

# Hamburger Verkehrsverbund



**Bericht 2008**

Mehr als ein Ziel

**HVV**



## Liebe Leserinnen, liebe Leser,

mit dem HVV fährt man nicht nur bequem zur Arbeit, sondern auch zu seinen Freizeitzielen. Freie Zeit genießen, gute Laune haben und den HVV nutzen – das passt gut zusammen, finden wir. Dieses Gefühl wollen wir Ihnen mit den Bildern unseres Berichtshefts vermitteln und dazu selbstverständlich interessante Informationen über die Arbeit des vergangenen Jahres bieten.

Wir wünschen eine kurzweilige Lektüre!



# Inhalt

<b>GRUSSWORT</b> .....	4	<b>MARKETING UND KOMMUNIKATION</b> .....	18
Viele Partner, ein Ziel.....	4	Freie Fahrt fürs Klima – autofreie Sonntage im HVV.....	20
<b>VORWORT</b> .....	5	Werbung für den Freizeitverkehr.....	20
Kurs gehalten in bewegten Zeiten.....	5	Kundendialog.....	21
<b>VERKEHRSANGEBOT UND SERVICE</b> .....	6	HVV-Kundenbarometer.....	22
Ein Jahr S-Bahn und Metronom zwischen Hamburg und Stade.....	8	Verbundweites Marketingkonzept.....	23
Lange erwartet: die S-Bahn zum Flughafen.....	8	<b>ZAHLEN, DATEN, FAKTEN</b> .....	24
Angebotsoffensive im Busnetz.....	9	Immer mehr Fahrgäste – besonders im Berufsverkehr.....	26
Park and Ride und Bike and Ride in der Metropolregion.....	10	Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen.....	26
Eine neue Stadtbahn für Hamburg.....	10	Zurück zum 1-Pool-Modell in der Einnahmenaufteilung.....	27
Verbundweite Qualitätssteuerung.....	11	Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes.....	28
<b>TARIF UND VERTRIEB</b> .....	12	Daten der Verkehrsunternehmen.....	30
Tarifänderung Januar 2009.....	14	Daten des Verbundes.....	31
Indizes als Orientierungshilfe für Tarifierpassungen.....	14	Impressum.....	31
Neue Fahrkartenautomaten.....	15		
Optimierung des Vertriebs im Umland.....	15		
E-Ticket – eine Karte für alle Stammkunden.....	16		
Handyticket-Angebot erweitert.....	17		



## Viele Partner, ein Ziel

Ein leistungsfähiger öffentlicher Nahverkehr ist das Rückgrat stadtverträglicher, umweltschonender und klimafreundlicher Mobilität. Das gilt auch in Hamburg und der Metropolregion. Im vergangenen Jahr hat der Hamburger Verkehrsverbund erneut gezeigt, wie erfolgreich ein modernes, kundenorientiertes Nahverkehrssystem sein kann. Immer mehr Menschen steigen auf Bahnen, Busse und Fähren um.

Damit das Angebot des HVV noch attraktiver wird und die Kapazitäten mit den wachsenden Fahrgastzahlen Schritt halten, müssen schon heute die Weichen richtig gestellt werden. Ein bedeutender Schritt ist die Entscheidung für den Bau eines neuen Stadtbahnnetzes, dessen erste Strecke 2014 in Betrieb gehen soll. Aber auch in die bestehenden Systeme, u.a. im Schienenverkehr, muss weiter investiert werden.

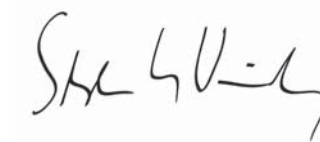
In der Metropolregion macht die zunehmende Verflechtung von Stadt und Umland eine intensive Zusammenarbeit mit den Nachbarkreisen außerhalb des HVV-Gebiets erforderlich. In Schleswig-Holstein besteht ein reibungsloser Übergang zwischen Verbundtarif und Schleswig-Holstein-Tarif, in Niedersachsen werden – dem Wunsch der Landkreise gemäß – die Übergangstarife ausgeweitet. Der ÖPNV lässt die Metropolregion zusammenwachsen.

Dass die Fahrgäste mit ihrem HVV sehr zufrieden sind, zeigen die regelmäßigen Kundenbefragungen, und diese Kundenzufriedenheit ist die wichtigste Basis des Erfolgs. Bei wachsenden Fahrgastzahlen kontinuierlich hohe Qualität zu bieten, ist eine große Leistung des

HVV, der Verkehrsunternehmen und ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Gemeinsam werden sie auch in Zukunft daran arbeiten, den Mobilitätsbedürfnissen der Menschen gerecht zu werden, den Standort zu stärken und Klima und Umwelt zu schützen – viele Partner, ein Ziel!



Dr. Stephan Hugo Winters



Staatsrat der Behörde für  
Stadtentwicklung und Umwelt  
der Freien und Hansestadt Hamburg  
Aufsichtsratsvorsitzender des  
Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

## Kurs gehalten in bewegten Zeiten

Der Blick zurück zeigt ein zweigeteiltes Jahr 2008: Anhaltend hohe Wachstumsraten, stetig sinkende Arbeitslosenzahlen und immer neue Rekordpreise für Kraftstoffe bestimmten bis zur Jahresmitte die Schlagzeilen, ehe die Finanz- und Wirtschaftskrise im Spätsommer auch Deutschland erfasste. In der Folge geriet vieles ins Rutschen, ein Ende ist bisher nicht absehbar.

Angesichts dieser Situation ist die aktuelle Nachfrageentwicklung im HVV besonders bemerkenswert, denn das ohnehin schon hervorragende Ergebnis von 2007 konnte nochmals übertroffen werden. Insgesamt stieg die Fahrgastzahl im abgelaufenen Jahr 2008 um 3,3 Prozent auf 638,1 Millionen. Gleichzeitig erhöhten sich 2008 die Fahrgeldeinnahmen um 5,1 Prozent auf 557,1 Millionen Euro. Diese erfreuliche Entwicklung setzt sich, zunächst unbeeindruckt von ungünstigen äußeren Faktoren, bisher in annähernd allen Fahrkartensegmenten fort. Beispielhaft sei hier der durch die im Sommer 2008 extrem hohen Benzinpreise verursachte Kundenzulauf beim Zeitkartensegment genannt, er ebte auch dann nicht ab, als die Kraftstoffkosten zum Jahresende wieder um ein Drittel fielen. Seit Jahresmitte 2009 ist allerdings zu bemerken, dass die Zuwachsraten abnehmen oder stagnieren. Unser Jahresziel von 1,2 Prozent Zunahme der Fahrgastzahlen werden wir voraussichtlich dennoch erreichen.

