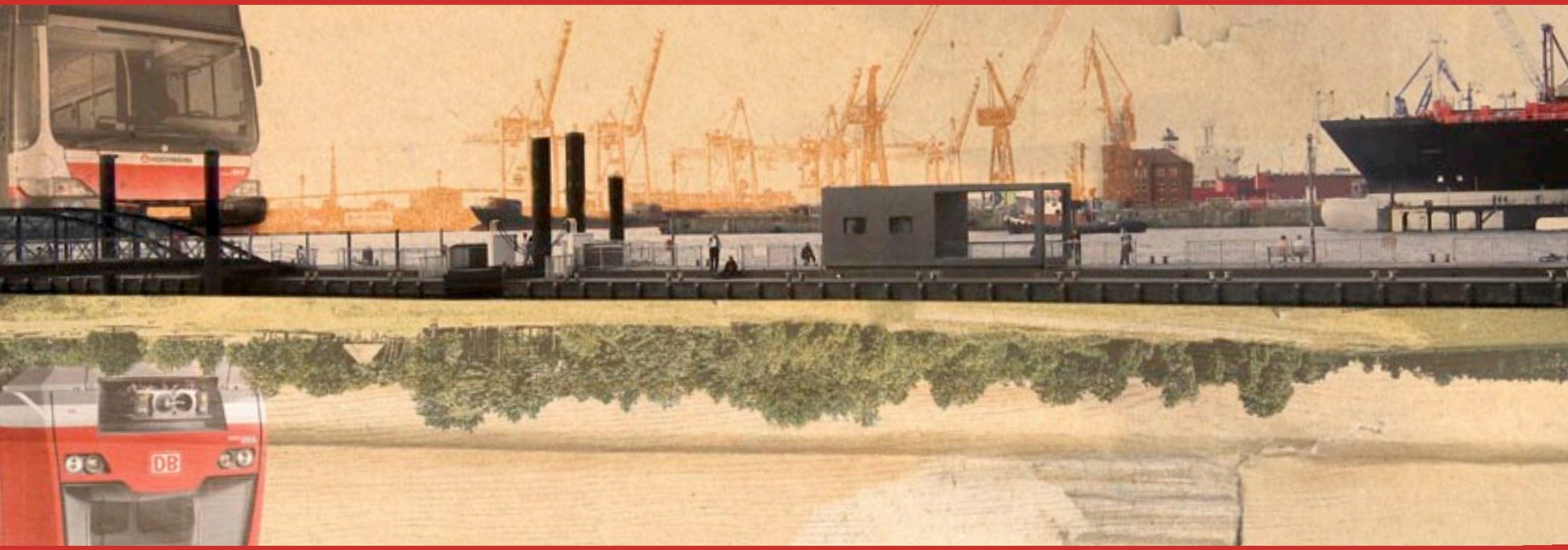
Hamburger Verkehrsverbund



Bericht 2007

Mehr als ein Ziel

HVV

Liebe Leserinnen, liebe Leser,

über das Thema Klimaschutz wird weltweit diskutiert und berichtet, auch in unserem diesjährigen Geschäftsbericht. Zudem macht der HVV Klimaschutz sogar anfassbar: So erscheint der Geschäftsbericht 2007 nicht auf dem gewohnten Hochglanzpapier, sondern der Umwelt, dem Klima und nicht zuletzt auch den Menschen zuliebe auf speziellem Naturpapier.

Wir wünschen unterhaltsame und interessante Lektüre!

Inhalt

GRUSSWORT 4
Umsteigen lohnt sich 4

VORWORT 5
Günstige Rahmenbedingungen gut genutzt 5

PLANUNG, ANGEBOT 6
Freie Fahrt fürs Klima 8
Mit neuen Zügen ab in den Süden 8
Neues Fahrplanangebot (ge)fällig 9
Hamburger Fahrgastunterstände im neuen Design 10
Schnellbahn-Haltestellen und ihre Umgebung 10
Auch im Süden moderne Bushaltestellen 11

TARIF, VERTRIEB 12
Tarifstrukturänderungen 14
Übergangstarife 15
Neue Vertriebswege: Handyticket und E-Ticketing 16

VERGABE, FINANZIERUNG, QUALITÄT 18
Neue Spielregeln für den Wettbewerb 20
Verkehrsverträge im HVV 20
Ausschreibungen im Kreis Stormarn 21
Vergabeverfahren im Schienenverkehr 21
Verlängerung des S-Bahn-Vertrags 22
Neues 3-Pool-Modell im Einsatz 22
Qualitätssteuerung 23
Kundendialog 2007 23

ZAHLEN, DATEN, FAKTEN 24
Rekordwerte bei Fahrgastzahlen und Einnahmen 26
HVV- Kundenbarometer 27
Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes 28
Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2007 30
Daten des Verbundes 31
Impressum 31

Grußwort

Umsteigen lohnt sich

Klimaschutz ist in der Metropolregion Hamburg aktuell eines der wichtigsten politischen Themen. Der Hamburger Senat hat in seinem Klimaschutzkonzept beschlossen, den CO_2-Ausstoß bis 2012 um zwei Millionen Tonnen zu senken. Für das Erreichen dieses ehrgeizigen Ziels spielt der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) eine wesentliche Rolle.

Der Hamburger Verkehrsverbund kann mit einem attraktiven Angebot die Menschen überzeugen, auf Bus und Bahn umzusteigen und damit einen Beitrag zum Klimaschutz zu leisten. Um den Bürgerinnen und Bürgern die Vorteile des ÖPNV näherzubringen, hat der Hamburger Senat für 2008 vier autofreie Sonntage geplant. Unter dem Motto „Freie Fahrt fürs Klima" können an diesen Tagen alle Verkehrsmittel im gesamten HVV-Gebiet kostenlos genutzt und getestet werden. Die bisherigen drei autofreien Sonntage waren ein Erfolg. Rund 30 Prozent weniger Autos waren auf Hamburgs Straßen unterwegs und bis zu ein Drittel mehr Fahrgäste nutzten den HVV.

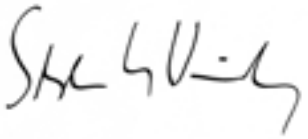
Die Aufgabenträger – die Länder und Kreise – haben 2007 weiter konsequent in den Ausbau und die Qualität des Nahverkehrs investiert. Die positive Wirkung dieser Anstrengungen wird durch die kontinuierlich gestiegenen Fahrgastzahlen und die hohe Kundenzufriedenheit mit dem HVV belegt.

Niedersachsen, Schleswig-Holstein und Hamburg investieren in einen attraktiven Schienenverkehr, wie beispielsweise in die Ende 2007 in Betrieb genommene S-Bahn-Verbindung nach Stade. Schon nach kurzer Zeit musste hier wegen der unerwartet großen Nachfrage der Fahrplan verdichtet werden. Die sieben in den HVV integrierten Kreise bestellen einen hochwertigen Busverkehr, der den hohen Standard der Metropole weitgehend übernimmt. Auch die außerhalb des HVV-Gebiets liegenden Landkreise Soltau-Fallingbostel, Rotenburg (Wümme) und Cuxhaven haben für eine Verknüpfung mit dem HVV gesorgt: Seit Anfang 2008 können Berufspendlerinnen und -pendler durch neue Übergangstarife mit nur einer Fahrkarte den HVV mitbenutzen.

Der neue Hamburger Senat hat sich vorgenommen, den öffentlichen Nahverkehr weiter zu stärken. Ende 2008 wird die S-Bahn-Verbindung zum Flughafen eröffnet. Fest vereinbart ist zudem der Bau einer Niederflur-Stadtbahn in Hamburg. Außerdem soll das Verkehrsangebot kontinuierlich, z. B. mit Taktverdichtungen, an die steigende Nachfrage angepasst werden. Schließlich wollen wir in Hamburg für Bezieher von Arbeitslosengeld II und Sozialhilfe die Preisermäßigung beim Kauf von HVV-Zeitkarten von 5 auf 18 Euro erhöhen, damit die Angebote des HVV allen offenstehen.

Klimaschutz geht uns alle an! Mit der Nutzung von Bus und Bahn anstelle des Autos kann jeder einen Beitrag dazu leisten und wird vielfach auch unter funktionalen, finanziellen und Komfortaspekten einen Vorteil davon haben.

Dr. Stephan Hugo Winters



Staatsrat der Behörde für
Stadtentwicklung und Umwelt
der Freien und Hansestadt Hamburg

Günstige Rahmenbedingungen gut genutzt

Auch im Jahr nach der Fußballweltmeisterschaft, die dem HVV einen besonders hohen Fahrgastzuwachs beschert hatte, konnten wir unseren Erfolg fortsetzen: Die Fahrgastzahl stieg 2007 um 2,9 Prozent, die Einnahmen stiegen um 4,6 Prozent. So fuhren 618 Millionen Fahrgäste mit dem HVV, die Fahrgeldeinnahmen betrugen 529,9 Millionen Euro. Diesen Erfolg verdanken wir sowohl den günstigen Rahmenbedingungen als auch dem Ausbau und der Verbesserung des HVV-Angebots.

Die gesamtwirtschaftliche Entwicklung förderte die Nutzung des HVV.
Die positive Wirtschafts- und Arbeitsmarktentwicklung im HVV-Gebiet ist eine gute Bedingung für den Vertrieb von Zeitkarten. Entsprechend war die Nachfrage nach Allgemeinen Monatskarten, Abokarten und Jobtickets auch 2007 mit einem Plus von 5,4 Prozent gegenüber dem Vorjahr überdurchschnittlich hoch. Zusätzlich profitierte dieses Fahrkartensegment von den stark gestiegenen Benzinpreisen.

