

# Geschäftsbericht 2019



# Inhalt

## **Geschäftsbericht 2019**

Vorwort	3
Einblick: Wer wir sind und was wir tun	4
Rückblick: Unsere Busse und Bahnen 2019	7
Überblick: Einfluss von Bundes- und Landespolitik	10
Ausblick: Wohin fahren wir?	13
Umsicht: So fahren wir nachhaltig	16

## **Qualitätsbericht 2019 – Frankfurter Nahverkehr** 19

Bedienungsqualität	21
Betrieb	23
Infrastruktur	29
Fahrgastinformation	30
Ordnung und Sicherheit	33
Personal	35
Kundenkommunikation	36
Vertrieb	38

## **Finanzen 2019 – Jahresabschluss** 43

Bilanz zum 31.12.2019	45
Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2019	46
Anhang für das Geschäftsjahr 2019	47
Anlagenspiegel zum 31.12.2019	53
Lagebericht für das Geschäftsjahr 2019	54
Bestätigungsvermerk des unabhängigen Abschlussprüfers	64
Bericht des Aufsichtsrates	66

## **Anhang** 69

Gesamtbericht	70
Zahlen, Daten, Fakten	83
Abkürzungsverzeichnis	87

## **Impressum** 91

# Vorwort

Sehr geehrte Damen,  
sehr geehrte Herren,

wir blicken auf ein aufregendes Jahr 2019 zurück. Die Stadt Frankfurt am Main wächst weiter und steht vor der Herausforderung, das ebenfalls wachsende Verkehrsaufkommen zu bewältigen. Geprägt wurde das Jahr durch die Diskussion über Dieselfahrverbote, den Radentscheid und die Sperrung des Mainkai. Zwar bewertete der Hessische Verwaltungsgerichtshof ein Fahrverbot im Umfang der Umweltzone, wie es erstinstanzlich vorgesehen war, als unverhältnismäßig. Dennoch befindet sich die Stadt vielleicht nicht in der Verkehrswende, aber ohne Frage in einem Paradigmenwechsel der Verkehrspolitik. Die Voraussetzungen, unterstützt auch durch Bundes- und Landespolitik, waren noch nie so gut.

Dem öffentlichen Nahverkehr kommt dabei eine Schlüsselrolle zu und er ist bereit, diese Rolle wahrzunehmen. Die Stadt Frankfurt am Main, ihre Nahverkehrsgesellschaft traffiQ und die Verkehrsunternehmen arbeiten mit vereinten Kräften daran, höhere Mobilitätskapazitäten zur Verfügung zu stellen: Kapazitätserweiterungen, Lückenschlüsse und Netzerweiterungen stehen an. Der Busverkehr soll eine Qualitätsoffensive durch Metro- und Expressbusse erleben. Die Einführung eines einheitlichen 24-Stunden-Netzes an jedem Tag der Woche wird den Nahverkehr deutlich kundenfreundlicher machen. Attraktive Ticketpreise sind ein weiterer Baustein. Unser Ziel ist ganz klar: Mehr Fahrgäste und auch einen deutlich höheren Anteil des Nahverkehrs am Modal Split.

Natürlich haben wir dabei den Umweltschutz im Blick: Schon heute wird der Großteil des städtischen Nahverkehrs mit U-Bahn und Straßenbahn elektromobil abgewickelt. Die Busflotte ist eine der modernsten und abgasärmsten bundesweit. Und wir gehen weiter, stellen systematisch und Schritt für Schritt auch den Busverkehr auf elektrische Antriebe um. Im Jahr 2030, so unser Ziel, soll der Frankfurter Nahverkehr „dieselfrei“ sein.

Auch im Jahr 2019 sind die Fahrgastzahlen im Frankfurter Nahverkehr deutlich gestiegen, auf inzwischen über 250 Millionen. Die Corona-Pandemie, die ab März 2020 zu einem radikalen Lockdown des öffentlichen Lebens führte, wird sich spürbar auf den Frankfurter Nahverkehr auswirken. Ein temporärer Rückgang der Fahrgastzahlen mit entsprechenden Einnahmeverlusten ist sicher – ebenso sicher bin ich mir aber, dass es nach Bewältigung der Pandemie schnell wieder aufwärtsgehen wird.

Denn ich bin überzeugt, dass sich die robuste deutsche Wirtschaft relativ schnell erholen wird. Dann wird sich die Stadt umso dringlicher den Herausforderungen der wieder wachsenden Mobilitätsbedürfnisse und des Klimaschutzes stellen müssen. Es erscheint daher geraten, jetzt nicht innezuhalten, sondern den öffentlichen Nahverkehr weiter konsequent auszubauen.

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. Zugleich ist sie 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 Straßenbahn mit Bus mit U-Bahn. Neue Wohngebiete? – Natürlich mit Anschluss an Bus und Bahn!

**Leistungsplanung:** U-Bahn mit drei oder vier Wagen. Kleinbus oder Gelenkbus. Straßenbahn alle zehn oder alle fünf Minuten, Nachtverkehr: jeden Tag – die ganze Nacht.

**Fahrplan:** Beschleunigung. Verlässlichkeit. Fünf 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.

**Innovation:** Alternative Antriebstechniken. Neue Busprodukte. Alternative Bedienungsformen wie autonomes Fahren und Mobility on Demand.

**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

**Verkehrinsel:** Verkehrsmittelübergreifende Mobilitätsberatung. Persönliche Information. Fahrkartenverkauf. Visitenkarte des Frankfurter Nahverkehrs.

**Fahrgastinformation:** [rmv-frankfurt.de](http://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. Frankfurt initiiert erfolgreiches bundesweites Netzwerk.

**Werbung und Vermarktung – die Kampagnen in Schlagworten:** 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! Ups, du bist schon da! Ich bus zur Arbeit. Typisch Frankfurt – kunterbunt und bestens vernetzt.

**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

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

**Koordination:** Verkehrsverträge für den lokalen Schienen- und Busverkehr der Stadt Frankfurt am Main.

**Operative Qualitätssicherung:** Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Verkehrsleistung für die 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.

**Infrastrukturdienstleistungen:** Diskriminierungsfreie Bereitstellung für die Bus-Verkehrsunternehmen.

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

Erstellung der Qualitätsberichte Schiene und Bus als Gesamtbericht nach Art. 7 Abs. 1 Verordnung (EG) 1370/2007 der Europäischen Union.

## 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 Rhein-Main-Verkehrsverbundes (RMV) bei neuen Tarifprodukten, innovativen Vertriebsformen und digitalen Angeboten. Erstellung von Erlösprognosen und Fahrgaststatistiken.

**Verbindungsstelle zum RMV:** Beschlussempfehlungen für den RMV-Aufsichtsrat, Wahrnehmung der Interessen der Stadt Frankfurt am Main in den fachlichen Arbeitskreisen. Vertretung der finanziellen Interessen der Stadt im RMV und Zuordnung der Mittel auf Linien, Linienbündel und Verkehrsunternehmen. 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.

**Mitwirkung am gesetzlichen Rahmen:** Beteiligung an Anhörungen zu Änderungen des gesetzlichen Rahmens, wie z. B. Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetz, Regionalisierungsgesetz, Mobilitätsförderungsgesetz und Hessisches ÖPNV-Gesetz sowie Mitwirkung bei der Erstellung von Richtlinien und Ausführungsbestimmungen.

**Partner- und Netzwerkmanagement:** Vorstandsvorsitz und Geschäftsstelle der Landesarbeitsgemeinschaft ÖPNV Hessen. Mitgliedschaft in den Fachbeiräten von RMV, House of Logistics and Mobility (HOLM), Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und der Industrie- und Handelskammer (IHK) Frankfurt am Main.

## 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.

**Koordination von städtischen und regionalen Arbeitskreisen:** traffiQ kümmert sich um die Koordination der verkehrlichen Belange von Großveranstaltungen. 2019 starteten die Vorbereitungen für die UEFA Fußball-Europameisterschaft 2024.

**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 der Gesellschaft, inklusive 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 2019

## 1. Januar

Zum 1.1.2019 wird der RMV-Tarif um durchschnittlich 1,5 Prozent erhöht, um steigende Aufwände auszugleichen. Damit steigen die Preise erneut auf niedrigstem Niveau seit Verbundgründung. In Wiesbaden, Mainz und Frankfurt bleiben die Preise für Einzelfahrkarten und Tageskarten konstant.

„Kurze Fahrten, kleiner Preis“: Der RMV führt niedrigere Fahrpreise für kurze Fahrten über Frankfurts Stadtgrenze ein. 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.

## Januar 2019

Die In-der-City-Bus GmbH (ICB) bestellt 60 neue Busse, darunter elf Elektrobusse. Das Unternehmen verjüngt damit einerseits die Busflotte und bereitet sich andererseits auf die Übernahme des Busbündels C vor.

## 31. Januar 2019



Die ICB erweitert die städtische Fahrzeugflotte um neun Gelenkbusse mit Abgasnorm Euro VI. Die Stadt kommt damit einer wesentlichen Forderung des Wiesbadener Verwaltungsgerichtshofes nach, in der Innenstadt nur noch Fahrzeuge dieser Umweltnorm einzusetzen.

## 6. Februar 2019

Der Aufsichtsrat der VGF beschließt, zwei zusätzliche Straßenbahnen des Typs „T“ bei dem französischen Mobilitätsunternehmen Alstom zu kaufen. Damit erwartet die VGF jetzt die Auslieferung von insgesamt 45 T-Wagen. Hintergrund ist die notwendige Ausweitung des Nahverkehrsangebots der Stadt und damit der steigende Bedarf an neuen Niederflur-Bahnen.

## 14. April, 7. Juli 2019

Bombenentschärfungen an der Alten Brücke und im Ostend zwingen Linien des städtischen Nahverkehrs zu Unterbrechungen und Umleitungen.

## 27. Mai 2019

Der RMV-Aufsichtsrat stimmt der Einführung des hessenweiten Seniorentickets für 365 Euro im Jahr ab 1.1.2020 zu.

## 9. Juni 2019



Sichere Anschlüsse zwischen den Buslinien am Bahnhof Höchst gerade dann, wenn's darauf ankommt: abends ab etwa 21 Uhr, samstags bis ungefähr 9 Uhr sowie sonn- und feiertags bis etwa 12 Uhr können Fahrgäste ab Sonntag, 9.6.2019, am neuen Busbahnhof bequemer umsteigen. Der sogenannte Sternanschluss bedeutet, dass die Buslinien dort zur gleichen Zeit ankommen und nach einer kurzen Wartezeit gleichzeitig wieder abfahren.

## 1. Juli bis 11. August 2019

In den Sommerferien werden Teilstrecken von U1, U2, U3 und U8 sowie U4 und U7 wegen Bauarbeiten gesperrt. Sechs Wochen fahren keine U-Bahnen zwischen Hedderheimer Landstraße und Südbahnhof bzw. Enkheim und Schäfflestraße. Mit einem umfangreichen, großräumigen Ersatzkonzept und intensiver Kommunikation sorgen traffiQ und VGF dafür, dass die Fahrgäste bestmöglich ihre Ziele erreichen. Offenbar mit Erfolg: Die Zahl der Beschwerden bleibt gering.

## 12. August 2019

„Typisch Frankfurt – kunterbunt und bestens vernetzt“. Die neue Werbekampagne von traffiQ ist mit Außenwerbung, individueller Information und digitaler Plattform ganz stark lokal ausgesteuert – und geht gezielt in die drei Stadtteile Niederrad, Praunheim und Rödelheim.

Schüler aus Höchst und Nied können jetzt direkt mit dem Bus zum Gymnasium Römerhof fahren. traffiQ richtet dafür ab Schulbeginn nach den Sommerferien zusätzliche Busfahrten auf der Linie 59 ein.

## 26. August 2019



Der Tunnelbau für die Verlängerung der U5 zwischen dem Frankfurter Hauptbahnhof und dem Europaviertel beginnt. Ab dem Jahr 2025 soll das wachsende, neue Europaviertel mit der U5 erreichbar sein.

## September bis Dezember 2019

Mit der Einrichtung von Busspuren in der Kurt-Schumacher-Straße (Erweiterung) und der Westerbachstraße sowie der Abgrenzung der Straßenbahngleise vom Individualverkehr auf sechs Testabschnitten erhöht sich die Pünktlichkeit der betroffenen Linien spürbar.

## 19. September 2019

traffiQ schreibt die Leistungen für das Buslinienbündel G für die Vertragslaufzeit von 13.12.2020 bis zum 9.12.2028 europaweit aus. Das Linienbündel G, das aus dem bestehenden Bündel A herausgelöst wird, umfasst zwei Leistungsstufen. Ab Dezember 2020 sind 1,89 Millionen Fahrplankilometer mit 102.281 Fahrplanstunden und ab Dezember 2021 2,57 Millionen Fahrplankilometer mit 145.064 Fahrplanstunden geplant.

## 20. September 2019

Am Frankfurter Mainkai nimmt der autonome Minibus des Pilotprojekts EASY (Electric Autonomous Shuttle for You) den Betrieb auf.

## 27. September, 1. November 2019

Die Busfahrerinnen und Busfahrer des städtischen Nahverkehrs treten in einen jeweils eintägigen Warnstreik. traffiQ kommuniziert die Möglichkeiten, die das dicht gestrickte Frankfurter Nahverkehrsnetz durch S-Bahn-, U-Bahn- und Straßenbahnlinien weiterhin bietet.

## 27. bis 28. September 2019

Eine Frankfurter Initiative zieht Kreise: Über 50 Vertreter von 32 Fahrgast- und Kundenbeiräten aus ganz Deutschland nehmen an der 5. Tagung der Fahrgastbeiräte teil, die vom Beirat der Darmstadt-Dieburger Nahverkehrsorganisation (DADINA) ausgerichtet wird.



## 1. November 2019

Der im Dezember 2018 eingeführte, neue Nachtverkehr mit vier U-Bahn-, vier Straßenbahn- und 15 Buslinien ist erfolgreich. Oberbürgermeister Peter Feldmann kann auf einer Pressekonferenz verkünden, dass über 7.000 Fahrgäste die Nachtlinien pro Wochenende nutzen. Das ist ein Zuwachs von mehr als 20 Prozent.

## 14. November 2019

Die Vergabe des Linienbündels A für die Vertragslaufzeit vom 13.12.2020 bis zum 8.12.2029 wird europaweit veröffentlicht. Das Bündel umfasst zwei Leistungsstufen. Ab Dezember 2020 sind 1,87 Millionen Fahrplankilometer mit 101.563 Fahrplanstunden und ab Dezember 2021 dann 2,163 Millionen Fahrplankilometer mit 118.222 Fahrplanstunden geplant.



### 19. November bis 1. Dezember 2019

Die Busfahrerinnen und Busfahrer des städtischen Nahverkehrs streiken zwei Wochen lang. traffiQ kommuniziert erneut intensiv die Möglichkeiten, die das dicht gestrickte Frankfurter Nahverkehrsnetz durch S-Bahn-, U-Bahn- und Straßenbahnlinien weiterhin bietet.

### 25. November 2019

Die Stadt Frankfurt am Main erhält einen Förderbescheid des Landes Hessen in Höhe von 2,8 Millionen Euro für die Anschaffung von neun elektrischen Gelenk- und zwei Solobussen sowie den Aufbau der erforderlichen Ladeinfrastruktur im Depot Rebstock der In-der-City-Bus GmbH. Die neuen Fahrzeuge sollen ab Dezember 2020 auf den Linien 37 und 33 eingesetzt werden.

### 10. Dezember 2019

Der Hessische Verwaltungsgerichtshof urteilt im Berufungsverfahren Deutsche Umwelthilfe gegen das Land Hessen über die Einhaltung der Grenzwerte von Stickstoffdioxid. Ein Fahrverbot im Umfang der Umweltzone, wie es erstinstanzlich vorgesehen war, wurde zwar als „unverhältnismäßig“ bewertet und hat somit keinen Bestand, streckenbezogene Fahrverbote können aber durchaus – je nach den Ergebnissen der Berechnungen des Landes – als Maßnahme in den Luftreinhalteplan aufgenommen werden.

### 15. Dezember 2019

Zu den Meilensteinen des Fahrplanwechsels gehören:

- Mit der Eröffnung der S-Bahn-Station Gateway Gardens erhält das „Global Business Village“ am Flughafen den direkten Schnellbahnanschluss.
- Die Straßenbahnlinie 14 fährt über den Gustavsburgplatz hinaus bis zur Mönchhofstraße.
- Niederrad erhält mit der Buslinie 84 den seit langem gewünschten Quartierbus, der gute Verbindungen innerhalb des Stadtteils herstellt und wichtige Knotenpunkte Frankfurts anfährt.
- Die Buslinie 77 erhält eine neue Funktion als Verbindung zum zukünftigen Flughafen-Terminal 3 und zur Cargo-City Süd.

### 19. Dezember 2019

Das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) übergibt dem Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) und mehreren seiner Partner einen Fördermittelbescheid über 30 Millionen Euro für Digitalisierungsprojekte im ÖPNV. Zu den Projekten zählen ein On-Demand-Mobilitätsangebot für die Stadt Frankfurt am Main von traffiQ und das Projekt „Digital Train Control“ der VGF zur Einführung einer digitalen Zugsicherung.



Die VGF erhält vom Bundesverkehrsministerium einen Förderbescheid über zwölf Millionen Euro zur Modernisierung ihrer Zugsicherung im U-Bahn-Netz. Das digitale System „Communication Based Train Control“ (CBTC) wird das bisherige System bei der VGF komplett ersetzen. Die moderne und leistungsfähige Zugsicherungstechnik ermöglicht nicht nur eine dichtere Zugfolge auf der Strecke, sondern auch eine größere Taktgenauigkeit. Sie ermöglicht energieeffizienteres Fahren und einen verbesserten Passagierkomfort durch sanfteres Beschleunigen und Bremsen.

# Überblick: Einfluss von Bundes- und Landespolitik



## Lokale Aufgabenträger garantieren einen verlässlichen Nahverkehr

Die Mobilität als Daseinsvorsorge und der ÖPNV im Besonderen sind in den zurückliegenden Jahren verstärkt in den politischen Fokus gerückt. Es gelang der Branche, den Fokus auf die Bedeutung des öffentlichen Nahverkehrs zur Erreichung der Klimaschutzziele zu lenken.

Darüber hinaus steigt die Bedeutung der Digitalisierung zur verbesserten Verknüpfung von Verkehrsträgern und damit zur Reduzierung von Schadstoffemissionen, Lärmbelastung und Platzverbrauch. Signal- und Steuerungstechnik, Fahrgastinformationssysteme und Abbiegeassistenten

werden ebenso gefordert wie ein verbund- und landesweit einsetzbares Ticketingsystem und ein abgestimmter Deutschlandtakt. Wegeleitsysteme via Handy-App sollen eine Wegezeit sparende, preisgünstige und angenehme Fortbewegung von A nach B für die Fahrgäste eröffnen. Dabei gewinnen auch die Barrierefreiheit und die Aufenthaltsqualität in Fahrzeugen, an Stationen und Haltestellen sowie die Informationen über nahegelegene öffentliche Einrichtungen an Bedeutung. Die Ausstattung mit WLAN wird erwartet, um jederzeit und an jedem Ort auch über die bereitgestellten Informationen verfügen zu können.

## Ausbau Infrastruktur und innovative Antriebsarten

Nur konsequent ist mit steigender Nachfrage auch die Forderung nach einer Ausweitung des Angebots und der Infrastruktur. Dabei sind für Frankfurt am Main insbesondere die starken Pendlerströme von Bedeutung, die möglichst effizient und umweltfreundlich bewältigt werden sollen. Ein Vorschlag eines zweiten Tunnels für Fernzüge und der

Ausbau des Schienennetzes werden um lokale Konzepte für Schnellbusse und verbesserte Verknüpfungspunkte zur Anschlussicherung ergänzt. Der Wunsch nach Seilbahnverbindungen oder Oberleitungsbussen spielt in den Überlegungen nur eine Randrolle, soll jedoch der Vollständigkeit halber genannt werden.

## Finanzierung des Nahverkehrs

Einen Paradigmenwechsel gibt es zurzeit in der ÖPNV-Finanzierung, insbesondere in der Tarifpolitik. Bisher war die Steigerung der Kostendeckungsbeiträge des ÖPNV aus Fahrgeldeinnahmen die Zielvorgabe, die im Rhein-Main-Verkehrsverbund mit 56 Prozent im Jahr 2019 vergleichsweise gut erreicht wurde. Seit dem Jahr 2017 hat die Stadt Frankfurt aus politischen Gründen dauerhaft aus eigenen Mitteln Kurzstreckentickets, Einzelfahrscheine und Tageskarten vergünstigt angeboten und im Verbund finanziell aufgefüllt.

Auch beim Land Hessen wächst die Bereitschaft, mehr Geld für den ÖPNV und hier insbesondere auch zur finanziellen Auffüllung von Ticketpreisen für bestimmte Nutzergruppen bereitzustellen. Bei Schülerinnen und Schülern wird die Einführung eines Jahrestickets für 365 Euro mit der dauerhaften Bindung von Jugendlichen an den ÖPNV begründet. Für Seniorinnen und Senioren ist im Jahr 2019 ein vergleichbares Angebot eingeführt worden. Die Einnahmehausfälle konnten zu ca. 30 Prozent durch Mehrverkäufe ausgeglichen werden, die Differenz wird (zumindest Übergangsweise) vom Land ausgeglichen.

Tarifliche Unterlaufungstendenzen und Gefährdungen des Zeitkartensegments sind neben den Kannibalisierungs- und Mitnahmeeffekten zukünftig durch Erfolgsanalysen näher zu analysieren. Wirkungen auf die Einnahmehaufteilung zwischen Regionalverkehr und Lokalverkehren einerseits und zwischen den Lokalen Nahverkehrsorganisationen (LNO) andererseits sind ebenfalls noch nicht näher untersucht. Sowohl für Flatrate-Angebote als auch für den Vertrieb über innovative Vertriebskanäle sind die Einnahmehaufteilungsregelungen aktuell in der Diskussion.

Vorschläge zur Nutznießerfinanzierung werden diskutiert, um die Lücke bei der Nutzerfinanzierung zu füllen. In dem von traffiQ im Jahr 2019 begonnenen Projekt werden die Maßnahmen zunächst nach Verkehrsteilnehmern oder -erzeugern abgeleitet. Die Bewertung erfolgt anhand von Kriterien wie ökonomische Wirksamkeit, Lenkungswirkung, Akzeptanz, Umsetzbarkeit und Nachhaltigkeit.



Besonderer Wert wurde hierbei auf die rechtliche und politische Umsetzbarkeit und die dauerhafte finanzielle Ergiebigkeit für Frankfurt am Main gelegt. Die Arbeitgeberabgabe in Kombination mit JobTicket-Angeboten, eine konsequente und weitgehend flächendeckende Parkraumbewirtschaftung sowie ein Konzessionsabgabenmodell z. B. für E-Scooter sind die von den politischen Entscheidungsträgern in Frankfurt im Jahr 2019 ausgewählten Finanzierungsinstrumente zur weitergehenden Analyse.

## Steigende Zuwendungen aus öffentlichen Kassen

Drohte infolge der Einigung der Föderalismuskommission im Jahr 2017 zur Neuordnung des Finanzausgleichs zwischen Bund und Bundesländern noch das Aus für die Infrastrukturkostenübernahme im Rahmen des Gemeindeverkehrsfinanzierungsgesetzes (GVFG) durch den Bund, folgten zwischenzeitlich, auch wegen der Klimaproblematik und der angestrebten Verkehrswende, Bundestag und Bundesrat den Forderungen der ÖPNV-Branche. Flossen für das Jahr 2019 noch 333 Millionen Euro, steigt diese Summe bis 2024 auf jährlich eine Milliarde Euro an. Ab dem Jahr 2025 sollen dann zwei Milliarden Euro bereitgestellt und jährlich mit 1,8 Prozent dynamisiert werden. Neben Infrastrukturprojekten dürfen die Bundesmittel ab 2020 auch

für Grunderneuerungsmaßnahmen beantragt werden. Die Förderquote wurde von 60 auf 75 Prozent erhöht und die Förderschwelle von 50 auf 30 Millionen Euro, in Ausnahmefällen sogar auf zehn Millionen Euro, gesenkt.

Auch im Rahmen des Regionalisierungsgesetzes hat der Bund die Förderung erhöht, was bis 2031 insgesamt zusätzliche 5,25 Milliarden Euro an neuen Mitteln für den ÖPNV-Betrieb bedeutet. Zwar sind die Regionalisierungsmittel vorrangig für die Bestellung von Verkehrsleistungen im Schienenpersonennahverkehr zu verwenden, doch nicht ausschließlich. Weitere Entlastungen könnten sich bei Absenkung oder Begrenzung des Anstieges von Trassen- und

Stationsentgelten im Rahmen des Eisenbahnregulierungsgesetzes ergeben. Dies eröffnet direkte und durch die Entlastung der Verbundgesellschaften auch indirekte Möglichkeiten zu Finanzierung auch der lokalen Verkehre aus öffentlichen Zuwendungen.

Durch Anpassungen im Mobilitätsfördergesetz des Landes Hessen, die im Jahr 2019 politisch auf den Weg gebracht wurden, könnte auch hier die Grunderneuerung als

Fördertatbestand ausgeweitet und für den lokalen ÖPNV optimiert werden. Erhöhungen um 20 Millionen Euro sind im Jahr 2020 vorgesehen. Die Erweiterung um einen vorzeitigen Maßnahmenbeginn sowie die Förderung von Planungskosten könnten zur Entlastung beitragen. Ebenso wäre die ergänzende Mittelbereitstellung von Bundes- und Landesmitteln für dieselbe Maßnahme zur Entlastung der kommunalen Kassen wünschenswert.

## Nahverkehr als attraktiver Arbeitgeber



Die wochenlangen Streiks im Jahr 2019 haben gezeigt, dass es höherer Finanzmittel für die Personalbeschaffung, -ausbildung und -weiterbildung sowie einer angemessenen Entlohnung und Alterssicherung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bedarf. Die rechtliche Vorgabe für repräsentative Tarifverträge ist eine notwendige Bedingung, damit der ÖPNV ein attraktiver Arbeitgeber bleibt. Um die mittlerweile deutlich überproportionalen Gehaltsanhebungen der Fahrpersonale durch die Verkehrsunternehmen vor Ort bezahlen zu können, bedarf es der Bereitstellung zusätzlicher Mittel an die kommunalen Aufgabenträger. Der 2019 hierfür weiterentwickelte Hessenindex ist dabei ein wesentlicher

Meilenstein. Fahrpersonal im öffentlichen Nahverkehr muss als Mangelberuf anerkannt und die Ausbildung gefördert werden.

Für die zukunftsorientierte Ausrichtung der Branche fehlt es auch an gut ausgebildeten Fach- und Führungskräften in Verwaltung und Organisation sowie bei den Verkehrsunternehmen und -verbänden. Auch dies ist bei den kommenden Finanzierungsverhandlungen zu berücksichtigen. Gleiches gilt für das neu aufzubauende Fördermittelmanagement, das zur Verwendungsnachweisführung und Transparenz der Erfolge ein Berichtswesen erfordert.

## Ausblick: Wohin fahren wir?

Als wachsende Stadt mit derzeit über 750.000 Einwohnern und mehr als 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 größerer 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. Die Inbetriebnahme der Verlängerungsstrecke der Linie U5 ins Europaviertel ist für das Jahr 2025 vorgesehen. Die Planungen für die Verlängerung der gleichen Linie von Preungesheim zum Frankfurter Berg laufen.

Nach intensiven Vorarbeiten im Jahr 2019 ist eine Vereinbarung zur Verlängerung der U-Bahnlinie U2 in Bad Homburg von Gonzenheim bis zum Bahnhof in der ersten Hälfte des Jahres 2020 zu erwarten. Im Jahr 2020 soll eine Vorentscheidung zur vertieften Prüfung von vier Varianten für den Lückenschluss der U-Bahn zwischen Bockenheim und Ginnheim getroffen werden. Die VGF wird mit Förderung des Bundesministeriums für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) das Projekt „Digital Train Control“, eine digitale Zugsicherung umsetzen, mit der die Leistungsfähigkeit der U-Bahn-Strecken erhöht werden kann.

Auch für eine Attraktivitätssteigerung des Straßenbahnnetzes in Frankfurt und seinen Ausbau in die Region sind 2019 die Grundsteine gelegt worden. Es soll in den kommenden Jahren schrittweise durch kundenorientierte Linienführungen und zusätzliche Kapazitäten attraktiver gestaltet werden. Dazu trägt auch die Beschaffung längerer Züge mit größerem Platzangebot bei. Die Ausweitung des Straßenbahnnetzes in die Region steht in Frankfurt und den umliegenden Städten Bad Vilbel, Dreieich, Neu-Isenburg und Offenbach auf der Tagesordnung. Schon Anfang des Jahres 2020 kann traffiQ eine Potenzialstudie für eine Straßenbahn nach Bad Vilbel beauftragen, wenige Monate später wird dies auch für die Straßenbahn über Neu-Isenburg nach Dreieich folgen.