Der ÖPNV in der Metropolregion erweist sich in der Wirtschaftskrise als widerstandsfähig. Damit das so bleibt, ist der weitere Ausbau unseres Leistungsangebots folgerichtig und notwendig. Rechnung getragen wurde und wird diesem Anspruch durch eine Vielzahl von Maßnahmen: Im Dezember 2008 nahm die Flughafen-S-Bahn ihren Betrieb auf, der Bau der U4 wird planmäßig vorangetrieben, die Wiedereinführung der Stadtbahn ist beschlossen und das Busnetz erfährt kontinuierlich Leistungsausweitungen und Taktverdichtungen. Qualitätsverbesserung und Angebotsausweitung sowie angemessene Tarifierhebungen zu deren Finanzierung sind das Rezept, um den ÖPNV attraktiv zu halten. Der umgekehrte Weg führt in die Abwärtsspirale, wie sie in den 80er Jahren zu verzeichnen war. Ein Weg, den wir uns angesichts der Bedeutung des ÖPNV für das Klima nicht leisten können.



Peter Kellermann

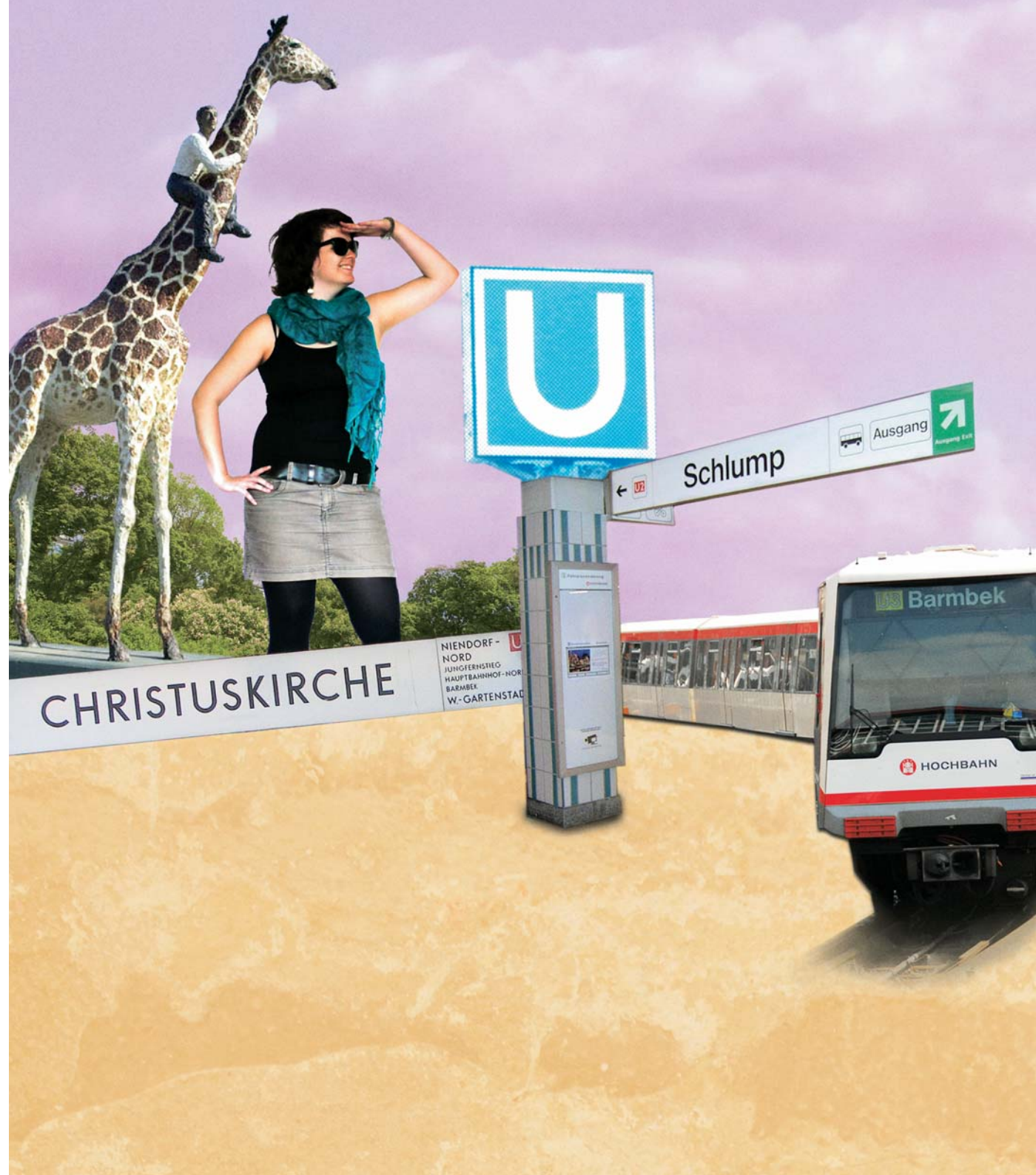


Lutz Aigner

Geschäftsführer  
Hamburger Verkehrsverbund GmbH

# Verkehrsangebot und Service

- Ein Jahr S-Bahn und Metronom zwischen Hamburg und Stade
  - Lange erwartet:  
die S-Bahn zum Flughafen
- Angebotsoffensive im Busnetz
- Park and Ride und Bike and Ride in der Metropolregion
- Eine neue Stadtbahn für Hamburg
- Verbundweite Qualitätssteuerung







**M2 NIENDORF MARKT**  
 über Schlump Christuskirch  
 Hagenbecks Tierpark  
 in 1 Min



1



**Information**  
 Große Hafenrundfahrt Hafenfahren im **HVV**  
**Abfahrten Brücken 1-3**

Accessibility and platform information signs:

- Wheelchair icon
- Stroller icon
- Gleis 4
- Information icon (i) and Notruf (Emergency) icon



# Verkehrsangebot und Service

## Ein Jahr S-Bahn und Metronom zwischen Hamburg und Stade

Seit dem Fahrplanwechsel Ende 2007 fährt die S-Bahn von Hamburg über die bisherige Endhaltestelle Hamburg-Neugraben weiter nach Stade. Die Zweisystemzüge fahren bis Neugraben mit Gleichstrom, von dort bis Stade mit Wechselstrom. Gleichzeitig übernahm die Metronom-Eisenbahngesellschaft die bisher von der DB erbrachten Leistungen zwischen Hauptbahnhof und Cuxhaven.