Wir hatten eine aufgeschlossene, ÖPNV-freundliche Verkehrspolitik.
2007 war das erste Jahr, in dem die Länder durch die von der Bundesregierung gekürzten Regionalisierungsmittel gravierende Einschnitte in der ÖPNV-Finanzierung zu verkraften hatten. Trotzdem wurde das HVV-Angebot weiter ausgebaut. Dies vergegenwärtigt den hohen Stellenwert des öffentlichen Personennahverkehrs bei der Politik in der Metropolregion Hamburg. Das Engagement für den ÖPNV wurde auch unterstrichen durch die klimapolitische Zielsetzung des Hamburger Senats, den CO_2-Ausstoß in den kommenden Jahren drastisch zu reduzieren. Hierfür ist die Stärkung des öffentlichen Nahverkehrs ein wichtiges Instrument.

Wir haben im HVV Verkehrsunternehmen, deren Handeln auf eine kundenfreundliche und moderne Dienstleistung ausgerichtet ist.
Gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen haben wir die günstigen Bedingungen durch eigene Aktivitäten genutzt, um bei den Fahrgästen die Akzeptanz unseres Angebots zu erhöhen. Unsere Aufgabe ist es nun, den HVV weiter im Bewusstsein der Bevölkerung zu etablieren und den Nachfragezuwachs zu stabilisieren. Das erreichen wir durch:

- Ausbau des Verkehrsangebots, z. B. die neue S-Bahn-Verbindung nach Stade und ab Ende 2008 zum Flughafen; den 5-Minuten-Takt der U-Bahn bis 21 Uhr; die Überplanung des Stadtbusnetzes, orientiert am Erfolg des Metrobusnetzes
- eine Qualitätsoffensive, z. B. Niederflurtechnik, Klimaanlagen, Abgasfilter und Videoüberwachung als Standard für Busse im HVV-Großbereich; Anwendung eines Qualitätssteuerungssystems
- attraktive Tarifangebote, z. B. Kurzstrecken-Karte seit Mitte 2007; günstige Zeitkarten für unterschiedliche Kundengruppen
- neue, moderne Vertriebswege, z. B. das Handyticket seit 2007; Entwicklung eines elektronischen Ticketings

Ein leistungsfähiger öffentlicher Nahverkehr braucht aber auch eine solide Finanzierung. Neben dem Einsatz öffentlicher Mittel sind deshalb angemessene Tarifanpassungen unverzichtbar. Nach unserer Erfahrung akzeptieren die Fahrgäste dies, wenn die dafür gebotene Leistung stimmt.

Peter Kellermann

Lutz Aigner

Geschäftsführer
Hamburger Verkehrsverbund GmbH

Planung, Angebot

- Freie Fahrt fürs Klima
- Mit neuen Zügen ab in den Süden
- Neues Fahrplanangebot (ge)fällig
- Hamburger Fahrgastunterstände im neuen Design
- Schnellbahn-Haltestellen und ihre Umgebung
- Auch im Süden moderne Bushaltestellen

Planung, Angebot

Freie Fahrt fürs Klima

Der Hamburger Senat hat 2007 in seinem Klimaschutzprogramm die drastische Reduzierung des CO_2-Ausstoßes in den nächsten Jahren beschlossen. Diese Zielsetzung wird auch der HVV mit verschiedenen Aktivitäten im öffentlichen Nahverkehr unterstützen. Kurzfristig wurde bereits eine erste Maßnahme – die Verlängerung des 5-Minuten-Takts der U-Bahnen bis 21 Uhr – zum Fahrplanwechsel im Dezember 2007 umgesetzt. Für die kommenden Jahre ist der Ausbau von Park-and-ride und Bike-and-ride stärker als bisher vorgesehen: Ein jährlicher Zuwachs von rund 200 P+R-Plätzen ist geplant und an vielen Schnellbahn- und Bushaltestellen sollen sichere Fahrradabstellplätze errichtet werden.

Der HVV sieht seinen Beitrag zum Klimaschutz weniger in Einzelmaßnahmen, als vielmehr in einem attraktiven öffentlichen Nahverkehr insgesamt. Dadurch kann es uns gelingen, neue Fahrgäste zu gewinnen und diese dauerhaft an den HVV zu binden. Gelegenheit, den HVV einmal auszuprobieren, bieten die vier autofreien Sonntage 2008. Unter dem Motto „Freie Fahrt fürs Klima“ können alle Verkehrsmittel im gesamten HVV kostenlos genutzt werden. An den bisherigen autofreien Sonntagen, am 20. Januar, am 20. April und am 20. Juli 2008, zählten wir rund ein Drittel mehr Fahrgäste in Bus und Bahn als an einem anderen Sonntag. Der vierte Aktionstag ist für den 21. September geplant. Die Stadt Hamburg finanziert dieses Angebot in Höhe von 200.000 Euro je Sonntag und die Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt ist für die konzeptionelle Ausgestaltung und Umsetzung zuständig. Einen weiteren Anreiz, das Auto öfter einmal stehen zu lassen, bot ein besonderes Abonnement: Das Probe-Abo für drei Monate gab es nur während eines befristeten Aktionszeitraums zu kaufen und endete automatisch nach Ablauf des Zeitraums. Mehr als ein Drittel der Probeabonnenten war von den Vorteilen eines dauerhaften Abonnements überzeugt und blieb dabei. Davon waren rund 15 Prozent Neukunden.

Mit neuen Zügen ab in den Süden

Am 9. Dezember 2007 war es endlich so weit: Der Landkreis Stade wurde an das Hamburger S-Bahn-Netz angeschlossen. Seit diesem Zeitpunkt endet die Linie S3 nicht mehr in Hamburg-Neugraben, sondern wurde über Buxtehude weiter nach Stade verlängert. Neue S-Bahn-Züge, 2-System-Züge, die mit Gleich- und Wechselstrom fahren können, haben den Betrieb auf der Strecke nach Stade aufgenommen. Rund 160 Millionen Euro investierten die Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG) und die Hamburger Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt (BSU) in die neuen Fahrzeuge, die Anpassungen der Strecke und der Bahnhöfe sowie die neue Haltestelle Fischbek. Auch der tägliche Betrieb auf dieser 32 Kilometer langen Strecke wird von beiden Aufgabenträgern bezuschusst.

Bereits kurz nach der Betriebsaufnahme erfreute sich dieses neue Angebot wachsender Beliebtheit bei den Fahrgästen, sodass in der Hauptverkehrszeit die Kurzzüge um drei Wagen verlängert wurden. Ab Juni 2008 werden zudem zwischen Hamburg-Neugraben, Buxtehude und Stade zusätzliche Züge in den Morgenstunden eingesetzt.

Ebenfalls seit Dezember 2007 fahren neben der roten S-Bahn die blaugelben Züge des Metronoms von Hamburg nach Cuxhaven. Nach einer europaweiten Ausschreibung hat die Metronom Eisenbahngesellschaft mbH den Auftrag erhalten, für acht Jahre auf dieser Strecke zu fahren. Dabei wurde der Fahrplan dieser Linie an das neue S-Bahn-Angebot angepasst.

Neues Fahrplanangebot (ge)fällig

Beide Ereignisse wurden von Kommunikationsmaßnahmen begleitet. An alle Haushalte in den Gemeinden entlang der Strecke wurde eine Postwurfsendung verteilt. Darin informierte der HVV über das zukünftige Fahrplanangebot und über den angepassten Busverkehr. Auch die S-Bahn Hamburg GmbH und die Metronom Eisenbahngesellschaft mbH sowie die Aufgabenträger Hamburg und Niedersachsen unterstützen mit Plakaten, Prospekten und Aktionen vor Ort dieses neue Angebot.

Nach der ersten Busnetzüberplanung im HVV wurden im Juni 2001 die Metrobus-Linien eingeführt. Der Metrobus hat sich als neues Produkt in den vergangenen Jahren bewährt und zu einem Fahrgastanstieg von insgesamt über 20 Prozent auf diesen Linien geführt. In der zweiten Stufe der Busnetzüberplanung im Jahr 2007 untersuchten wir gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen das Angebot der Stadtbus-Linien im HVV auf mögliche Verbesserungen. Anhand der Fahrgastnachfrage und des Fahrplanangebotes führten wir eine Marktuntersuchung zum Verkehrsaufkommen in den verschiedenen Stadtteilen durch. Dabei wurde die Zahl der Fahrgäste abgeschätzt, die von den Veränderungen der Linienführung profitieren würden.

Das Projekt wurde im vergangenen Jahr mit insgesamt 15 Vorschlägen zur Einrichtung zusätzlicher Verbindungen im Busliniennetz abgeschlossen. Im Ergebnis werden mehr direkte Fahrtmöglichkeiten zu wichtigen Zielen angeboten und einzelne Stadtgebiete besser angeschlossen: beispielsweise durch eine Verlängerung der Metrobus-Linie 25 von „U Burgstraße“ bis „S Hammerbrook“ und eine verbesserte Anbindung der Großen Elbstraße. Eine Umsetzung der Vorschläge wird noch mit der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt diskutiert.

Neben diesen langfristigen Planungen reagierte der HVV auf die gestiegene Nachfrage und verbesserte stetig das Verkehrsangebot. Die wichtigsten Maßnahmen innerhalb des Fahrplanjahres 2007 waren:

- Verstärkung der Fähr-Linie 68 und der Eilbus-Linie 86 zum Airbus-Werk
- Einrichtung der neuen Stadtbus-Linie 146 zwischen Harburg, Finkenwerder und der Rüschhalbinsel mit neuen Fahrzeugen nach HVV-Standard
- komplette Umstellung der Metrobus-Linie 5 auf die neuen 25 Meter langen XXL-Doppelgelenkbusse
- Taktverdichtung auf der Metrobus-Linie 6 (Borgweg – Rathaus/Hafen-City) und der Metrobus-Linie 13 (Veddel – Kirchdorf Süd)
- Anpassung der Abfahrtszeiten der Stadtbus-Linie 179 an der Haltestelle „U/S Ohlsdorf“ für einen verbesserten S-Bahn-Anschluss
- zusätzliche Fahrten der Stadtbus-Linie 354 zur besseren Erschließung des Peutequartiers in Veddel

Hamburger Fahrgastunterstände im neuen Design

Seit den frühen 80er Jahren wird die Aufstellung und Pflege der Fahrgastunterstände an Bushaltestellen und der Stadtinformationsanlagen in Hamburg durch Werbeeinnahmen finanziert. Die Verträge über die Werberechte enden zum Dezember 2008 und wurden von der Freien und Hansestadt Hamburg inzwischen ausgeschrieben. Der HVV hat das Verfahren begleitet und die funktionalen Anforderungen an Fahrgastunterstände eingebracht.