Mit Metrobussen, Expressbussen und einem nochmals deutlich attraktiveren Nachtverkehr plant die Stadt für das Jahr 2020 Meilensteine für eine nachhaltige Mobilität zu setzen. Der öffentliche Nahverkehr soll immer da sein: täglich und rund um die Uhr, 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche. Neben der Bereitstellung höherer Mobilitätskapazitäten sollen Premium-Produkte wie Metrobus und Expressbus eingeführt werden. Die Unterscheidung zwischen Tag- und Nachtnetz wird weitgehend aufgehoben: Viele Linien fahren rund um die Uhr und sie bedienen nachts die gleichen Verbindungen wie am Tage. Für die Fahrgäste ist das eine deutliche Vereinfachung und Attraktivitätssteigerung.

## Effizienz und Qualität steigern



Der Entwurf zur Fortschreibung des Nahverkehrsplans, den die Stadt Frankfurt als Aufgabenträgerin des lokalen ÖPNV 1997 erstmals beschlossen und 2005/2006 fortgeschrieben hatte, wurde 2019 in seinen Kernelementen erarbeitet. Ziel ist eine Beschlussfassung durch die städtischen Gremien noch im Jahr 2020.

Planungen für den mehrgleisigen Ausbau der zentralen Straßenbahnhaltestelle am Hauptbahnhof sind im Gange. Weitere Maßnahmen zur Beschleunigung und Priorisierung von Straßenbahn und Bus, insbesondere weitere 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.

Mit dem Ziel der Steigerung von Effizienz und Qualität wurden auch Pönalen aus den Verträgen mit den Verkehrsunternehmen geltend gemacht.

## Nachhaltigkeit erhöhen

Im Dezember 2018 konnte Frankfurt die erste „vollelektrische“ Buslinie Hessens in Betrieb nehmen. Seitdem versehen die fünf batterieelektrischen Busse zuverlässig, leise und ohne lokale Emissionen den Betrieb auf der „Campus-Buslinie“ 75. Konkrete Schritte für die Beschaffung weiterer wasserstoff- und batteriebetriebener Elektrobusse wurden im Jahr 2019 eingeleitet.

Ab Fahrplanwechsel im Dezember 2020 sollen auf den Buslinien 33 (Hauptbahnhof – Westhafen Rotfeder-Ring), 37 (Gutleutviertel Briefzentrum – Hauptbahnhof) und der Metrobuslinie M60 (Rödelheim Bahnhof – Heerstraße – Nordwestzentrum – Heddernheim – Alt-Eschersheim Im Uhrig) batterieelektrische Busse verkehren. Ein Jahr später wird die Buslinie 52 (Gallus Schloßborner Straße – Griesheim Jägerallee) umgestellt. Geplant ist die Beschaffung von 22 Brennstoffzellenbussen („wasserstoff-elektrisch“) für die Linien 36 und 64. Sie soll erfolgen, sobald seitens des Bundes das angekündigte Förderprogramm aufgelegt ist und entsprechende Fahrzeuge auf dem Herstellermarkt verfügbar sind. Die erste vollständige Umstellung eines Linienbündels auf Elektrobusse beginnt im Dezember 2022: Mit Neustart des Bündels B (Höchst) muss die Flotte

mindestens zu 22,5 Prozent aus Zero-Emission Fahrzeugen bestehen, ab 2026 müssen mindestens 32,5 Prozent der Flotte emissionsfrei sein.

Damit verfolgt traffiQ konsequent ihr E-Bus-Konzept, mit dem sich die Stadt bis zum Jahr 2030 vollständig von Bussen mit fossilen Antrieben verabschieden kann. Die zugehörigen politischen Beschlüsse werden Schritt für Schritt erfolgen. Durch die sukzessive Umstellung wird dem modernen und sauberen Dieselflottenbestand in Frankfurt Rechnung getragen. Auch soll sichergestellt werden, dass die Verkehrsunternehmen die zusätzlichen Aufwände durch den Aufbau der Infrastrukturen sowie die geringen Verfügbarkeiten und langen Lieferzeiten der Fahrzeuge tatsächlich handhaben können.

Nachdem fahrzeugseitig und bei den U-Bahnstationen die Barrierefreiheit für in ihrer Mobilität eingeschränkte Menschen nahezu vollständig umgesetzt ist, liegt der Fokus in den kommenden Jahren auf der Umgestaltung der Straßenbahn- und Bushaltestellen. Sie sind bereits zu über 50 Prozent barrierefrei ausgebaut.

## 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.

Ab Juli 2019 und bis ins Jahr 2020 wurde der autonome Minibus des Pilotprojekts EASY (Electric Autonomous Shuttle for You) am Frankfurter Mainkai erprobt und allen interessierten Fahrgästen vorgestellt. traffiQ beteiligte sich an dem Projekt, um frühzeitig Erfahrungen für den zukünftigen Einsatz der Technologie des autonomen Fahrens im Frankfurter Nahverkehr gewinnen zu können. Die zentrale Lage der Strecke am Mainufer bot eine optimale Testumgebung.

Die Stadt Frankfurt nimmt damit eine wichtige Rolle bei der Erprobung autonomer Fahrzeuge ein. Die neue Technologie kann Baustein für die Zukunft eines noch kundenfreundlicheren Nahverkehrs sein. Wissenschaftliche Begleitung erhält das Pilotprojekt von der University of Applied Sciences Frankfurt.

Das Bundesministerium für Verkehr und digitale Infrastruktur (BMVI) überreichte im Dezember 2019 den Förderbescheid für ein On-Demand-Mobilitätsangebot für die Stadt Frankfurt am Main unter Mitwirkung von traffiQ. Das Mobility-on-Demand-System soll als Baustein des städtischen Emissionsminderungskonzeptes möglichst rasch Wirkung zeigen und geht bereits Anfang 2020 in eine detaillierte Konzeptionsphase.



## 2020: Auswirkungen der Corona-Pandemie

Ab März 2020 führt die Corona-Pandemie zu einem radikalen Lockdown des öffentlichen, sozialen und wirtschaftlichen Lebens, der nur schrittweise und tastend wieder gelockert wird. Welche Folgen daraus für diese Planungen und für den gesamten öffentlichen Personennahverkehr resultieren, ist noch längst nicht in der ganzen Tragweite absehbar. Ein massiver Rückgang der Fahrgastzahlen mit entsprechenden Einnahmenverlusten in März und April 2020 war die Folge, seitdem ist eine kontinuierliche Erholung zu beobachten.

Ebenso ist ein deutlicher Einbruch der Einnahmen bei gleichzeitig steigenden Ausgaben für die öffentlichen Haushalte zu erwarten. Es wird jedoch davon ausgegangen, dass sich die robuste deutsche Wirtschaft relativ schnell erholen und das Niveau vor der Pandemie wieder erreichen wird. Angesichts der in den vergangenen Jahren stark gestiegenen Fahrgastzahlen in Frankfurt am Main erscheint es daher geraten, den bis zum Ausbruch der Corona-Pandemie an seinen Grenzen arbeitenden öffentlichen Nahverkehr weiter konsequent auszubauen – dies allein schon vor dem Hintergrund der Herausforderungen, denen sich die Stadt im Klimaschutz stellen muss.

# Umsicht: So fahren wir nachhaltig

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

## Ökonomie

Der Auftrag an traffiQ als lokale Nahverkehrsgesellschaft der Stadt Frankfurt am Main ist die Sicherstellung eines gleichermaßen attraktiven wie wirtschaftlichen Nahverkehrs. Mit einer Vielzahl von Maßnahmen nimmt sich traffiQ dieser Aufgabe an. Die Steigerung der Attraktivität des öffentlichen Nahverkehrs ist nicht nur Reaktion auf weiter zunehmende Fahrgastzahlen, mit denen nach Abklingen der Corona-Pandemie fest gerechnet wird. Angestrebt wird vielmehr, die Zahl der Fahrten mit Bus und Bahn aktiv zu steigern. Ziel ist es insbesondere, auch Autofahrer zum Umsteigen auf öffentliche Verkehrsmittel zu bewegen: Der Anteil von Bussen und Bahnen am Modal Split soll deutlich steigen. Maßnahmen auf diesem Weg sind Kapazitätserweiterungen, Lückenschlüsse, Netzerweiterungen und attraktive Tarifangebote.

Die damit einhergehende stärkere Auslastung des Systems ÖPNV, verbunden mit neuen Formen der Finanzierung, kann Mehreinnahmen generieren und so den schon heute guten Kostendeckungsgrad des Frankfurter Nahverkehrs weiter steigern. So wird ein konkreter Beitrag zur Erhöhung der Wirtschaftlichkeit des Systems geleistet. Effizienzsteigerungen, etwa durch Bevorrechtigung des ÖPNV, Einrichtung zusätzlicher Busspuren oder digitale Zugsicherungstechnik, 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.

## Ökologie

Die ökonomisch motivierte Zielsetzung, durch einen attraktiven Nahverkehr mehr Fahrgäste für den öffentlichen Nahverkehr zu gewinnen, hat eine deutlich ökologische Komponente. Denn Frankfurts Busse und Bahnen leisten mit einem dichten Netz und modernen Fahrzeugen schon jetzt einen wichtigen Beitrag zur umwelt- und kundenfreundlichen Mobilität in Deutschlands Pendlershauptstadt. Der Großteil der Nahverkehrsleistung – rund 80 Prozent der Fahrgastfahrten – wird 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 ausschließlich Busse mit dem hohen Umweltstandard Euro VI. Fünf elektrische Busse sind im Einsatz, weitere folgen ab Dezember 2020.





Bereits im Jahr 2017 hatte traffiQ gutachterlich ermitteln lassen, wie sich auch der Busverkehr auf alternative Antriebe umstellen ließe. Ziel ist es, 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.

## 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 fördert diese Absicht. Besondere Angebote für bestimmte Zielgruppen wie Schülerinnen und Schüler, Auszubildende, Studierende werden weiter ausgebaut.

Zum 1.1.2019 hat der RMV die Tarife auf dem niedrigsten Niveau seit Verbundgründung angehoben. In Frankfurt blieben die Preise für Einzelfahrkarten und Tageskarten konstant. Zudem führte der Verbund durch eine feingliedrigere Einteilung der Tarifgebiete niedrigere Fahrpreise für kurze Fahrten über Frankfurts Stadtgrenze ein. Im Jahr 2019 fiel die Entscheidung, ein besonders preiswertes, hessenweit gültiges Seniorenticket einzuführen. Dies schließt an das Schülerticket Hessen an, mit dem Schülerinnen und Schüler seit 2017 für einen Euro am Tag durch ganz Hessen fahren können.

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 Beitrag zur flächendeckenden Barrierefreiheit wurden in den letzten Jahren Stationen und Haltestellen kontinuierlich umgebaut. Ein niveaugleicher Zugang und Einstieg ist

an 96 Prozent der U-Bahnstationen sowie 53 Prozent der Straßenbahn- und 55 Prozent der Bushaltestellen (Tagesnetz) realisiert.

Die Fußbodenhöhen der hochflurigen U-Bahn-Fahrzeuge ermöglichen im Zusammenspiel mit Bahnsteighöhen von 80 cm einen barrierefreien Einstieg. Sämtliche Straßenbahnwagen und Busse sind niederflurig und mit Rampen zum Einstieg vor allem für Rollstuhlfahrerinnen und -fahrer ausgerüstet. Ausnahme sind einige wenige, ältere Straßenbahnzüge, die aufgrund von Leistungsausweitungen vorübergehend – bis zum Eintreffen weiterer Niederflurbahnen – zum Einsatz kommen.

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, JobTicket 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 Rückenkurse und Entspannungsangebote im Unternehmen.

”

Der öffentliche Nahverkehr soll immer da sein:  
täglich und rund um die Uhr, 24 Stunden am  
Tag, sieben Tage die Woche.

“

# Qualitätsbericht 2019

Frankfurter Nahverkehr



- Busspuren und Fahrbahnabtrennungen bei der Straßenbahn sorgen für mehr Pünktlichkeit.
- Umfangreiche „Sommerbaustellen“ mit erfolgreichen Konzepten zur Fahrgastinformation.
- Quartierbus für Niederrad schafft Verbindungen zu S-Bahn, Straßenbahn und zum Einkaufen.



# Bedienungsqualität

Insgesamt war die Qualität im Frankfurter Nahverkehr positiv zu bewerten: Die Ergebnisse der Erhebungen zu objektiven und subjektiven Qualitätskriterien lagen im Wesentlichen im Rahmen der geforderten Qualität oder darüber. Die Gesamtzufriedenheit aus Kundenperspektive ließ sich mit „eher zufrieden“ beschreiben. Die Zahl der Kundenanliegen blieb auf niedrigem Niveau.

Während die Pünktlichkeit der U-Bahn positiv bewertet wurde, zeigte sich bei Straßenbahn und Bus Handlungsbedarf. Maßnahmen zur Beschleunigung und neue Pünktlichkeitsmessungen wurden zur Verbesserung der Situation umgesetzt. Ein weiterer Schwachpunkt waren die Innenanzeigen in Bussen. Neue Monitore, die dann auch Anschlussinformationen anzeigen können, werden hier Abhilfe schaffen.

## Angebotsverbesserungen



Regelmäßige Fahrgastzählungen sorgen dafür, dass das Angebot bestmöglich an die Bedürfnisse angepasst werden kann. Mehr Fahrgäste – mehr Angebot, so lässt sich daher auch das Jahr 2019 beschreiben.

Einige Beispiele:

- Mainzer Landstraße: Straßenbahnlinie 21 fährt ab samstags mittags bis nach Nied durch.
- Straßenbahnlinien 14 und 18 wurden neu geordnet, um den Fahrgastströmen gerecht zu werden.
- Europaviertel: Buslinie 46 verbindet etwa doppelt so oft wie bisher den Hauptbahnhof mit dem Römerhof; dafür wurden kaum genutzte Fahrten entlang des Museumsufers aufgegeben.

Mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2019 kamen weitere Verbesserungen dazu wie

- Mainzer Landstraße: ganztägige Verlängerungen der Straßenbahnlinien 14 und 21.

- Mit Taktverbesserungen im Europaviertel wird der zunehmenden Einwohnerzahl Rechnung getragen.
- Neue Buslinie 77 zur Anbindung der Cargo-City Süd an die S-Bahn.
- Der Quartierbus Niederrad verbindet Wohnquartiere mit S-Bahn, Straßenbahn und den Einkaufsmärkten.

### Nachtverkehr

Zum Fahrplanwechsel im Dezember 2018 konnte ein neues Nachtverkehrsangebot auf Schiene und Straße gebracht werden. Damit reagierte Frankfurt am Main frühzeitig auf die Anforderungen der wachsenden Stadt. Jeweils an Wochenenden und vor Feiertagen sind seitdem vier U-Bahnlinien, vier Straßenbahnlinien und 15 Buslinien für nächtliche Fahrgäste unterwegs.

Das Angebot ist ein Zwischenschritt auf dem Weg zu einem Liniennetz, das in jeder Nacht gilt und sich faktisch nicht mehr vom Tagesnetz unterscheidet.



Abb. 01: Anzeige „Neuer Nachtverkehr“, Stand 2019

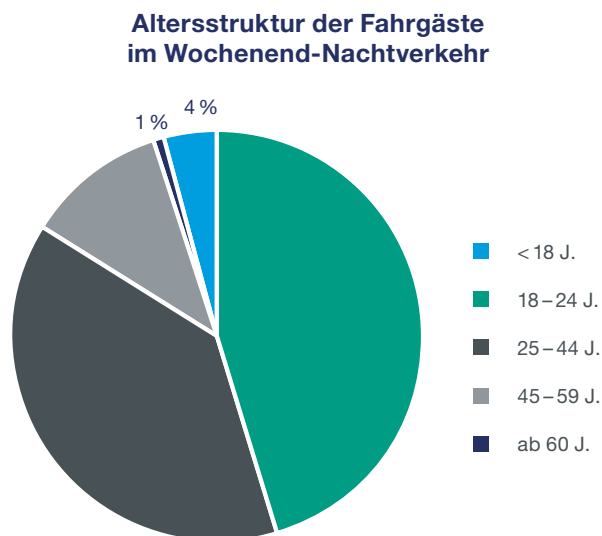


Abb. 02: Altersstruktur der Fahrgäste im Weekend-Nachtverkehr. Quelle: traffiQ, Fahrgastbefragungen im Weekend-Nachtverkehr, Mai/Juni 2019, Basis: 1.366 befragte Fahrgäste

Das Nachtnetz orientierte sich an den Wochenenden bereits so weit wie möglich an den Taglinien. Während der Woche stand das gewohnte Nachtbusnetz zur Verfügung. Das neue Angebot wurde 2019 intensiv durch Fahrgastzählungen und -befragungen evaluiert. Die Ergebnisse zeigen den Erfolg überaus deutlich: 20 Prozent zusätzliche Fahrgäste konnten für den Nachtverkehr gewonnen werden. Die U-Bahnlinien U4 und U8 spielten eine wesentliche Rolle bei

diese Entwicklung. Der „neue“ Nachtverkehr ist ein „junges“ und freizeitorientiertes Angebot. Die Fahrgäste informierten sich hauptsächlich über die App, nutzten für Fahrten ein Semesterticket und erzählten Bekannten von den guten Verbindungen.

Seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2019 fahren weitere fünf Buslinien rund um die Uhr.

**Fahrgäste im Nachtverkehr pro durchschnittlicher Weekend-Nacht**

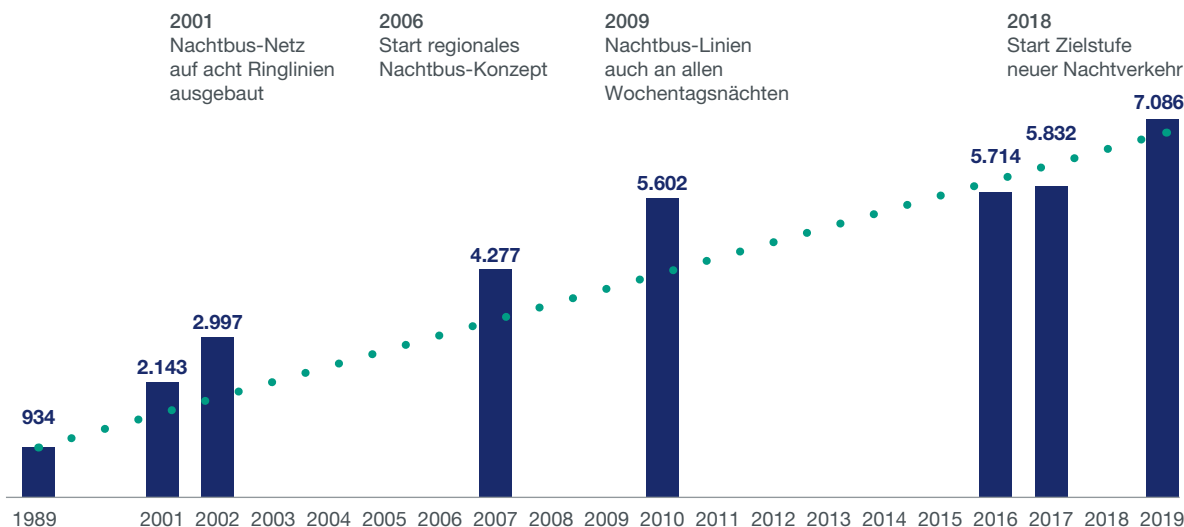


Abb. 03: Fahrgäste im Nachtverkehr pro durchschnittlicher Weekend-Nacht

# Betrieb

## Pünktlichkeit



Im Jahr 2019 wurden die gemeinsamen Anstrengungen von traffiQ und VGF zur Verbesserung der Pünktlichkeitsmessung und -bewertung fortgesetzt. Die ersten belastbaren Ergebnisse werden in Abhängigkeit von der vollständigen Inbetriebnahme des neuen Betriebsleitsystems ITCS nach der Migration vorliegen, die jedoch noch nicht abgeschlossen ist.

Die objektive Pünktlichkeitsmessung dient einerseits der Erstellung von verlässlichen und schnell erzeugbaren Daten zu Fahrplanabweichungen, andererseits dem Monitoring der Pünktlichkeitswerte, um realistische Zielwerte für den Frankfurter ÖPNV definieren zu können.

Ziel ist vorrangig die Verbesserung der Betriebsqualität, da durch das Feststellen der Pünktlichkeit die Fahr- und Umlaufplanung sowie die Fahrzeiten überprüft und bei Bedarf angepasst werden können. Des Weiteren können konkrete Maßnahmen zur Beschleunigung von Linien abgeleitet werden.

Zur Bewertung der Pünktlichkeit haben traffiQ und VGF gemeinsam Kriterien definiert. Die Pünktlichkeit jeder Linie wird für die Hin- und Rückfahrten ausgewertet. Im Jahr 2019 wurde die Pünktlichkeit aller U-Bahn- und Straßenbahnlinien erstmals diesem Raster zugeordnet. Für den Busbetrieb wurden in einem ersten Schritt die Buslinien 30, 32, 34, 36, 50, 52, 55, 61 und 64 für die Auswertung ausgewählt. Kriterium für diese Auswahl war die jeweilige Verspätungsanfälligkeit. Für die Linien 30, 36 und 55 konnte die Einrichtung von Busspuren bereits spürbare Verbesserungen bringen. Es wird erwartet, dass sich die Pünktlichkeitswerte 2020 für diese Linien deutlich verbessern werden. Der Anteil an

Verfrühungen ist höher als erwartet und muss intensiv beobachtet werden.

Um auch die Kundenperspektive zum Thema Pünktlichkeit in die Bewertung einbeziehen zu können, werden die Fahrgäste im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragung zur Pünktlichkeit befragt und die Kundenanliegen zum Kriterium „Pünktlichkeit“ regelmäßig ausgewertet. Während die Pünktlichkeitswerte aus der Befragung mit positiver Tendenz stabil bleiben, sind im Jahr 2019 die Kundenanliegen zum Thema Pünktlichkeit insbesondere zu Buslinien stark zurückgegangen. Selbst unter Berücksichtigung, dass das Kriterium „Verfrühung“ 2019 neu den Kundenanliegen zum Personal zugeordnet worden ist, bleibt dieser Rückgang deutlich.

**Gemessene Pünktlichkeit 2019 für U-Bahn, Straßenbahn, Bus**

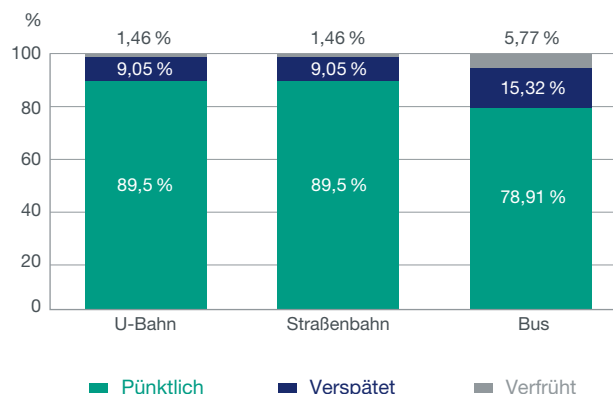


Abb. 04: Gemessene Pünktlichkeit 2019 für U-Bahn, Straßenbahn, Bus

**Gemessene Pünktlichkeit 2019: U-Bahnlinien**

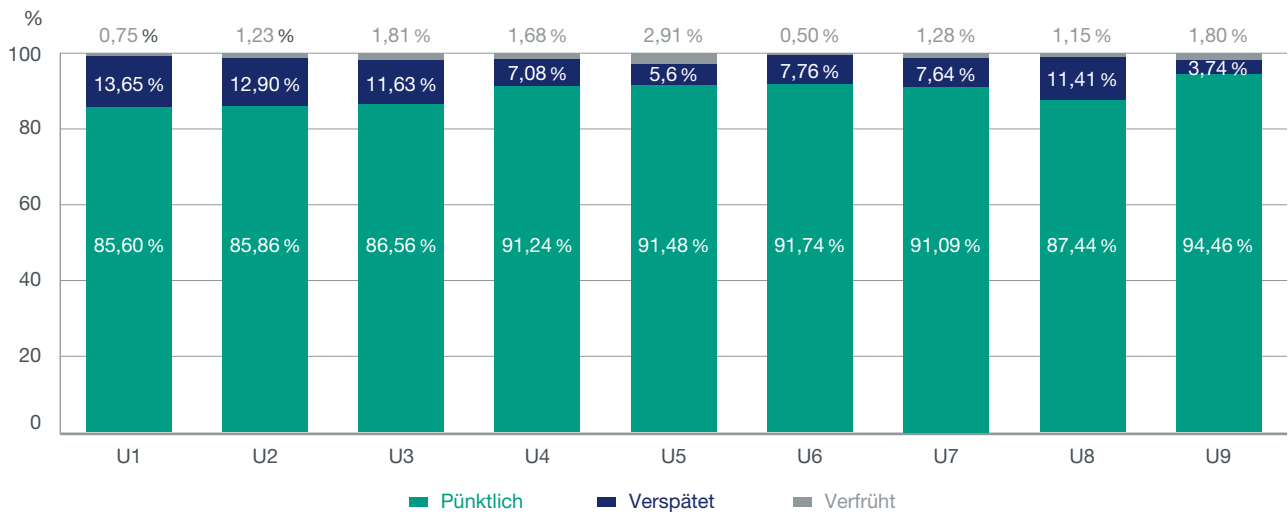


Abb. 05: Gemessene Pünktlichkeit 2019: U-Bahnlinien

**Gemessene Pünktlichkeit 2019: Straßenbahnlinien**

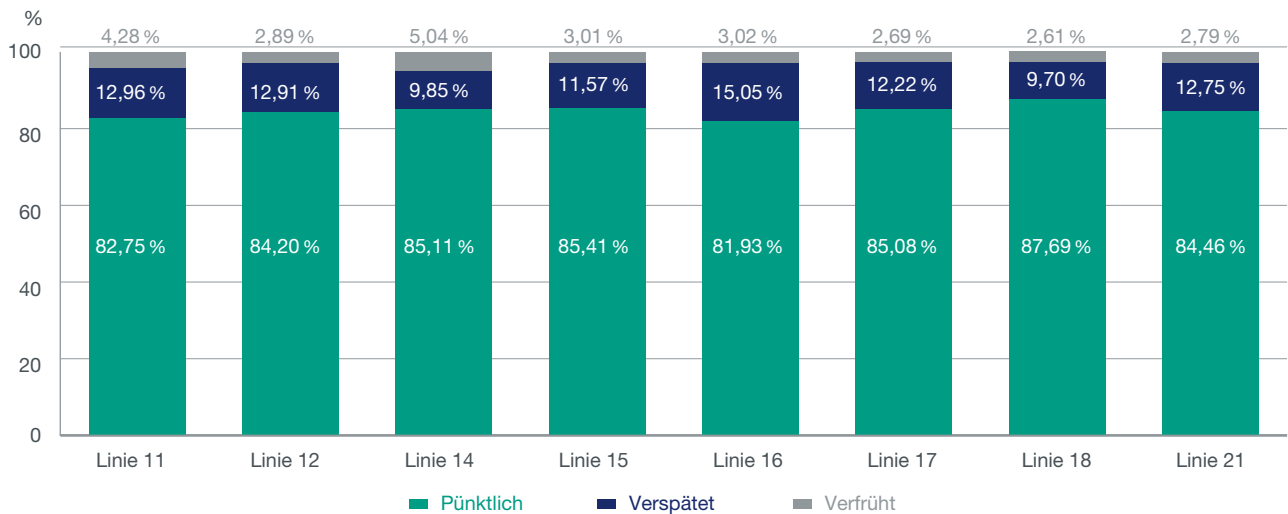


Abb. 06: Gemessene Pünktlichkeit 2019: Straßenbahnlinien

**Gemessene Pünktlichkeit 2019: Buslinien (Auswahl)**

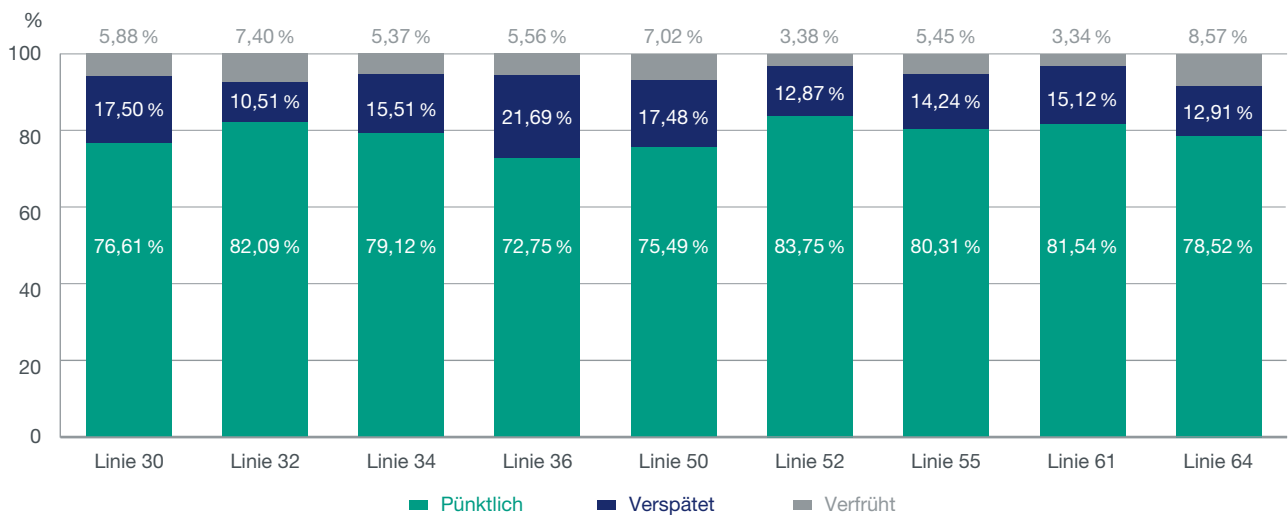


Abb. 07: Gemessene Pünktlichkeit 2019: Buslinien (Auswahl)



## Fahrtausfälle

Die Fahrtausfälle bei U-Bahn und Straßenbahn entwickelten sich 2019 ebenfalls rückläufig. Die sehr geringen Ausfall-Werte in den Monaten Juli und August sind im Wesentlichen auf die baubedingte Sperrung der U-Bahnlinien U1, U2, U3 und U8 entlang der Eschersheimer Landstraße während der hessischen Sommerferien zurückzuführen. Die Höhe der Fahrtausfälle bei U-Bahn und Straßenbahn in den Monaten Februar, März und Juni war durch einen hohen Krankenstand bedingt.