Während die S-Bahn-Verlängerung zu deutlichen Fahrplanverbesserungen führte, haben auf der Metronom-Strecke vor allem die modernen Doppelstock-Wagen die Angebotsqualität verbessert. Beide Angebote ergänzen sich und haben viele neue Fahrgäste angezogen. Besonders bei der S-Bahn ist die Nachfrage stark gestiegen, sodass bereits wenige Monate nach dem Start der morgendliche 10-Minuten-Takt ab Buxtehude ausgeweitet und mehrere Züge verlängert wurden.

Durch die Zweisystemtechnik und Benutzung der vorhandenen Gleise konnten die Investitionskosten der S-Bahn auf ein für Hamburg und Niedersachsen tragbares Maß begrenzt werden. Zugleich sind aber durch die von S-Bahn, Metronom und Güterverkehr gemeinsam genutzte Strecke die gegenseitigen Abhängigkeiten und Störquellen verstärkt worden. Deshalb kam es vor allem in der Startphase, aber auch danach immer wieder zu Beeinträchtigungen und häufig wurden Verspätungen einer Zugart auf die andere übertragen.

- Als größtes Problem erwiesen sich Mängel der Infrastruktur, auch auf dem Abschnitt zwischen Cuxhaven und Stade, wo z.B. ein längerer eingleisiger Abschnitt existiert. Vor allem der gestiegene Güterverkehr nach Cuxhaven sorgte für Verspätungen.
- Im Herbst häuften sich Probleme: Feiner Regen und starker Laubfall führten zu einem Schmierfilm auf den Schienen, der die Bremswege verlängerte und so zum Langsamerefahren zwang. Deshalb wurden 2009 umfangreiche Rückschneideaktionen durchgeführt.
- Anfangs waren die Fahrzeiten für die S-Bahn zu knapp bemessen, daher wurde zum Fahrplanwechsel Ende 2008 eine Verlängerung von zwei Minuten eingeplant und so die Pünktlichkeit erheblich gesteigert.

Gemeinsames Ziel der Eisenbahnunternehmen, der Aufgabenträger und des HVV war und ist es, die Störquellen des Betriebs zu beseitigen oder zu reduzieren. Die hier gewonnenen Erfahrungen können künftig hilfreich sein, denn auf den anderen Hamburger Zulaufstrecken wird sich durch den zunehmenden Güterverkehr vom und zum Hamburger Hafen die Situation verschärfen.

## Lange erwartet: die S-Bahn zum Flughafen

Viele Jahre lang war der Ausbau des Hamburger Flughafens wegen der Idee eines Großflughafens bei Kaltenkirchen blockiert und damit auch die Entscheidung über einen Schnellbahnanschluss. Erst mit der Einstellung dieser Überlegungen konkretisierte sich die Planung für den Ausbau des Flughafens Hamburg und es wurden verschiedene Varianten der Schnellbahnanbindung untersucht. Am Ende wurde eine S-Bahn-Stichstrecke von Ohlsdorf zum Flughafen als beste Lösung bewertet. Dafür sprach die direkte Verbindung zum Hamburger Hauptbahnhof und zur Innenstadt. So ist der Flughafen für die gesamte Metropolregion Hamburg besser mit öffentlichen Verkehrsmitteln erreichbar. Die endgültige politische Entscheidung für den Bau fiel 1999.

Die rund drei Kilometer lange Neubaustrecke wurde komplett zweigleisig gebaut. Die einzige neue Haltestelle ist „Hamburg Airport (Flughafen)“. Die Terminals sind günstig durch Zugänge an den Bahnsteigenden und mehrere Aufzüge erreichbar. Die Kosten für die Gesamtmaßnahme betragen rund 280 Millionen Euro, von denen der Bund 60 Prozent übernahm. Die Komplementärfinanzierung erfolgte durch Hamburger Mittel.

Am 11. Dezember 2008 wurde die Flughafen-S-Bahn eingeweiht, einen Tag später nahm sie ihren fahrplanmäßigen Betrieb auf. Der Flughafen ist seitdem über die Linie S1 angebunden, deren Züge aus Richtung Wedel/Blankenese kommend in Ohlsdorf geteilt werden. Während der erste Zugteil zum Flughafen fährt, bedient der





## Angebotsoffensive im Busnetz

zweite Zugteil die Strecke nach Poppenbüttel. Die Flughafen-S-Bahn fährt von 6 bis 23 Uhr im 10-Minuten-Takt (am Wochenende ab 7.30 Uhr), in der übrigen Zeit alle zwanzig Minuten. Der erste Zug erreicht den Flughafen um 4.28 Uhr, der letzte startet um 0.13 Uhr Richtung Innenstadt. Auf der neuen Strecke zum Flughafen werden täglich mehr als 10.000 Fahrgäste befördert.

Mit Inbetriebnahme der Flughafen-S-Bahn wurden die Buslinien im Bereich des Flughafens und des Stadtteils Fuhlsbüttel an die neue Situation angepasst: Die Linie 110 zwischen Ohlsdorf und Flughafen wurde eingestellt, die Linien 172, 174 und 26 in ihrem Linienweg verändert. Für eine bessere Bedienung der Lufthansa-Basis verdichteten wir den Fahrplan der Linie 292 und verlängerten sie bis zum U-Bahnhof Lattenkamp.

Neben der S-Bahn wird der Flughafen nun von drei HVV-Buslinien bedient: Metrobus 26, Stadtbus 292 und Schnellbus 39. Mit der Nachtbus-Linie 606 (montags bis freitags) und der Stadtbus-Linie 274 (am Wochenende ab Ohlsdorf) kann der Flughafen auch nachts erreicht werden.

Durch die Erweiterung seines Bedienungsgebiets und neue attraktive Schienenverkehrsangebote hat der HVV in den vergangenen Jahren viele Fahrgäste hinzugewonnen. Dabei wird leicht vergessen, dass über 40 Prozent der Fahrten im HVV mit dem Bus unternommen werden. Entsprechend hoch ist das Potenzial, mit Angebotsverbesserungen zusätzliche Kunden von den Vorteilen des HVV zu überzeugen. Ein Beleg dafür ist das 2001 eingeführte Metrobus-Netz, das mit 17 Prozent Fahrgastzuwachs von 2001 bis 2007 aufwartete.