Die Firma JC Decaux konnte den Wettbewerb um die Fahrgastunterstände – entworfen von dem renommierten Architekten und Designer Norman Foster – für sich entscheiden. Ab Januar 2009 werden rund 2.100 neue Fahrgastunterstände in funktionellem Design aufgestellt. Neben hochwertigen Gestaltungselementen wurde auch auf Nutzerfreundlichkeit insbesondere für mobilitätseingeschränkte Menschen geachtet. Die bekannte HVV-Kennzeichnung mit dem Haltestellennamen an der Dachkante der Unterstände ist zukünftig wegen des neuen Designs leider nicht mehr möglich. Über eine Alternative wird mit der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt diskutiert.

Schnellbahn-Haltestellen und ihre Umgebung

Die Attraktivität einer Schnellbahn-Haltestelle steht und fällt auch mit ihrer Umgebung. Dunkle Ecken, Graffiti und Müll wirken nicht gerade einladend und vermitteln subjektiv ein negatives Gefühl auf dem Weg zur Haltestelle. Was auf den ersten Blick als Einheit wirkt, sieht jedoch in der Praxis anders aus. Tatsächlich gibt es für Haltestellen und ihre Umgebung viele Verantwortliche. Dies können beispielsweise sein: Stadtreinigung, Hamburger Hochbahn, P+R-Betriebsgesellschaft, Bezirksamt, DB Station und Service AG sowie DB Netz AG. Da kann es durchaus vorkommen, dass Maßnahmen zur Aufwertung der Haltestelle gar nicht oder nur unzureichend aufeinander abgestimmt werden.

In Zeiten knapper Finanzen ist es wichtig, die finanziellen Mittel sowie die personellen Kapazitäten zu bündeln, um ein attraktives Erscheinungsbild und Synergieeffekte zu erzielen. Aus diesem Grund haben wir 2007 ein Projekt initiiert, in dem beispielhaft für die Haltestellen Poppenbüttel, Rübenkamp, Veddel und Wilhelmsburg die Akteure und deren Zuständigkeiten erfasst und dokumentiert wurden. Dies half allen Beteiligten, die Zusammenarbeit zu analysieren, etwas über die Handlungsmöglichkeiten, aber auch die Zwänge der anderen zu erfahren und gemeinsam nach Kooperationsmöglichkeiten zu suchen.

Die Erkenntnisse aus dem Projekt und das Engagement der Projektbeteiligten haben uns motiviert, ein Folgeprojekt 2008 durchzuführen. Exemplarisch kooperieren die Verantwortlichen der Haltestellen Veddel, Neuwiedenthal und Ohlsdorf bei der Aufwertung dieser Standorte. Nachdem für die beiden letzteren Haltestellen ebenfalls die Zuständigkeiten geklärt wurden, wird nun die Zusammenarbeit ein Jahr lang praxisnah getestet.

Auch im Süden moderne Bushaltestellen

Nach der südlichen Verbunderweiterung werden mit der Modernisierung der Bushaltestellen-Masten die Landkreise Lüneburg, Harburg und Stade auch optisch in den HVV integriert. Gerade in den ländlich geprägten Regionen ist die Bushaltestelle das einzige „Aushängeschild“ für den öffentlichen Personennahverkehr. Die rund 4.000 neuen Haltestellen-Masten sind in leuchtendem HVV-Rot lackiert und nach einheitlichen Qualitätsstandards gestaltet. Künftig sind alle Masten mit einem Haltestellen-Namen und den Liniennummern der dort verkehrenden Busse sowie mit Linienfahrplänen und einer Tarifinformation versehen.

Nachdem die Stadt Lüneburg als Vorreiter schon Ende 2007 neue Haltestellen-Masten aufgebaut hatte, begann im Januar 2008 die Umrüstung in den Landkreisen Harburg und Lüneburg. Die Masten im Landkreis Stade werden voraussichtlich im Spätherbst 2008 ersetzt, wenn die Änderungen im Busverkehr, die sich aus der Verlängerung der S-Bahn-Linie S3 nach Stade ergeben, abgeschlossen sind.

Die Projektleitung liegt bei der KVG Stade und die Arbeiten werden von dem Unternehmen Signature Deutschland GmbH in Senden ausgeführt. Das Land Niedersachsen und die Landkreise Lüneburg, Harburg und Stade investieren rund 1,4 Millionen Euro in die neuen Haltestellen-Masten.

Tarif, Vertrieb

- Tarifstrukturänderungen
- Übergangstarife
- Neue Vertriebswege: Handyticket und E-Ticketing

2 ABC
DEF
5 JKL
4 GHI

Tarifstrukturänderungen

Im Juni/Juli 2007 wurde eine Erhöhung der Fahrpreise um durchschnittlich 3,5 Prozent umgesetzt. Mit den zusätzlichen Einnahmen können wir die höheren Kosten der Verkehrsunternehmen finanzieren und somit die öffentlichen Kassen der Aufgabenträger entlasten. Die Stadt Hamburg verwendet diese Gelder auch, um für Hamburger Familien und für Hamburger Empfänger von Arbeitslosengeld II oder Sozialhilfe ermäßigte HVV-Fahrkarten anzubieten.

Kurzstrecken-Karte

Zum 10. Juni 2007 haben wir als neues Tarifangebot die Kurzstrecken-Karte im Großbereich eingeführt. Diese gilt für die Fahrt innerhalb einer Zahlgrenze, im Schnitt 2,3 Kilometer, und kostet 1,30 Euro. Die Kurzstrecken-Karte wurde gezielt durch lokale Maßnahmen wie Postwurfsendungen, Zeitungsanzeigen und Infostände in Einkaufszentren beworben. Unsere Fahrgäste haben das neue Angebot schnell angenommen: In den ersten sechs Monaten nutzten fast die Hälfte der Kunden im Ortsverkehr diese Fahrkarte. Davon wurden etwa 1,4 Millionen Fahrgäste neu gewonnen. In dieser Zeit wurden rund 6,25 Millionen Karten verkauft und etwa 8,1 Millionen Euro Einnahmen erzielt. Mittlerweile werden knapp zehn Prozent der Einnahmen im Gelegenheitsverkehr durch die Kurzstrecken-Karte erwirtschaftet.

Familienpass

Mit der Einführung des Familienpasses unterstützt die Freie und Hansestadt Hamburg seit dem 1. Juli 2007 Hamburger Familien mit einem Rabatt von monatlich 5 Euro auf alle Zeitkarten des HVV. Von den über 1,7 Millionen Hamburgerinnen und Hamburgern leben rund 590.000 in Haushalten mit Kindern unter 18 Jahren. Davon besitzen etwa 170.000 eine HVV-Zeitkarte und können diesen Rabatt beanspruchen. Bis zum Jahresende 2007 wurden fast 90.000 Familienpässe ausgestellt und 30.000 Kundinnen und Kunden des HVV erhalten ihre Zeitkarte um 5 Euro je Monat ermäßigt. Mit einer Werbekampagne in den Monaten Mai bis Juli und im Oktober 2007 wurde auf die Familienfreundlichkeit des HVV aufmerksam gemacht. Dabei bildeten City-Light-Plakate, Plakate in den Bussen und Bahnen sowie Anzeigen in der Tagespresse den Schwerpunkt. Neben dem Hamburger Familienpass wurden auch andere attraktive Angebote, wie die Mitnahme mehrerer Personen bei verschiedenen Fahrkartensorten, beworben.

Sozialkarte

Auch die rund 240.000 Hamburger Bezieher von Arbeitslosengeld II und Sozialhilfe erhalten seit dem 1. Juli 2007 eine Preisermäßigung von monatlich 5 Euro auf Zeitkarten. In den Sozialämtern bzw. Jobcentern der Arbeitsgemeinschaft können sich Berechtigte eine Sozialkarte ausstellen lassen, die bei Vorlage zum Kauf einer preisreduzierten Fahrkarte berechtigt. Inzwischen nutzen jeden Monat rund 9.500 Personen dieses Angebot der Stadt Hamburg.

Fahrkarte „AGH mobil“

Den Hamburger Teilnehmern an einer der rund 13.000 Arbeitsgelegenheiten (1-Euro-Jobs) wird seit Januar 2008 eine vergünstigte Fahrkarte für den Großbereich Hamburg angeboten. Dieses Jobticket kostet 39,80 Euro. Der bei dieser Fahrkarte sonst übliche Arbeitgeberzuschuss von 10,23 Euro wird im ersten Jahr jeweils zur Hälfte von den Verkehrsunternehmen und von der Stadt Hamburg getragen. Anschließend übernimmt die Stadt den gesamten Zuschuss. Bereits im ersten Monat wurden rund 2.000 Fahrkarten verkauft.

Übergangstarife

Seit der Verbundausweitung nach Niedersachsen im Jahr 2004 deckt das heutige HVV-Gebiet die wesentlichen Verkehrsströme innerhalb der Metropolregion Hamburg ab. Aber auch darüber hinaus bestehen verkehrliche Verflechtungen in die Landkreise Cuxhaven, Rotenburg (Wümme), Soltau-Fallingbostel, Uelzen und Lüchow-Dannenberg. Besonders für Berufs- und Ausbildungspendler, die bislang mindestens zwei Fahrkarten benötigten, soll sich die Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs durch Übergangstarife vereinfachen. Zudem erwarten wir, dass auch neue Fahrgäste durch dieses Angebot gewonnen werden können.