Die von den Busverkehrsunternehmen gemeldeten Fahrtausfälle im gesamten lokalen Frankfurter Busverkehr

beliefen sich 2019 durchschnittlich auf 0,47 Prozent der vertraglich vereinbarten Leistung – eine Verbesserung um 0,06 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr. Der Monat August führte die Ausfallstatistik an, da mehrere Busverkehrsunternehmen einen erhöhten krankheitsbedingten Personalmangel meldeten.

Zwischen Ende September und Dezember 2019 kam es aufgrund der stockenden Tarifverhandlungen im privaten Busgewerbe tageweise und vom 19.11.2019 bis zum 1.12.2019 durchgehend zu streikbedingten Ausfällen. Die Statistik wurde um diese streikbedingten Fahrtausfälle bereinigt.

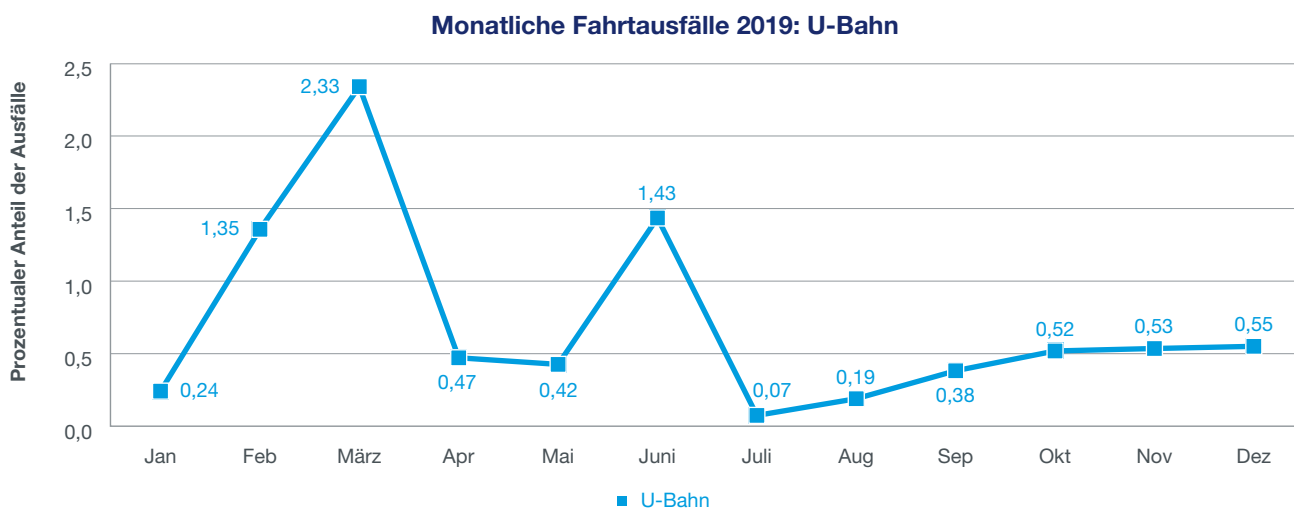


Abb. 08: Monatliche Fahrtausfälle 2019: U-Bahn

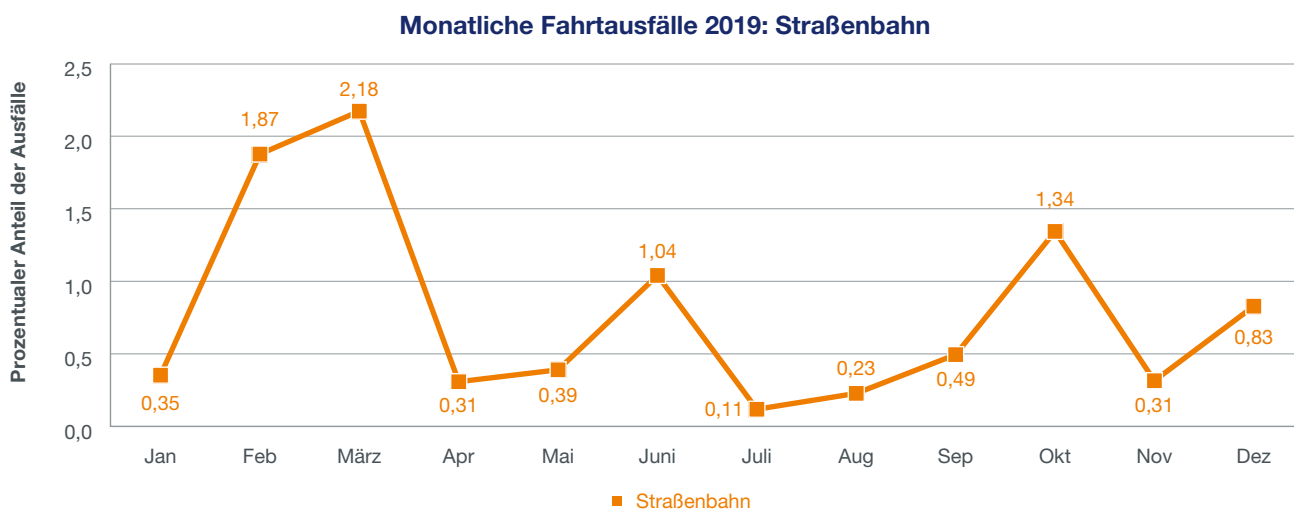


Abb. 09: Monatliche Fahrtausfälle 2019: Straßenbahn

Monatliche Fahrtausfälle 2019: Bus

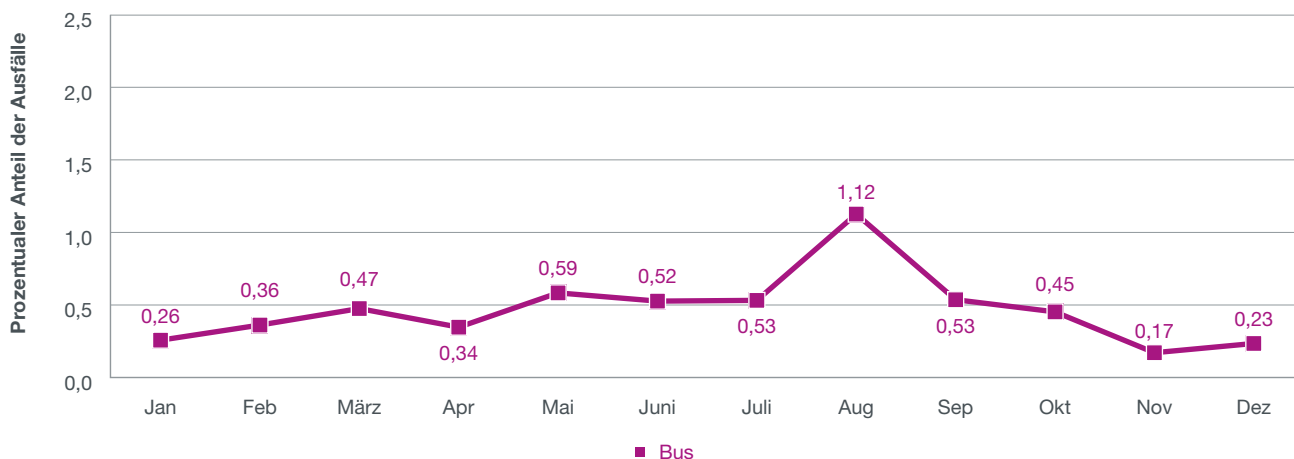


Abb. 10: Monatliche Fahrtausfälle 2019: Bus

## Beschleunigung

Pünktlichkeit ist ein zentrales Qualitätskriterium für Busse und Bahnen. Die Beschleunigung von Bus- und Straßenbahnlinien leistet einen wichtigen Beitrag, um hier Verbesserungen für die Fahrgäste zu erreichen.

Als Beschleunigungsmaßnahme bei der Straßenbahn gilt unter anderem die Abgrenzung des Gleisbereichs vom Straßenverkehr. Durch sogenannte Leitschwellen oder Markierungsnägel wird der Individualverkehr davon abgehalten, in den Schienenbereich zu fahren oder dort sogar zu parken. Gleich an sechs besonders schwierigen Teilabschnitten von Straßenbahnlinien wurde die Abgrenzung der Trasse testweise umgesetzt. Insbesondere die Pünktlichkeit der Straßenbahnlinien 15 und 16 konnte durch

zwei beschleunigte Abschnitte spürbar verbessert werden. Im Durchschnitt über alle Testabschnitte erhöhte sich die Haltestellenpünktlichkeit um vier Prozent. Vor dem Hintergrund der positiven Erfahrung sollen 2020 weitere die Pünktlichkeit beeinträchtigende Abschnitte identifiziert und dann in Abstimmung mit allen beteiligten Stellen ebenso ausgestattet werden.

In der Westerbachstraße und in der Kurt-Schumacher-Straße konnten Busspuren eingerichtet werden: In der Westerbachstraße hat sich dadurch die Reisezeit bei der Buslinie 55 mehr als halbiert, ebenso für die Buslinien 30 und 36 in der Kurt-Schumacher-Straße. 2020 soll die Einrichtung von Busspuren weiter vorangetrieben werden.



### Durchschnittliche Pünktlichkeit der Straßenbahn 2019 an den Haltestellen in beschleunigten Abschnitten

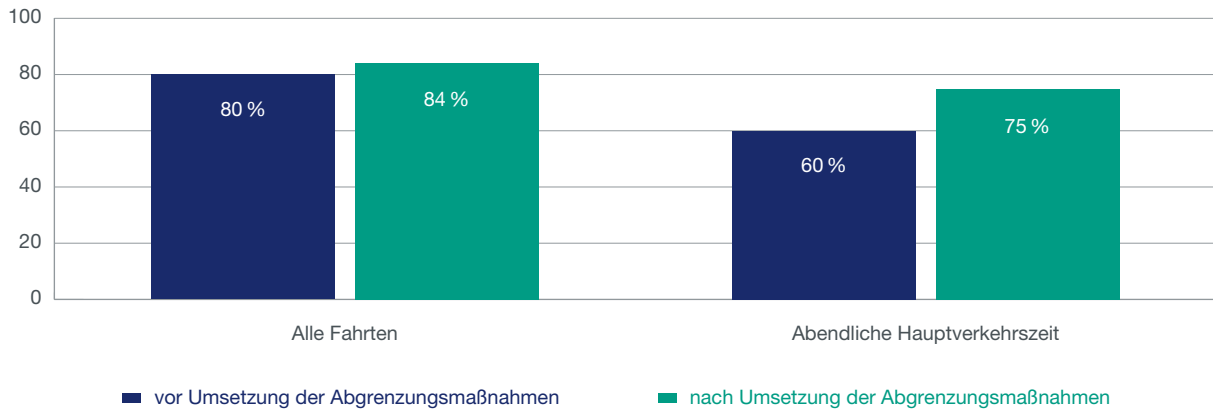


Abb. 11: Durchschnittliche Pünktlichkeit der Straßenbahn 2019 an den Haltestellen in beschleunigten Abschnitten

### Verbesserte Pünktlichkeit der Straßenbahnlinien 15 und 16 durch Beschleunigung

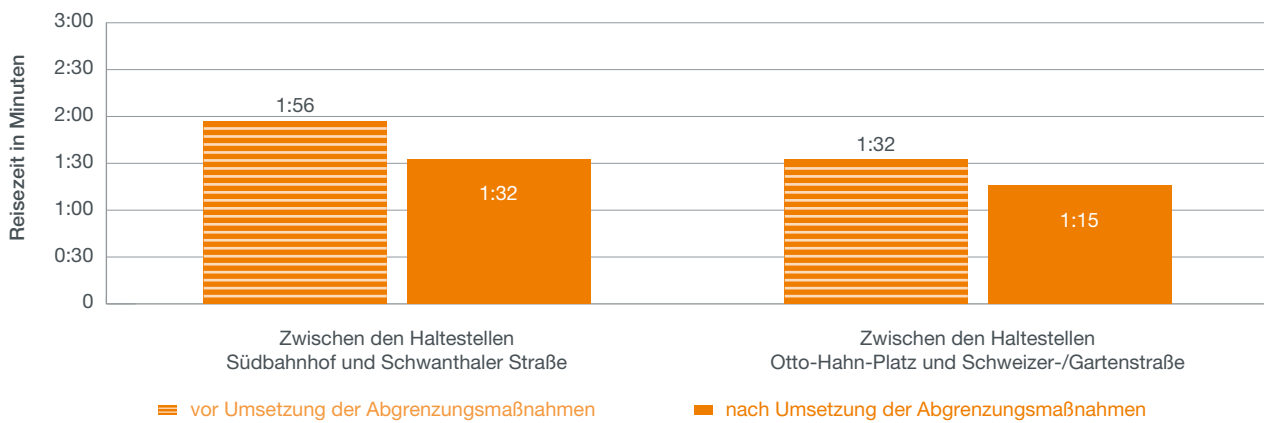


Abb. 12: Verbesserte Pünktlichkeit der Straßenbahnlinien 15 und 16 durch Beschleunigung

### Verbesserte Pünktlichkeit der Buslinien 55, 30 und 36 durch Beschleunigung

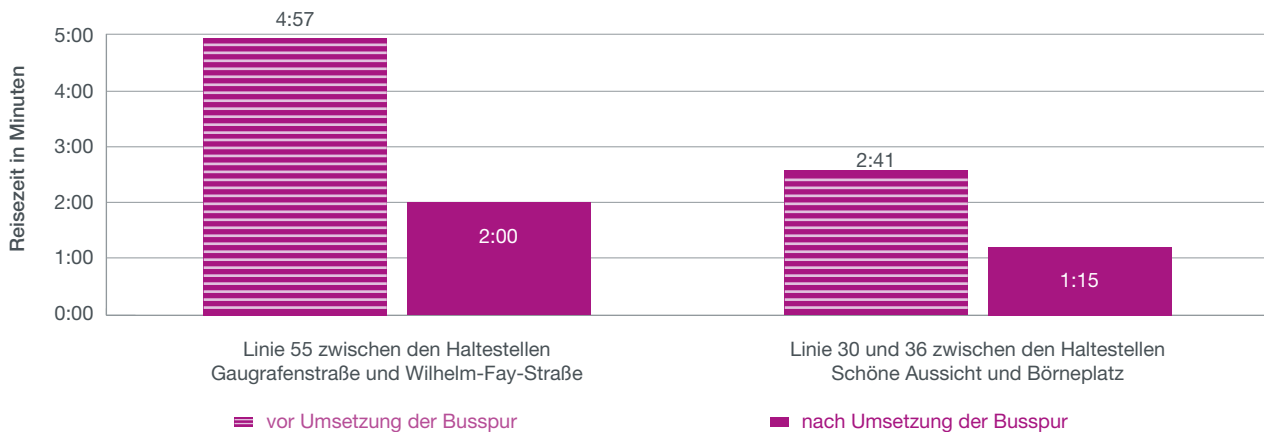


Abb. 13: Verbesserte Pünktlichkeit der Buslinien 55, 30 und 36 durch Beschleunigung

## Umgang mit Störfällen und Baumaßnahmen

### Störfallkonzept im Jahr 2019 umgesetzt

Das Störfallkonzept für den lokalen Schienenverkehr teilt die Störungen nach Art und Dauer in drei Kategorien ein. Das Konzept konnte 2019 umgesetzt werden. Als abschließende Aktivitäten wurden alle Busverkehrsunternehmen in die Lage versetzt, bei einem Störfall Leistungen des Schienenverkehrs zu übernehmen. Dazu gehörten Schulungen zu den Ersatzstrecken ebenso wie die Gestaltung der vertraglichen Grundlage. Das verkehrsunternehmensübergreifende Zusammenspiel, insbesondere zwischen Schiene und Bus, ist nun deutlich leistungsfähiger als bisher.

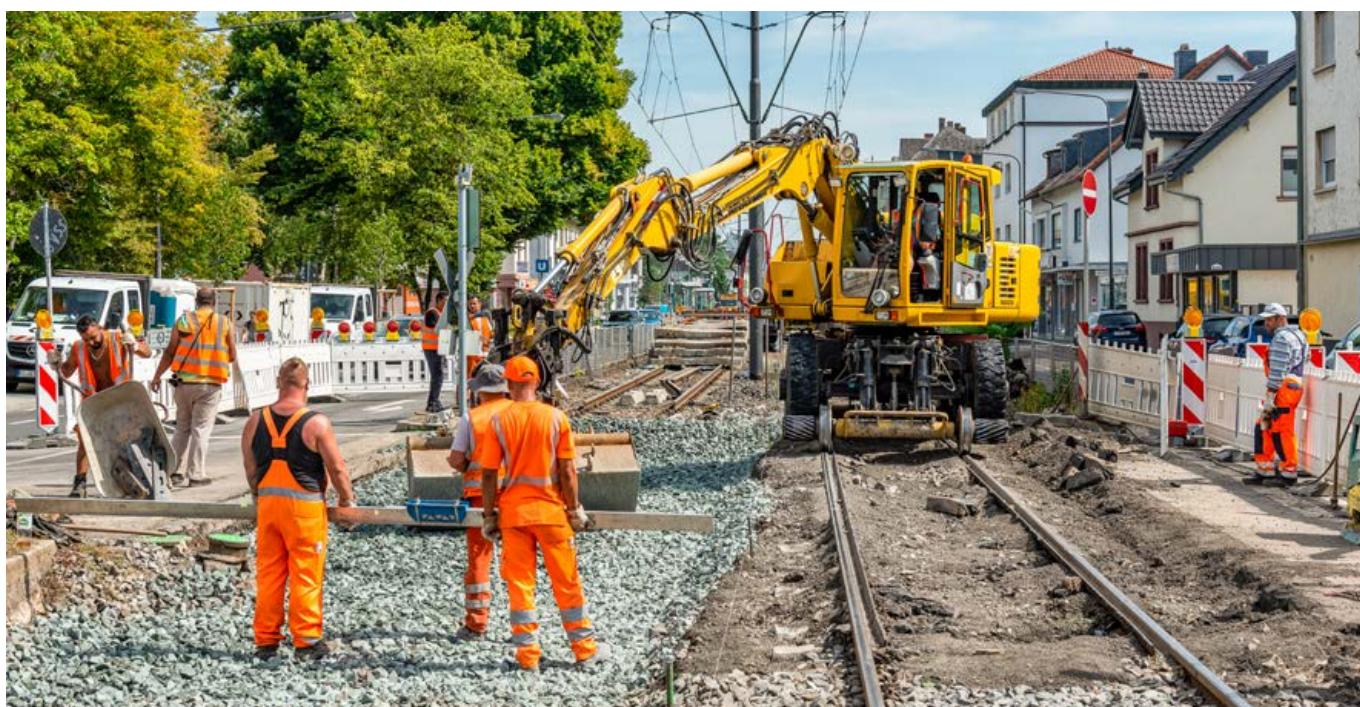
### Sperrung der A-Strecke betrieblich und kommunikativ gut bewältigt

In den hessischen Sommerferien 2019 musste für diverse Bauarbeiten die A-Strecke gesperrt werden. Das verlangte von den Fahrgästen ein Umdenken für ihre Wege in die Innenstadt und zurück. Erfahrungen vergangener Baumaßnahmen hatten gezeigt, dass ein Schienenersatzverkehr (SEV) mit Bussen allein das Fahrgastaufkommen nicht auffangen kann. Für diese Sperrung wurde daher ein Ersatzkonzept entwickelt, das neben dem SEV insbesondere auf Umfahrungen der gesperrten Strecke mit vorhandenen, teilweise verstärkten Angeboten des Linienverkehrs setzte. Die Fahrgastinformation spielte eine wesentliche Rolle, um die vielfältigen Fahrtalternativen zu kommunizieren. Während der Baumaßnahmen fanden Befragungen statt, um

die Fahrgastinformationen durch die Fahrgäste bewerten zu lassen und Optimierungspotenzial für die Kommunikation zukünftiger Baumaßnahmen zu erkennen.

Für die Erstinformation vor Beginn der Baumaßnahme waren der Aushang an der Haltestelle oder auch das Plakat im Fahrzeug das wichtigste Medium, gefolgt von Freunden oder Bekannten als persönliche Informationsquelle. Im Gegensatz dazu war die RMV-App das Medium der Wahl, wenn es um die konkrete Information während der Fahrt ging. Mehr als zwei Drittel der Befragten fand die Fahrgastinformation insgesamt hilfreich und sogar über 90 Prozent, wenn die Angabe „teilweise hilfreich“ hinzugenommen wird (Quelle: traffiQ Fahrgastbefragungen im SEV (A-Strecke), Sommerferien 2019). Einige ausdrücklich positive und vergleichsweise wenige kritische Kundenanliegen zu dieser Baumaßnahme bestätigten den Eindruck, dass den Kundinnen und Kunden sowohl das Ersatzkonzept als auch die Fahrgastinformation kaum Anlass zur Kritik gaben.

Für zukünftige umfangreiche Baumaßnahmen ließ sich daraus lernen, dass ein Ersatzkonzept, das neben dem SEV vorhandene alternative Fahrtangebote ausdrücklich einbezieht, trotz seiner größeren Komplexität von den Fahrgästen gut angenommen wird. Für die Erstinformation vor der Baumaßnahme bleibt ein Plakat das wichtigste Medium. Es muss heute allerdings keine detaillierten Fahrplaninformationen mehr bieten. Diese Funktion übernehmen digitale Informationsangebote wie die RMV-App.



# Infrastruktur

**Wesentliche Qualitätsmerkmale für den Zugang der Fahrgäste zum ÖPNV sind die barrierefreie und kundenorientierte Gestaltung von Stationen und Haltestellen mit ihren Zuwegungen sowie der Einsatz moderner Fahrzeuge.**



## Barrierefreie Gestaltung von Stationen und Haltestellen

Das Programm für den barrierefreien Umbau vorhandener U-Bahnstationen und Straßenbahnhaltestellen umfasst Infrastrukturmaßnahmen baulicher Natur und für die Fahrgastinformation, die Leit-, Ortungs-, Informations- und Kommunikationstechnik sowie die Sicherheits- und Überwachungstechnik.

Als Beitrag zur flächendeckenden Barrierefreiheit wurden in den letzten Jahren im lokalen Schienenverkehr Stationen und Haltestellen kontinuierlich ausgebaut, sodass 2019 ein barrierefreier Status von 96 Prozent der U-Bahnstationen und 53 Prozent der Straßenbahnhaltestellen erreicht war. Für drei verbleibende U-Bahnstationen (Niddapark, Römerstadt und Westend) ist die Gestaltung mit niveaugleichem Zugang und taktilen Leitsystemen bis Ende 2024 geplant. Bis dahin sollen auch 19 weitere Haltestellen für Straßenbahnen barrierefrei umgestaltet sein.

Im Betriebszweig Bus konnten 2019 gut 25 barrierefrei umgebaute Bussteige bzw. Haltestellen in Betrieb genommen werden. Da mit der Buslinie 84 (Quartierbus Niederrad) und der veränderten Linie 77 (Cargo-City Süd) viele Haltestellen neu in das ÖPNV-Netz aufgenommen wurden, blieb das

prozentuale Verhältnis von barrierefreien Bushaltestellen im Tagesnetz konstant bei 55 Prozent von rund 700 Bushaltestellen insgesamt. Weitere bis zu 200 Haltestellenpositionen werden voraussichtlich bis Ende 2024 barrierefrei ausgebaut sein.

**Barrierefreie Gestaltung von Stationen und Haltestellen 2019**

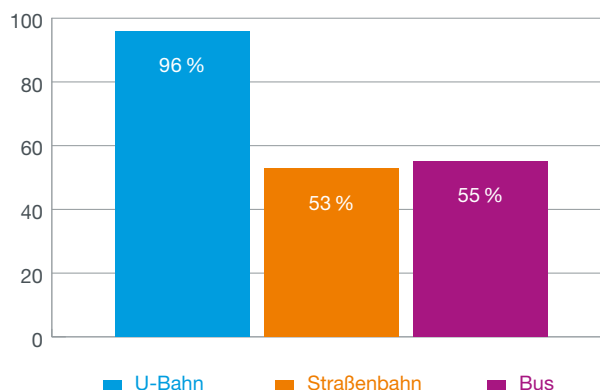


Abb. 14: Barrierefreie Gestaltung von Stationen und Haltestellen 2019

# Fahrgastinformation

## Projekt Fahrgastinformationsstrategie

Die kontinuierliche Verbesserung der Fahrgastinformation steht vor dem Hintergrund der Kundenbindung schwerpunktmäßig auf dem Programm von traffiQ.

Wie auch in den Jahren zuvor wurde 2019 zum Beispiel an der Modernisierung von Wegeleitungen in Stationen und an Haltestellen gearbeitet sowie die Dynamische Fahrgastinformation (DFI) weiterentwickelt. Um jedoch einen rundum benutzerfreundlichen, attraktiven Nahverkehr zu gewährleisten, bedarf es eines ganzheitlichen Ansatzes, den traffiQ 2019 in Form einer Gesamtstrategie als Grundlage für die Optimierung der Fahrgastinformation erarbeitete.

Die Strategie umfasst alle Aspekte der Fahrgastinformation, also sowohl Aushänge und Anzeigen in und an Fahrzeugen, an Stationen und Haltestellen, analoge und digitale Fahrplan- und Informationsmedien wie Pläne und Karten, als

auch die persönliche Beratung und die generelle Verfügbarkeit von Daten zur Fahrgastinformation. Daneben spielt der gemeinsame Auftritt von RMV bzw. RMV Frankfurt in Design und Sprache eine wichtige Rolle.

Eine Bewertung der einzelnen Kundenkontaktpunkte diente als Grundlage der neuen Fahrgastinformationsstrategie. Die Analyse des Status quo ist in nachfolgender Tabelle systematisch dargestellt.

Dabei zeigt der rote Punkt jeweils Handlungsbedarf bei auf die jeweilige Zielgruppe bezogenen Kontaktpunkten an. So kann beispielsweise der Kontaktpunkt "Wegeleitung" bei Stammnutzern unkritisch sein, während derselbe Kontaktpunkt für die Orientierung von Touristen verbesserungsbedürftig ist.

**Bewertung der einzelnen Kundenkontaktpunkte**

Wesentliche Kontaktpunkte	Druckmedien			Persönliche Beratung			Web und Social Media			App			Haltestelle, DFI			Wegeleitung			im Fahrzeug		
	Infozeitpunkt	Zielgruppen																			
Bisherige Nichtnutzer	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Neubürger	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Touristen	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Geschäftsreisende	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Gelegenheitsfahrer	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Stammnutzer	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

- gut, Nachbesserungen möglich
- vor der Reise
- besonders wichtig
- ok, Verbesserungen notwendig
- während der Reise
- mäßig wichtig
- Handlungsbedarf
- bei Störungen
- weniger wichtig
- nicht bewertet

Als übergeordnete, ineinandergreifende Projektziele wurden im Rahmen der Strategieentwicklung festgehalten:

- Die Verbesserung von Informationstechnologie und Hintergrundsystemen soll den Frankfurter Nahverkehr speziell für Erstnutzer als zentrale Kundengruppe grundlegend einfacher machen.
- Im Fokus steht die Weiterentwicklung digitaler Kanäle, da die Bereitstellung von Echtzeitinformationen vor und während der Fahrt zunehmend an Bedeutung gewinnt.
- Fahrgastinformationen in Fällen von Störungen oder Abweichungen vom Normalbetrieb bedürfen besonderer Optimierung.

- Perspektivisch zielt traffiQ auf eine Verbesserung der Usability, also einer Optimierung aller digitalen und analogen Kundenkontaktpunkte ab.