Nach dem Metrobus-Erfolg hat der HVV das gesamte Hamburger Stadtbusnetz auf Verbesserungsmöglichkeiten untersucht und startete im Dezember 2008 eine weitere Angebotsoffensive im Busverkehr. Es sollen in mehreren zeitlichen Stufen neue, attraktive Verbindungen eingerichtet und bestehende Linien erweitert werden.

Die erste Stufe wurde im Dezember 2008 mit folgenden Maßnahmen realisiert: Die Metrobus-Linie 4 fährt nun zusätzlich zu den Linien 3 und 6 in die Hafencity. Auf diese Weise werden Eimsbüttel und das Univiertel direkt mit der

Hafencity verbunden. Die Großsiedlung Osdorfer Born erhielt durch Verschwenkung der Metrobus-Linie 3 eine direkte Busverbindung in die Innenstadt. Die Buslinien im Umfeld des Flughafens wurden an die durch die Flughafen-S-Bahn bedingte neue Situation angepasst, wobei wir für eine auch weiterhin gute Busanbindung dieses Gebiets – sogar mit einigen Verbesserungen – sorgten.

In weiteren Stufen sollen fünf ganz neue Busverbindungen und die Verlängerung von vier Buslinien realisiert werden. Dicht besiedelte Hamburger Stadtteile wie z.B. Barmbek und Billstedt sowie Harvestehude und Winterhude sollen dadurch direkt verbunden werden. Diese Maßnahmen stehen noch unter dem Vorbehalt abschließender Prüfungen der technischen und der finanziellen Machbarkeit. Wegen des engen Straßenraums auf einigen Routen muss außerdem die betriebliche Durchführbarkeit besonders intensiv vorbereitet werden.

Parallel zur Planung neuer Stadtbusverbindungen hat der HVV 2008 und Anfang 2009 den Fahrplan besonders stark frequentierter Metrobus-Linien weiter verdichtet: Ende Oktober auf den Linien 4, 6, 7 und 23 und Anfang April auf den Linien 15 und 22.

# Verkehrsangebot und Service

## Park and Ride und Bike and Ride in der Metropolregion

Park and Ride (P+R) bietet die Möglichkeit, kostengünstig und schnell sein Ziel zu erreichen. Bei einem flächendeckenden Angebot von P+R außerhalb des Hamburger Zentrums kann ein kurzer Weg zu den Bahnstationen angeboten werden und der Weg mit dem Pkw möglichst kurz ausfallen. Die Hauptverkehrsstraßen – besonders in Hamburg – werden entlastet und Emissionen reduziert.

Die Metropolregion Hamburg hat uns beauftragt, den aktuellen Stand von P+R im Hamburger Raum zu skizzieren und ein P+R-Konzept für die Metropolregion zu formulieren. Zurzeit sind in der gesamten Metropolregion etwa 35 Prozent der P+R-Anlagen zu mindestens 90 Prozent ausgelastet, gut ein Fünftel zu 100 Prozent. Auf HVV-Gebiet ist knapp ein Drittel der Anlagen voll ausgelastet und fast die Hälfte zu über 90 Prozent, es ist also kaum noch eine Kapazitätsreserve vorhanden.

Neben der Beschreibung des bestehenden Angebots ermitteln wir anhand des Auslastungsgrads den Ausbaubedarf. Außerdem formulieren wir Grundsätze, die beim Ausbau beachtet werden sollten. Zwei Aspekte werden schwerpunktartig beleuchtet: zum einen die Einführung von Gebühren für P+R durch einzelne Kommunen,

wodurch leider P+R im HVV nicht mehr generell kostenlos ist. Zum anderen geht es um eine verbesserte aktuelle Information über P+R, um die Lenkung der Nachfrage zu Anlagen mit freien Plätzen zu ermöglichen. Dies kann beispielsweise sowohl durch statische als auch durch dynamische Beschilderungen an den Straßen geschehen.

Den Leitvorstellungen des Hamburger Achsenkonzeptes folgend, sollte P+R vor allem entlang der Entwicklungsachsen außerhalb des verdichteten Kernraumes der Metropolregion Hamburg angeboten werden, um Autofahrten vor allem in verdichteten Bereichen zu reduzieren, wo die Schadstoffbelastung besonders hoch ist.

Im Anschluss an die P+R-Untersuchung soll das Thema „Bike and Ride“ (B+R) näher beleuchtet werden. Die Schwierigkeiten der Schaffung einheitlicher Rahmenbedingungen für die Metropolregion bestehen auch für B+R. Die Bedeutung für den ÖPNV kann mindestens ebenso hoch eingeschätzt werden, wobei es andere Nutzerinnen und Nutzer anspricht. B+R kommt eher für innerörtliche Wege infrage und ist gegenüber P+R wesentlich klimafreundlicher.

## Eine neue Stadtbahn für Hamburg

Im Koalitionsvertrag der Hamburger Regierungsparteien CDU und GAL vom 17. April 2008 ist der Bau eines Stadtbahnnetzes vereinbart worden. Planungsgrundlage ist das von der Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt bis 2001 entwickelte Netz. Vorgesehen ist eine moderne Niederflurstadtbahn, weitgehend auf einem besonderen Bahnkörper verkehrend. Mit der Planung wurde die Hamburger Hochbahn AG beauftragt, die später auch Bau und Betrieb übernehmen soll. Der HVV ist in die Planungsarbeiten eingebunden und wirkt sowohl in einem Facharbeitskreis als auch im Lenkungsreis zu diesem Projekt mit.

Zunächst war über die erste Strecke und den ersten Bauabschnitt zu entscheiden. Vorgaben hierfür waren die Anbindung des Stadtteils Steilshoop und der Betriebshofstandort „Gleisdreieck“ zwischen S-Bahn, U-Bahn und Güterumgehungsbahn nördlich der Hebebrandstraße. Nach eingehenden Untersuchungen hat die Behörde für Stadtentwicklung und Umwelt im Januar 2009 entschieden, die erste Stadtbahnlinie von Bramfeld in Richtung Altona zu führen. Der erste Bauabschnitt reicht von Bramfeld bis zur U-Bahn-Haltestelle Kellinghusenstraße.