Seit dem 1. Januar 2008 gelten in Soltau-Fallingbostel auf der Heidebahn ab und zwischen den Bahnhöfen Soltau bis Wintermoor die HVV-Zeitkarten. Seit dem 1. Februar 2008 können Fahrgäste aus den Landkreisen Cuxhaven und Rotenburg (Wümme) durch den Kauf einer DB-Fahrkarte plus HVV-Aufpreis die U- und S-Bahnen, Busse und Fähren in ausgewählten Bereichen des HVV mitbenutzen.

Neue Vertriebswege für HVV-Fahrkarten

Handyticket

Am 26. April 2007 startete ein in Deutschland einmaliges Pilotprojekt: In mittlerweile 14 deutschen Städten und Regionen können nach einem einheitlichen Verfahren Fahrkarten für den Nahverkehr per Mobiltelefon gekauft werden. Im HVV ist zunächst der Kauf von Einzel- und Tageskarten für den Großbereich mit dem Handy möglich. Dies erfordert eine einmalige Anmeldung über die Internetseite www.hvv.de/handyticket. Sobald ein kleines Programm auf dem Handy installiert wurde, ist der Fahrkartenautomat für die Jackentasche betriebsbereit.

Nachdem sich zunächst elf Städte und Regionen (Hamburg, Chemnitz, Dresden, Düsseldorf, Essen, Lübeck, Nürnberg, Oberlausitz-Niederschlesien, Ulm, Vogtland und Wuppertal) beteiligten, kann inzwischen auch in Münster, Erfurt und im Verkehrsverbund Rhein-Sieg mit den Zentren Köln und Bonn ein Handyticket gekauft werden. Mehr als 21.000 Kunden haben sich inzwischen für diesen Service angemeldet, etwa 6.500 allein im HVV. Eine im Herbst 2007 durchgeführte Befragung ergab eine hohe Zufriedenheit mit dem System. Positiv beurteilt wurde der Fahrkartenkauf in den verschiedenen Regionen nach dem gleichen Verfahren. Die bisher gewonnenen Erkenntnisse zu Technik und Marktakzeptanz fließen in die Weiterentwicklung des Systems und sollen den Zugang zu diesem neuen Vertriebsweg erleichtern.

Unter dem Motto „Willkommen im 21. Jahrhundert, liebe Fahrkarte“ startete begleitend eine Werbekampagne, die zum einen regional für das Projekt warb, zum anderen durch Anzeigen in den Reiseplänen der DB AG sowie in den Bordmagazinen einzelner Airlines auch den übergreifenden Charakter verdeutlichte. Mit dem „Handyticket-Tag“ am 16. Dezember 2007 und am 24. Mai 2008, an dem alle Fahrkarten nur die Hälfte kosteten, wurde auf dieses Projekt aufmerksam gemacht.

E-Ticketing

Der HVV entwickelt zurzeit einen weiteren neuen Vertriebsweg: das elektronische Ticket auf Basis einer einheitlichen Kundenkarte für alle regelmäßigen Nutzer des HVV. Unseren Kundinnen und Kunden bietet diese neue Karte eine Vielzahl von Vorteilen: So können Fahrkarten bargeldlos an allen Automaten oder ganz bequem im Internet gekauft werden. Mit ein und derselben Kundenkarte ist dann auch der Wechsel des Gültigkeitszeitraums und Tarifbereichs problemlos möglich. Als Ergänzung zum bisherigen Fahrkartensortiment ist eine Mehrfahrtenkarte möglich, die eine Angebotslücke zwischen den Einzel- und den Zeitkarten schließt. Sämtliche Verkaufssysteme sowie die Datenbanken aller Verkehrsunternehmen werden miteinander vernetzt, sodass die Kundenwünsche in jeder Servicestelle schnell bearbeitet werden können. Der Stammkunde kann auch gezielt über die für ihn preiswertesten Fahrkarten informiert werden. Darüber hinaus erhöht E-Ticketing die Fälschungssicherheit und minimiert den Missbrauch. Das Projekt finanziert sich über Förder- und Eigenmittel. Mittelfristig werden die Kosten durch steigende Einnahmen abgedeckt.

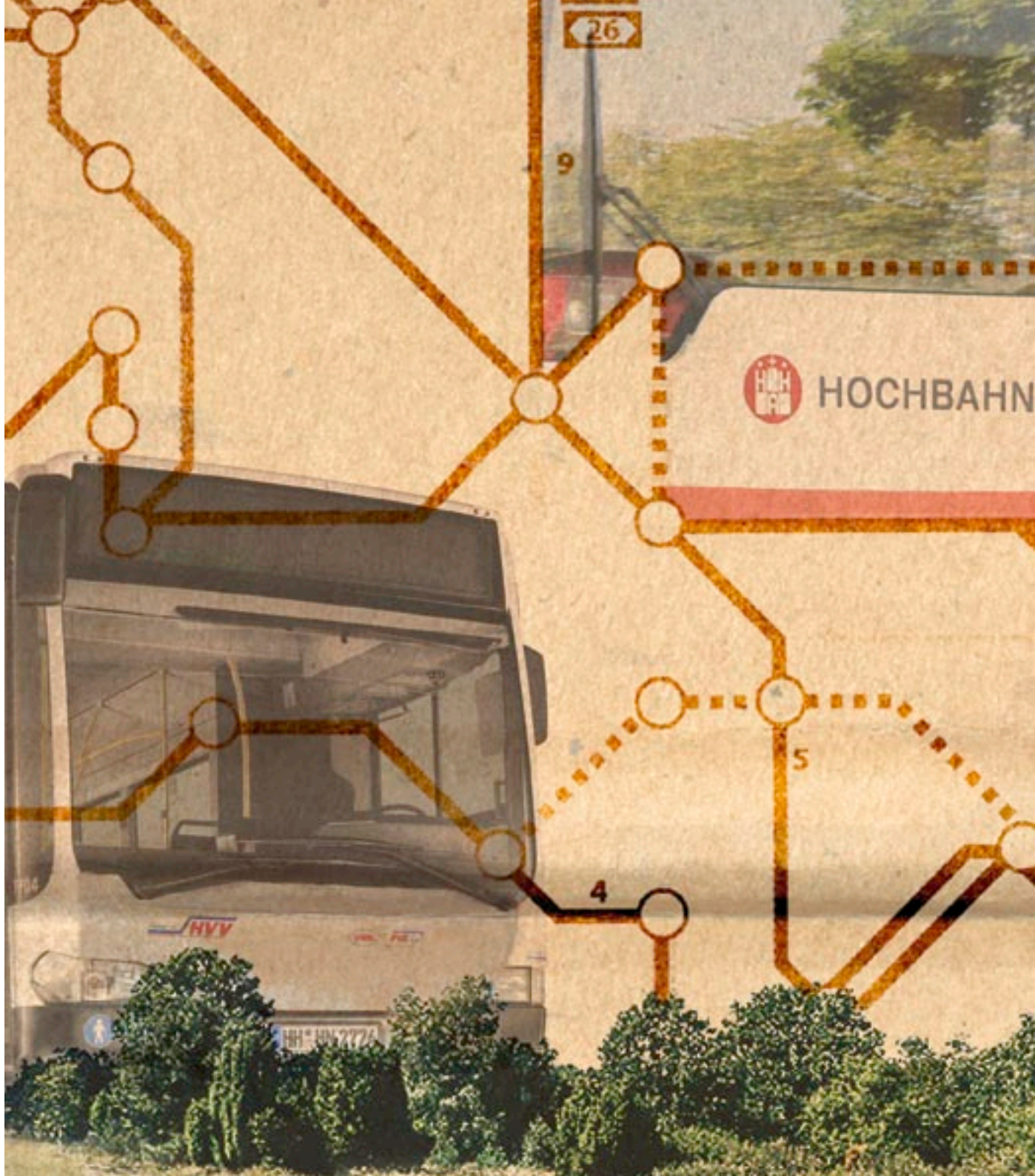
Eine Marktforschung hat ein E-Ticket mit einer monatlichen Grundgebühr von 10 Euro und einem Rabatt von 25 Prozent auf jede

Fahrkarte als erfolgversprechend eingestuft. Das Projekt soll zunächst im Bezirk Hamburg-Harburg und im Landkreis Harburg praxisnah getestet werden. Bis zum Start des Pilotprojekts Ende des Jahres 2009 werden noch die Vertriebssysteme der Verkehrsunternehmen technisch angepasst und vernetzt.

Das E-Ticketing ist nicht nur für den HVV ein interessantes Projekt, sondern wird auch in anderen Verkehrsverbünden getestet. Auf der Basis eines einheitlichen technischen Standards des Verbandes Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) wird eine deutschlandweite Nutzung ermöglicht.

Vergabe, Finanzierung, Qualität

- Neue Spielregeln für den Wettbewerb
- Verkehrsverträge im HVV
- Ausschreibungen im Kreis Stormarn
- Vergabeverfahren im Schienenverkehr
- Verlängerung des S-Bahn-Vertrags
- Neues 3-Pool-Modell im Einsatz
- Qualitätssteuerung
- Kundendialog 2007



155
8
27
24
26
26
25
23
22
metronom
AKN

Vergabe, Finanzierung, Qualität

Neue Spielregeln für den Wettbewerb

Der öffentliche Personennahverkehr (ÖPNV) unterliegt verschiedenen gesetzlichen Regelungen: In Deutschland sind dies das Gesetz zur Regionalisierung des öffentlichen Personennahverkehrs, das Personenbeförderungsgesetz (PBefG), das Allgemeine Eisenbahngesetz (AEG) und die Nahverkehrsgesetze der einzelnen Länder. Auf europäischer Ebene regelt die Verordnung 1191/69 die Organisation des öffentlichen Nahverkehrs.