Als nächste Schritte stehen im Jahr 2020 weitere Konkretisierungen mit Kosten- und Zeitplänen und die Umsetzung erster Maßnahmen an, beispielsweise bei Plänen und Karten oder in der RMV-App.

## Neue Internetseite rmv-frankfurt.de

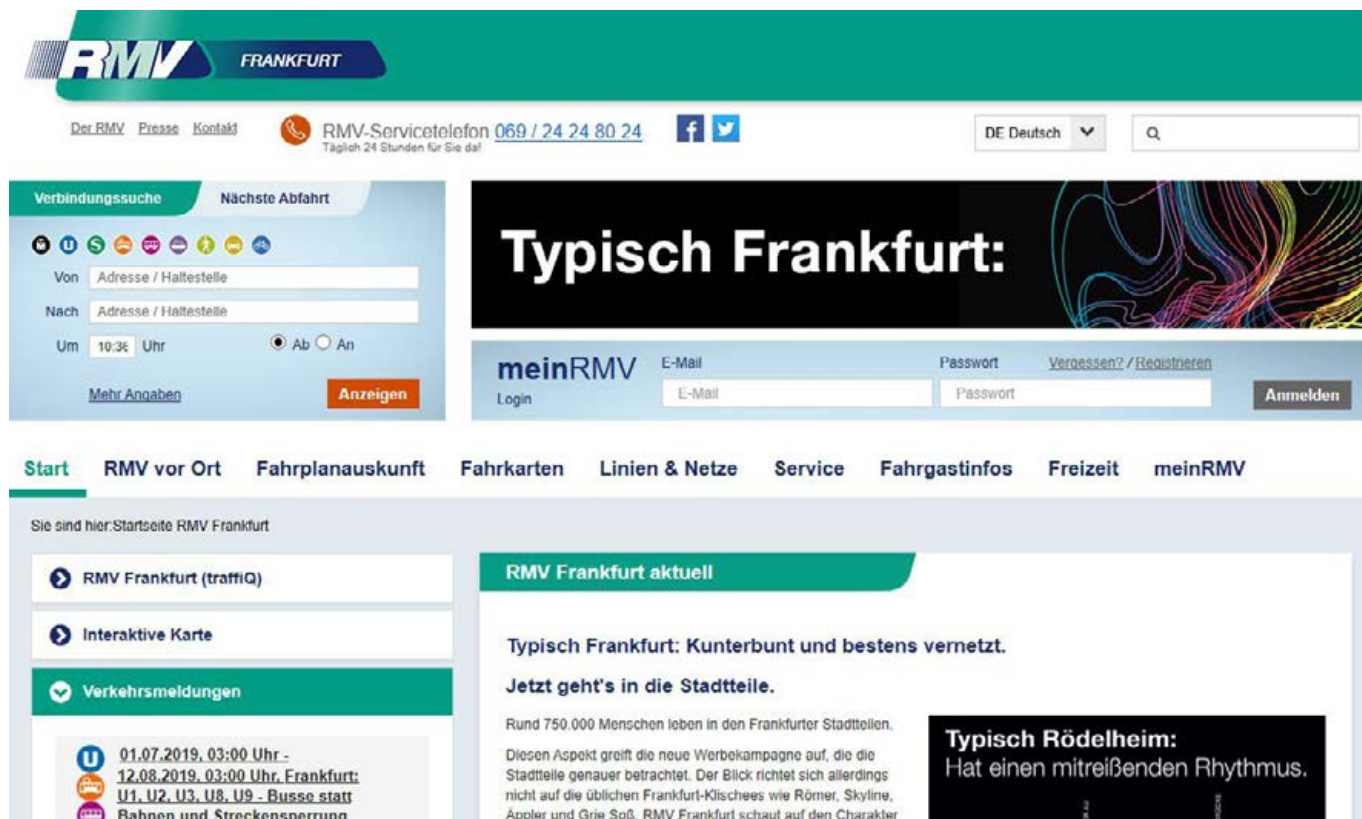


Abb. 15: Screenshot von rmv-frankfurt.de, Stand 2019

2018 waren Fahrgastinformationen von RMV und traffiQ im Sinne der konsequenten Fortführung der einheitlichen Dachmarkenstrategie auch im Internet unter der Dachmarke RMV gebündelt worden. Seitdem finden Fahrgäste alle Informationen zum Frankfurter Nahverkehr ausschließlich unter [rmv-frankfurt.de](http://rmv-frankfurt.de) als Teil des gesamten Internetauftritts des RMV, wohingegen interessiertes Fachpublikum zwecks unternehmensbezogener Information auf [traffiQ.de](http://traffiQ.de) zugreifen kann. Diese Trennung hat sich in Hinblick auf die transparentere Fahrgastinformation bewährt. Auch andere Lokale Nahverkehrsorganisationen beteiligen sich bereits an dem übergeordneten Konzept.

2019 arbeitete traffiQ gemeinsam mit dem RMV und den beteiligten Partnern an der Detaillierung und Verbesserung der übergreifenden Plattform. So wurden etwa Sortierung, Darstellungen und Seitennavigation verbessert und ein FAQ-Widget (Hilfebutton zu FAQs) implementiert. Zusammen mit der VGF bereitete traffiQ außerdem lokale Frankfurter Inhalte für die RMV-App vor, die 2020 umgesetzt werden.

## DFI – Dynamische Fahrgastinformation

Kundinnen und Kunden erhalten an Haltestellen mit DFI-Systemen einen einfachen und barrierefreien Zugang zu Echtzeitinformationen und aktuellen Betriebsereignissen. Die Qualität der dynamischen Fahrgastinformation an den Bahnsteigen von U-Bahn und Straßenbahn hält sich seit mehreren Jahren auf einem gleichbleibend hohen Niveau.

Die Weiterentwicklung der DFI-Systeme wird eine deutlich höhere Zuverlässigkeit und inhaltliche Qualität der Information für die Fahrgäste bringen. traffiQ und VGF setzten 2019 die gemeinsame Arbeit an einem betrieblichen Konzept zur Optimierung der elektronischen Fahrgastinformationssysteme fort. Des Weiteren wurde der Ausbau von Bushaltestellen mit Vorweganzeigern vorangetrieben.

2019 wurden im Bereich Bus die drei Haltestellen Rödelheim West, Ginnheim und Preungesheim sowie der Zentrale Omnibusbahnhof Höchst mit DFI-Systemen ausgerüstet.



## Fahrgastinformation im Fahrzeug

Seit 2019 sind beinahe alle Busse mit hochauflösenden TFT-Displays (ThinFilmTransistor = Flachbildschirm) ausgestattet. Im Laufe des Jahres wurde eine neue Darstellung der Benutzeroberfläche getestet. Diese soll nach einer Überarbeitung noch 2020 auf weitere Busse ausgerollt werden.

Perspektivisch sollen zu der Abfolge der nächsten Haltestellen auch Echtzeit- und Anschlussinformationen angezeigt werden. Die Straßenbahnen verfügen bislang noch nicht über diese Bildschirme. Hier soll mit Ausrüstung der T-Wagen ein Anfang gemacht werden.





# Ordnung und Sicherheit

## Sauberkeit

Das Kriterium „Sauberkeit in Stationen und an Haltestellen“ erreichte auch 2019 im Rahmen der Kundenzufriedenheitsbefragung nur einen Wert unterhalb des vorgegebenen Qualitätsniveaus. Erneut wurden die stark frequentierten, gemeinsam mit der DB genutzten Stationen Konstablerwache, Hauptwache und Hauptbahnhof negativ bewertet. Im Vergleich zum Vorjahr ließ sich keine Trendwende erkennen, obwohl die VGF für den Schienenbereich Maßnahmen, darunter häufigere Reinigungen, ergriffen hatte. Darüber hinaus ließ traffiQ 2019 den Reinigungsturnus für eine Vielzahl von Bushaltestellen auf eine sechsmalige Reinigung pro Woche erhöhen und gab grünes Licht für weitere Bushaltestellen ab 2020. Die Auswahl wurde auf Basis des Berichts des

Dienstleisters, von Kundenanliegen und von politischen Initiativen getroffen.

Das Thema „Vermüllung“ ist ein generelles gesellschaftliches Phänomen, das nicht nur den ÖPNV betrifft. Weder die VGF noch traffiQ können allein eine grundsätzliche Lösung dieses stadtweiten Problems herbeiführen. Die Stadt Frankfurt am Main hat unter Federführung des Umweltamtes den „Arbeitskreis Optimierung der Stadtreinigung“ ins Leben gerufen. Ziel der Zusammenarbeit der Akteure ist insbesondere die Vernetzung und Koordination der unterschiedlichen Aktivitäten. Sowohl die VGF als auch traffiQ arbeiten in diesem Arbeitskreis mit.

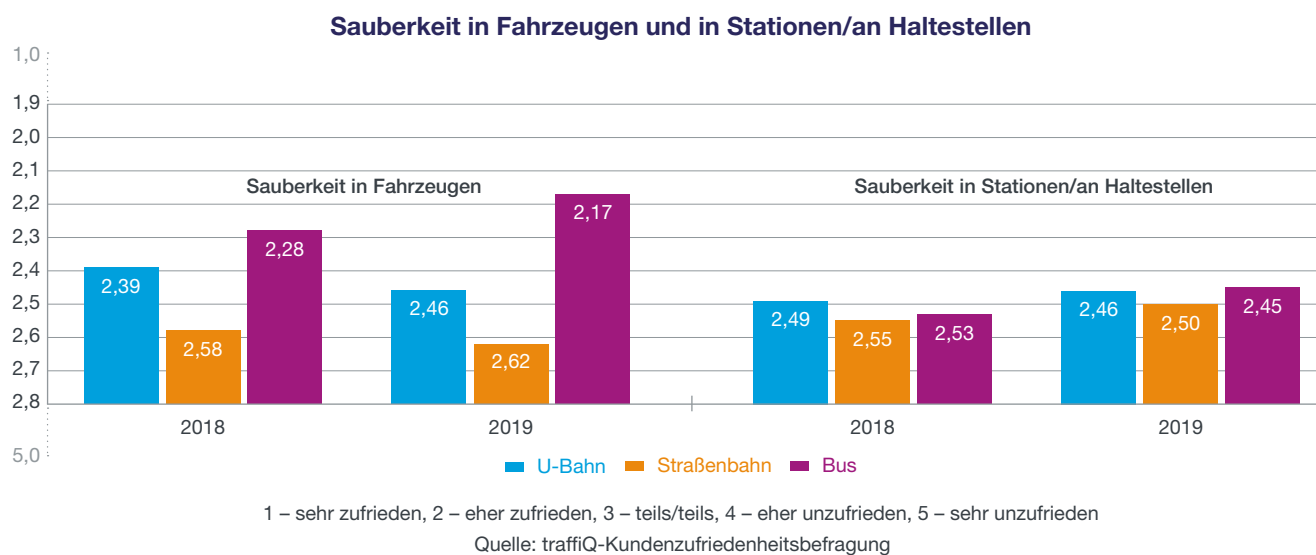


Abb. 16: Sauberkeit in Fahrzeugen und in Stationen/an Haltestellen

## Sicherheit

Die Kundinnen und Kunden bewerteten die persönliche Sicherheit in Bussen, aber auch in U-Bahnen und Straßenbahnen im Durchschnitt mit einer Note knapp unter 2 (eher zufrieden). Damit liegt die U-Bahn sogar über dem geforderten Qualitätsniveau, die Straßenbahn nach einer Verbesserung gegenüber 2018 fast darüber. Auch mit der Sicherheit in Stationen und an Haltestellen waren die Fahrgäste 2019 eher zufrieden. Die Werte erfüllten das geforderte Qualitätsniveau.

Die VGF setzte den Aufbau eines hauseigenen Ordnungsdienstes fort. Ende 2019 wurde ein Personalbestand von 30 Beschäftigten erreicht. Intensive Schulungen von der Gefahrensensibilisierung bis hin zu interkulturellen Kompetenzen und Grundlagen der Gebärdensprache sorgen für eine umfassende Aus- und Fortbildung.

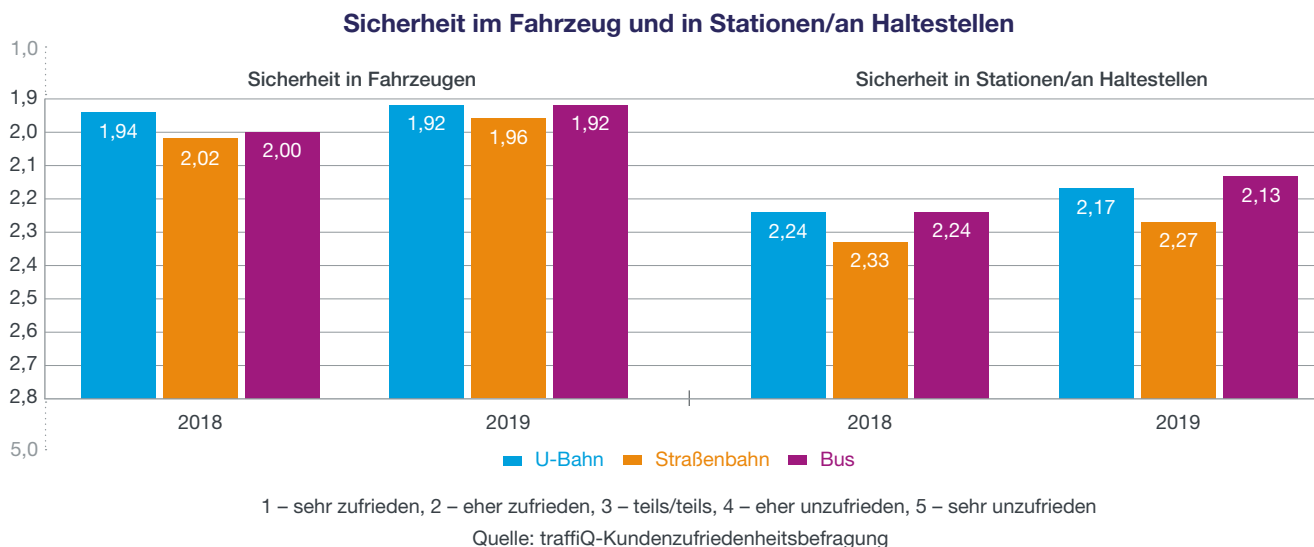


Abb. 17: Sicherheit im Fahrzeug und in Stationen/an Haltestellen

Sichtbare Folgen von Vandalismus tragen zum Unsicherheitsgefühl der Fahrgäste bei. Vandalismusschäden in und an Fahrzeugen, in Stationen und an Haltestellen haben 2019 zugenommen. Die VGF hat Objektschutzanalysen durchgeführt, aus denen Maßnahmen zur Erhöhung der Sicherheit abgeleitet werden konnten. Außerdem wurde die Präsenz des Ordnungsdienstes verstärkt, um den Objektschutz zu verbessern.

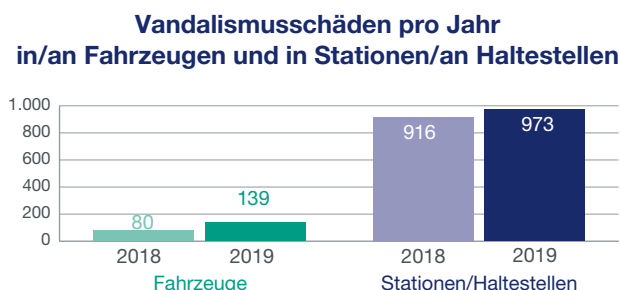


Abb. 18: Vandalismusschäden pro Jahr in/an Fahrzeugen und in Stationen/an Haltestellen

## Fahrausweisprüfung



traffiQ und VGF verfolgen ein gemeinsames Konzept zur Fahrgeldsicherung in lokalen Bahnen und Bussen. Ziel des Konzeptes ist neben der Stärkung der Zahlungsmoral die Demonstration von Wertschätzung gegenüber den zahlenden Fahrgästen und nicht zuletzt die Erhöhung des Sicherheitsgefühls durch die Präsenz des Prüfpersonals.

Der Kontrollgrad wurde über die Jahre im Wesentlichen stabil gehalten, indem die Anzahl der Prüfstunden der wachsenden Fahrgastnachfrage angepasst wurde. Stationskontrollen ergänzen die Kontrollen in den Fahrzeugen.

Die Beanstandungsquote liegt deutlich unter einem Prozent. Die Beanstandungsquote bei der U-Bahn lag 2019 bei 0,77 Prozent, bei der Straßenbahn bei 0,72 Prozent. Dabei verteilen sich die Beanstandungen etwa gleichmäßig auf die Linien. Lediglich die Straßenbahnlinie 11 liegt mit einer Quote von 1,04 Prozent über den anderen, was insbesondere der Länge der Linie mit ihren besonderen Gegebenheiten zuzurechnen ist. Beim Betriebszweig Bus liegt die Beanstandungsquote mit 2,28 Prozent deutlich über U-Bahn und Straßenbahn.

## Personal

Die Kundenzufriedenheitsbefragung bildet die Bewertung der Fahrgäste zu den Kriterien Fahrstil, Qualität der Auskünfte, Erscheinungsbild, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft repräsentativ ab. Für die U-Bahn und Straßenbahn wird lediglich der Fahrstil als Kriterium erhoben, da die Fahrerinnen und Fahrer weniger im direkten Kundenkontakt stehen.

Die Kundenzufriedenheitswerte zum Fahrstil liegen bei der Straßenbahn seit mehreren Jahren stabil innerhalb der geforderten Qualitätstoleranz, bei der U-Bahn seit 2017 sogar darüber. Auch für den Bus haben sich die Werte Jahr für Jahr verbessert.

Die Werte der nur für den Bus erhobenen Kriterien Qualität der Auskünfte, Erscheinungsbild, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft zeigen ohne Ausnahme kontinuierlich eine positive Entwicklung. Obwohl bei den Kundenanliegen „Verfrühung“ als Kategorie seit 2019 den Anliegen

### Zufriedenheit mit dem Busfahrpersonal

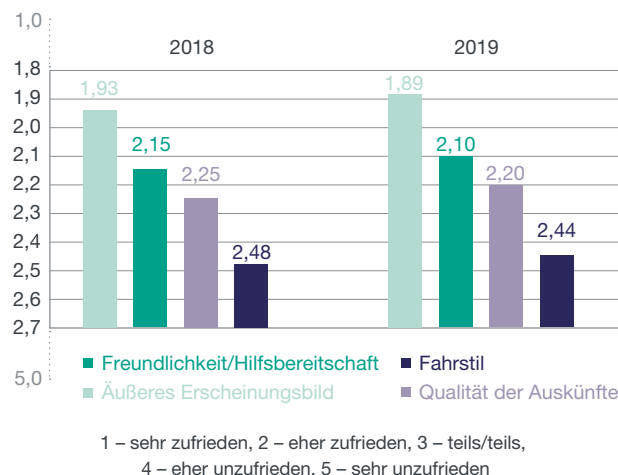


Abb. 19: Zufriedenheit mit dem Busfahrpersonal

zum Fahrpersonal zugerechnet wird, blieb die Gesamtzahl an „Personalbeschwerden“ im Vergleich zum Vorjahr konstant – ein Indiz dafür, dass die intensiven Aus- und Fortbildungsmaßnahmen für das Fahrpersonal Wirkung zeigen.

## Aus- und Fortbildung

Die Aktivitäten zur Aus- und Fortbildung des Fahrpersonals trugen Früchte. Alle Bus-Vertragsunternehmen führten die vertraglich vorgeschriebenen Schulungen, beispielsweise zu kundenorientiertem Verhalten oder zu Tarif und Vertrieb, durch. Darüber hinaus zeichnete sich zum Beispiel Transdev Rhein-Main durch die Organisation von Deutschunterricht für das Fahrpersonal aus. Das Training-on-the-Job-Angebot des Unternehmens unterstützte die Fahrerinnen und Fahrer direkt am Arbeitsplatz beim Erlernen und bei der Bewältigung ihrer Aufgaben, unter anderem, wenn es

um den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen geht. Ein Ziel war auch, das Busfahrpersonal für einen Fahrstil zu sensibilisieren, der sowohl energiesparend ist als auch dem Fahrgast ein angenehmes Fahrgefühl bietet.

Unter den vielfältigen Fortbildungsangeboten der VGF sind aus der Perspektive der Fahrgastinformation das Sprechtraining für Fahrerinnen und Fahrer oder auch Störungsschulungen für alle Fahrwärterinnen und -anwärter mittels VR-Brillen (Virtual Reality) hervorzuheben.

## Personalbeschaffung



Die Akquise von qualifiziertem Fahrpersonal stellt die Verkehrsunternehmen in Frankfurt und dem Rhein-Main-Gebiet vor eine erhebliche Herausforderung. Der Markt für Busfahrpersonal, das bereits über einen Busführerschein verfügt, ist aktuell weitgehend ausgeschöpft.

Die Bus-Vertragsunternehmen haben ihre Anstrengungen zur Gewinnung von Busfahrerinnen und Busfahrern weiter intensiviert. So konnte In-der-City-Bus (ICB) 2019 zehn Auszubildende für den Beruf des Berufskraftfahrers einstellen; im Vorjahr waren es fünf. Maßnahmen wie Job- und Ausbildungsmessen oder das IHK Speed-Dating ergänzten die weiterhin gute Kooperation mit der Agentur für Arbeit.

Die VGF setzte 2019 besonders auf eine Rekrutierungskampagne, in deren Rahmen auch eine neue Karriereseite gestartet wurde, und gewährt seit Ende 2019 mit einem Instagram-Kanal Einblicke hinter die Kulissen des Unternehmens. So will die VGF Fachkräfte aus verschiedenen Berufsgruppen gewinnen, um einem steigenden Personalbedarf gerecht zu werden.

# Kundenkommunikation

## Stadtteilkampagne: Typisch Stadtteil



Ausgehend von der vorjährigen Werbeaktion „Typisch Frankfurt“ wurde 2019 die Kampagne „Typisch Stadtteil“ entwickelt: Die drei Stadtteile Niederrad, Praunheim und Rödelheim – jeweils ähnlich in Bezug auf Einwohnerzahl, ÖPNV-Erreichbarkeit und Lage – sollten in ihren Besonderheiten, vorrangig denen der Mobilität, angesprochen werden. Dreh- und Angelpunkt der Kampagne war eine Microsite mit Gewinnspiel und Kundenbefragung, über die das Mobilitätsverhalten in den Quartieren untersucht wurde. Ein Medien-Mix aus Hauswurfsendungen, Plakaten, Anzeigen und Schaltungen auf Internetportalen führte mehr als 1.200 Interessierte während des dreimonatigen Kampagnenzeitraums auf die Microsite zur Beteiligung an der Umfrage. Die Teilnehmenden stammten zu über 50 Prozent aus den gezielt beworbenen Stadtteilen. Es zeigte sich eine hohe Nutzung des ÖPNV im Stadtteil von rund 70 Prozent und eine für alle drei Stadtteile ähnlich positive Bewertung von Bussen und Bahnen.

Internet und RMV-App erwiesen sich als die wichtigsten Informationsquellen zu Fahrtwegen. Diese digitalen Kanäle sind auch zukünftig in besonderem Maße aktuell zu halten und für die kontinuierliche Platzierung von Werbebotschaften zu nutzen. Für ältere Generationen spielen jedoch Informationen an der Haltestelle noch immer eine wichtige Rolle.

2020 werden weitere Stadtteile in die Mechanik integriert, auch um eine Vergleichbarkeit der jetzigen Erkenntnisse zu erlangen. Die Microsite wird als zentrales Medium eingesetzt, sodass sich die Kosten über die längere Laufzeit amortisieren.

## Individuelle Kommunikation mit Jung und Alt

2019 stattete traffiQ 13 Schulklassen mit dem kostenlosen Unterrichtsmaterial „Fit für den Schulweg“ aus und bot erstmals eine Lehrerfortbildung zum Thema „Bus- und Bahnfahrten planen und durchführen“ an. Außerdem beteiligte sich die Gesellschaft am Runden Tisch „Kindermobilität“ unter Federführung des Frankfurter Kinderbüros. 2020 sollen drei Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter zu Trainern der „RMV-Busschule“ ausgebildet werden und das Angebot zusammen mit dem traffiQ-eigenen Unterrichtsmaterial an Schulen tragen. Der Bereich Planung Nahverkehrsangebot begleitet außerdem Schulen im Rahmen des Beratungsprogramms „Besser zur Schule“ bei der Konzeption von Schulmobilitätsplänen.

Die gezielte Ansprache von Seniorinnen und Senioren zum Thema ÖPNV und Verkehrssicherheit erfolgte auch 2019 wieder in Form von speziellen Trainings. Kooperationen mit anderen Mobilitätspartnern, die ein umfangreicheres Angebot möglich machen, wurden ebenfalls genutzt. So etwa der Arbeitskreis „Mobilität erhalten“. 2019 engagierte sich traffiQ im Rahmen der Aktionswochen „Älter werden in Frankfurt“ des Jugend- und Sozialamtes mit einem Aktionstag auf der Konstablerwache. Gemeinsam mit 17 Partnern, darunter das Polizeipräsidium und der Evangelische Regionalverband Frankfurt, bot traffiQ zahlreiche Aktivitäten zum Thema.



# Vertrieb

**Die kassentechnischen Nettoeinnahmen des Gesamtvertriebs mit RMV-Relevanz der VGF stiegen 2019 im Vergleich zu 2018 um 2,5 Prozent.**

## Umsatzentwicklung



Die Umsatzentwicklung in den einzelnen Vertriebskanälen ist unterschiedlich ausgefallen. Die Vertriebskanäle Fahrkartenautomat und personenbedienter Verkauf, hier in der Mobilitätszentrale Verkehrsinself, entwickelten sich negativ. Bei den Fahrkartenautomaten lässt sich der Rückgang insbesondere auf die seit dem letzten Tarifwechsel zum 1.1.2019 vergünstigten Tageskarten für Frankfurt am

Main zurückführen. Wichtigster Einflussfaktor auf den Einnahmerückgang bei der Mobilitätszentrale Verkehrsinself war die beihilferechtlich erforderliche Einführung einer Servicegebühr für den Verkauf von DB-Fahrkarten. Dies führte Ende 2019 zur kompletten Aufgabe des DB-Verkaufs.

### Entwicklung der kassentechnischen Nettoeinnahmen der Vertriebskanäle in den Jahren 2018–2019 in Millionen Euro

Vertriebskanäle	2018 in Mio. €	2019 in Mio. €	Veränderung absolut	Veränderung in %
Großkunden (inkl. Job-/Schüler-/Semesterticket)	108,8 <sup>(1)</sup>	116,1	7,2	6,6
Jahreskarten-Abo	41,9	40,9	-1,0	-2,4
Personenbediente Verkaufsstellen (TicketCenter, TicketShops und Mobilitätszentrale Verkehrsinself)	34,6	34,4	-0,2	-0,5
Fahrkartenautomat	75,2	73,6	-1,6	-2,1
Bus	7,7	7,9	0,2	2,0
Digitale Kanäle (HandyTicket, RMVsmart und Webshop)	4,4	6,7 <sup>(2)</sup>	2,3	52,5
<b>Summe</b>	<b>272,7</b>	<b>279,6</b>	<b>6,9</b>	<b>2,5</b>

1) Ohne die verbuchten Einnahmen aus dem Landesticket Hessen

2) HandyTicket und RMVsmart enthalten die 2020 verbuchten Einnahmen von Oktober bis Dezember 2019

Abb. 20: Entwicklung der kassentechnischen Nettoeinnahmen der Vertriebskanäle 2018–2019 in Mio. Euro

Die Jahreskarten im Abonnement sind weiterhin eine beliebte Produktvariante. Bereits zum Ende des Jahres 2019 war ein erhöhtes Aufkommen an Abonnement-Anträgen durch das dann zum 1.1.2020 eingeführte Seniorenticket zu

verzeichnen. Im Bus kauften die Fahrgäste zunehmend Tageskarten und Gruppentageskarten, während der Anteil der Einzelkarten zurückging.

## Angebote für Großkunden

Das JobTicket des RMV entwickelte sich positiv. So konnte die Anzahl der JobTicket-Verträge zwischen 2017 und 2019 um 40 Verträge mit etwa 12.000 Beschäftigten gesteigert werden. Die VGF begann 2019 damit, JobTickets für Neukunden als eTickets auszugeben; bestehende Verträge werden nach und nach umgestellt. Ein Erfolg ist auch das 2018 vom RMV eingeführte Firmenticket, das es auch

Unternehmen mit weniger als 51 Beschäftigten – das ist die Untergrenze für den Bezug des JobTickets – ermöglicht, rabattierte Jahreskarten aus dem Standardsortiment für ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu erwerben. Es wird ein einheitlicher Rabatt von 10 Prozent auf die Regelpreise für die tatsächlich abgenommenen Jahreskarten gewährt.