Die erste Planungsphase umfasste unter Beteiligung des HVV u. a. die Festlegung der Systemparameter zu Infrastruktur, Fahrzeugen, Betriebsprogramm und Fahrgastinformation sowie die Ausgestaltung der Barrierefreiheit. Bis Sommer 2010 soll die Entwurfs- und Genehmigungsplanung abgeschlossen sein. Dann folgt das Planfeststellungsverfahren. Bei einem Baubeginn im Frühjahr 2012 könnte 2014 der erste Streckenabschnitt eines perspektivisch rund 50 Kilometer langen Stadtbahnnetzes in Betrieb genommen werden.

## Verbundweite Qualitätssteuerung

Im vergangenen Jahr wurde das neue HVV-Qualitätssteuerungssystem (QSV) erstmals finanzwirksam eingesetzt. Das Besondere an diesem Verfahren, das über 80 Prozent des HVV-Verkehrsaufkommens erfasst, ist der unternehmens- und aufgabenträgerübergreifende Ansatz. Die Ergebnisse der Qualitätsmessungen und -bewertungen werden allen Beteiligten offengelegt. Beteiligt sind Hamburger Hochbahn, S-Bahn Hamburg, VHH-PVG-Unternehmensgruppe sowie HADAG Seetouristik und Fährdienst. Zudem wurde das QSV bei Ausschreibungen zur Vertragsgrundlage gemacht, sodass weitere Unternehmen an dem Verfahren teilnehmen.

Am Beginn der Systementwicklung wurde entschieden, die Leistungsbewertungen zu einem wesentlichen Teil den Fahrgästen zu überlassen und neben Strafen für schlechte Leistungen auch Belohnungen für besonders gute Leistungen festzulegen. Als Grundlage für die Bonus-Malus-Marge dient der Gesamtertrag eines Verkehrsunternehmens (abzüglich einer Pauschale für Instandhaltung bei U- und S-Bahn). Die Bonus-Malus-Marge wurde mit +/- 5 Prozent des Gesamtertrags festgelegt, was zusammen ein Volumen von rund 25 Millionen Euro ergibt. Der HVV erstellt die Bonus-Malus-Berechnung und einen Zahlungsplan, nach dem die zu Maluszahlungen verpflichteten Unternehmen den bonusberechtigten ihre Ansprüche auf direktem Weg ausgleichen.

Die Qualitätsbewertung besteht aus den drei Komponenten Kundenzufriedenheit, Qualitätstests (Mystery Shopping) und Pünktlichkeit. Die Kundenzufriedenheitsbefragungen gehen zu 50 Prozent, die beiden anderen Bereiche zu je 25 Prozent in die Bewertung ein.

Bei den Kundenzufriedenheitserhebungen werden zehn bis zwölf Fragen zu verschiedenen Qualitätsaspekten (je nach Verkehrsmittel) gestellt. Befragt wird im Fahrzeug, sodass die Ergebnisse den Verkehrsunternehmen eindeutig zuzuordnen sind. Die Erhebungen erfolgen im Frühjahr und im Herbst.

Mit dem Mystery Shopping wird geprüft, ob Haltestellen und Fahrzeuge die in den HVV-Standards geforderten Ausstattungsanforderungen erfüllen und alles einwandfrei funktioniert. Bei den Bus- und Schiffshaltestellen ebenso wie bei den Fahrzeugen geht es vor allem um die Fahrgastinformation. Das Mystery Shopping führt nicht zu Boni, da hier nur die Einhaltung der Standards geprüft wird.

Die Bewertung der Pünktlichkeit erfolgt bei U- und S-Bahn aufgrund von Daten der Betriebsleitsysteme. Ab drei Minuten gilt eine Abfahrt als verspätet, unabhängig von der Ursache. Bei Bus und Schiff wird die Pünktlichkeit durch Kundenzufriedenheitsbefragungen bewertet, da hier eine Auswertung der Betriebsdaten zu aufwändig wäre.

Nach den Erhebungen im Basisjahr 2005 wurden auch 2006 und 2007 alle Messungen in vollem Umfang durchgeführt und die Bewertungsmechanismen getestet. In einer Als-ob-Berechnung wurden Bonus- und Malusbeträge ermittelt. Dies führte schon vor dem Start der Finanzwirkung zu einem positiven Trend: Über alle beteiligten Unternehmen ergab sich 2005 noch ein Malussaldo von 2,2 Millionen Euro, 2006 nur noch von 0,6 Millionen Euro. Im Jahr 2007 kam bereits ein positiver Saldo von 0,6 Millionen Euro zustande. Der Trend setzte sich auch im ersten finanzwirksamen Jahr 2008 in den meisten Bereichen fort, nur das Pünktlichkeitsergebnis der S-Bahn ist deutlich schlechter geworden; so ergibt sich gemäß vorläufiger Kalkulation 2008 insgesamt ein leicht negativer Saldo. Da S-Bahn und DB-Netz aber die Probleme gezielt angehen, ist demnächst wieder mit einer Verbesserung zu rechnen.





# Tarif und Vertrieb

- Tarifänderung Januar 2009
- Indizes als Orientierungshilfe für Tarifierpassungen
- Neue Fahrkartenautomaten
- Optimierung des Vertriebs im Umland
  - E-Ticket – eine Karte für alle Stammkunden
- Handyticket-Angebot erweitert









# Tarif und Vertrieb

## Tarifänderung Januar 2009

Um bei stark steigenden Kosten für den Personenverkehr und bei gleichzeitig steigenden Fahrgastzahlen weiterhin einen hochwertigen und umweltfreundlichen Nahverkehr anbieten zu können, haben wir am 1. Januar 2009 nach eineinhalb Jahren die HVV-Fahrpreise um durchschnittlich 3,3 Prozent angehoben. Aus dieser Tarifierhebung entstehen rund 13,5 Millionen Euro Mehreinnahmen pro Jahr.

Die Preise für längere Reiseweiten wurden überdurchschnittlich angehoben, um die Einnahmenverluste zu reduzieren, die durch die Verbundausweitungen nach Schleswig-Holstein und Niedersachsen entstanden sind. Der Preis der im Juni 2007 eingeführten Einzelkarte Kurzstrecke wurde nicht angehoben, um die positive öffentliche Wahrnehmung dieses neuen Angebotes zu stützen. Auch der Preis der Einzelkarte Nahbereich blieb unverändert, sodass sie nun preisgleich mit der 1-Zonen-Einzelkarte im Umland ist.