Die europäische Verordnung wird am 3. Dezember 2009 nach einer langwierigen Überarbeitung durch die Verordnung VO (EG) 1370/2007 abgelöst. Die neue Verordnung ist anzuwenden, wenn die Durchführung von Verkehrsleistungen finanziell von den Aufgabenträgern – den Ländern und Kreisen – unterstützt wird. Sie sieht vor, dass die Vergabe von Verkehrsleistungen grundsätzlich im Wettbewerb und nach transparenten und nicht diskriminierenden Regeln zu erfolgen hat. Unter bestimmten Voraussetzungen sind aber auch direkte Vergaben ohne Wettbewerb erlaubt. Um die Transparenz des ÖPNV-Marktes zu erhöhen, muss ab Inkrafttreten jährlich ein Bericht mit Angaben zu den agierenden Verkehrsunternehmen sowie über die Höhe der geleisteten Finanzhilfen erstellt und veröffentlicht werden. Des Weiteren sind Ausschreibungen und Direktvergaben ein Jahr im Voraus im EU-Amtsblatt zu veröffentlichen.

Durch die neuen Regelungen der EU-Verordnung wird eine Anpassung der nationalen Gesetzgebung erforderlich. Über Inhalt und Umfang der Veränderungen wird derzeit bundesweit diskutiert.

Verkehrsverträge im HVV

Die Zusammenarbeit im HVV zwischen den Verkehrsunternehmen, den Aufgabenträgern und der HVV-GmbH basiert im Wesentlichen auf folgende Regelungen:
Der Kooperationsvertrag regelt die Rechte und Pflichten der Unternehmen beispielsweise in Bezug auf das Marketing, den Vertrieb, den Verbundtarif, die Einnahmenaufteilung und die Qualität der Verkehrsleistung.
Für unmittelbare Vertragsbeziehungen zwischen einem Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen werden Verkehrsverträge geschlossen. Die Verkehrsverträge sind ein zunehmend wichtiges Steuerungsinstrument im HVV. Kern der Verträge ist die Beschreibung des Fahrplanangebotes, die Qualität der Verkehrsleistung und deren Finanzierung. Die meisten Verkehrsverträge beziehen sich auf einen abgrenzbaren Bereich des Verkehrs – sogenannte Teilnetze. Teilnetze bestehen in der Regel aus mehreren verkehrlich und/oder betrieblich verknüpften Linien. In vielen Fällen werden die einheitlichen Qualitätsvorgaben des Kooperationsvertrages bzw. das neue Qualitätssteuerungsverfahren angewandt, dem spätestens mit dem Abschluss des Verkehrsvertrages beizutreten ist.

Der HVV entwickelt die Verkehrsverträge, stimmt die Inhalte mit Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern ab und begleitet den Prozess bis zum Vertragsabschluss. Beschließt ein Aufgabenträger, Verkehrsleistungen in den Wettbewerb zu geben, so führt der HVV die europaweiten Ausschreibungen durch. Zudem unterstützen wir die Aufgabenträger bei direkten Verhandlungen mit den Verkehrsunternehmen. Dabei ist es uns ein Anliegen, dass das durch Ausschreibungen und neu abgeschlossene Verkehrsverträge eingesparte Geld für zusätzliche Qualität oder Leistung in den ÖPNV zurückfließt.

Ausschreibungen im Kreis Stormarn

Der HVV hat 2007 drei europaweite Ausschreibungen im Kreis Stormarn durchgeführt:

• Das Teilnetz Reinfeld, im Norden des Kreises, wurde erneut ausgeschrieben, da der Vertrag mit den Stadtwerken Lübeck zum Dezember 2008 endet. Die Nachfrage in diesem vom Schulverkehr geprägten Netz hat sich so gut entwickelt, dass für die kommende fünfjährige Vertragslaufzeit überwiegend Gelenkbusse bestellt werden. Der neue Betreiber, die Dahmetal J. Rudolf & Sohn GmbH & Co. KG, wird für den Betrieb Fahrzeuge mit Rußpartikelfilter einsetzen.

• Im Netz Ahrensburg engagiert sich neben dem Kreis Stormarn auch die Stadt Ahrensburg finanziell für einen attraktiven Stadtverkehr. Alter und neuer Betreiber sind die Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein. Neu geplant ist eine umsteigefreie Verlängerung der Linie 8112 vom Bahnhof Bargteheide über die „U Hoisbüttel“ hinaus bis „S Poppenbüttel“. Ferner verbessert sich auch die Qualität der Fahrzeuge: Alle Busse fahren umweltfreundlich mit Rußpartikelfilter und werden videoüberwacht. Zusätzlich ist die Hälfte der Fahrzeuge mit einer Klimaanlage ausgestattet.

• Das Teilnetz Bargteheide umfasst den bisher von der Autokraft GmbH betriebenen Schulverkehr in und um Bargteheide, der auch in diesem Teilnetz überwiegend den Einsatz von Gelenkbussen erforderlich macht. Die Autokraft GmbH wird diesen Betrieb weiterhin durchführen. Auch hier werden Busse mit Rußpartikelfilter eingesetzt.

Die Betriebsaufnahme in Ahrensburg und Bargteheide erfolgt ebenfalls im Dezember 2008. Die Verträge wurden für fünf Jahre abgeschlossen.

Vergabeverfahren im Schienenverkehr

Im Hamburger Stadtgebiet ist der Anteil der Betriebsleistungen im Schienenverkehr – ohne die S-Bahn – nur gering. Die Federführung für die Vergabe der Regionalverkehrslinien im Wettbewerb liegt deshalb in Abstimmung mit dem Aufgabenträger Hamburg, vertreten durch die Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt, bei den Nachbarländern oder ihren Servicegesellschaften:

• der Verkehrsgesellschaft Mecklenburg-Vorpommern mbH (VMV) in Schwerin
• der Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG) in Hannover
• der Landesweiten Verkehrsservicegesellschaft Schleswig-Holstein mbH (LVS) in Kiel

Der HVV wirkt an diesen Vergabeverfahren mit und stellt sicher, dass die Anforderungen des HVV angemessen berücksichtigt werden. Dies betrifft vor allem die HVV-Qualitätsstandards, die jedes Verkehrsunternehmen anerkennt, sowie die Vorgaben für die Anwendung des HVV-Tarifs und die Einnahmenaufteilung.

Das Jahr 2007 war durch vier Vergabeverfahren aller drei Partnerländer geprägt. Zu nennen sind hier die Strecken Hamburg – Rostock, Hamburg – Cuxhaven, Hamburg – Lüneburg / Tostedt und Hamburg – Lübeck. Im Ergebnis der Vergabeverfahren verbesserten sich vor allem die Qualität der eingesetzten Fahrzeuge und das Fahrplanangebot.

Vergabe, Finanzierung, Qualität

Verlängerung des S-Bahn-Vertrags

Im August 2007 wurde zwischen der DB AG und der Freien und Hansestadt Hamburg ein neuer Verkehrsvertrag über die Leistungen der Hamburger S-Bahn unterzeichnet. Über die Vertragslaufzeit von zehn Jahren werden etwa 70 Millionen Euro eingespart. Dieses Geld kann die Stadt Hamburg für Verbesserungen im öffentlichen Personennahverkehr verwenden.

Bereits in den Jahren 2004 und 2005 erkundete die Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt zusammen mit dem HVV den Markt. Hier galt es zu prüfen, ob außer der S-Bahn Hamburg weitere Anbieter den Verkehr ab 2009 durchführen könnten. Als wesentliche Hindernisse für andere Anbieter kristallisierten sich die Kosten und die Verfügbarkeit geeigneter Fahrzeuge heraus. Die vorhandenen S-Bahn-Fahrzeuge sind aufgrund ihrer technischen Besonderheit – Betrieb mit 1.200-Volt-Gleichstrom – nur in Hamburg einsetzbar.

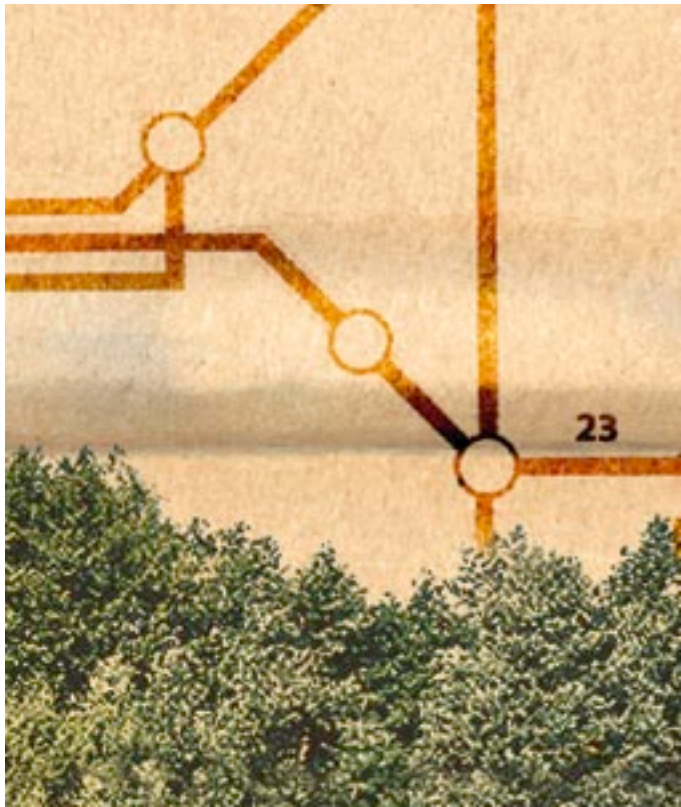
Der neue S-Bahn-Vertrag läuft bis Ende 2017. Dann enden auch die vertraglichen Verpflichtungen für die S-Bahn-Strecke nach Stade und eine Ausschreibung des gesamten Netzes wird möglich. Bestandteile des neuen Vertrags sind die Qualitäts- und Bedienungsstandards im HVV sowie der Aufbau einer systematischen Videoüberwachung der Fahrzeuge und Stationen.