## Digitale Vertriebskanäle

Mit einem Plus von über 30 Prozent gegenüber 2018 bei den kassentechnischen Nettoeinnahmen der VGF war das HandyTicket Spitzenreiter bei der Entwicklung der Vertriebskanäle. Das Pilot-Tarifangebot RMVsmart generierte zunehmend mehr Einnahmen. Gegenüber dem Vorjahr

stiegen die Einnahmen um 15 Prozent, obgleich die Erhöhung der monatlichen Grundgebühr auf zehn Euro im Oktober 2019 eine Einstiegshürde für Gelegenheitsfahrer darstellte. Zugleich bot der RMV seitdem mit RMVsmart Flex einen gestaffelten Rabatt für Vielfahrer an.

## Vertriebsstrategie

traffiQ und VGF haben 2019 gemeinsam eine Vertriebsstrategie für Frankfurt am Main entwickelt, mit der Maßgabe, den Vertrieb unter veränderten Rahmenbedingungen fit für die Zukunft zu machen und die Einnahmen zu sichern. Mit dem Projekt wurde ein entscheidender Meilenstein für eine übergeordnete Strategieausrichtung des Vertriebs im Frankfurter Nahverkehr erreicht. Als Ziele wurden neben der Einnahmensicherung und der Kosteneffizienz die Daseinsvorsorge, die Steigerung der Kundenzufriedenheit, die Stärkung der Kundenbindung und die stärkere Ausrichtung der

Beratung auf den Kunden identifiziert. Auf Basis umfangreicher Analysen der aktuellen Vertriebskanäle sollen ab 2020 gemeinsam geeignete Maßnahmen getroffen werden, um beispielsweise bargeldlose Zahlungsmöglichkeiten zu fördern, die Umstellung auf papierlose Fahrscheine zu unterstützen, den Fokus des persönlichen Verkaufs auf Beratung und Kundenbindung zu legen und Prozesse, insbesondere bei nachweispflichtigen Produkten, zu vereinfachen und zu digitalisieren.





## 10-Minuten-Garantie

Die Anzahl der Reklamationen aus der 10-Minuten-Garantie erreichte im Frühling 2019 einen Höhepunkt und sank in den folgenden Monaten kontinuierlich. Der Streik des Busfahrpersonals im November und Dezember sorgte dann wieder für einen starken Anstieg der Fälle.

Die VGF stellte in ihren TicketCentern eine deutliche Steigerung des Bearbeitungsaufwandes und der Erstattungsbeiträge aus der 10-Minuten-Garantie fest. Dies galt entsprechend für die Mobilitätszentrale Verkehrsinsel. Für 2020 ist es erforderlich, gemeinsam mit dem RMV Lösungen für eine Vereinfachung zu entwickeln.

Entwicklung der 10-Minuten-Garantie 2019

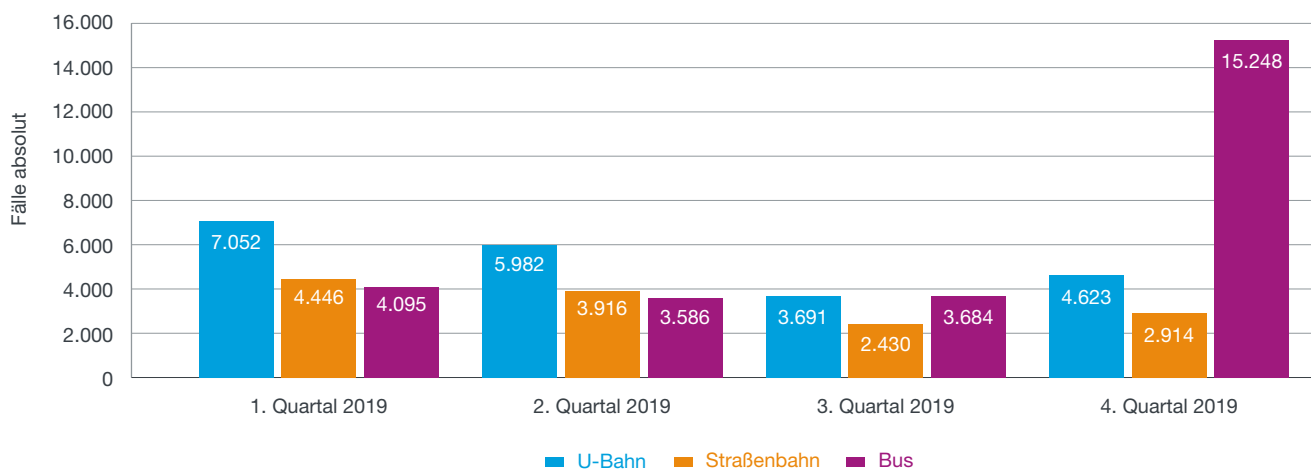


Abb. 21: Entwicklung der 10-Minuten-Garantie 2019



# Qualitätssteigernde Weiterentwicklungen des Jahres 2019

## Fahrkartenautomaten

2019 wurden die technischen Voraussetzungen für die Bezahlart „Girocard kontaktlos“ geschaffen.

Außerdem konnte die Ausgabe von eTickets insbesondere an den Fahrkartenautomaten beschleunigt werden.

## VGF TicketCenter

Im Dezember 2018 wurde ein für die Kunden einfach zu bedienendes Feedback-System im TicketCenter Hauptwache installiert. Die Auswertung für 2019 zeigte deutlich, dass die Kundenzufriedenheit in direktem Zusammenhang mit der Wartezeit steht. Die Wartezeiten sollen 2020 mit weiteren Maßnahmen zur Kundenlenkung verkürzt werden.

## WebPortal der VGF

Im WebPortal „Meine VGF“ waren zum Jahresende 2019 knapp 16.500 Kundinnen und Kunden registriert; 8.200

Abo-Verträge wurden im AboOnline geschlossen. Der VGF-WebShop für Wochen-, Monats- und Jahreskarten wurde aufgrund anhaltender technischer Probleme im August 2019 abgeschaltet. Diese Fahrkarten können weiterhin online im RMV-TicketShop erworben werden.

## Einsatz des Infobusses der VGF

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. Der Einsatz des Busses vor Schulen zum Schuljahresbeginn hat sich etabliert und wird fortgesetzt.

## Fahrausweisdrucker im Bus

Der Betrieb der 357 neuen Fahrscheindrucker erfolgte stabil mit geringem Ausfallrisiko. Die Qualität wird intensiv überwacht, sodass Maßnahmen bei Bedarf schnell ergriffen werden könnten.



”

Pünktlichkeit ist ein zentrales Qualitätskriterium für Busse und Bahnen. Die Beschleunigung von Bus- und Straßenbahnlinien leistet einen wichtigen Beitrag, um hier Verbesserungen für die Fahrgäste zu erreichen.

“

# Finanzen 2019

Jahresabschluss



- Für den Jahresabschluss 2019 erhält traffiQ den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk.
- Aufgabenbedingt weist traffiQ im Jahr 2019 einen Verlust in Höhe von 9,120 Millionen Euro (Vorjahr: 9,601 Millionen Euro) aus, der gut 3,842 Millionen Euro unterhalb des im genehmigten Wirtschaftsplan geplanten Jahresfehlbetrages liegt.
- Die von traffiQ im Jahr 2019 verwalteten Treuhandgelder belaufen sich auf eine Höhe von 349,263 Millionen Euro (Vorjahr: 333,381 Millionen Euro).



# Bilanz zum 31.12.2019

Aktiva			Passiva		
	31.12.19 €	31.12.18 €		31.12.19 €	31.12.18 €
<b>A. Anlagevermögen</b>			<b>A. Eigenkapital</b>		
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>			I. Gezeichnetes Kapital	25.600,00	25.600,00
1. Entgeltlich erworbene EDV-Software	43.245,51	64.384,00	II. Kapitalrücklage	10.200.000,00	10.000.000,00
2. Geleistete Anzahlungen	114.618,00	47.757,50	III. Jahresfehlbetrag	9.120.110,21	9.600.891,86
	<b>157.863,51</b>	<b>112.141,50</b>	<b>Summe Eigenkapital</b>	<b>1.105.489,79</b>	<b>424.708,14</b>
<b>II. Sachanlagen</b>			<b>B. Rückstellungen</b>		
1. Bauten auf fremden Grundstücken	58.025,00	61.820,00	1. Steuerrückstellungen	0,00	553.000,00
2. Betriebs- und Geschäftsausstattung	395.973,21	380.904,11	2. Sonstige Rückstellungen	1.160.373,84	1.128.621,07
	<b>453.998,21</b>	<b>442.724,11</b>	<b>Summe Rückstellungen</b>	<b>1.160.373,84</b>	<b>1.681.621,07</b>
<b>Summe Anlagevermögen</b>	<b>611.861,72</b>	<b>554.865,61</b>	<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	<b>16.209.035,77</b>	<b>29.644.377,13</b>
<b>B. Umlaufvermögen</b>			<b>C. Verbindlichkeiten</b>		
<b>I. Vorräte</b>			1. Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	4.271.151,82	5.600.635,11
			2. Verbindlichkeiten gegenüber der Gesellschafterin	810.171,05	0,00
			davon treuhänderisch € 810.171,05 (Vorjahr: € 0,00)		
Fertige Erzeugnisse und Waren	3.499,00	3.612,00	3. Sonstige Verbindlichkeiten	11.127.712,90	24.043.742,02
	<b>3.499,00</b>	<b>3.612,00</b>	davon aus Steuern € 80.341,69 (Vorjahr: € 186.810,31)		
			davon im Rahmen der sozialen Sicherheit € 0,00 (Vorjahr: € 0,00)		
			davon treuhänderisch € 10.899.455,60 (Vorjahr: € 23.605.196,64)		
<b>II. Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände</b>					
1. Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	3.484.586,37	4.933.248,25			
2. Forderungen gegen Gesellschafter	34.852,48	4.739.529,26			
davon treuhänderisch € 0,00 (Vorjahr: € 4.342.320,08)					
3. Sonstige Vermögensgegenstände	12.122.487,82	19.275.395,43			
davon treuhänderisch € 11.709.626,65 (Vorjahr: € 19.262.876,56)					
	<b>15.641.926,67</b>	<b>28.948.172,94</b>			
<b>III. Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten</b>	2.135.680,35	2.194.950,08			
<b>Summe Umlaufvermögen</b>	<b>17.781.106,02</b>	<b>31.146.735,02</b>	<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	<b>16.209.035,77</b>	<b>29.644.377,13</b>
<b>C. Rechnungsabgrenzungsposten</b>	69.551,20	49.105,71			
<b>D. Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung</b>	12.380,46	0,00			
<b>SUMME AKTIVA</b>	<b>18.474.899,40</b>	<b>31.750.706,34</b>	<b>SUMME PASSIVA</b>	<b>18.474.899,40</b>	<b>31.750.706,34</b>

# Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr 2019

	2019	2018
	€	€
<b>1. Erträge lokaler Verkehr aus Aufgabenübertragung und Beleihung</b>		
Erträge aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	349.263.181,29	333.380.881,91
Abzüglich treuhänderische Mittel zur Weiterleitung im Rahmen des Einnahmenmanagements	-264.517.590,05	-251.675.817,08
Zuschuss der Stadt Frankfurt am Main	33.635.902,07	31.719.887,58
Erlöse aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	10.908.281,72	13.786.374,98
	<b>129.289.775,03</b>	<b>127.211.327,39</b>
<b>2. Aufwendungen lokaler Verkehr aus Aufgabenübertragung und Beleihung</b>		
Aufwendungen aus Aufgabenübertragung, Einnahmenaufteilung und Verkehrsdurchführung	-349.263.181,29	-333.380.881,91
Abzüglich treuhänderisch getätigte Ausgaben im Rahmen des Einnahmenmanagements	230.881.687,98	219.955.929,50
Aufwand aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen	-10.543.977,05	-13.510.143,47
	<b>-128.925.470,36</b>	<b>-126.935.095,88</b>
<b>3. Ergebnis aus Verkehrsleistungen</b>	<b>364.304,67</b>	<b>276.231,51</b>
<b>4. Umsatzerlöse</b>	<b>398.603,79</b>	<b>540.523,74</b>
<b>5. Sonstige betriebliche Erträge</b>	<b>357.833,22</b>	<b>391.739,74</b>
<b>6. Materialaufwand</b>		
Aufwendungen für bezogene Leistungen	-445.096,24	-507.950,08
<b>7. Personalaufwand</b>		
a) Löhne und Gehälter	-5.006.987,11	-4.683.871,63
b) Soziale Abgaben und Aufwendungen für Altersversorgung und für Unterstützung	-1.350.608,03	-1.230.985,53
davon für Altersversorgung: € 448.176,94 (Vorjahr: € 405.525,16)		
	<b>-6.357.595,14</b>	<b>-5.914.857,16</b>
<b>8. Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens und Sachanlagen</b>	<b>143.242,08</b>	<b>-157.180,83</b>
<b>9. Sonstige betriebliche Aufwendungen</b>	<b>-3.962.618,46</b>	<b>-4.138.553,25</b>
<b>10. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge</b>	48,69	11.169,63
<b>11. Zinsen und ähnliche Aufwendungen</b>	-41.085,56	-45.176,52
davon aus der Aufzinsung von Rückstellungen: € 38.348,00 (Vorjahr: € 39.963,00)		
<b>12. Ergebnis nach Steuern</b>	<b>-9.828.847,11</b>	<b>-9.544.053,22</b>
13. Sonstige Steuern	708.736,90	-56.838,64
<b>14. Jahresfehlbetrag</b>	<b>-9.120.110,21</b>	<b>-9.600.891,86</b>

# Anhang für das Geschäftsjahr 2019



## 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 Gliederungsgrundsätze 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 € werden sofort abgeschrieben.

Vorräte sind zu Anschaffungskosten oder zum niedrigeren beizulegenden Wert am Stichtag bewertet.

Forderungen und sonstige Vermögensgegenstände sind zum Nominalwert aktiviert. Erkennbaren Risiken wird durch die Einzelwertberichtigung Rechnung getragen.

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.

Bei den Personalrückstellungen dienen als Rechnungsgrundlage die „Richttafeln 2018 G“.

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

Die Zusatzversorgungskasse hat die Aufgabe, den Beschäftigten ihrer Mitglieder eine zusätzliche Alters-, Erwerbsminderungs- und Hinterbliebenenversorgung zu gewähren.

Die Leistungen der betrieblichen Altersversorgung richten sich nach dem Tarifvertrag über die zusätzliche Altersvorsorge der Beschäftigten des öffentlichen Dienstes (ATV-K). Seit dem 1.1.2002 ist die Betriebsrente insbesondere abhängig von dem jeweiligen Jahresentgelt und dem Alter der Beschäftigten (sogenanntes Punktemodell). Die im Gesamtversorgungssystem bis 31.12.2001 erworbenen Anwartschaften werden zusätzlich in Form einer Startgutschrift berücksichtigt. Die Versorgungsverpflichtungen werden im Umlageverfahren in Form eines Abschnittsdeckungsverfahrens finanziert. Der Umlagesatz und die Eigenbeteiligung der Beschäftigten sind im ATV-K auf den Stand vom November 2001 festgeschrieben. Der Umlagesatz beträgt 6 %. Davon trägt der Arbeitgeber 5,6 %, auf die Pflichtversicherten entfällt eine Eigenbeteiligung in Höhe von 0,4 %. Infolge der Schließung des Gesamtversorgungssystems und des Wechsels zum Punktemodell erhebt die Kasse zur Finanzierung der Ansprüche und Anwartschaften, die vor dem 1.1.2002 begründet worden sind, neben den Umlagen ein Sanierungsgeld zur Deckung des zusätzlichen Finanzbedarfs. Im Jahr 2019 betrug das Sanierungsentgelt 3,5 % der zusatzversorgungspflichtigen Entgelte.

Für außertariflich angestellte Mitarbeitende 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 Kautionen in Höhe von 7 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 umfassen in Höhe von 35 T€ das Guthaben auf dem beim Kassen- und Steueramt der Stadt Frankfurt am Main geführten Verrechnungskonto. Im Treuhandbereich bestehen keine Forderungen gegen die Gesellschafterin.

Sonstige Vermögensgegenstände fallen in Höhe von 11,710 Mio. € im Treuhandbereich an, davon betreffen 9,109 Mio. € Forderungen aus Anträgen nach §§ 228 ff. SGB IX (alte Fassung § 148 SGB IX). Hier handelt traffiQ als Bevollmächtigte für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre, gegenüber dem Regierungspräsidium Darmstadt bzw. dem Bundesverwaltungsamt Köln.

Den in den Verbindlichkeiten gegenüber der Gesellschafterin und in den sonstigen Verbindlichkeiten ausgewiesenen Treuhandmitteln in Höhe von insgesamt 11,710 Mio. € stehen gleich hohe Treuhandforderungen gegenüber.

## 3. Aktiver Unterschiedsbetrag aus der Vermögensrechnung

Für die Rückstellungen von Verpflichtungen gegenüber der Belegschaft aus Altersteilzeit (ATZ) wurde ein versicherungsmathematisches Gutachten eingeholt. Erfüllungsrückstand und Aufstockungsbeträge wurden mit dem jeweiligen Barwert angesetzt. Als Rechnungsgrundlage dienen die „Richttafeln 2018 G“ von Prof. Dr. Klaus Heubeck. Gemäß Rückstellungsabzinsungsverordnung (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. Das Planvermögen umfasst Vermögensgegenstände, die dem Zugriff aller Gläubiger des Unternehmens im Wege der Einzelvollstreckung oder der Insolvenz entzogen sind.

2019	T€
Altersteilzeitverpflichtung	0
Abzüglich Zeitwert Planvermögen aus Rückdeckungsversicherung	(12)
Saldo	(12)

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

2019	T€
Zinsaufwand aus Altersteilzeitverpflichtung	(1)
Zinsertrag aus dem Planvermögen	1
Zinsergebnis	0

#### 4. Eigenkapital

Das Eigenkapital setzt sich wie folgt zusammen:

	Stammkapital €	Kapitalrücklage €	Jahresergebnis €	Gesamt €
<b>1.1.2019</b>	<b>25.600,00</b>	<b>10.000.000,00</b>	<b>-9.600.891,86</b>	<b>424.708,14</b>
Ergebnisverrechnung	0,00	-9.600.891,86	-9.600.891,86	0,00
Rückzahlung aus der Kapitalrücklage	0,00	-399.108,14	0,00	-399.108,14
Einzahlung in Kapitalrücklage	0,00	10.200.000,00	0,00	10.200.000,00
Jahresergebnis 2019	0,00	0,00	-9.120.110,21	-9.120.110,21
<b>31.12.2019</b>	<b>25.600,00</b>	<b>10.200.000,00</b>	<b>-9.120.110,21</b>	<b>1.105.489,79</b>

Alleinige Gesellschafterin ist die Stadt Frankfurt am Main.

Der Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2018 in Höhe von 9.600.891,86 € wurde laut Gesellschafterbeschluss vom 24.7.2019 durch Entnahme aus der Kapitalrücklage ausgeglichen. Mit gleichem Beschluss war die verbleibende Kapitalrücklage aus 2018 in Höhe von 399.108,14 € an die Gesellschafterin zurückzuführen. Die zur Deckung des Eigenbedarfs von der Stadt Frankfurt am Main im Geschäftsjahr 2019 geleisteten Zuschüsse in Höhe von 10,200 Mio. € wurden in die Kapitalrücklage eingestellt. Diese Zuschüsse sind zur Deckung des Jahresfehlbetrages 2019 bestimmt.

#### 5. Rückstellungen

Steuerrückstellungen bestehen nicht.

In den sonstigen Rückstellungen sind vor allem Urlaubs- und Überstundenansprüche (484 T€) und sogenannte Deputatsansprüche (365 T€), weiterhin Rückstellungen für Leistungsentgelt und Tantiemen (181 T€), für Jahresabschlusskosten und Testate (21 T€), für ausstehende Rechnungen (53 T€) sowie für sonstige Rückstellungen (57 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.

#### 6. 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 Verbindlichkeiten gegenüber der Gesellschafterin in Höhe von 810 T€ fallen im Treuhandbereich an.

Die sonstigen Verbindlichkeiten umfassen in Höhe von 10,899 Mio. € Treuhandmittel; davon betreffen 4,481 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 denen traffiQ als Bevollmächtigte für die Verkehrsunternehmen der lokalen Busverkehre handelt.

#### 7. 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 €	2.639.073,86 €	1.508.104,68 €

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

# Angaben zur Gewinn- und Verlustrechnung

## 8. Ergebnis aus Verkehrsleistungen

Das Ergebnis aus Verkehrsleistungen umfasst die Erträge (10,908 Mio. €) und die Aufwendungen (10,544 Mio. €) aus der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen. In der Bereitstellung infrastruktureller Leistungen sind periodenfremde Erträge (1,579 Mio. €) und periodenfremde Aufwendungen (1,554 Mio. €) enthalten.

## 9. Umsatzerlöse

In den Umsatzerlösen (399 T€) sind vor allem Erträge aus dem Fahrplanbuchverkauf und Provisionen aus dem Verkauf von Bahnfahrkarten etc. in der Verkehrsinsel (132 T€), aus Weiterbelastung von Projektaufwendungen und Kostenübernahmen des RMV für die Bearbeitung verbundweiter Erstattungsanträge im Rahmen der 10-Minuten-Garantie Dritter (252 T€) und Erträge aus Tariftestabnahmen (9 T€) enthalten. Weiterhin enthalten sind periodenfremde Erträge (4 T€) aus dem Verkauf des Fahrplanbuchs 2018.

## 10. Sonstige betriebliche Erträge

Die sonstigen betrieblichen Erträge (358 T€) resultieren vor allem aus Sachbezügen (47 T€), einem Fahrplanbuchzuschuss (20 T€), aus Versicherungsentschädigungen (9 T€), aus der Erstattung von Taxikosten im Rahmen der 10-Minuten-Garantie (8 T€) und aus der Auflösung von Rückstellungen (29 T€). Zu den periodenfremden Erträgen (244 T€) verweisen wir auf Ziffer 16.

## 11. Materialaufwand

Die Aufwendungen für bezogene Leistungen im Gesamtbetrag von 445 T€ beinhalten insbesondere Aufwand für die Bearbeitung verbundweiter Erstattungsanträge Dritter im Rahmen der 10-Minuten-Garantie (229 T€), Kosten im Zusammenhang mit Verkaufstätigkeiten in der Verkehrsinsel (94 T€), davon entfallen auf Instandhaltungsmaßnahmen 10 T€, sowie für das Fahrplanbuch und Linienfahrpläne (122 T€). Periodenfremde Aufwendungen sind nicht enthalten.

## 12. Personalaufwand

Der Personalaufwand in Höhe von 6,358 Mio. € enthält Aufwendungen für die Altersversorgung in Höhe von 448 T€. Diese betreffen Beiträge zur Zusatzversorgungskasse der Stadt Frankfurt am Main und Rentenversicherungsbeiträge zu Versorgungskassen. Im Durchschnitt wurden 93 (Vorjahr 89) Angestellte beschäftigt.

## 13. Sonstige betriebliche Aufwendungen

Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen im Gesamtbetrag von 3,963 Mio. € beinhalten insbesondere Kosten aus Fremdleistungen für Projekte einschließlich Kosten für Unternehmensprozesse sowie Werbe- und Repräsentationskosten (1,703 Mio. €), Miet- und Nebenkosten und sonstige Gebäudeaufwendungen (803 T€), laufende EDV- und Kommunikationskosten (406 T€), Rechts- und Beratungskosten (562 T€), Fortbildungs- und Reisekosten inkl. Maßnahmen zur Organisationsentwicklung (164 T€), Fachliteratur und Bürobedarf (28 T€) sowie Beiträge zu Versicherungen und Verbänden (32 T€). Aufwendungen aus nicht abzugsfähigen Vorsteuerbeträgen aufgrund fehlender Unternehmereigenschaft im Sinne des Umsatzsteuergesetzes sind nicht angefallen (die umsatzsteuerliche Behandlung von traffiQ wurde durch das Schreiben des Finanzamtes vom 5.11.2019 für die Veranlagungsjahre ab 2018 geändert). Zu den periodenfremden Aufwendungen (44 T€) verweisen wir auf Ziffer 16.

## 14. Sonstige Zinsen und ähnliche Erträge

Es handelt sich in Höhe von 0 T€ um den Saldo aus den Erträgen des Deckungsvermögens und der Aufzinsung der Altersteilzeitrückstellung nach § 246 Abs. 2 HGB; hierzu verweisen wir auf Ziffer 3.

## 15. Zinsen und ähnliche Aufwendungen

Es handelt sich in Höhe von 38 T€ um Zinsaufwand aus der Aufzinsung der Rückstellungen für Deputats- und Jubiläumsansprüche sowie für Sterbegeldzusagen.

## 16. Periodenfremde und außergewöhnliche Posten

Periodenfremde Aufwendungen fielen in Höhe von 44 T€ an und betreffen insbesondere Abrechnungen 2018 für Betriebs- und Nebenkosten (31 T€) sowie diverse Rechnungen für Leistungen 2017/18 betreffend (13 T€).

Übrige periodenfremde Erträge in Höhe von 244 T€ entstanden überwiegend durch die Rückführung der ausgelegten Zahlungsbeträge für die 10-Minuten-Garantie 2018 aus dem Treuhandbereich.

## 17. Sonstige Steuern

Bei dem Aufwand aus sonstigen Steuern handelt es sich insbesondere in Höhe von 175 T€ um die anteilig auf die Kapitalrücklage abzuführende Umsatzsteuer.

Demgegenüber stehen Erträge aus sonstigen Steuern durch die Auflösung der Steuerrückstellungen in Höhe von 553 T€ und einer Steuererstattung 2018 in Höhe von 333 T€, die zugleich Geschäftsvorfälle von außergewöhnlicher Größenordnung und Bedeutung darstellen.

## 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. Temp-Workers GmbH, bis 21.7.2019
- 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.
- Bernhard Maier, Konzeptioner, ab 22.7.2019
- Erika Pfreunds Schuh, Rentnerin

##### Vertreter der Arbeitnehmer:

- Holger Reich, Angestellter bei traffiQ Frankfurt am Main

An Mitglieder des Aufsichtsrates wurden im Jahr 2019 insgesamt 2.700,00 € vergütet.

#### Geschäftsführung

Alleiniger Geschäftsführer der Gesellschaft ist Dr.-Ing. Tom Reinhold. 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 20.800,00 €. Daneben wurden vom Abschlussprüfer Steuerberatungsleistungen erbracht; das Honorar hierfür

betrug 2.915,00 €. Sonstige Leistungen wurden vom Abschlussprüfer nicht erbracht.

#### Angaben zu Geschäften mit nahestehenden Unternehmen und Personen

Im Geschäftsjahr 2019 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

Als Vorgang von besonderer Bedeutung nach dem Schluss des Geschäftsjahres ist die Corona-Pandemie seit Beginn des Jahres 2020 zu nennen. Hierzu verweisen wir auf unsere Ausführungen im Lagebericht. Von der Fortsetzung der Unternehmenstätigkeit der GmbH kann aufgrund des Gesellschaftszweckes ausgegangen werden.

#### Ergebnisverwendungsvorschlag

Die Geschäftsführung schlägt der Gesellschafterversammlung vor, den Jahresfehlbetrag des Geschäftsjahres 2019 in Höhe von 9.120.110,21 € durch Auflösung der Kapitalrücklage auszugleichen.