## Indizes als Orientierungshilfe für Tarifanpassungen

Der HVV hat in den ersten drei Jahrzehnten seines Bestehens Tarifanpassungen zum Teil jährlich, teilweise auch alle zwei Jahre vorgenommen. Ende der 90er Jahre waren die Kostensteigerungen und die allgemeine Preissteigerung sehr moderat. Dadurch wären bei einer jährlichen Preissteigerung Anhebungen von deutlich unter zwei Prozent angebracht gewesen. Daher ging der HVV 1998 von jährlichen Tarifanpassungen zu zweijährlichen Tarifanpassungen über. Die zuletzt durchgeführte Tarifanpassung im Jahr 2009 erfolgte 18 Monate nach der Tarifanpassung im Jahr 2007.

Durch die Erweiterung des HVV-Gebiets ist die Betroffenheit der Umlandkreise sowie der Länder Schleswig-Holstein und Niedersachsen vom HVV-Tarif deutlich gewachsen. Diese Aufgabenträger haben ein Interesse an einer rechtzeitigen, detaillierten und verbindlichen Koordination von tariflichen Maßnahmen, um die Tarifbildung transparent und nachvollziehbar zu gestalten.

Als gut geeignete Basis für Tarifanpassungsmaßnahmen sehen wir den deutschen Verbraucherpreisindex an. Er misst die durchschnittliche Preisentwicklung aller Waren und Dienstleistungen, die von privaten Haushalten für Konsumzwecke gekauft werden. Der Index wird in der Politik und den Medien häufig verwendet und weist somit eine hohe Transparenz auf. Der Verbraucherpreisindex soll als Basis dienen, der zusätzlich lokale kostenwirksame Besonderheiten berücksichtigen soll und entsprechend ergänzt werden muss.





## Neue Fahrkartenautomaten

Im Berichtsjahr haben Hamburger Hochbahn und Deutsche Bahn 750 neue Touchscreen-Fahrkartenautomaten aufgestellt. Durch die Beschaffung eines einheitlichen Automatentyps müssen sich unsere Fahrgäste nun kaum noch mit unterschiedlichen Geräten zurechtfinden. Für den HVV bot sich zudem die Chance, die Funktion des Fahrkartenautomaten in seinen Informationsmedien zu erklären.

Den HVV-Kundinnen und -Kunden bieten diese Automaten eine Fülle von Vereinfachungen. So können an allen Geräten auch Fahrkarten des Schleswig-Holstein-Tarifs gelöst werden. An den Automaten im Bereich der S- und Regionalbahn können neben den HVV- auch DB-Fahrkarten gekauft werden.

Im Laufe des Jahres 2009 werden diese Automaten ein neues, komfortables Bedienungs Menü erhalten. Für unsere Gelegenheitskunden ohne Tarifkenntnisse bietet der HVV erstmals die Möglichkeit, durch einfache Eingabe der gewünschten Start- bzw. Zielhaltestelle den richtigen Fahrpreis zu ermitteln.

Auch für Ziele im Bereich des Schleswig-Holstein-Tarifs wird die passende Karte angezeigt. Der Automat unterstützt durch Anbieten von Tages- und Gruppenkarten zudem die Wahl der günstigsten Fahrkarte. Diese neue Funktion soll das Studieren von Tarifaushängen und Automatenbeschreibungen überflüssig machen. Daneben bietet das Menü geübten Kunden über die Schnellkaufmaske den zügigen Kauf der gewünschten Fahrkarte.

## Optimierung des Vertriebs im Umland

Aufgabenträger und Verbundverkehrsunternehmen haben sich auf ein Konzept zur Optimierung des Vertriebs durch Service- und Verkaufsstellen außerhalb Hamburgs verständigt. Für die Überprüfung und Neuausrichtung der Standorte wurden diverse vertriebsrelevante Daten erfasst. Die Analyse ergab sowohl zusätzlichen Bedarf als auch Einsparmöglichkeiten. Zukünftig werden wir einmal pro Jahr den Veränderungsbedarf prüfen und mit den Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern abstimmen.

Die Zuständigkeiten und Finanzierungsregeln werden neu geordnet. Die über die Verkehrsverträge beauftragten Servicestellen werden wie bisher von den Ländern finanziert. Ergänzend werden Service- und Verkaufsstellen von den Kreisen bestellt und finanziert. Der HVV koordiniert diese Prozesse. Die Durchführung und Betreuung liegt bei den Verbundverkehrsunternehmen. Die Umlagefinanzierung für Servicestellen wird im Umland eingestellt. Ergänzend sind die Kommunikationswege neu festgelegt worden, um bei kurzfristigen Veränderungen flexibel und kundenfreundlich reagieren zu können.



# Tarif und Vertrieb

## E-Ticket – eine Karte für alle Stammkunden

Im Berichtsjahr haben wir das Konzept zur Einführung des E-Ticketings im HVV weiter vorangetrieben. Kernpunkt ist die Einführung einer einheitlichen Kundenkarte für alle regelmäßigen HVV-Nutzerinnen und -Nutzer. Der HVV will damit den Fahrgästen deutlich mehr Service bieten – etwa den bargeldlosen Fahrkartenkauf am Automaten oder im Internet. Außerdem zeigten Marktuntersuchungen, dass es im HVV-Tarif eine Angebotslücke zwischen Einzelkarten und Zeitkarten gibt. Mit der elektronischen Kundenkarte soll es angemeldeten Kunden daher ermöglicht werden, bei Zahlung eines monatlichen Grundpreises Einzel- und Tageskarten mit einem deutlichen Rabatt zu erwerben. Damit können wir zukünftig auch Fahrgästen, die zwei- bis dreimal pro Woche fahren und für die sich eine Zeitkarte noch nicht lohnt, ein attraktives Angebot machen. Alle gewünschten Einzel- und Tageskarten können dann bargeldlos am Automaten erworben und auf der Kundenkarte gespeichert werden; die Abrechnung zum reduzierten Preis erfolgt durch Abbuchung vom Konto oder aus einem vorausbezahlten Guthaben.