Neues 3-Pool-Modell im Einsatz

Im HVV werden aus dem Fahrkartenverkauf jährlich rund 500 Millionen Euro nach einem festgelegten und testierten Verfahren an die Verkehrsunternehmen verteilt. Die Höhe der Einnahmen, die ein Verkehrsunternehmen erhält, hängt in erster Linie von der Anzahl der Fahrgäste und deren Reiseweite ab. Diese nachfrageorientierte Methode wird seit dem Abrechnungsjahr 1999 angewendet.

Nach den Verbunderweiterungen nach Schleswig-Holstein und Niedersachsen war der bis dahin angewendete Verteilungsschlüssel nicht mehr sachgerecht. Um die unterschiedliche Verkehrsstruktur zwischen Hamburg und den Erweiterungsgebieten wie längere Reiseweiten und einen hohen Anteil am Schülerverkehr zu berücksichtigten, wurden zwei zusätzliche Einnahmenpools geschaffen.

Nach ersten Erfahrungen mit dem 3-Pool-Modell wurde unter Federführung des HVV eine Arbeitsgruppe eingerichtet, um notwendige Anpassungen für eine gerechte Einnahmenverteilung auf die mittlerweile 35 Verkehrsunternehmen zu gewährleisten. Die HVV-Gremien stimmten den Veränderungen im Frühjahr 2007 zu und diese wurden erstmals bei der Einnahmenaufteilung 2005 angewendet. Die nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung motiviert damit auch weiterhin alle Verkehrsunternehmen, neue Fahrgäste für den HVV zu gewinnen.



Qualitätssteuerung im HVV

Nach gründlicher Vorbereitung und einer dreijährigen Testphase hat der HVV mit vier Unternehmen im HVV-Kerngebiet ein Qualitätssteuerungsverfahren mit Bonus-Malus-Regelung vereinbart. Je nachdem, ob die Unternehmen die HVV-Standards über- oder untererfüllen, erhalten sie entweder eine Bonuszahlung oder müssen einen Malus zahlen. Wirksam wird das Verfahren erstmals für das Jahr 2008, beteiligt sind die Hamburger Hochbahn, die S-Bahn Hamburg, die VHH-PVG-Unternehmensgruppe und die HADAG.

Und so funktioniert es:
Es werden regelmäßig Qualitätsmessungen durchgeführt, die aus den drei Komponenten

- Befragungen der Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit bestimmten Qualitätsmerkmalen,
- von Mitarbeitern des HVV durchgeführte Qualitätstests an Haltestellen und in Fahrzeugen sowie
- Messung und Bewertung der Pünktlichkeit

bestehen.

Für alle Merkmale sind Ziele vorgegeben. Werden diese verfehlt, sind abgestufte Maluszahlungen fällig, werden sie übererfüllt, können die Unternehmen Extrazahlungen (Boni) verbuchen. Die Bonus- und Malusbeträge können insgesamt bis zu 5 Prozent aller Verkehrseinnahmen der Unternehmen ausmachen. Das ist immerhin ein Betrag von über 20 Millionen Euro. Das Verfahren funktioniert im Umlageverfahren, das heißt, die Höhe aller Bonuszahlungen ist abhängig von den insgesamt anfallenden Mali.

Das Qualitätssteuerungsverfahren ist auf die Bedingungen des großstädtischen Verkehrs abgestimmt und wird im HVV-Erweiterungsgebiet nur bei einem vergleichbaren Verkehrsangebot unverändert berücksichtigt. Für die ländlichen Bereiche wird eine an die örtlichen Bedingungen angepasste Variante angewendet. Für die Unternehmen des Schienenverkehrs dagegen gelten Qualitätssteuerungsverfahren der Länder Niedersachsen, Schleswig-Holstein und Mecklenburg-Vorpommern.

Kundendialog 2007

Erstmals seit den beiden Verbundraumerweiterungen wurden 2007 die Beschwerdezahlen aller im HVV beteiligten Verkehrsunternehmen in unserer Statistik berücksichtigt. Insgesamt erreichten rund 16.000 Beschwerden die beteiligten Unternehmen im HVV, wobei die Zahl im Alt-HVV (Verbundgebiet bis Dezember 2002) um 4,5 Prozent auf etwa 12.000 anstieg. Von den neu in den Verbund gekommenen niedersächsischen Verkehrsunternehmen wurden erstmals 1.400 Kontakte gemeldet.

Rund 36 Prozent aller Beschwerden betreffen das Personalverhalten, gefolgt von Äußerungen zum Fahrplan mit 28 Prozent. Kritisiert werden vor allem fehlende Pünktlichkeit und mangelndes Platzangebot. Auch wurden defekte Fahrkartenautomaten von unseren Kunden sehr häufig bemängelt. Neben Kritik und Verbesserungsvorschlägen wurden über 700-mal das Leistungsangebot, der Kundenservice und positives Personalverhalten von den Fahrgästen gelobt.

Die Vernetzung der Beschwerdestellen und eine Verbesserung der Kontaktaufnahme für die Kundschaft konnten wir auch 2007 wieder ein gutes Stück weiterentwickeln. Die Testphase für eine neue Software zur Abwicklung der Kundenkontakte läuft seit 2008 und soll zukünftig den Abbau von Kontaktbarrieren sowie eine weiter beschleunigte Bearbeitung ermöglichen.

Zahlen, Daten, Fakten

- Rekordwerte bei Fahrgastzahlen und Einnahmen
- HVV- Kundenbarometer
- Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes
- Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2007
- Daten des Verbundes
- Impressum

Rekordwerte bei Fahrgastzahlen und Einnahmen

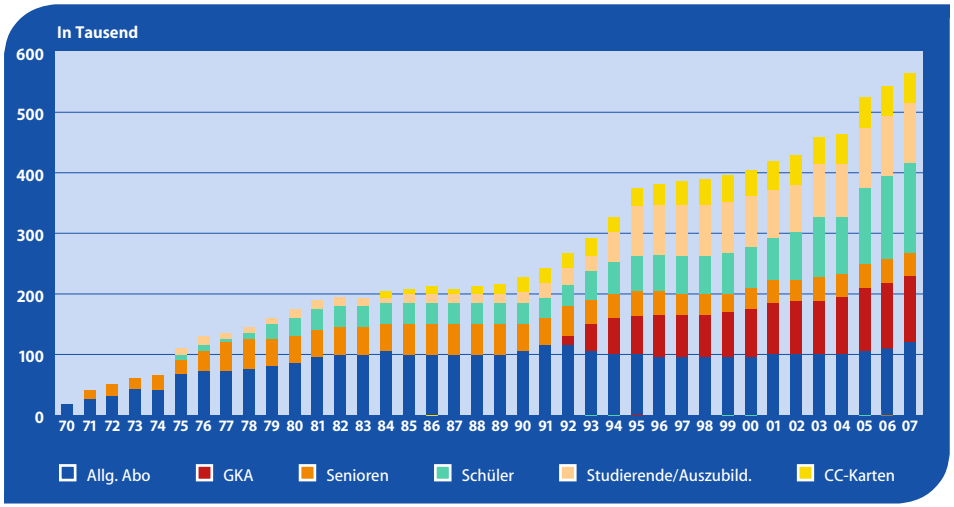
Für den HVV war auch das Jahr 2007 wieder sehr erfolgreich: Die Zahl der Fahrgäste ist um 17,5 Millionen (2,9 %) auf 618,0 Millionen Fahrgäste gestiegen. Damit konnten die Rekordwerte des Fußballweltmeisterschaftsjahres nochmals gesteigert werden. Der HVV verzeichnet das beste Ergebnis seit seiner Gründung.

Die Fahrgeldeinnahmen im HVV erhöhten sich um 26,0 Millionen Euro (5,2 %) auf 529,9 Millionen Euro. Die Anfang April 2006 durchgeführte Tarifanhebung führte im ersten Quartal des Jahres 2007 zu einem Einnahmenanstieg von rund 4 Millionen Euro. Die Tarifanpassung im Sommer 2007 ließ die Einnahmen um etwa 6,5 Millionen Euro steigen. Rechnet man beide heraus, so entfallen 15,5 Millionen Euro (3,1 %) Mehreinnahmen auf den Nachfragezuwachs.

Bei den Allgemeinen Zeitkarten hat sich der seit Jahren bestehende Trend stetig zunehmender Fahrgastzahlen weiter fortgesetzt. Hier stieg die Fahrgastzahl um 8,7 Millionen (5,4 %) auf 170,2 Millionen an. Dabei verzeichneten besonders das Allgemeine Abonnement und das Großkundenabonnement überdurchschnittliche Zuwachsraten. Mittlerweile wird dieses Fahrkartensegment von etwa einem Viertel aller Fahrgäste genutzt und umfasst rund 38 Prozent der Einnahmen im HVV. Zurückzuführen ist dieses Wachstum auf einen anhaltenden Einwohner- und Beschäftigungszuwachs sowohl in Hamburg als auch in den Umlandkreisen. Im Jahr 2007 lebten im HVV-Verbundgebiet knapp 3,36 Millionen Einwohner, also 0,6 Prozent mehr als im Vorjahr. Das Bruttoinlandsprodukt in Hamburg ist parallel um 2,8 Prozent gestiegen und ließ die Arbeitslosenzahlen um 15,4 Prozent auf 81.200 Arbeitslose sinken. Ähnliche Entwicklungen gab es auch in den Umlandkreisen. In den vier Kreisen Schleswig-Holsteins ging die Arbeitslosenzahl um 18,4 Prozent zurück und in den drei niedersächsischen Landkreisen um 15,4 Prozent. Spiegelbildlich erhöhte sich die Zahl der Beschäftigten. Dies sind gute Bedingungen für den Vertrieb von HVV-Zeitkarten und dementsprechend ist die Nachfrage nach diesem Produkt gestiegen.