Frankfurt am Main, 31.3.2020

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH

Dr.-Ing. Tom Reinhold  
Geschäftsführer

# Anlagenspiegel zum 31.12.2019

Anschaffungs-/Herstellungskosten				
	Stand am 01.01.2019 €	Zugänge €	Abgänge €	Stand am 31.12.2019 €
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>				
1. Entgeltlich erworbene EDV-Software	1.017.505,89	658,00	0,00	1.018.163,89
2. Geleistete Anzahlungen	47.757,50	66.860,50	0,00	114.618,00
	<b>1.065.263,39</b>	<b>67.518,50</b>	<b>0,00</b>	<b>1.132.781,89</b>
<b>II. Sachanlagen</b>				
Bauten auf fremden Grundstücken	125.235,08	0,00	0,00	125.235,08
Betriebs- und Geschäftsausstattung	2.004.849,13	132.719,69	0,00	2.137.568,82
	<b>2.130.084,21</b>	<b>132.719,69</b>	<b>0,00</b>	<b>2.262.803,90</b>
	<b>3.195.347,60</b>	<b>200.238,19</b>	<b>0,00</b>	<b>3.395.585,79</b>

Abschreibungen				
	Stand am 01.01.2019 €	Abschreibungen des Geschäftsjahres €	Entnahmen für Abgänge €	Stand am 31.12.2019 €
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>				
1. Entgeltlich erworbene EDV-Software	953.121,89	21.796,46	0,00	974.918,38
2. Geleistete Anzahlungen	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>953.121,89</b>	<b>21.796,49</b>	<b>0,00</b>	<b>974.918,38</b>
<b>II. Sachanlagen</b>				
Bauten auf fremden Grundstücken	63.415,08	3.795,00	0,00	67.210,08
Betriebs- und Geschäftsausstattung	1.623.945,02	117.650,59	0,00	1.741.595,61
	<b>1.687.360,10</b>	<b>121.445,59</b>	<b>0,00</b>	<b>1.808.805,69</b>
	<b>2.640.481,99</b>	<b>143.242,08</b>	<b>0,00</b>	<b>2.783.724,07</b>

Restbuchwerte			Kennzahlen	
	Stand am 31.12.2019 €	Stand am 31.12.2018 €	Durchschnittlicher Afa-Satz v.H.	Durchschnittlicher Restbuchwert v.H.
<b>I. Immaterielle Vermögensgegenstände</b>				
1. Entgeltlich erworbene EDV-Software	43.245,51	64.384,00	2,14	4,25
2. Geleistete Anzahlungen	114.618,00	47.757,50	0,00	100,00
	<b>157.863,51</b>	<b>112.141,50</b>	<b>1,92</b>	<b>13,94</b>
<b>II. Sachanlagen</b>				
Bauten auf fremden Grundstücken	58.025,00	61.820,00	3,03	46,33
Betriebs- und Geschäftsausstattung	395.973,21	380.904,11	5,50	18,52
	<b>453.998,21</b>	<b>442.724,11</b>	<b>5,37</b>	<b>20,06</b>
	<b>611.861,72</b>	<b>554.865,61</b>	<b>4,22</b>	<b>18,02</b>

# Lagebericht für das Geschäftsjahr 2019

## Grundlagen des Unternehmens

### Geschäftsmodell des Unternehmens

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main nimmt im Auftrag der Stadt Frankfurt am Main all 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 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 bringt weitgehende Rechtssicherheit, ermöglicht ein besseres Angebot im Nahverkehr und sichert die Mobilität in Stadt und Region. 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. Die Stadt Frankfurt am Main hat die Schienenverkehrsleistungen (U-Bahn und Straßenbahn, seit 1.2.2011) sowie die Busverkehrsleistungen im Linienbündel D (Ost, seit 1.8.2015) und im Linienbündel E (Stadtzentrum, seit 11.12.2016) direkt vergeben. Mit der anstehenden Direktvergabe von Busverkehrsleistung im Linienbündel C ab dem 13.12.2020 wird die Hälfte der lokalen Busverkehrsleistungen damit direkt an das kommunale Busunternehmen, die In-der-City-Bus GmbH (ICB), vergeben sein (Beschluss der Stadtverordnetenversammlung der Stadt Frankfurt am Main vom 13.10.2016 (§ 632, M 165)).

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 verkehrsplanerisch 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 Vortreiben von Innovationen.

## Geschäftsverlauf

### Vergabeverfahren Bus

#### Wettbewerbliche Vergaben 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. traffiQ hat den Busverkehr im Frankfurter Norden/Nordwesten nach einer europaweiten Ausschreibung jetzt neu vergeben. Als wirtschaftlichster Anbieter hat der bisherige Betreiber, Transdev Rhein-Main GmbH (Transdev), den Zuschlag für die beiden Linienbündel erhalten: am 20.1.2020 für das Linienbündel G und am 4.2.2020 für das Linienbündel A. Das Unternehmen hat sich seit vielen Jahren im Frankfurter Nahverkehr

bewährt und in den vergangenen Jahren erfolgreich an einer Verbesserung seiner Dienstleistungsqualität gearbeitet. Ab 13.12.2020 wird Transdev im Auftrag von traffiQ die beiden Linienbündel betreiben.

Der Auftrag für das Linienbündel A (neu), das fünf Tages- und eine Nachtbuslinie umfasst, läuft über neun Jahre, bis zum 8.12.2029. Zum 12.12.2021 kommt eine weitere Buslinie hinzu. Mit diesem Bündel geht traffiQ einen weiteren Schritt zur klimafreundlichen Umstellung des Frankfurter Stadtbusverkehrs. Denn die beiden Linien 60 und – ab dem Jahr 2021 – 52 sollen vollständig mit „Zero-Emission-Fahrzeugen“ (batterieelektrische Busse) betrieben werden.

Im ersten Betriebsjahr sind im Linienbündel A rund 1,87 Mio. Fahrplankilometer zu erbringen. Ein Jahr später steigt dieser Wert auf 2,16 Mio. Fahrplankilometer an. Über die zwei im Linienbündel A vorgegebenen Elektrobushlinien hinaus ist der Einsatz von Fahrzeugen mit alternativen Antriebstechnologien von traffiQ ausdrücklich erwünscht. Sofern der Auftragnehmer Busse einsetzt, die mit Diesel betrieben werden, müssen sie mindestens die Abgasnorm Euro VI erfüllen.

Das Linienbündel G mit sieben Tages- und zwei Nachtbuslinien hat eine Laufzeit von acht Jahren, bis zum 9.12.2028. Ein Jahr nach dem Start, zum Fahrplanwechsel am 12.12.2021, kommen fünf weitere Linien im Süden Frankfurts hinzu (heutige Linienbündel F1 und F2). Kennzeichen dieser Kombination ist, dass im Linienbündel G alle Midi-buslinien in Frankfurt am Main zusammengefasst sind. Darüber hinaus werden auf einigen Linien Kleinbusse (Linie 25) und Standardbusse (einzelne Fahrten auf den Linien 27, 28, 29 und 65) eingesetzt. Midibusse zeichnen sich durch ein gutes Platzangebot, auch für Rollstühle und Kinderwagen, aus. Sie sind aber wendiger als Standardbusse, da sie mit gut zehn Metern etwa zwei Meter kürzer sind. Das Linienbündel G startet im ersten Betriebsjahr mit rund 1,89 Mio. Fahrplankilometern, ein Jahr später werden dann 2,57 Mio. Fahrplankilometer zu leisten sein.

### 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. Der erforderliche Beschluss der Stadtverordnetenversammlung wurde noch 2018 erwirkt (Beschluss der Stadtverordnetenversammlung vom 13.12.2018, § 3445, M209) und die Vorabbekanntmachung am 11.1.2019 im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Frist für evtl. eigenwirtschaftliche Anträge ist am 10.4.2019 ausgelaufen, so dass der ICB bis zum Fahrplanwechsel am 13.12.2020 noch gut 20 Monate für die Beschaffung der Fahrzeuge und die Betriebsvorbereitung verbleiben. Die Laufzeit beträgt zehn Jahre. Das Linienbündel C umfasst zwei Leistungsstufen. In Stufe 1 (Fahrplanjahr 2021) sind 3,56 Mio. Fahrplankilometer mit 164.798 Fahrplanstunden und in Stufe 2 (ab Fahrplanjahr 2022) 4,00 Mio. Fahrplankilometer mit 191.436 Fahrplanstunden geplant. Sowohl die bisherige Linie 33 als auch die Linie 37 sollen im Rahmen der ersten Leistungsstufe auf „Zero-Emission-Fahrzeuge“ (batterieelektrische Busse) umgestellt werden.

### Projekte und Aufgaben

Neben der Vorbereitung und Durchführung der angeführten Vergaben war der Geschäftsverlauf 2019 insbesondere durch folgende Projekte und Aufgaben geprägt:

- Konzeptionelle Gestaltung von Liniennetz und Leistungsangebot für den lokalen Nahverkehr Bus sowie für die Schienenverkehrsleistungen im Jahresfahrplan 2020, gültig ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2019;
- Überarbeitung des Nahverkehrsplans für die Stadt Frankfurt am Main unter Berücksichtigung der sich in vielerlei Hinsicht sehr dynamisch veränderten Stadt-, Bevölkerungs- und Verkehrsentwicklung;
- Ausarbeitung einer Straßenbahnstrategie für Frankfurt, um zusätzliche Platzkapazitäten zu schaffen und die Zukunftsfähigkeit des Systems ÖPNV zu sichern;
- Eröffnung der neuen Quartierbuslinie Niederrad zur besseren Erschließung des Stadtteils Niederrad ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2019;
- Unter dem gemeinsam mit dem RMV erarbeiteten Label „Deine Nachtlinien“ wurde ein umfassendes und neues Nachtkonzept für Frankfurt und die Region an den Start gebracht;
- Vorantreiben der ÖPNV-Beschleunigung in Frankfurt am Main (Organisation, Handlungsfelder und aktuelle Vorhaben) insbesondere auf Linien mit hohen Fahrgastzahlen und hoher Bedienungshäufigkeit;
- Entwicklung und Implementierung eines dreistufigen Störfallkonzeptes zur Gewährleistung eines Schienenersatzverkehrs für ungeplante und zeitlich begrenzte Störungen auf den Schienenverkehrsmitteln;
- Neuausrichtung des Leistungsspektrums in der Verkehrsinsel mit dem künftigen Schwerpunkt auf der Mobilitätsberatung;
- Projekt Vertriebsstrategie gemeinsam mit der Stadtwerke Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (VGF), um die Einnahmen für Frankfurt durch einen zukunftsfähigen und leistungsstarken Vertrieb zu sichern und zu steigern;
- Konzeptionelle Überlegungen zu möglichen neuen Finanzierungsformen für den Frankfurter ÖPNV sowie die vertiefende Analyse der hierfür am besten geeigneten Finanzierungsinstrumente;
- Handlungsmöglichkeiten für die Fortführung des seit Sommer 2016 laufenden Pilotprojektes zur Beschaffung von drei Brennstoffzellenbussen bzw. dessen Beendigung;
- Projekt zur Entwicklung einer Fahrgastinformationsstrategie als Grundlage für eine Verbesserung der Fahrgastinformation aus Sicht des Kunden;
- Pilotprojekt zur Konzeption, Durchführung und Finanzierung eines Testbetriebs zweier autonom fahrender Kleinbusse auf dem seit September 2019 für den Autoverkehr gesperrten Mainufer zusammen mit den Projektpartnern VGF und RMV/fahma;



- Beteiligung am RMV-Projekt „On-Demand-Mobility Rhein-Main“ durch vorbereitende Arbeiten zur Entwicklung eines individuellen Angebotskonzepts im Bedienungsgebiet der Stadt Frankfurt am Main und durch die Stellung eines eigenen Förderantrags, der am 19.12.2019 positiv beschieden wurde (die Fördersumme für Frankfurt beläuft sich auf 2,832 Mio. €).

### Positive Fahrgastentwicklung

Insgesamt wurden 2019 in den Frankfurter Bussen und Bahnen rund 249,2 Mio. Personenfahrten durchgeführt. Die Veränderung betrug rund 1,0 % gegenüber dem Vorjahr (246,7 Mio.). Es wurden 1.063,7 Mio. Personenkilometer (Pkm) geleistet. Im Vergleich zum Vorjahr (1.053,2 Mio.) ist das eine Steigerung von ebenfalls rund 1,0 %. (Stand Februar 2020).

Mit diesen Werten liegt der Anstieg der Fahrgastzahlen in Frankfurt am Main über dem Bundesdurchschnitt. Der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) meldet 0,3 % mehr Fahrgäste für den öffentlichen Personenverkehr in Deutschland.

Die kassentechnischen Einnahmen (gemäß Einnahmestatistiken) sind gegenüber dem Vorjahr (300,7 Mio. €) um rund 0,3 % auf 299,7 Mio. € gesunken. Für 2019 konnte die durchschnittliche Tarifierungsrate für den Teilmarkt Frankfurt von gut 1,5 % bei den kassentechnischen Einnahmen somit nicht realisiert werden.

Für die nächsten Jahre wäre eine positive Fahrgast- und Einnahmentwicklung zu erwarten gewesen. Die nun seit Beginn 2020 grassierende Corona-Pandemie dürfte sich bei den Fahrgastzahlen sowie bei der Einnahmentwicklung auf jeden Fall für das Jahr 2020 negativ bemerkbar machen, wobei die genauen Auswirkungen zum Berichtszeitpunkt noch nicht bezifferbar sind.

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

2019 konnten die finanziellen Interessen der Stadt Frankfurt am Main gewahrt und alle eingeplanten Drittmittel mindestens im veranschlagten Rahmen realisiert werden.



# Lage

## Ertragslage

Den Erträgen (Ergebnis aus Verkehrsleistung, Umsatzerlöse sonstige betriebliche Erträge und Zinserträge) in Höhe von 1,121 Mio. € (Vj. 1,220 Mio. €) stehen Betriebsaufwendungen (Materialaufwand/Bezogene Leistungen, Personalaufwand, sonstige betriebliche Aufwendungen, Abschreibungen, Zinsaufwand und sonstige Steuern) in Höhe von 10,241 Mio. € (Vj. 10,821 Mio. €) gegenüber. Das Geschäftsjahr 2019 schließt mit einem Jahresfehlbetrag im Eigenbedarf in Höhe von 9,120 Mio. € (Vj. 9,601 Mio. €) ab. Das Jahresergebnis hat sich somit gegenüber dem Vorjahr um 481 T€ bzw. 5,0 % verbessert, was im Wesentlichen auf das positive Ergebnis aus sonstigen Steuern (Auflösung Steuerrückstellungen, Steuererstattung 2018) zurückzuführen ist. Der am 17.12.2018 vom Aufsichtsrat beschlossene Wirtschaftsplan sah einen Jahresfehlbetrag in Höhe von 12,962 Mio. € vor, das Jahresergebnis fällt somit rund 3,842 Mio. € bzw. 29,6 % besser aus als geplant.

Bezüglich der Zusammensetzung der Positionen in der Gewinn- und Verlustrechnung sowie in der Bilanz verweisen wir auf den Anhang zum Jahresabschluss 2019.

## 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 2019 hat die Stadt Frankfurt am Main traffiQ Haushaltsmittel in Höhe von insgesamt 54,751 Mio. € (Zuweisung Eigenbedarf 10,206 Mio. €, Zuweisung Treuhandbereich 34,027 Mio. € sowie Reste aus Mittelübertragung in Höhe von 10,518 Mio. €) zur Verfügung gestellt. Der Wirtschaftsplan sah einen Fehlbedarf von 54,641 Mio. € (Eigenbedarf 12,962 Mio. €; Treuhandbereich 41,679 Mio. €) vor. Insgesamt wurden für das Jahr 2019 im Eigenbedarfsbereich Mittel in Höhe von 10,200 Mio. € von der Stadt Frankfurt am Main an traffiQ in die Kapitalrücklage gezahlt.

Die Alleingeschafterin hat durch Beschluss vom 24.7.2019 die Kapitalrücklage aus 2018 in Höhe von 10,000 Mio. € zum Ausgleich des Jahresfehlbetrages in Höhe von rund 9,601 Mio. € und zur Rückzahlung an die Gesellschafterin in Höhe von 399 T€ aufgelöst; diese sind an die Stadt Frankfurt am Main zurückgeflossen. Auf der Finanzierungsseite entfallen 1,160 Mio. € (6,3 %) auf Rückstellungen, 16,209 Mio. € (87,7 %) auf die Verbindlichkeiten sowie 1,105 Mio. € auf das Eigenkapital. Die Eigenkapitalquote beläuft sich auf 6,0 %.

## Vermögenslage

Die Bilanzsumme zum 31.12.2019 beträgt 18,475 Mio. € (Vj. 31,751 Mio. €). Die Verminderung der Bilanzsumme um rund 13,276 Mio. € gegenüber dem Vorjahr resultiert insbesondere aus einer Abnahme der Forderungen aus Lieferungen und Leistungen (-1,449 Mio. €), der Forderungen gegen die Gesellschafterin (-362 T€) und der liquiden Mittel (-59 T€) sowie bei den zum Bilanzstichtag einzubeziehenden Treuhandaktiva (Forderungen gegen die Gesellschafterin und sonstige Vermögensgegenstände) und -verbindlichkeiten in Höhe von jeweils 11,710 Mio. € (-12,235 Mio. €).

Nimmt man eine Bereinigung der Bilanzsumme um das Treuhandvermögen vor, so vermindert sich die Bilanzsumme von 8,146 Mio. € im Vorjahr auf dann 6,765 Mio. €. Auf der Vermögensseite entfallen 612 T€ (3,3 %) auf das Anlagevermögen sowie 17,851 Mio. € (96,7 %) auf das Umlaufvermögen (inkl. Rechnungsabgrenzungsposten und Unterschiedsbetrag aus der Vermögensverrechnung). Das Anlagevermögen wird zum Bilanzstichtag durch Eigenkapital zu 180,7 % gedeckt.

## Personal

Zum Jahresende 2019 beschäftigte traffiQ insgesamt 92 Mitarbeitende, davon 41 in Teilzeit und eine Person der Belegschaft in der passiven Phase ihrer Altersteilzeit. 13 der Teilzeitbeschäftigten sind Mitarbeitende, die im Wesentlichen im Rahmen eines Mini- oder Gleitzonejobs bei traffiQ in der Qualitätssicherung tätig sind. Zum Ende 2019 waren 72 Stellen besetzt.

Im Jahresdurchschnitt 2019 wurden vier Schwerbehinderte beschäftigt. Es musste von traffiQ eine Ausgleichsabgabe (gemäß § 77 SGB IX) gezahlt werden, da die jahresdurchschnittliche Beschäftigungsquote unter 5 % lag.

## 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 erfolgen 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 nichtfinanzielle 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 in einem kontinuierlichen Ausbau.

# 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 verstopfte Linienwege für Busse durch den motorisierten Individualverkehr (MIV), 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 insbesondere aufgrund von signifikant höheren Tarifaufschlägen zur Behebung des aktuellen Fahrermangels und ggf. auch aufgrund höherer Kraftstoffpreise und
- Veränderungen in der Einnahmenentwicklung durch spezifische und unterschiedlich wirkende Tarifmaßnahmen sowie daraus resultierender Wanderungsbewegungen (sogenannte Kannibalisierungseffekte) zwischen einzelnen Tarifprodukten.

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 (zumindest bis Anfang 2020) immer schwieriger. Dies betrifft nicht nur die Busfahrerinnen und Busfahrer, sondern auch Menschen, die für die Fahr- und Leistungsplanung, Vergabe von Verkehrsleistungen, Finanzierung des ÖPNV und den 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 2020 bis 2024 bewegen wird, orientiert sich an dem vom Aufsichtsrat am 16.12.2019 beschlossenen Wirtschaftsplan einschließlich der fünfjährigen Finanzplanung. Danach belaufen sich zum Berichtszeitpunkt die voraussichtlichen Fehlbedarfe für den Eigenbedarf bzw. im Treuhandbereich auf folgende Beiträge:

In Mio. €	2020	2021	2022	2023	2024
Eigenbedarf	12,279	12,422	13,075	13,260	13,537
Treuhand	43,118	58,365	65,790	82,576	88,510
Gesamt	55,397	70,787	78,865	95,836	102,047

Die Finanzplanung steht unter dem Vorbehalt der Mittelbereitstellung durch die städtischen Gremien. Die seit Beginn 2020 grassierende Corona-Pandemie wird eine Anpassung des Wirtschaftsplans 2020 notwendig machen, insbesondere im Treuhandbereich sind durch die zu erwartenden Auswirkungen auf die Einnahmenentwicklung im lokalen Verkehr Bus höhere Fehlbedarfe zu erwarten.

## 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 resultieren. Beim LHO-Tarif erfolgte nach mehrwöchigem Streik im Dezember 2019 die Einigung unter den Tarifparteien. Der neue Tarifvertrag gilt mit Wirkung zum 1.4.2019 (Einmalzahlung für das Jahr 2019) und hat eine Laufzeit bis zum 31.3.2024. Die Steigerung bis zum Ende der Laufzeit 2024 beläuft sich in Summe auf über 34,0 %, inklusive der ergänzenden Verbesserungen im Manteltarifvertrag. Alleine für das Jahr 2020 beträgt die Steigerung gut 12,0 %, was den Aufwand für den lokalen Verkehr Bus signifikant erhöhen und damit zu einer erheblichen Mehrbelastung für den städtischen Haushalt führen wird. Es ist geplant, Mehraufwendungen aus den Tarifverhandlungen zum LHO-Tarif teilweise über den RMV im Rahmen von zweckgebundenen Mitteln lokaler Verkehr zu kompensieren. Für die Laufzeit bis 31.12.2021 soll dies aus Mitteln des Verbundes und danach aus den Mitteln der neuen Finanzierungsvereinbarung bis 31.12.2026 erfolgen. Eine Entscheidung stand zum Berichtszeitpunkt noch aus.

Die seit Anfang 2020 grassierende Corona-Pandemie wird im Jahr 2020 zu spürbaren Einnahmerückgängen im ÖPNV führen. Es ist davon auszugehen, dass die aktuell bestehende Kontaktsperre bis zum Ende der Osterferien 2020 einen starken Effekt auf die ÖPNV-Nutzung und in der Folge auf die Einnahmenentwicklung haben wird. Wie groß dieser Effekt letztlich bezogen auf das Gesamtjahr ausfällt, wird davon abhängen, wie lange diese Kontaktsperre anhält

oder diese ggf. sogar noch verschärft wird und wie schnell ein Normalzustand erreicht werden kann.

Ein vierwöchiger „Lockdown“, wie er bspw. von Mitte März bis Mitte April 2020 festgelegt wurde, entspräche einem voraussichtlichen kassentechnischen Einnahmenverlust in Höhe von rund 11 Mio. € pro Monat („Krisenmonat“). Auch nach Aufhebung der zurzeit sehr restriktiven Kontaktreduzierungsvorgaben wird es einige Zeit (voraussichtlich bis zu drei Monate) dauern, bis der vorherige Zustand wenigstens annähernd wieder erreicht sein wird.

Zum Berichtszeitpunkt wird davon ausgegangen, dass die Monate März bis Mai als „Krisenmonate“ zu werten sind und voraussichtlich ab Juni eine wieder steigende Nachfrage, jedoch zunächst unter dem Niveau vor der Krise, einsetzen wird. Auf Basis der bereits gemeldeten kassentechnischen Einnahmen der Monate Januar und Februar 2020 und unter der Annahme, dass für die Monate März bis Dezember 2020 ein Monatsdurchschnitt gemäß Einnahmentestat 2019 erzielt wird, sowie erster Umsatzauswertungen an den Automaten im Monat März sind bei dem vorgenannten Szenario für das Jahr 2020 für Frankfurt am Main aufgrund der Coronakrise kassentechnische Mindererinnahmen gegenüber dem Plan in Höhe von bis -15% bis -20% (entsprechend ca. 50 bis 60 Mio. €) zu erwarten. Die Einnahmenverluste der Tarifeinnahmen nach Einnahmenaufteilung dürften sich ebenfalls in dieser prozentualen Größenordnung bewegen. Der Finanzbedarf aus städtischen Mitteln im Treuhandbereich im Aufwand für den lokalen Verkehr Bus wird sich im Jahr 2020 dadurch signifikant erhöhen und zu einer dementsprechenden Mehrbelastung für den städtischen Haushalt führen.

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. Flatrate-Angebote) und daraus resultierenden geringeren bzw. weniger stark ansteigenden Fahrgeldeinnahmen zu erwarten.



Risiken steigender Finanzbedarfe bestehen u. a. auch in einem zu zögerlichen Ausbau der ÖPNV-Beförderung oder aufgrund zunehmender Staus durch die Umwandlung von Fahrspuren in Radfahrstreifen bei einem unveränderten Verkehrsaufkommen des motorisierten Individualverkehrs. Beides verlängert die Fahrzeiten im lokalen Busverkehr und verursacht damit Mehrkosten und schadet der Attraktivität des ÖPNV.

Ein weiteres Risiko existiert weiterhin bzgl. der Erstattungszahlungen aus der Beförderung von Schwerbehinderten. Unternehmen, die öffentlichen Nahverkehr betreiben, sind verpflichtet, Schwerbehinderte, die in ihrer Bewegungsfreiheit eingeschränkt sind, unentgeltlich zu befördern. Daraus entstandene Fahrgeldausfälle werden auf Antrag erstattet (§§ 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 mit Widerspruchsbescheid vom 13.3.2018 den durch traffiQ für die DB Busverkehr Hessen GmbH (heute: DB Regio Bus Mitte 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 Köln (VG) Klage gegen den Widerspruchsbescheid erhoben. Die Klage durch traffiQ ist zulässig. Das VG Köln hat den Streitwert entsprechend des strittigen Erstattungsbetrags vorläufig festgesetzt. Auf der Grundlage des vorläufigen Streitwerts bleibt das Kostenrisiko für entstehende Rechtskosten derzeit überschaubar. Das Verfahren war zum Berichtszeitpunkt weiterhin anhängig.

#### **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, insbesondere auch in der anhaltenden Debatte um ein drohendes Dieselfahrverbot in Frankfurt am Main. 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, On-Demand-Mobility) durch aktive Begleitung technologischer Entwicklungen und Innovationen (bspw. autonomes Fahren);
- Chancen für den ÖPNV bieten sich aber auch durch Restriktionen im motorisierten Individualverkehr, z. B. durch Ausweitung der Parkraumbewirtschaftung und die Einführung von Fahrverboten.



**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.

In den nächsten Jahren werden weitere Linien in den nachfolgenden Linienbündeln sukzessive auf lokal emissionsfreie Antriebstechnologien umgestellt:

- Linienbündel A: Einsatz von insgesamt 21 Elektrobusen auf der Linie 60 ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2020 und auf der Linie 52 ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2021;
- Linienbündel C: Einsatz von insgesamt 11 Elektrobusen auf den Linien 33 und 37 zum Fahrplanwechsel im Dezember 2020;
- Linienbündel D: Einsatz von insgesamt 22 Brennstoffzellenbussen auf den Linien 36 und 64 zum Fahrplanwechsel im Dezember 2020;
- Linienbündel B: Vollständige Umstellung der vertragsgegenständlichen Linien mit voraussichtlich insgesamt 75 Fahrzeugen auf alternative Antriebe, vorzugsweise Brennstoffzellenbusse, mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2022.

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, 31.3.2020

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 31.12.2019 und der Gewinn- und Verlustrechnung für das Geschäftsjahr vom 1.1.2019 bis zum 31.12.2019 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 1.1.2019 bis zum 31.12.2019 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 31.12.2019 sowie ihrer Ertragslage für das Geschäftsjahr vom 1.1.2019 bis zum 31.12.2019

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 Aufsichtsrates für den Jahresabschluss und den Lagebericht

Die gesetzlichen Vertreter sind verantwortlich für die Aufstellung des Jahresabschlusses, der den deutschen, für Kapitalgesellschaften geltenden handelsrechtlichen Vorschriften 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 Übereinstimmung 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.

### 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](http://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.

Neu-Isenburg, den 26. Mai 2020

**HRB Treuhand GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
Steuerberatungsgesellschaft**

Schulter  
Wirtschaftsprüfer

Ludwig  
Wirtschaftsprüfer

# Bericht des Aufsichtsrates

Der Aufsichtsrat der traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH (traffiQ) tagte im Geschäftsjahr 2019 am 25.3.2019, 25.6.2019, 23.9.2019 und 16.12.2019 unter dem Vorsitz von Herrn Stadtrat Oesterling.

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

Schwerpunkte der Beratungen des Aufsichtsrates waren:

- die Anpassung des Gesellschaftsvertrages von traffiQ im § 10 (3) Nr. 10,
- die Weiterentwicklung des ÖPNV-Angebotes in Frankfurt am Main (Jahresfahrplan 2020 und Leistungsangebot Schiene 2020) und in der Region (Mitfinanzierung des regionalen Leistungsangebotes Schiene 2021),
- die Implementierung eines mehrstufigen Störfallkonzeptes bei ungeplanten und zeitlich begrenzten Ausfällen von Schienenverkehren,
- die geplanten Tarifmaßnahmen im RMV und die spezifischen Kundenabgabepreise für Frankfurt im Jahr 2020,
- der neu gestaltete Jahresbericht, der neben dem Geschäftsbericht 2018 den Gesamtbericht nach Art. 7 Abs. 1 VO (EG) Nr. 1370/2007 sowie den Qualitätsbericht 2018 zu den Direktvergaben im Schienen- und Busbereich umfasst,
- die aktuellen Sachstände über das laufende Klageverfahren zu SGB-Erstattungszahlungen für die Beförderung schwerbehinderter Fahrgäste und über die Erarbeitung und den Abschluss eines neuen Infrastrukturdienstleistungsvertrages (IDLV Bus) mit der VGF mbH,
- die Finanzierung von Mehraufwendungen aus der Beschaffung von Brennstoffzellenbussen sowie Beschaffung und Betrieb einer Wasserstofftankstelle im Rahmen der Dienstleistungskonzession für das Linienbündel D beziehungsweise des Dienstleistungsauftrages für das Linienbündel E,
- der Abschluss einer Vereinbarung zum Schülerticket Hessen zwischen RMV und traffiQ zur Absicherung der finanziellen Fahrpreisauffüllung durch das Land Hessen,
- die laufenden Vergaben der Linienbündel A und G sowie die Direktvergabe im Linienbündel C und
- die Beratung und Beschlussfassung des Wirtschaftsplans 2020.





Der Aufsichtsrat bildete keine Ausschüsse. Im Geschäftsjahr 2019 traf der Aufsichtsratsvorsitzende eine Vorabentscheidung gemäß § 10 (5) Gesellschaftsvertrag.

Der Aufsichtsrat erlangte im Rahmen seiner Prüfung keinerlei Kenntnisse, die Zweifel an der Ordnungsmäßigkeit und Zweckmäßigkeit der Geschäftsführung zulassen. Dem Aufsichtsrat ist nicht bekannt, dass im Geschäftsjahr 2019 Interessenskonflikte einzelner Aufsichtsratsmitglieder aufgetreten sind.