Voraussetzung für das E-Ticketing ist die Vernetzung aller Verkaufssysteme. Mit Hilfe externer Berater hat der HVV inzwischen alle wesentlichen Anforderungskriterien erstellt. Dabei wurde das Verfahren mit den Datenschutzbeauftragten abgestimmt. Derzeit bereiten wir die Ausschreibung der notwendigen Komponenten zur Sicherstellung des Datenaustauschs vor. Mit der Bereitstellung wird zum Jahreswechsel 2009/10 gerechnet, sodass anschließend die Integration der Verkaufs- und Hintergrundsysteme erfolgen kann.

Das Verfahren soll zunächst in einer Pilotregion erprobt werden. Als Testregion wurden der Bezirk Hamburg-Harburg und der angrenzende Landkreis Harburg ausgewählt. Es handelt sich dabei um ein ausreichend großes Gebiet, um übertragbare Ergebnisse für den Gesamtverbund zu liefern; zugleich besteht eine gewisse Abgrenzbarkeit gegenüber dem übrigen HVV. Insgesamt werden etwa 300 Busse, 60 Fahrkartenautomaten sowie mehrere Servicestellen mit der neuen Technik ausgerüstet. Ergänzend zur Erprobung des Angebots für Gelegenheitskunden sollen auch erste Nutzer des HVV-Großkundenabonnements und Semestertickets einbezogen werden. Der Start ist für Herbst 2010 geplant.

Eine Realisierung dieses komplexen Ansatzes ist nur möglich, weil das Projekt von Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern gemeinsam getragen wird. Die Länder Hamburg, Schleswig-Holstein und Niedersachsen stellen Fördermittel zur Aufrüstung der Verkaufsgeräte bereit, die Metropolregion fördert Marketing und begleitende Marktforschung. Da der HVV-Ansatz viele innovative Elemente enthält – so

z.B. die Vernetzung mehrerer Verkaufs- und Hintergrundsysteme sowie das neue Tarifangebot für Gelegenheitskunden – beteiligt sich auch der Bund im Rahmen seiner Initiative E-Ticket Deutschland. Etwa ein Drittel der Kosten wird von den Verkehrsunternehmen selber getragen.

Das Verfahren basiert auf dem einheitlichen Standard der VDV-Kernapplikation, über den eine deutschlandweite Nutzung der elektronischen Kundenkarten möglich ist. So laufen derzeit mehrere Projekte, die das E-Ticketing deutschlandweit voranbringen sollen.



## Handyticket-Angebot erweitert

Ende April 2007 wurde das bundesweite Handyticket-Pilotprojekt gestartet. Damit sollte die technische Umsetzbarkeit des Fahrkartenvertriebs auf Java-Basis für mehrere Tarifräume und zugleich die Marktakzeptanz getestet werden. Inzwischen hat sich gezeigt, dass das Verfahren nach Anmeldung und Installation des Handyprogramms gut funktioniert und der Fahrkartenkauf über ein Menü auch für verschiedene Regionen ohne Schwierigkeiten möglich ist. Der HVV hat das Projekt mitentwickelt und zunächst Einzel- und Tageskarten für den Großbereich Hamburg angeboten, im Juni 2009 aber auf das gesamte Tarifgebiet und auf Ergänzungskarten für Zeitkarteninhaber ausgeweitet.

Gemäß Marktuntersuchungen stößt das Verfahren bei den Nutzern auf hohe Akzeptanz; die Weiterempfehlungsrate liegt bei über 85 Prozent. So haben sich bundesweit in den 14 Regionen schon mehr als 40.000 Kunden registriert; im HVV allein rund 10.000.

Schwierigkeiten treten zum Teil noch bei der Installation des Programms auf. Dies liegt vor allem an der fehlenden Standardisierung bei den Endgeräten und den Mobilfunkbetreibern. Für Anfang 2010 ist die Überführung des Pilotversuchs in den Regelbetrieb vorgesehen. Derzeit wird eine europaweite Ausschreibung vorbereitet, wobei die Erkenntnisse der Pilotphase berücksichtigt werden. So soll das Verfahren für die Kunden vereinfacht und Einsparungen bei den Abwicklungskosten erreicht werden.



# ***Marketing und Kommunikation***

- Freie Fahrt fürs Klima – autofreie Sonntage im HVV
- Werbung für den Freizeitverkehr
- Kundendialog
- HVV-Kundenbarometer
- Verbundweites Marketingkonzept







# Marketing und Kommunikation

## Freie Fahrt fürs Klima – autofreie Sonntage im HVV

Die von Hamburg im Rahmen seines Klimaschutzprogramms initiierten autofreien Sonntage haben sich als eine gute Marketing-Aktion für den HVV erwiesen. Der HVV sieht seinen Beitrag zum Klimaschutz darin, einen über das ganze Jahr hinweg attraktiven öffentlichen Nahverkehr anzubieten. Dadurch gelingt es uns, neue Fahrgäste zu gewinnen und dauerhaft an den HVV zu binden.

Eine gute Gelegenheit, den HVV einmal auszuprobieren, boten die vier autofreien Sonntage des vergangenen Jahres. Am 20. Januar, 20. April, 20. Juli und 21. September 2008 konnten alle Verkehrsmittel im gesamten HVV-Gebiet kostenlos genutzt werden. An diesen Sonntagen luden, von der Leitstelle Klimaschutz des Hamburger Senats organisiert, zahlreiche Veranstaltungen unter dem Motto „Freie Fahrt fürs Klima“ in Hamburg und im Umland ein, sich über das Thema Klimaschutz zu informieren. Die Stadt Hamburg erstattete dem HVV den Einnahmeausfall mit 200.000 Euro je Aktionstag.

Einen weiteren Anreiz, das Auto öfter einmal stehen zu lassen, bot das HVV-Probe-Abo, das es nur während eines befristeten Aktionszeitraums zu kaufen gab und das automatisch nach drei Monaten endete. Mehr als ein Drittel der Probeabonnenten war aber von den Vorteilen eines dauerhaften Abonnements überzeugt und blieb dabei. Davon waren rund 15 Prozent Neukunden.

Die autofreien Sonntage werden auch in 2009 fortgeführt. Am 21. Juni und 20. September hieß bzw. heißt es wieder freie Fahrt fürs Klima.