Auch der Ausbildungsverkehr bleibt weiterhin ein Wachstumsmarkt. Mit einer Steigerung um 2,1 Prozent ist der Zuwachs 2007 so hoch wie in den vergangenen Jahren. Alle Zeitkartenarten zusammengenommen, wurden 2007 durchschnittlich 675.000 Karten pro Monat verkauft, davon 571.000 im Abonnement – dies ist ein Spitzenwert unter den deutschen Verkehrsverbünden.

Entwicklung der Abonnements



Änderung der Statistik

Die Zahl der Fahrgäste im HVV wird auf der Grundlage der verkauften Fahrkarten und der Reisehäufigkeit statistisch ermittelt. Dabei ist für alle Zeitkarten eine durchschnittliche Zahl an Fahrten hinterlegt. Zur Ermittlung der Gesamtfahrgastzahl werden schließlich noch Freifahrer und Schwerbeschädigte sowie Schwarzfahrer prozentual aufgeschlagen.

Die letzte Überprüfung der Fahrtenhäufigkeit liegt inzwischen 20 Jahre zurück. Mit der schrittweisen Verbunderweiterung hat sich sowohl die Siedlungs- als auch die Bevölkerungsstruktur des Verbundgebietes stark verändert. Der HVV beauftragte das Marktforschungsinstitut „infas“, eine empirische Untersuchung zur Ermittlung der Nutzungshäufigkeiten der Zeitkarten durchzuführen. Im Ergebnis ist die mittlere Nutzungshäufigkeit fast identisch mit der bisher verwendeten. Es gab lediglich Verschiebungen zwischen einzelnen Fahrkartensorten. Verändert hat sich auch die Schwerbehindertenquote, die jährlich von der Behörde für Soziales, Familie, Gesundheit und Verbraucherschutz veröffentlicht wird. Diese Quote sank von 5,43 Prozent im Jahr 2003 auf 3,60 Prozent 2007.

Daher haben wir rückwirkend eine Neuberechnung der Fahrgastzahlen nach der Verbundausweitung nach Schleswig-Holstein Ende 2002 vorgenommen. Folgende Tabelle verdeutlicht die Veränderungen in der Fahrgaststatistik für den Zeitraum 2003 bis 2007.

Jahr	Fahrgastzahlen in Mio.		Abweichung	
	bisher	neu	absolut	relativ
2003	535,1	535,0	0,1 Mio.	0,02 %
2004	538,5	537,6	0,9 Mio.	0,2 %
2005	585,6	580,3	5,3 Mio.	0,9 %
2006	609,1	600,5	8,6 Mio.	1,4 %
2007	627,3	618,0	9,3 Mio.	1,5 %

HVV-Kundenbarometer

Der HVV wurde von seinen Kundinnen und Kunden auch im Jahr 2007 wieder sehr positiv bewertet. Die Globalzufriedenheit erreichte einen Mittelwert von 2,69 – auf einer Skala von 1 („vollkommen zufrieden“) bis 5 („unzufrieden“). Im bundesweiten Vergleich lag der HVV damit weit über dem Durchschnittswert des öffentlichen Personennahverkehrs, der 2007 eine Note von 2,87 erzielte.

Die Analyse des HVV-Kundenbarometers bestätigt, dass 87 Prozent der Kundinnen und Kunden mit den Leistungen des HVV zufrieden sind. Neben der Globalzufriedenheit wurden die Zufriedenheit mit 39 einzelnen Merkmalen ermittelt. Besonders positiv wurden die „Schnelligkeit der Beförderung“ (2,5) und das „Linien- und Streckennetz“ (jeweils 2,5) sowie die „Fahrthäufigkeit tagsüber“, die „Pünktlichkeit/Zuverlässigkeit“ und das „HVV-Angebot am Wohnort“ (jeweils 2,7) bewertet. Den Spitzenwert von 2,4 erreichte erneut der „Internetauftritt des HVV“. Die gestiegene Nachfrage mit gut ausgelasteten Verkehrsmitteln in den Hauptverkehrszeiten führte im HVV-Kundenbarometer zu einer schlechteren Beurteilung der Merkmale „Platzangebot“ und „Bequemlichkeit/Komfort“, insbesondere durch HVV-Stammkunden.

Insgesamt wurden im Jahr 2007 durch „TNS Infratest“ 2.750 HVV-Nutzer ab 16 Jahren aus dem Bedienungsgebiet des HVV telefonisch befragt. Dabei wurde die Befragung erstmals zeitlich gestaffelt, um die Aktualität der gewonnenen Ergebnisse zu erhöhen. Dieses Verfahren hat sich bewährt und soll auch in Zukunft eingesetzt werden.

Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes

Mitglieder des Aufsichtsrats des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

Stand Juli 2008

Dr. Stephan Hugo Winters
Vorsitzender ab 3.7.2008, Staatsrat, Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

Dr. Wolfgang Grimme
Stellvertr. Vorsitzender ab 1. 11. 2006, Landrat, Kreis Pinneberg

Dietrich von Albedyll
Geschäftsführer, Hamburg Tourismus GmbH

Andreas Berewinkel
Oberregierungsrat, Finanzbehörde Hamburg

Joachim Bordt
Landrat, Landkreis Harburg

Dr. Regina Dube (eingetreten 3.7.2008)
Amtsleiterin im Amt für Natur- und Ressourcenschutz, Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

Dr. Rolf-Barnim Foth
Leitender Regierungsdirektor, Senatskanzlei Hamburg

Martin Friewald
Senatsdirektor, Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

Stefan Geisendörfer
Oberregierungsrat, Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

Dr. Wolf-Rüdiger Gorka
Geschäftsführer, Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH

Georg Gorrissen
Landrat, Kreis Segeberg

Martin Huber
Leitender Regierungsdirektor, Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

Gerd Krämer
Landrat, Kreis Herzogtum Lauenburg

Klaus Kucinski
Leitender Kreisbaudirektor, Kreis Stormarn

Günther Meienberg (eingetreten 28.2.2008)
Ministerialdirigent, Ministerium für Wissenschaft, Wirtschaft und Verkehr des Landes Schleswig-Holstein

Manfred Nahrstedt (eingetreten 16.7.2007)
Landrat, Landkreis Lüneburg

Marit Pedersen
Beschäftigte im öffentlichen Dienst, Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

Michael Roesberg
Landrat, Landkreis Stade

Reinhard Wolf
Leiter des Geschäftsbereichs Infrastruktur und Leiter der Abteilung für Grundsatzfragen der Verkehrspolitik, Handelskammer Hamburg

Während des Berichtszeitraums ausgeschiedene Mitglieder

Axel Gedaschko (ausgeschieden 3.7.2008)
Senator, Behörde für Wirtschaft und Arbeit Hamburg
Vorsitzender bis 3.7.2008

Jörn Pagels (ausgeschieden 3.7.2008)
Beschäftigter im öffentlichen Dienst, Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

Dr. Stefan Porwol (ausgeschieden 16.7.2007)
Erster Kreisrat, Landkreis Lüneburg

Dr. Wolfgang Zeichner (ausgeschieden 31.3.2007)
Ministerialdirigent, Ministerium für Wissenschaft, Wirtschaft und Verkehr des Landes Schleswig-Holstein

Verkehrsunternehmen im HVV

(Stand Juli 2008)

AKN Eisenbahn AG (AKN)
Autokraft GmbH (AK)
Becker Reisen GmbH (Becker)
DB Regio AG Region Nord (DB)
Eisenbahnen und Verkehrsbetriebe Elbe-Weser GmbH (EVB)
Globetrotter Reisen GmbH (Globetrotter)
HADAG Seetouristik und Fährdienst AG (HADAG)
Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN)
Dahmetal J. Rudolf & Sohn GmbH & Co. KG
KVG Stade GmbH & Co. KG (KVG)
KVIP Kreisverkehrsgesellschaft in Pinneberg mbH (KVIP)
LBB Linienbus Berkenthin GmbH (LBB)
Ludwigsluster Verkehrsgesellschaft mbH (LVG)
Metronom Eisenbahngesellschaft mbH (Metronom)
Mittelzentrumsholding Bad Segeberg-Wahlstedt GmbH & Co. KG
NBE Nordbahn Eisenbahngesellschaft mbH & Co. KG (NBE)
Nord-Ostsee-Bahn GmbH (NOB)
Omnibusbetrieb Storjohann GmbH & Co. KG (Storjohann)
Omnibusunternehmen Dammann-Reisen (Dammann)
Otto Strunk Omnibusbetrieb GmbH (STRUNK)
Pinneberger Verkehrsgesellschaft mbH (PVG)
Ratzeburg-Möllner Verkehrsbetriebe GmbH (RMVB)
Reese Reisen GmbH (Reese)
S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn)
Stadtverkehr Lübeck GmbH (SL)
Stadtwerke Bad Oldesloe GmbH (SBO)
Stadtwerke Norderstedt (SN)
Süderelbe Bus GmbH (Süderelbe)
Verkehrsbetriebe Buchholz i.d. N. GmbH (BuchholzBus)
Verkehrsbetriebe Hamburg-Holstein AG (VHH)
Verkehrsbetriebe Kreis Plön GmbH (VKP)
Verkehrsbetriebe Osthannover GmbH (VOG)
Verkehrsgesellschaft Norderstedt mbH (VGN)
Verkehrsgesellschaft Südholstein mbH (VGS)
Zerbin Busreisen GmbH (Zerbin)

Gesellschafter des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

Freie und Hansestadt Hamburg
Land Schleswig-Holstein
Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH
Landkreis Harburg
Kreis Herzogtum Lauenburg
Landkreis Lüneburg
Kreis Pinneberg
Kreis Segeberg
Landkreis Stade
Kreis Stormarn