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

Der Jahresabschluss zum 31.12.2019, der Lagebericht und der Bericht des Abschlussprüfers, der HRB Treuhand GmbH, Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, Neu-Isenburg, über das Geschäftsjahr 2019 lagen dem Aufsichtsrat vor. 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 erteilte den uneingeschränkten Bestätigungsvermerk.

Der Abschlussprüfer nahm an der Bilanzsitzung des Aufsichtsrates teil und berichtete dem Aufsichtsrat über die Prüfung und das Prüfungsergebnis. Der Aufsichtsrat prüfte und besprach den von der Geschäftsführung aufgestellten Jahresabschluss, den Lagebericht sowie den Ergebnisverwendungsvorschlag. 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 18.474.899,40 € und einem Jahresfehlbetrag von 9.120.110,21 € festzustellen, dem Ergebnisverwendungsvorschlag der Geschäftsführung zu folgen sowie der Geschäftsführung für das Geschäftsjahr 2019 Entlastung zu erteilen.

Für die im Geschäftsjahr 2019 geleistete Arbeit spricht der Aufsichtsrat der Geschäftsführung und den Mitarbeitenden seinen Dank aus.

**Frankfurt am Main, 29.6.2020**

Der Aufsichtsratsvorsitzende

Klaus Oesterling  
Stadtrat

”

Die Struktur der Stadt Frankfurt mit traffiQ als kompetenter Regieorganisation bringt weitgehende Rechtssicherheit, ermöglicht ein besseres Angebot im Nahverkehr und sichert die Mobilität in Stadt und Region.

“

# Anhang



# Gesamtbericht

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

### Aufgabenträger

Die Stadt Frankfurt am Main ist Aufgabenträgerin 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) 1370/2007 ist in Art. 2b) 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 3.12.2009 vom 29.12.2009 in Ziffer 1.2 Folgendes fest:

### Berichtspflicht

Nach Art. 7 Abs.1 der VO (EG) 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*

*„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) 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) 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.

*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.“*

# Öffentlicher Dienstleistungsauftrag Schienenverkehr

Im Jahr 2019 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 wie der in das Gebiet der Stadt Bad Homburg v. d. H. und des Hochtaunuskreises abgehenden Linien U2 und U3, beauftragt.

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“. Ein Qualitätsmesssystem dient dabei als Nachweis für die Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung.

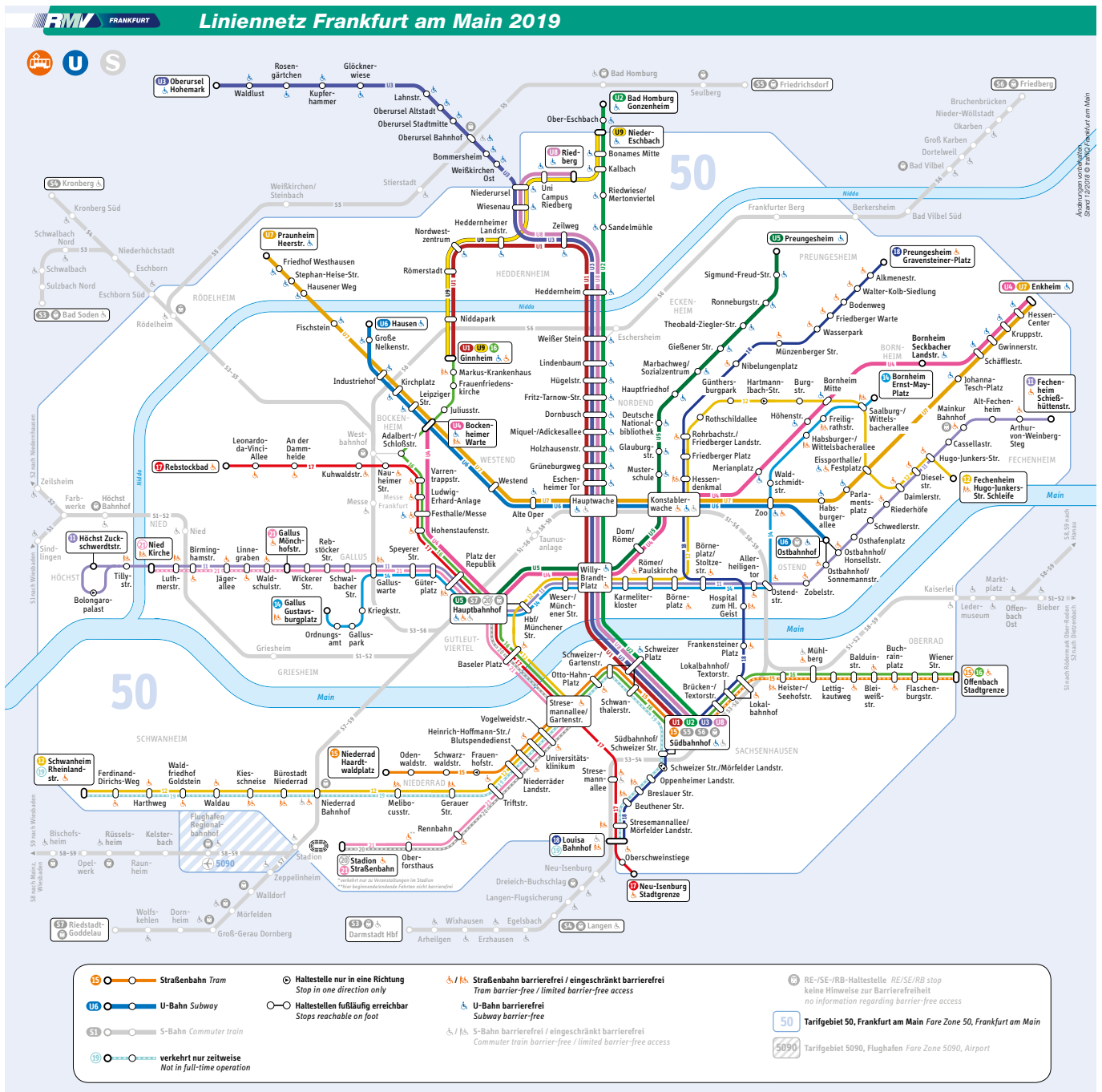


Abb. 22: Liniennetz Schiene in Frankfurt am Main, Stand Dezember 2019

## Direktvergabe Schiene

Bündel	Linien	Betriebsaufnahme – Vertragsende	Direktvergabe erfolgte	Auftragserteilung	Betreiber
Straßenbahn	11, 12, 14, 15, 16, 17, 18*, 19, 20, 21	1.2.2011 (*11.12.2011) – 31.1.2031	2009	Magistratsbeschluss vom 20.11.2009; Stadtverordnetenbe- schluss vom 26.2.2009	VGF
U-Bahn	U1, U2, U3, U4, U5, U6, U7, U8, U9	1.2.2011 – 31.1.2031	2009	Magistratsbeschluss vom 20.11.2009; Stadtverordnetenbe- schluss vom 26.2.2009	VGF

Abb. 23: Direktvergabe Schiene, Stand Dezember 2019

### Qualitätssystem

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 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.

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.

Im Jahr 2019 wurden in den Fahrzeugen der U-Bahnen und Straßenbahnen insgesamt 3.674 Fahrgäste nach ihrer Zufriedenheit befragt. An den Verkaufsstellen wurden 1.482 Interviews geführt.

Für die Ermittlung des Jahresergebnisses 2019 der objektiven Qualitätskriterien wurden insgesamt 1.530 Erhebungsfahrten durchgeführt, davon 778 in U-Bahnen und 752 in Straßenbahnen. Nahezu alle Ergebnisse der Erhebung der objektiven Qualitätskriterien liegen sowohl bei der Straßenbahn als auch bei der U-Bahn im Toleranzbereich.





## Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2019


















Merkmal		2019	Toleranz-Wert
<b>Fahrgastinformation am Fahrzeug außen</b>			
<b>Zugzielanzeige Fahrtrichtung vorne</b>			
U-Bahn		100,0 %	97,0 %
Straßenbahn		99,5 %	97,0 %
<b>Zugzielanzeige Fahrtrichtung hinten</b>			
U-Bahn		100,0 %	97,0 %
Straßenbahn		100,0 %	97,0 %
<b>Seitenanzeigen (2-fach)</b>			
U-Bahn		100,0 %	96,0 %
Straßenbahn		99,7 %	97,0 %
<b>Fahrgastinformation im Fahrzeug</b>			
<b>Reguläre Ansagen (ELA-Ansagen)</b>			
U-Bahn		99,0 %	97,0 %
Straßenbahn		98,7 %	97,0 %
<b>Innenanzeiger der nächsten Haltestelle (dyn.)</b>			
U-Bahn		99,9 %	96,0 %
Straßenbahn		98,1 %	97,0 %
<b>Innenanzeiger der zwei Folge-Haltestellen (dyn.)</b>			
U-Bahn		99,8 %	96,0 %
Straßenbahn		96,4 %	97,0 %
<b>Aktueller Liniennetzplan</b>			
U-Bahn		99,9 %	97,0 %
Straßenbahn		99,6 %	97,0 %
<b>Aktueller Nachtbusplan</b>			
U-Bahn		99,4 %	97,0 %
Straßenbahn		98,8 %	97,0 %
<b>Aktuelle Linienverlaufsdarstellung (U-Bahn)</b>			
		99,8 %	97,0 %
<b>Fahrgastinformation an Stationen/Haltestellen</b>			
<b>DFI-Anzeige am Bahnsteig</b>		98,8 %	96,0 %
<b>Vertrieb</b>			
<b>Funktionsfähigkeit der Verkaufsautomaten</b>		98,4 %	96,0 %

Abb. 24: Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2019

## Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2019

Merkmal		2019	SOLL-Wert Obergrenze	SOLL-Wert Untergrenze
<b>Zufriedenheit gesamt (separat erfragt)</b>				
U-Bahn		1,90	–	–
Straßenbahn		2,10	–	–
<b>Pünktlichkeit</b>				
U-Bahn		2,03	2,16	2,36
Straßenbahn		2,25	2,21	2,41
<b>Persönliche Sicherheit im Fahrzeug</b>				
U-Bahn		1,92	2,02	2,22
Straßenbahn		1,96	1,95	2,15
<b>Temperatur im Fahrzeug</b>				
U-Bahn		2,01	2,34	2,54
Straßenbahn		2,15	2,07	2,27
<b>Sauberkeit des Fahrzeugs</b>				
U-Bahn		2,46	2,54	2,74
Straßenbahn		2,62	2,39	2,59
<b>Fahrstil</b>				
U-Bahn		2,08	2,15	2,35
Straßenbahn		2,10	2,12	2,32
<b>Information bei Betriebsstörungen</b>				
U-Bahn		2,57	2,70	2,90
Straßenbahn		2,68	2,69	2,89
<b>Sauberkeit Stationen/Haltestellen</b>				
U-Bahn		2,46	2,20	2,40
Straßenbahn		2,50	2,32	2,52
<b>Sicherheit Stationen/Haltestellen</b>				
U-Bahn		2,17	2,14	2,34
Straßenbahn		2,27	2,20	2,40
<b>Verkaufsstellen</b>				
Beratungskompetenz		1,51	1,48	1,68
Freundlichkeit Personal		1,43	1,43	1,63

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

Abb. 25: Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2019

## Dienstleistungsaufträge Bus

Das Frankfurter Busnetz wurde im Jahr 2002 in Linienbündel aufgeteilt. 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 2019 in Frankfurt am Main fünf große und zwei kleine Linienbündel, wobei ein Linienbündel seit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2013 in zwei Lose geteilt ist.

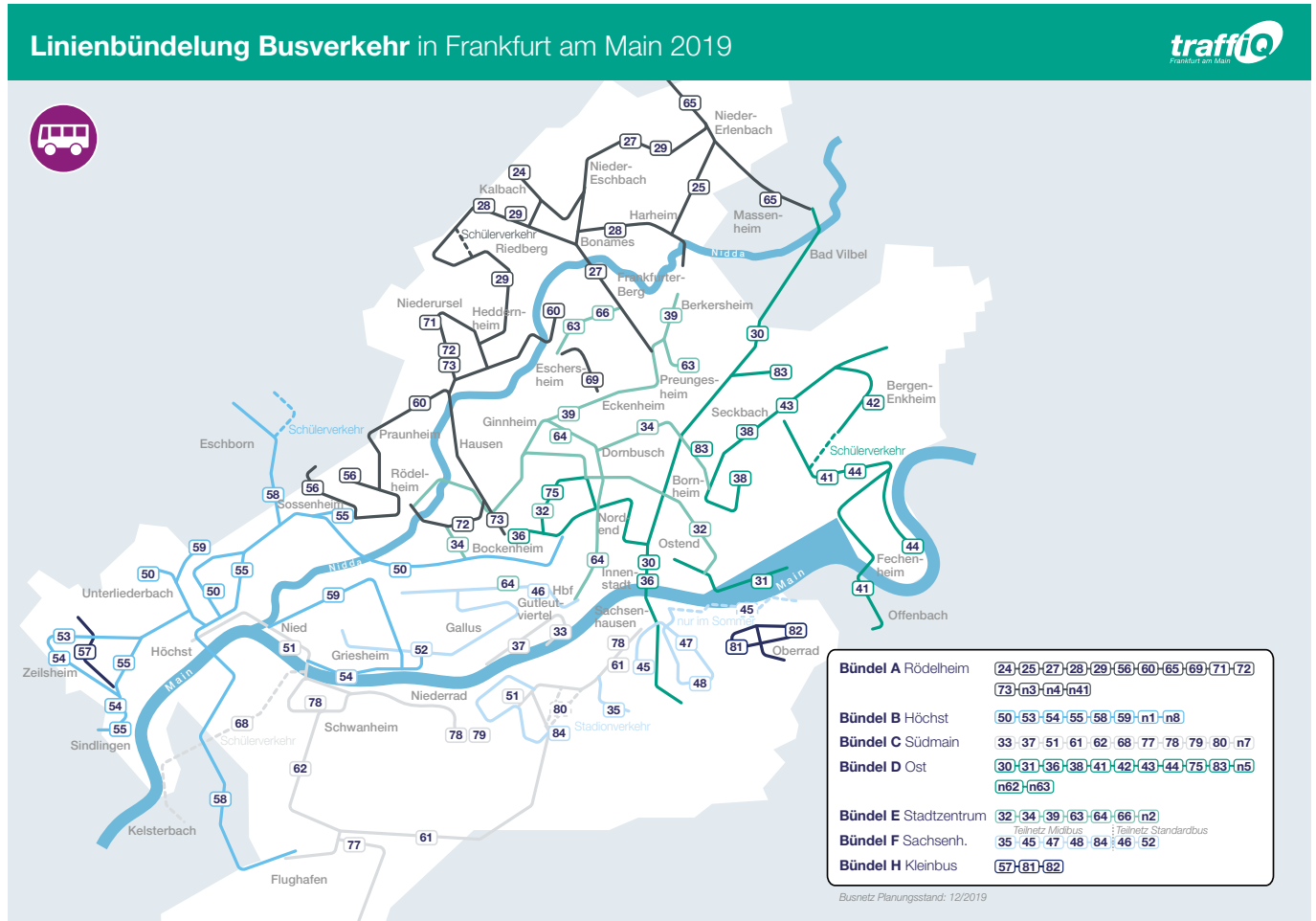


Abb. 26: Linienbündelung Busverkehr in Frankfurt am Main, Stand: Dezember 2019



## Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus

Bündel	Linien	Betriebsaufnahme – Vertragsende	Vergabe erfolgte	Auftragserteilung	Betreiber
A	24, 25, 27, 28, 29, 56, 60, 65, 67, 69, 71, 72, 73, n3, n4, n41	9.12.2012 – 12.12.2020	2011	25.11.2011	Transdev
B	50, 53, 54, 55, 58, 59, n1, n8	14.12.2014 – 10.12.2022	2013	3.2.2014	DBRM
C	33, 37, 51, 61, 62, 68, 77, 78, 79, 80, n7	15.12.2013 – 12.12.2020	2012	22.1.2013	Sippel
D	30, 31, 36, 38, 41, 42, 43, 44, 75, 83, n5, n62, n63	1.8.2015 – 31.7.2025	2014	24.7.2014 <sup>(1)</sup>	ICB
E	32, 34, 39, 63, 64, 66 n2	11.12.2016 – 12.12.2026	2015	4.11.2016 <sup>(2)</sup>	ICB
F Los 1	35, 45, 47, 48, 84	15.12.2013 – 10.12.2021	2012	15.1.2013	DBRM
F Los 2	46, 52	15.12.2013 – 10.12.2021	2012	15.1.2013	DBRM
H	57, 81, 82	9.12.2018 – 12.12.2026	2017/2018	9.4.2018	UOB

1) Das Bündel D mit Betriebsstart zum 1.8.2015 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.

Abb. 27: Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus, Stand: Dezember 2019

## 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 Kundengarantie-statistiken als weitere Indikatoren.

Die Ergebnisse fließen – soweit sie die Qualität 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 festgelegten Qualitätsniveau festgelegt.

Für die Erhebung der subjektiven Qualitätskriterien wurden 2019 insgesamt 8.140 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 Haltestellen. Für jedes Kriterium sind Toleranzwerte vereinbart. Die Toleranzwerte bezeichnen bei den objektiven Qualitätskriterien die untere Grenze des erwarteten Qualitätsstandards.

2019 wurden insgesamt 4.379 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 jeweils 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 objektive Qualitätskriterien Bus 2019

Der Erfüllungsgrad der objektiven Qualitätskriterien insgesamt ist bei allen Busbündeln hoch. Schwierigkeiten mit

den Anzeigen und Ansagen führten zu einer niedrigeren Gesamtbewertung.

### Erfüllungsgrad aller objektiven Qualitätskriterien gesamt je Busbündel 2019

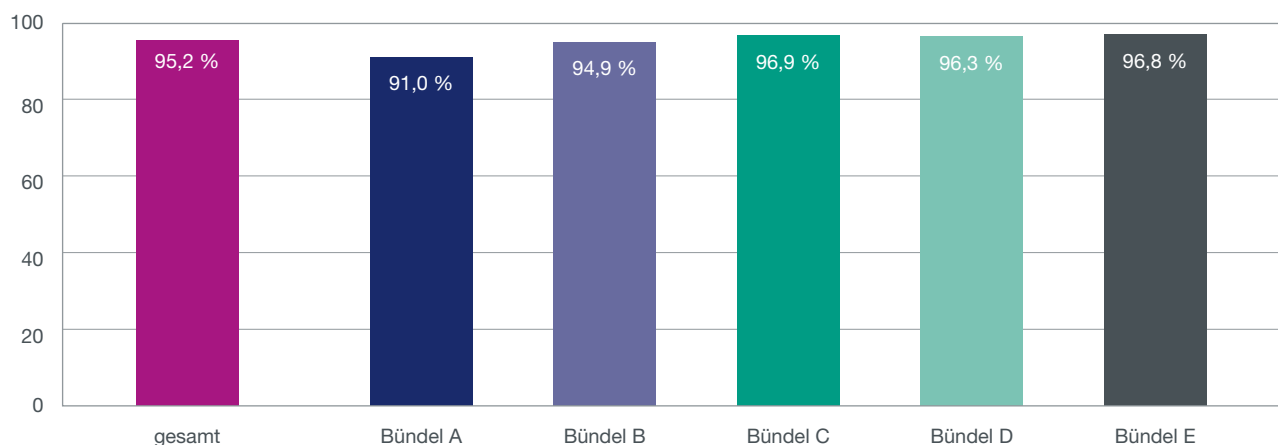


Abb. 28: Erfüllungsgrad aller objektiven Qualitätskriterien gesamt je Busbündel 2019







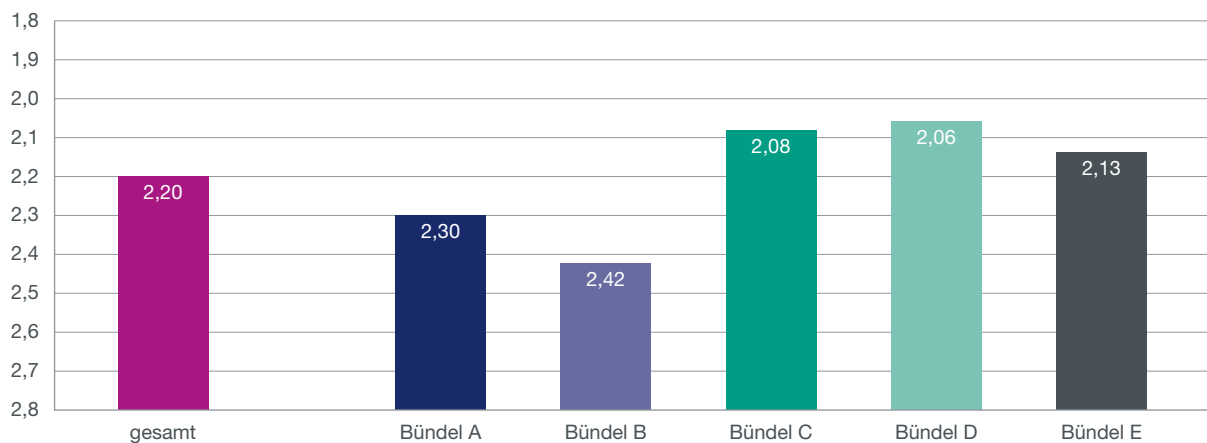
Merkmal		2019	Toleranzwert
<b>Gesamtwert</b>			
Bus gesamt		95,2 %	
Bündel A		91,0 %	
Bündel B		94,9 %	
Bündel C		96,9 %	
Bündel D		96,3 %	
Bündel E		96,8 %	
<b>Anzeigen außen</b>			
Bus gesamt		99,3 %	
Bündel A		97,3 %	97,5 %
Bündel B		99,8 %	97,5 %
Bündel C		99,9 %	97,5 %
Bündel D		99,8 %	97,5 %
Bündel E		99,6 %	97,5 %
<b>Anzeigen innen</b>			
Bus gesamt		92,6 %	
Bündel A		88,4 %	97,5 %
Bündel B		91,4 %	97,5 %
Bündel C		93,6 %	97,5 %
Bündel D		94,3 %	97,5 %
Bündel E		95,4 %	97,5 %
<b>Ansagen und Stoppton</b>			
Bus gesamt		94,6 %	
Bündel A		88,6 %	97,5 %
Bündel B		94,4 %	97,5 %
Bündel C		95,8 %	97,5 %
Bündel D		97,4 %	97,5 %
Bündel E		96,9 %	97,5 %
<b>Aufkleber</b>			
Bus gesamt		90,4 %	
Bündel A		95,8 %	97,5 %
Bündel B		93,3 %	97,5 %
Bündel C		93,8 %	97,5 %
Bündel D		84,5 %	97,5 %
Bündel E		84,6 %	97,5 %
<b>Fahrausweisverkauf</b>			
Bus gesamt		95,1 %	
Bündel A		88,4 %	97,5 %
Bündel B		94,1 %	97,5 %
Bündel C		98,8 %	97,5 %
Bündel D		96,4 %	97,5 %
Bündel E		97,6 %	97,5 %

Abb. 29: Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien Bus 2019

## Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien Bus 2019

Die allgemeine Zufriedenheit mit den Leistungen der Vertragsunternehmen wurde im Rahmen der Kundenbefragung explizit abgefragt. Die Bündel C, D und E lagen dabei über dem Durchschnittswert 2019 von 2,2.







### Kundenzufriedenheit allgemein 2019



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

Abb. 30: Kundenzufriedenheit allgemein 2019

Merkmal		2019	Oberer Toleranzwert	Unterer Toleranzwert
<b>Zufriedenheit gesamt (separat erfragt)</b>				
Bus gesamt		2,20		
Bündel A		2,30		
Bündel B		2,42		
Bündel C		2,08		
Bündel D		2,06		
Bündel E		2,13		
<b>Pünktlichkeit</b>				
Bus gesamt		2,55		
Bündel A		2,58	2,3	2,5
Bündel B		2,87	2,3	2,5
Bündel C		2,27	2,3	2,5
Bündel D		2,40	2,3	2,5
Bündel E		2,61	-	-
<b>Persönliche Sicherheit</b>				
Bus gesamt		1,92		
Bündel A		2,00	1,8	2,0
Bündel B		2,01	1,8	2,0
Bündel C		1,88	1,8	2,0
Bündel D		1,85	1,8	2,0
Bündel E		1,86	1,8	2,0

Merkmal		2019	Oberer Toleranzwert	Unterer Toleranzwert
<b>Temperatur</b>				
Bus gesamt		2,00		
Bündel A		2,31	1,9	2,1
Bündel B		2,00	1,9	2,1
Bündel C		1,87	1,9	2,1
Bündel D		1,93	2,0	2,2
Bündel E		1,90	2,0	2,2
<b>Sauberkeit</b>				
Bus gesamt		2,17		
Bündel A		2,37	2,1	2,3
Bündel B		2,35	2,1	2,3
Bündel C		2,15	2,1	2,3
Bündel D		1,98	2,0	2,2
Bündel E		2,01	2,0	2,2
<b>Qualität der Auskünfte</b>				
Bus gesamt		2,20		
Bündel A		2,20	1,8	2,2
Bündel B		2,37	1,8	2,2
Bündel C		2,10	1,8	2,2
Bündel D		2,12	2,0	2,4
Bündel E		2,17	1,9	2,3
<b>Fahrstil</b>				
Bus gesamt		2,44		
Bündel A		2,50	2,3	2,5
Bündel B		2,50	2,3	2,5
Bündel C		2,33	2,3	2,5
Bündel D		2,44	2,4	2,6
Bündel E		2,42	2,4	2,6
<b>Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft</b>				
Bus gesamt		2,10		
Bündel A		2,10	2,0	2,2
Bündel B		2,25	2,0	2,2
Bündel C		2,01	2,4	2,2
Bündel D		2,04	2,1	2,3
Bündel E		2,07	2,0	2,2
<b>Erscheinungsbild</b>				
Bus gesamt		1,89		
Bündel A		1,95	1,8	2,0
Bündel B		2,00	1,8	2,0
Bündel C		1,85	1,8	2,0
Bündel D		1,79	1,8	2,0
Bündel E		1,88	1,8	2,0

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

Abb. 31: Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien Bus 2019



## Gewährte Ausgleichsleistungen gegenüber den Betreibern

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 versteht man gemäß Art. 2g):

*„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.“*

### Schienerverkehr

Für das Jahr 2019 entstand beim ausgewählten Betreiber für die im Zuständigkeitsgebiet von traffiQ erbrachten Schienenverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 324,5 Millionen Euro.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs erhielt der ausgewählte Betreiber über die zugeschiedenen Tariferlöse und die sonstigen Erträge

hinaus im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung Ausgleichszahlungen in Höhe von 127,1 Millionen Euro (vorläufige Werte, Stand 22.5.2020).

### Busverkehr

Für das Jahr 2019 entstand bei den ausgewählten Betreibern für die im Zuständigkeitsgebiet von traffiQ erbrachten Busverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand gemäß Abrechnungen in Höhe von 73,1 Millionen Euro für Betrieb und 14,4 Millionen Euro für Infrastruktur, insgesamt 87,5 Millionen Euro.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des öffentlichen Personennahverkehrs erhalten die ausgewählten Betreiber über die zugeschiedenen Tariferlöse (inklusive Personalmarken und erhöhter Beförderungsentgelte) hinaus für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen Ausgleichszahlungen in Höhe von 31,6 Millionen Euro (vorläufige Werte, Stand 22.5.2020).

## 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. 2f) VO 1370/2007 Folgendes bezeichnet:

*„Ein Recht, das einen 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 3.12.2009 vom 29.12.2009, in Ziffer 1.3 (Spiegelpunkt 2) genannten Möglichkeit Gebrauch machen, die besagt:

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

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

### Schienerverkehr

traffiQ hat im Berichtszeitraum 2019 über die Stadt Frankfurt am Main im Rahmen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags der VGF ein ausschließliches Recht im Sinne der VO (EG) 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 2019 allen ausgewählten Betreibern, die nach dem 3.12.2009 den Zuschlag für ein Liniensbündel erhalten haben (siehe S. 76: Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus), bei Abschluss des öffentlichen Dienstleistungsauftrages ein ausschließliches Recht im Sinne der VO (EG) 1370/2007 gewährt.

