2 Millionen Euro (vorläufige Werte, Stand 31.05.2019).

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 (EG) 1370/2007 Folgendes bezeichnet:

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

Aufgrund des novellierten Hessischen ÖPNV-Gesetzes kann traffiQ als lokale Nahverkehrsorganisation der Stadt Frankfurt am Main von der im Leitfaden für die Erteilung von Liniengenehmigungen in Hessen nach dem 3. Dezember 2009 vom 29. Dezember 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.

Schienengebundener Verkehr

traffiQ hat im Berichtszeitraum 2018 über die Stadt Frankfurt am Main im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags der VGF ein ausschließliches Recht im Sinne der VO (EG) Nr. 1370/2007 für die Erbringung von Schienenverkehrsleistungen (Straßenbahnleistungen im Sinne des PBefG) auf ihrem Zuständigkeitsgebiet sowie auf den abgehenden Linien gewährt.

Busverkehr

traffiQ hat im Berichtszeitraum 2018 allen ausgewählten Betreibern, die nach dem 3.12.2009 den Zuschlag für ein Linienbündel erhalten haben (siehe Qualitätsbericht Bus), bei Abschluss des öffentlichen Dienstleistungsauftrages ein ausschließliches Recht im Sinne der Nr. VO (EG) 1370/2007 gewährt.

Adressen der Betreiber

Busverkehr

Kurzform	Vollständiger Firmenname	Straße, Hausnummer	PLZ, Ort
DBRM	DB Regio Bus Mitte GmbH	Erthalstraße 1	55118 Mainz
ICB	In-der-City-Bus GmbH	Am Römerhof 27	60486 Frankfurt am Main
Sippel	Autobus Sippel GmbH	Hessenstraße 16	65719 Hofheim am Taunus
Transdev	Transdev Rhein-Main GmbH	Flinschstraße 22	60388 Frankfurt am Main
UOB	Urberacher Omnibusbetrieb Emil H. Lang GmbH	Konrad-Adenauer-Straße 83	63322 Rödermark/Urberach

Schienerverkehr

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

Abb. AN 09: Adressen der Betreiber

Inhalt

Geschäftsbericht 2018

GB 1

Vorwort	3
Einblick: Wer wir sind und was wir tun	4
Rückblick: Unsere Busse und Bahnen 2018	7
Ausblick: Wohin fahren wir?	10
Umsicht: So fahren wir nachhaltig	12

Qualitätsbericht 2018 – U-Bahn und Straßenbahn

QS 1

Qualitätssystem	5
Infrastruktur und Fahrzeuge	10
Betriebs- und Störfallmanagement	14
Ordnung und Sicherheit	16
Vertrieb und Kundenkommunikation	18

Qualitätsbericht 2018 – Bus

QB 1

Qualitätssystem	5
Betrieb	9
Kundenkommunikation	11

Finanzen 2018 – Jahresabschluss

FI 1

Bilanz zum 31.12.2018	3
Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2018	4
Anhang für das Geschäftsjahr 2018	5
Anlagenspiegel zum 31.12.2018	11
Lagebericht für das Geschäftsjahr 2018	12
Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers	20
Bericht des Aufsichtsrates	22

Anhang

AN 1

Zahlen, Daten, Fakten	2
Erläuterungen zum Gesamtbericht	6
Adressen der Betreiber	8

Impressum

Abbildungsverzeichnis

QS 01: Liniennetz Schiene in Frankfurt	3
QS 02: Direktvergabe Schiene	4
QS 03: Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2018	6
QS 04: Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2018	7
QS 05: Kundenanliegen lokaler Nahverkehr Frankfurt am Main gesamt 2018	8
QS 06: Kundenanliegen und Kundengarantie U-Bahn und Straßenbahn 2017 – 2018	9
QS 07: Monatliche Fahrtausfälle U-Bahn und Straßenbahn 2018	13
QS 08: Übergriffe auf Mitarbeiter des Ordnungsdienstes und Fahrausweisprüfdienstes 2011 – 2018	17
QS 09: Vandalismus in Stationen und Fahrzeugen 2012 – 2018	17
QS 10: Umsatzentwicklung Vertriebskanäle	18
QB 01: Bus-Linienbündel in Frankfurt am Main	3
QB 02: Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus	4
QB 03: Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien Bus 2018	6
QB 04: Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien Bus 2018	7
QB 05: Kundenanliegen Bus 2016 – 2018	8
QB 06: Kundenanliegen und Kundengarantie Bus 2018	8
QB 07: Monatliche Fahrtausfälle Bus (gesamt) 2018	9
QB 08: Monatliche Fahrtausfälle Bus (nach Bündeln) 2018	10
AN 01: Strukturdaten Frankfurt am Main	2
AN 02: Allgemeine Nutzungshäufigkeiten verschiedener Verkehrsmittel	2
AN 03: Zufriedenheit mit öffentlichen Verkehrsmitteln	3
AN 04: Betriebsdaten: Netzdaten, Betriebsleistung und Verkehrsleistung	3
AN 05: Fahrgastzahlen nach Fahrscheinarten (in Mio.)	4
AN 06: Globalzufriedenheit der Frankfurter Fahrgäste im Vergleich zu Deutschland gesamt (2008 – 2018)	4
AN 07: Jährliche Fahrgastzahlen in Mio. (2008 – 2018)	5
AN 08: Jährliche Nutzwagenkilometer in Mio. (2008 – 2018)	5
AN 09: Adressen der Betreiber	8

U6 Ostbahnhof

05

U4
U6

VGF

BOMBARDIER

www.vgf-ffm.de

906 A

EDSARU



Impressum

Herausgeber:

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH
Stiftstraße 9 – 17, 60313 Frankfurt am Main
Tel.: 069 212-24424
www.traffiQ.de | info@traffiQ.de

Verantwortlich:

Dr.-Ing. Tom Reinhold

Redaktion:

Klaus Linek, Rita Machold,
Winfried Schmitz, Heinz Steuerwald

Bildnachweis:

Anja Jahn, Michael Kleinespel,
Helmut Vogler, Adobe Fotostock

Umsetzung:

Hauptsache Kommunikation GmbH
www.hauptsache-kommunikation.de

Druck:

Schmidt printmedien GmbH
www.schmidt-printmedien.de

Der traffiQ-Geschäftsbericht im Internet:
www.traffiQ.de/Geschaeftsbericht2018



© traffiQ Frankfurt am Main, August 2019