Geschäftsführer des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

Dipl.-Ing. Peter Kellermann (Sprecher)
Dipl.-Volkswirt Lutz Aigner

HVV-Verbundgebiet

Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2007

Verkehrsunternehmen und Betriebszweig		Verkehrsnetz: Linien	Haltestellen	Streckenlänge in km	Linienlänge in km	Fahrzeugkapazität und Betriebsleistungen: Fahrzeuge[2),3)]	Wagen-/Schiffs-km in Mio.	Zugkilometer in Mio.	Platzkilometer in Mio.	Fahrgäste in den Linien in Mio.[8)]
AKN		2	34	81,6	101,0	62	6,60	2,4	696,7	10,0
DB Regio	R-Bahn	7	36	237,6	264,6	142	43,20	8,3	7.689,5	28,5
EVB	R-Bahn	1	9	38,6	38,6	9	0,60	0,4	79,5	1,1
HHA[1)]	U-Bahn	3	89	100,7	100,7	749	72,90	11,4	7.015,0	253,5
Metronom	R-Bahn	5	22	141,2	228,1	182	8,70	1,4	1.570,0	9,4
NBE	R-Bahn	1	8	47,0	47,0	4	0,40	0,4	97,2	1,0
NOB	R-Bahn	1	2	30,0	30,0	90	0,67	0,11	69,2	1,1
S-Bahn	Gleichstrom-S-Bahn	6	67	142,2	235,8	492	57,20	11,4	9.674,4	195,8
VGN[1)]		1	10	10,3	10,3	18	in AKN	in AKN	in AKN	7,2
Summe Schnell- und Regionalbahnen		**27**	**277**	**829,2**	**1.056,1**	**1.748**	**190,27**	**35,7**	**26.891,5**	**507,6**
Autokraft[6)]	Bus	87	1.900	2.000,0	4.179,0	194	8,10	-	655,0	9,3
Becker	Bus	3	38	128,7	130,1	15	0,50	-	20,0	0,1
Dahmetal[7)]	Bus	10	190	418,0	427,0	24	1,30	-	137,3	1,4
Globetrotter	Bus	4	136	69,0	100,0	9	0,10	-	71,8	0,4
KVG	Bus	174	2.196	4.113,8	4.161,5	291	12,10	-	894,8	25,1
KVIP[5)]	Bus	15	238	223,9	272,3	36	1,40	-	116,9	2,5
LVG	Bus	12	59	300,0	371,1	7	0,25	-	134,7	0,1
Storjohann	Bus	6	84	124,6	146,6	11	0,30	-	35,2	0,5
Dammann	Bus	1	13	12,2	12,2	1	0,03	-	2,8	0,1
PVG	Bus	37	600	315,3	457,0	178	11,30	-	860,4	51,5
RMVB	Bus	18	277	349,7	349,7	31	1,30	-	109,8	2,3
Reese	Bus	7	212	176,0	360,0	14	0,70	-	6,8	0,8
Stadtwerke Lübeck	Bus	4	101	93,5	109,7	6	0,20	-	15,0	0,3
Süderelbe Bus	Bus	1	29	28,3	28,3	2	0,10	-	11,5	0,1
Buchholz Bus	Bus	3	82	29,4	29,4	8	0,50	-	35,5	1,6
VHH[4)]	Bus	119	1.231	1.301,0	1.885,0	344	19,90	-	1.457,0	49,3
VKP	Bus	3	52	80,2	128,4	19	0,29	-	20,2	0,8
VOG	Bus	30	443	716,0	716,0	57	3,50	-	315,7	4,1
HHA	Bus	112	1.299	906,4	1.355,2	702	45,00	-	3.619,0	219,0
Zerbin	Bus	1	13	17,9	17,9	1	0,10	-	2,4	0,1
EVB	Bus	3	57	106,0	106,0	4	0,10	-	12,0	0,2
Summe Bus		**650**	**9.250**	**11.509,9**	**15.342,4**	**1.954**	**107,07**	**-**	**8.533,8**	**369,6**
HADAG	Schiff	6	21	23,1	27,6	21	0,50	-	106,0	7,1
Summe HVV		**683**	**9.548**	**12.362,2**	**16.426,1**	**3.723**	**297,84**	**35,7**	**35.531,3**	**884,3**

Angaben der Verkehrsunternehmen bzw. Schätzungen des HVV, Angaben für das Jahr 2007 bzw. Stand 31.12.2007.

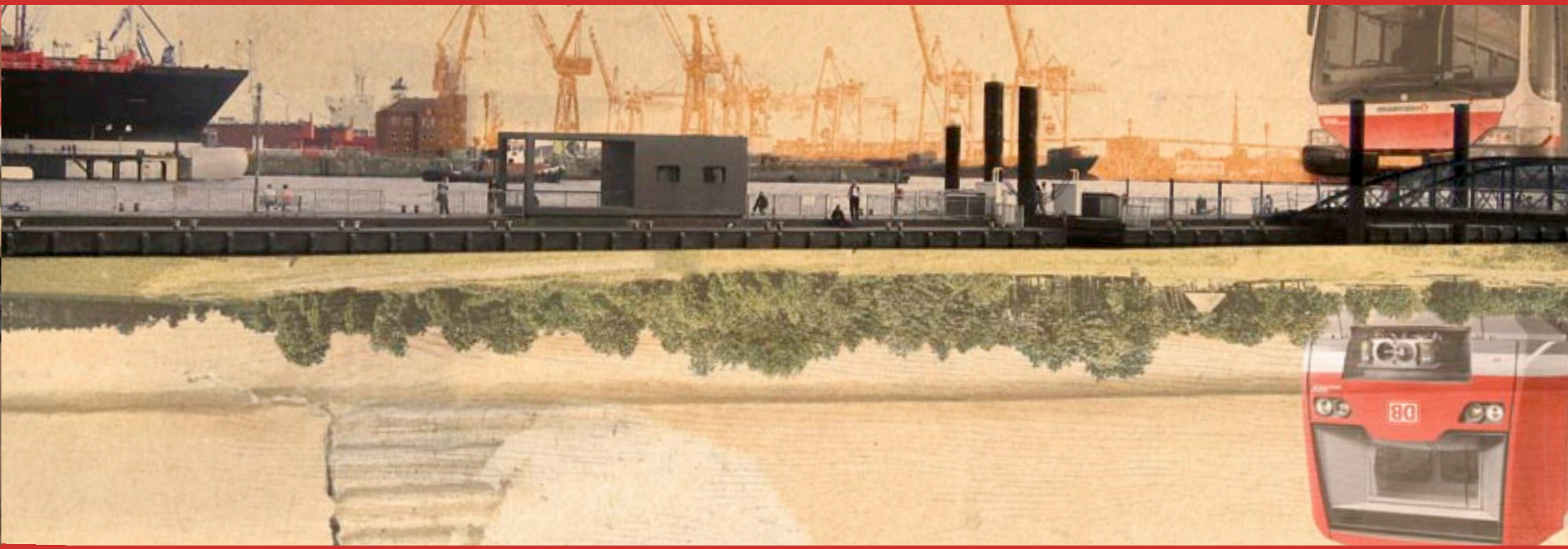
1) Angaben inkl. der Werte des U1-Abschnitts Garstedt–Norderstedt Mitte.
2) Verbundpartnerübergreifend eingesetzte Omnibusse sind doppelt erfasst.
3) Triebwagen werden als Wagen, mehrgliedrige Zugeinheiten entsprechend der Anzahl der Wagen gerechnet.
4) Inkl. Stadtwerke Norderstedt.
5) Inkl. Otto Strunk Omnibusbetrieb GmbH.
6) Inkl. Stadtwerke Bad Oldesloe GmbH und Mittelzentrumsholding Bad Segeberg-Wahlstedt GmbH & Co. KG.
7) Inkl. Verkehrsgesellschaft Südholstein mbH und LBB Linienbus Berkenthin GmbH.
8) Angaben vorläufig.

Daten des Verbundes

	2006	2007
Linien	682	683
Bus/Fähre	655	656
Schnellbahn	27	27
Haltestellen	9.677	9.548
Bus/Fähre	9.396	9.271
Schnellbahn	281	277
Streckenlänge (km)	13.142	12.362
Bus/Fähre	12.261	11.533
Schnellbahn	881	829
Linienlänge (km)	17.417	16.426
Bus/Fähre	16.371	15.370
Schnellbahn	1.046	1.056
Fahrzeuge	3.596	3.723
Bus/Fähre	1.956	1.975
Schnellbahn	1.640	1.748
Wagenkilometer (Mio.)	301	298
Bus/Fähre	105	108
Schnellbahn	196	190

	2006	2007
Platzkilometer (Mio.)	36.024	35.531
Bus/Fähre	8.651	8.640
Schnellbahn[1)]	27.373	26.892
Personenkilometer (Mio.)[1)]	5.477	5.679
Bus/Fähre	1.404	1.439
Schnellbahn	4.073	4.241
Verbundfahrgäste	600,5	618,0
Fahrgäste in den Linien (Mio.)[1)]	859	884
Bus/Fähre	367	377
Schnellbahn	492	508
Verkehrseinnahmen (Mio. Euro)	504	530
Fläche im Verbundgebiet (km²)	8.616	8.616
Hamburg	747	747
Schleswig-Holstein	4.036	4.036
Niedersachsen	3.833	3.833
Einwohner im Verbundgebiet (Tsd.)	3.340	3.359
Hamburg	1.754	1.768
Schleswig-Holstein	970	973
Niedersachsen	616	618
Verkehrsunternehmen	35	35

[1)] Werte für 2007 vorläufig.

Impressum

Herausgeber: Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV)
Steindamm 94, 20099 Hamburg
Telefon: (040) 32 57 75-0
Telefax: (040) 32 57 75-8 20
E-Mail: info@hvv.de
Redaktion: Ina Luderer, HVV
Illustrationen: Madlen Kleest
Gestaltung: Zum goldenen Hirschen, Hamburg
Druck: Zenner Druck