# Adressen der Betreiber

## Schienerverkehr

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

## 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	Flinchstraße 22	60388 Frankfurt am Main
UOB	Urberacher Omnibusbetrieb Emil H. Lang GmbH	Konrad-Adenauer-Straße 83	63322 Rödermark

Abb. 32: Adressen der Betreiber



# Zahlen, Daten, Fakten

## Strukturdaten

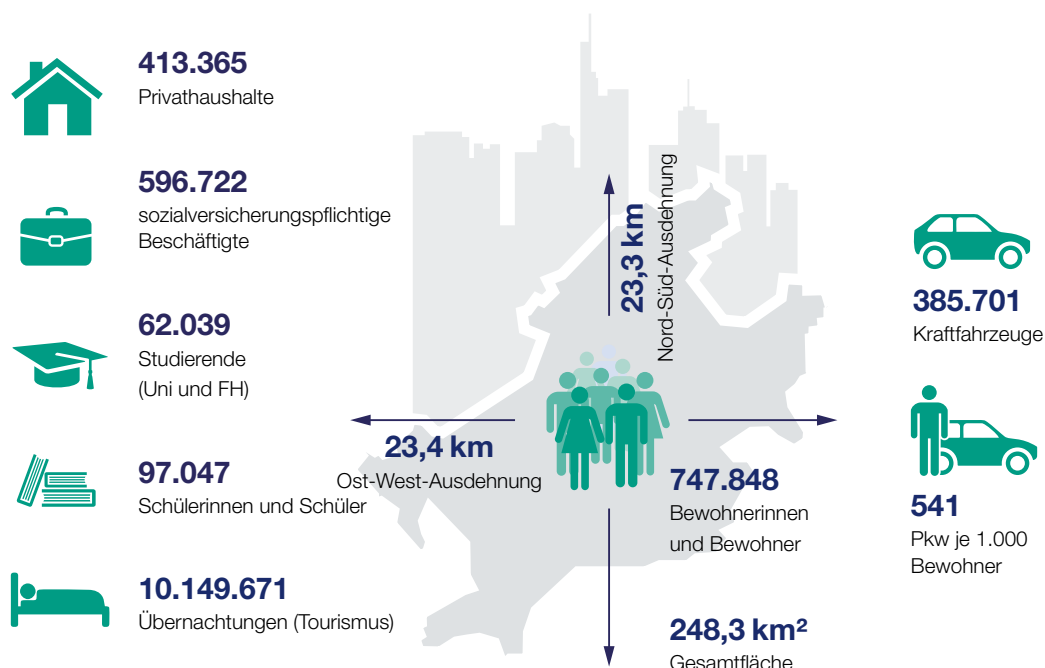


Abb. 33: Strukturdaten Frankfurt am Main. Quelle: Stadt Frankfurt am Main

## Nutzungshäufigkeiten

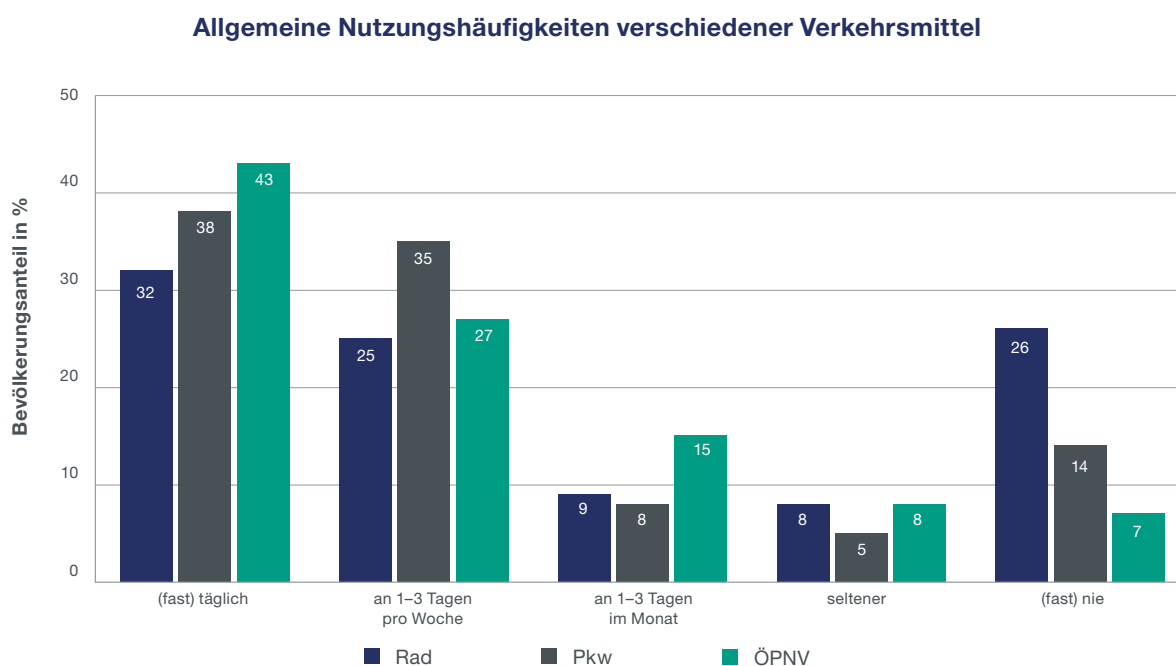


Abb. 34: Allgemeine Nutzungshäufigkeiten verschiedener Verkehrsmittel. Quelle: Bürgerbefragung 2018

## Zufriedenheit

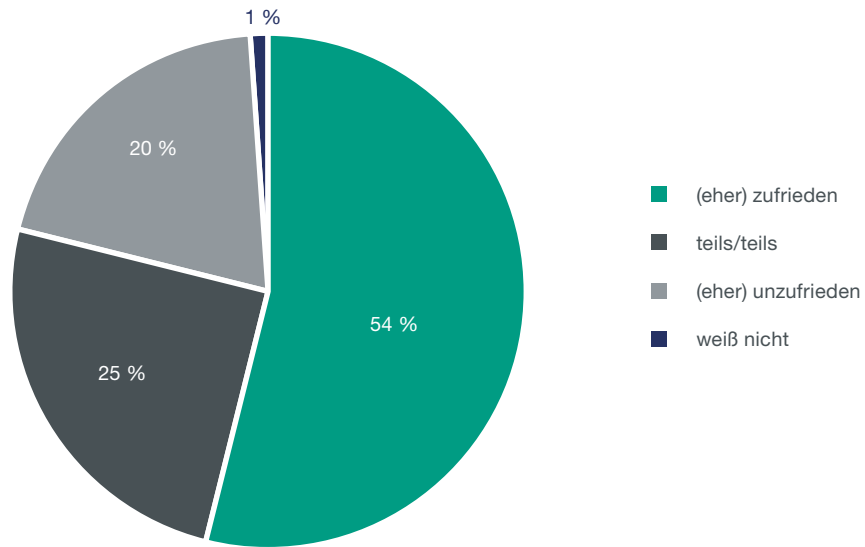
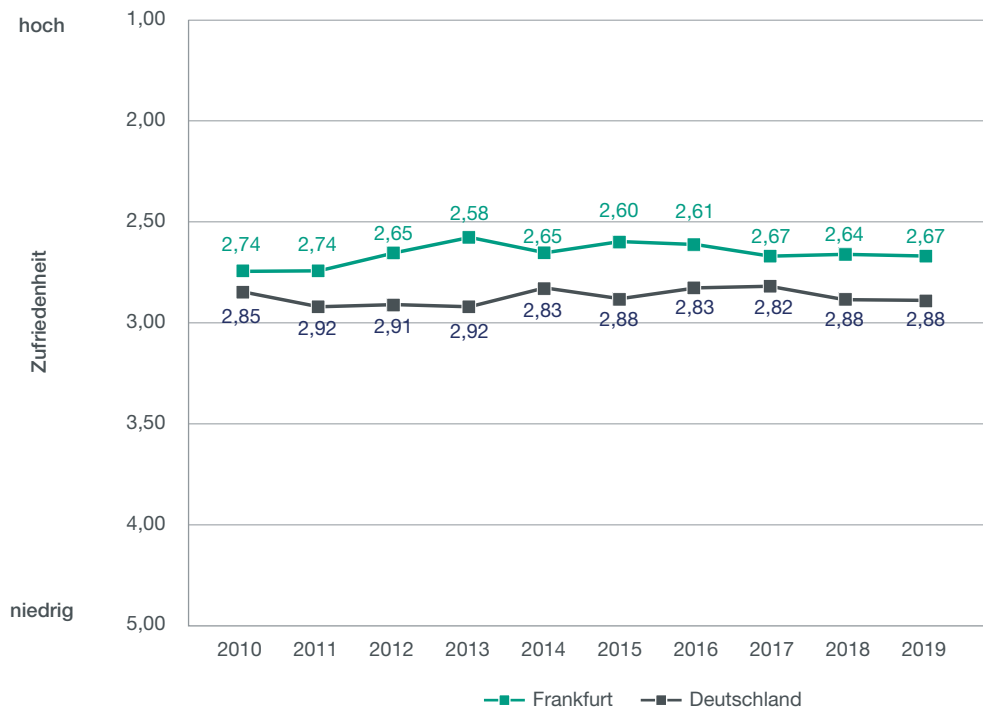


Abb. 35: Zufriedenheit mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Bevölkerungsanteil in Prozent. Quelle: Bürgerbefragung 2019

## Globalzufriedenheit



Skala von 1 (vollkommen zufrieden) bis 5 (unzufrieden).

Abb. 36: Globalzufriedenheit der Frankfurter Fahrgäste im Vergleich zu Deutschland gesamt (2010–2019). Quelle: Kantar, ÖPNV-Kundenbarometer 2010–2019

## Betriebsdaten

Stand: 31.12.2019	Netzdaten			Betriebsleistung		Verkehrsleistung	
	Anzahl der Linien (1)	Linienlänge (in km) (1) (2)	Anzahl der Haltestellen (4) (5)	Fahrzeug- einsatz (in der Spitze)	Jährliche Nutzkilometer (in Mio.) (8)	Zahl der Fahrgäste (in Mio.) (4)	Personen- kilometer (in Mio.)
<b>Frankfurt gesamt</b>	<b>151</b>	<b>k. A.</b>	<b>787</b>	<b>k. A.</b>	<b>41,1</b>	<b>326,9 (6)</b>	<b>k. A.</b>
<b>Lokaler Verkehr in Frankfurt am Main (traffiQ)</b>							
<b>Gesamt</b>	<b>82</b>	<b>801,9</b>	<b>842 (7)</b>	<b>675</b>	<b>32,0 (3)</b>	<b>251,4</b>	<b>1.073,5</b>
U-Bahn	9	109,6	84	219	7,6 (3)	145,9	579,1
Straßenbahn	10	115,4	142	100	7,6 (3)	67,9	261,9
Bus	63	576,9	733	356	16,7 (3)	63,4	232,5
<b>Regionalverkehr in Frankfurt am Main (RMV)</b>							
<b>Gesamt</b>	<b>69</b>	<b>k. A.</b>	<b>150</b>	<b>k. A.</b>	<b>10,8</b>	<b>k. A.</b>	<b>k. A.</b>
Regionalbahn (RE, RB)	31	k. A.	14	k. A.	3,5	k. A.	k. A.
S-Bahn	9	k. A.	27	k. A.	6,2	k. A.	k. A.
Regionalbus	29	k. A.	103	k. A.	1,1	k. A.	k. A.

(1) Inklusive Nachtbuslinien.

(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.

(8) Es handelt sich um Nutzzug- oder Nutzbuskilometer.

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

k. A. zurzeit keine Angaben möglich.

Abb. 37: Betriebsdaten: Netzdaten, Betriebsleistung und Verkehrsleistung. Quelle: traffiQ, Mai 2020

## Fahrgastzahlen 2019 nach Fahrscheinarten

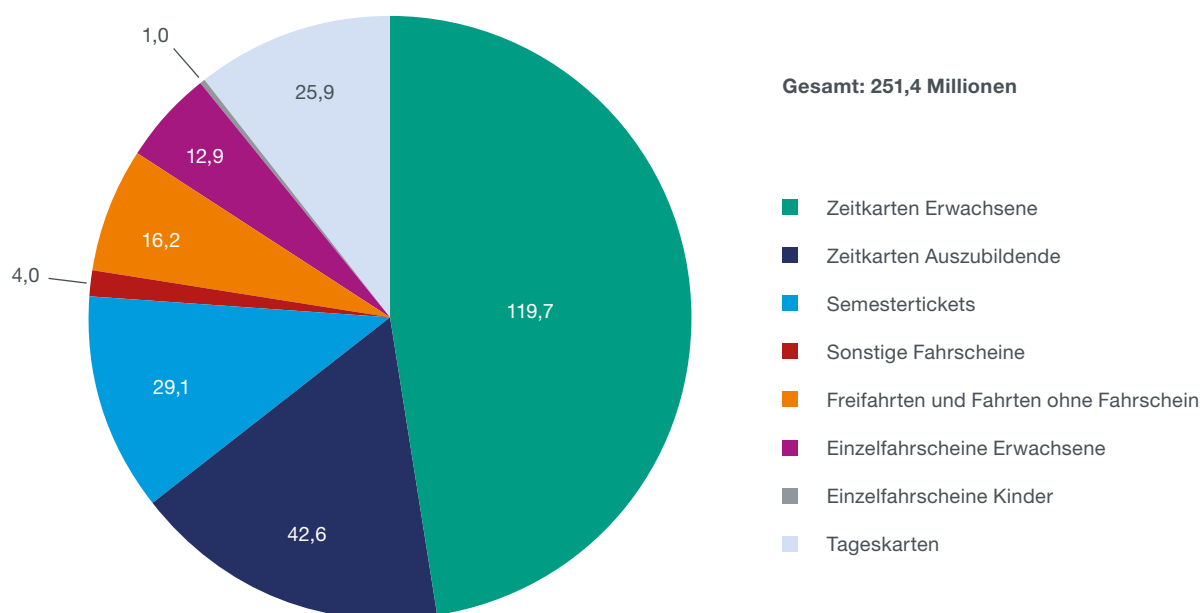


Abb. 38: Fahrgastzahlen 2019 nach Fahrscheinarten (in Mio.). Quelle: traffiQ

## Jährliche Fahrgastzahlen

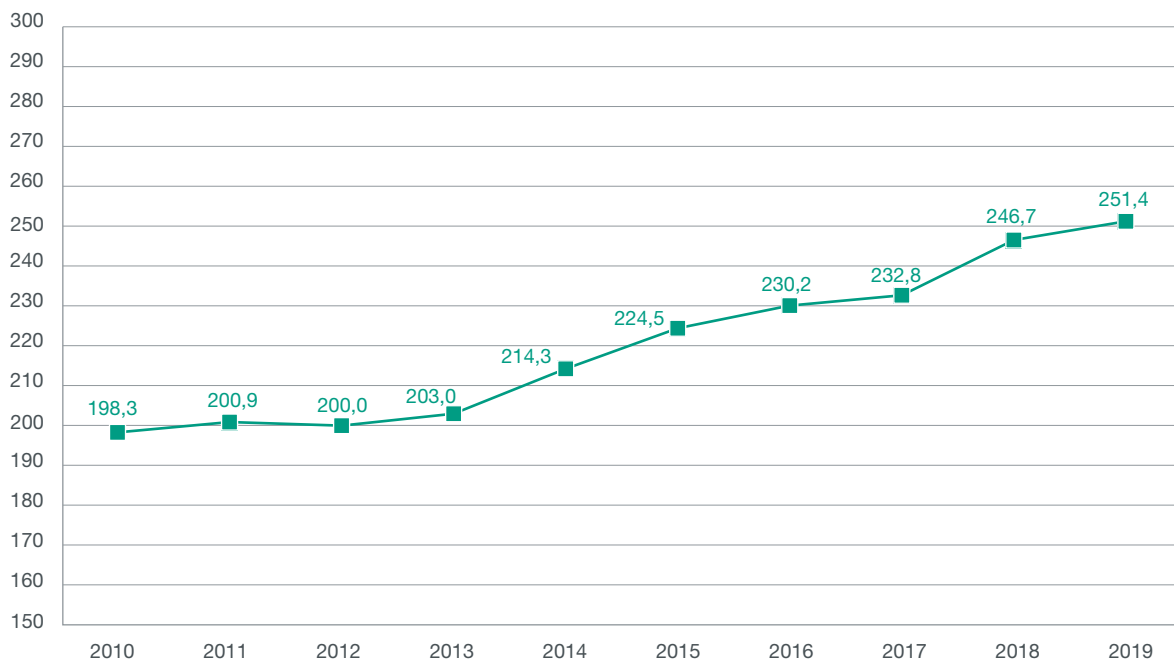


Abb. 39: Jährliche Fahrgastzahlen in Mio. (2010–2019). Quelle: traffiQ

## Jährliche Nutzkilometer

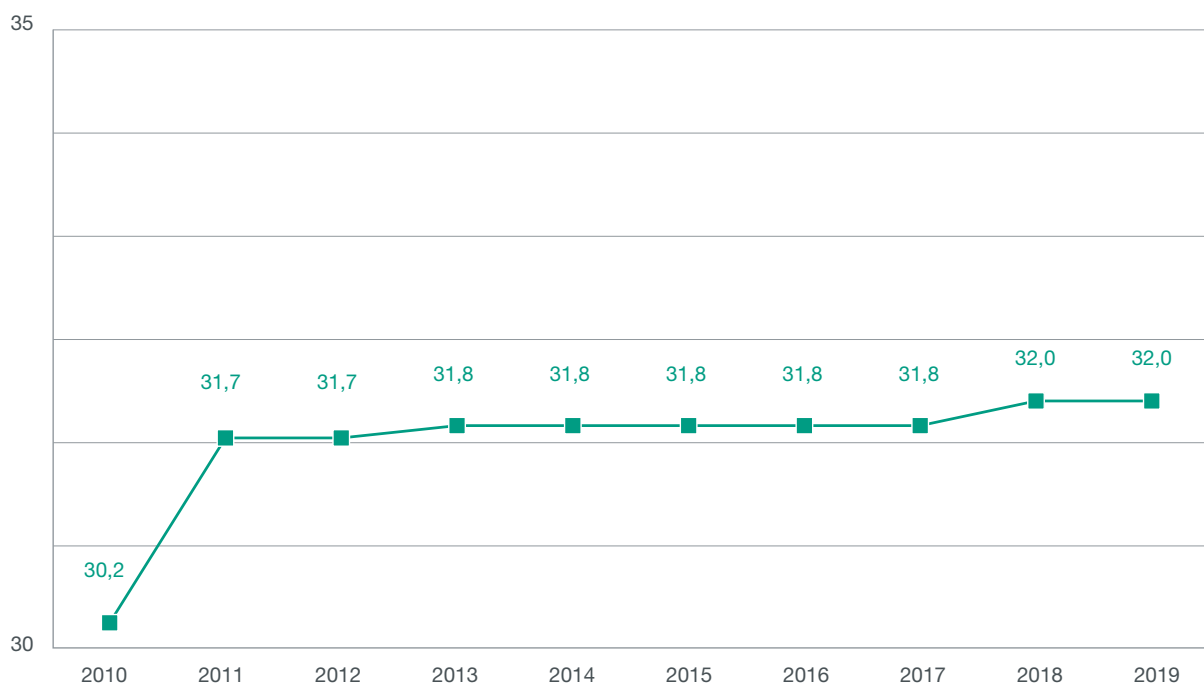


Abb. 40: Jährliche Nutzkilometer in Mio. (2010–2019). Quelle: traffiQ

# Abkürzungsverzeichnis

AEUV	Vertrag über die Arbeitsweise der Europäischen Union
ATV-K	Altersvorsorge Tarifvertrag Kommunal
BiIRUG	Bilanzrichtlinien-Umsetzungsgesetz
DFI	Digitale Fahrgastinformation
ELA-Ansagen	Ansage via elektroakustischer Anlage
GWB	Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkung
HGB	Handelsgesetzbuch
HGrG	Haushaltsgrundsätzegesetz
HÖPNVG	Gesetz über den öffentlichen Personennahverkehr in Hessen
ITCS	Intermodal Transport Control System
LHO	Landesverband hessischer Omnibusunternehmer
MIV	Motorisierter Individualverkehr
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
RMV	Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH
SEV	Schienenersatzverkehr
SGB IX	Neuntes Buch Sozialgesetzbuch
VDV	Verband Deutscher Verkehrsunternehmen
VG	Verwaltungsgericht
VgV	Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge (Vergabeverordnung)
VOL/A	Allgemeine Bestimmungen für die Vergabe von Leistungen

# Abbildungsverzeichnis

Abb. 01: Anzeige „Neuer Nachtverkehr“, Stand 2019	22
Abb. 02: Altersstruktur der Fahrgäste im Wochenend-Nachtverkehr	22
Abb. 03: Fahrgäste im Nachtverkehr pro durchschnittlicher Wochenend-Nacht	22
Abb. 04: Gemessene Pünktlichkeit 2019 für U-Bahn, Straßenbahn, Bus	23
Abb. 05: Gemessene Pünktlichkeit 2019: U-Bahnlinien	24
Abb. 06: Gemessene Pünktlichkeit 2019: Straßenbahnlinien	24
Abb. 07: Gemessene Pünktlichkeit 2019: Buslinien (Auswahl)	24
Abb. 08: Monatliche Fahrtausfälle 2019: U-Bahn	25
Abb. 09: Monatliche Fahrtausfälle 2019: Straßenbahn	25
Abb. 10: Monatliche Fahrtausfälle 2019: Bus	26
Abb. 11: Durchschnittliche Pünktlichkeit der Straßenbahn 2019 an den Haltestellen in beschleunigten Abschnitten	27
Abb. 12: Verbesserte Pünktlichkeit der Straßenbahnlinien 15 und 16 durch Beschleunigung	27
Abb. 13: Verbesserte Pünktlichkeit der Buslinien 55, 30 und 36 durch Beschleunigung	27
Abb. 14: Barrierefreie Gestaltung von Stationen und Haltestellen 2019	29
Abb. 15: Screenshot von rmv-frankfurt.de, Stand 2019	31
Abb. 16: Sauberkeit in Fahrzeugen und in Stationen/an Haltestellen	33
Abb. 17: Sicherheit im Fahrzeug und in Stationen/an Haltestellen	34
Abb. 18: Vandalismusschäden pro Jahr in/an Fahrzeugen und in Stationen/an Haltestellen	34
Abb. 19: Zufriedenheit mit dem Busfahrpersonal	35
Abb. 20: Entwicklung der kassentechnischen Nettoeinnahmen der Vertriebskanäle 2018–2019 in Mio. €	38
Abb. 21: Entwicklung der 10-Minuten-Garantie 2019	40

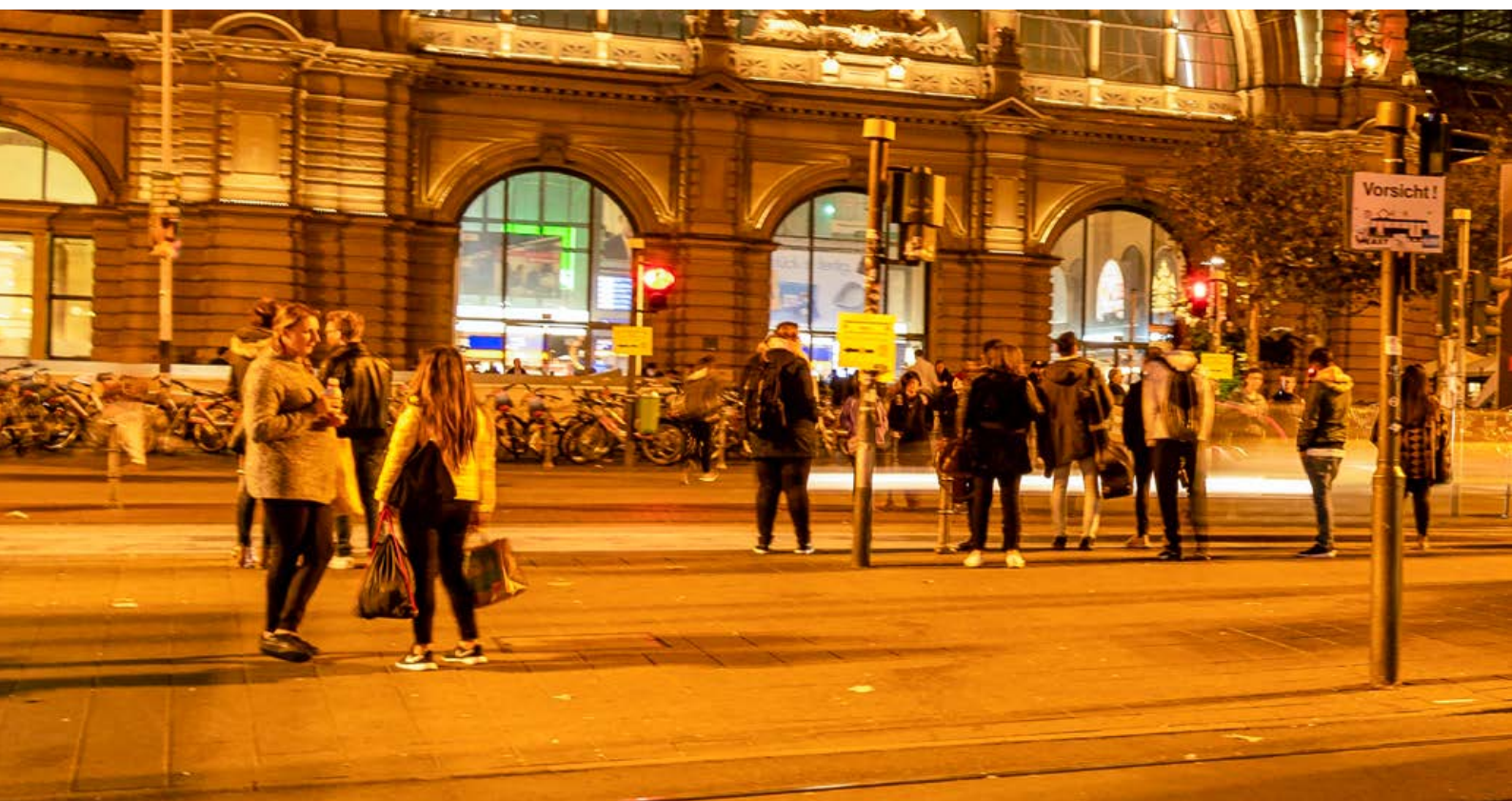




Abb. 22: Liniennetz Schiene in Frankfurt am Main, Stand Dezember 2019	71
Abb. 23: Direktvergabe Schiene, Stand Dezember 2019	72
Abb. 24: Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2019	73
Abb. 25: Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien U-Bahn und Straßenbahn 2019	74
Abb. 26: Linienbündelung Busverkehr in Frankfurt am Main, Stand: Dezember 2019	75
Abb. 27: Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus, Stand: Dezember 2019	76
Abb. 28: Erfüllungsgrad aller objektiven Qualitätskriterien gesamt je Busbündel 2019	77
Abb. 29: Erhebungsergebnisse objektive Qualitätskriterien Bus 2019	78
Abb. 30: Kundenzufriedenheit allgemein 2019	79
Abb. 31: Erhebungsergebnisse subjektive Qualitätskriterien Bus 2019	79
Abb. 32: Adressen der Betreiber	82
Abb. 33: Strukturdaten Frankfurt am Main. Quelle: Stadt Frankfurt am Main	83
Abb. 34: Allgemeine Nutzungshäufigkeiten verschiedener Verkehrsmittel	83
Abb. 35: Zufriedenheit mit öffentlichen Verkehrsmitteln. Bevölkerungsanteil in Prozent	84
Abb. 36: Globalzufriedenheit der Frankfurter Fahrgäste im Vergleich zu Deutschland gesamt (2010–2019)	84
Abb. 37: Betriebsdaten: Netzdaten, Betriebsleistung und Verkehrsleistung	85
Abb. 38: Fahrgastzahlen 2019 nach Fahrscheinarten (in Mio.)	85
Abb. 39: Jährliche Fahrgastzahlen in Mio. (2010–2019)	86
Abb. 40: Jährliche Nutzkilometer in Mio. (2010–2019)	86



## **Der Nahverkehrsdienstleister für die Stadt und für die Menschen**

”

traffiQ verantwortet für die Stadt den gesamten öffentlichen Bahn- und Busverkehr, der in ihrem Auftrag von der Verkehrsgesellschaft Frankfurt am Main (U-Bahn und Straßenbahn) und mehreren Bus-Verkehrsunternehmen durchgeführt wird.

“

# Impressum

## Herausgeberin:

traffiQ Lokale Nahverkehrsgesellschaft Frankfurt am Main mbH  
Stiftstraße 9–17, 60313 Frankfurt am Main  
Tel.: 069 212-24424  
[www.traffiQ.de](http://www.traffiQ.de) | [info@traffiQ.de](mailto:info@traffiQ.de)

## Verantwortlich:

Dr.-Ing. Tom Reinhold

## Redaktion:

Eva Backman, Stefanie Hochheimer,  
Klaus Linek, Rita Machold,  
Heinz Steuerwald

## Bildnachweis:

Anton Heineke (BMVI), Anja Jahn,  
Michael Kleinespel, Helmut Vogler, ICB

## Umsetzung:

Hauptsache Kommunikation GmbH  
[www.hauptsache-kommunikation.de](http://www.hauptsache-kommunikation.de)

## Druck:

Schmidt printmedien GmbH  
[www.schmidt-printmedien.de](http://www.schmidt-printmedien.de)

Der traffiQ-Geschäftsbericht im Internet:  
[www.traffiQ.de/Geschaeftsbericht2019](http://www.traffiQ.de/Geschaeftsbericht2019)