## Werbung für den Freizeitverkehr

Der Bereich Freizeitverkehr weist für den HVV ein erhebliches Nachfragepotenzial auf: Für Einkäufen, private Versorgungen, Freizeitvergnügen werden 68 Prozent aller Wege zurückgelegt. Diese Fahrtenlässe waren daher eine wesentliche Zielrichtung der HVV-Werbekampagne 2008, wie beispielsweise die Werbung für die CC-Karte, mit der man außerhalb der Berufsverkehrszeiten äußerst preisgünstig den HVV nutzen kann. Über 20 Busse mit großflächiger Werbung fuhren fünf Monate lang quer durch die Stadt, um die CC-Karte als gutes Angebot bekannt zu machen. Gestützt wurde die Buswerbung durch Anzeigen in Szenemagazinen, Plakate in Fahrzeugen und in Haltestellen-Vitrinen.

Um die Bewohner des Umlandes detaillierter über das HVV-Verkehrsangebot zu informieren, entwickelten wir eine Hauswurfsendung. Sie zeigt anhand konkreter Freizeitaktivitäten, dass und wie der HVV eine Alternative zur Autofahrt darstellt.

Personen aus knapp 188.000 Haushalten in Lüneburg, Stade, Buxtehude, Winsen, Buchholz, Elmshorn, Bad Segeberg, Bad Oldesloe, Ratzeburg, Lauenburg, Mölln möchten etwas in

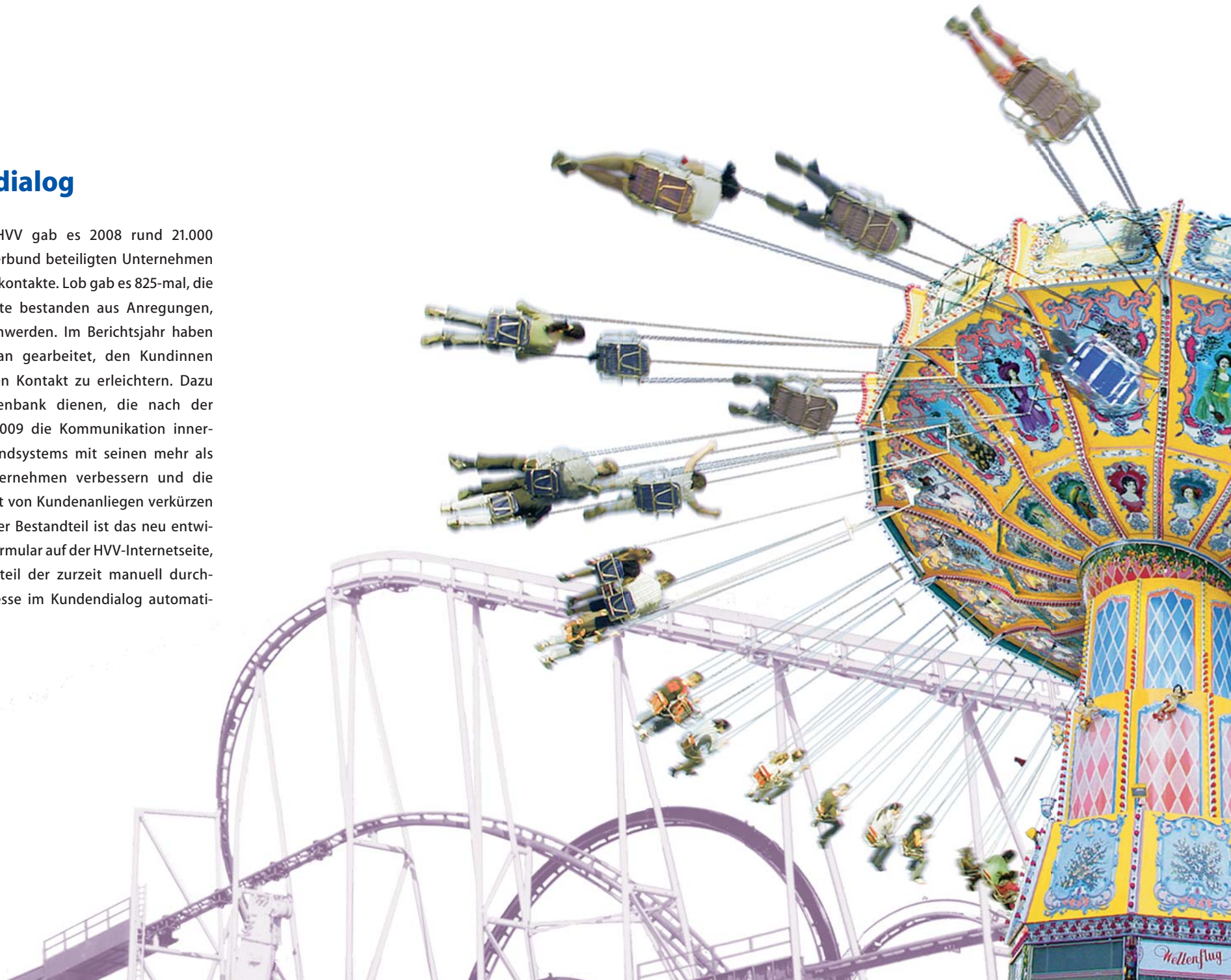
Hamburg erleben, ihre Freizeit mit besonderen Erlebnissen gestalten. Das neue HVV-Magazin für das Hamburger Umland präsentiert dieser Zielgruppe spannende Veranstaltungen mit Rabatten für HVV-Kunden. Zu jedem Ausflugstipp gibt's eine HVV-Fahrttempfehlung sowie aktuelle Informationen rund um Bus, Bahn und Fähre.





## Kundendialog

Im gesamten HVV gab es 2008 rund 21.000 von allen am Verbund beteiligten Unternehmen erfasste Kundenkontakte. Lob gab es 825-mal, die übrigen Kontakte bestanden aus Anregungen, Kritik und Beschwerden. Im Berichtsjahr haben wir weiter daran gearbeitet, den Kundinnen und Kunden den Kontakt zu erleichtern. Dazu wird eine Datenbank dienen, die nach der Testphase ab 2009 die Kommunikation innerhalb des Verbundsystems mit seinen mehr als 30 Verkehrsunternehmen verbessern und die Bearbeitungszeit von Kundenanliegen verkürzen wird. Ein weiterer Bestandteil ist das neu entwickelte Kontaktformular auf der HVV-Internetseite, das einen Großteil der zurzeit manuell durchgeführten Prozesse im Kundendialog automatisieren soll.



# Marketing und Kommunikation

## HVV-Kundenbarometer

Die Kundenzufriedenheit mit dem HVV zeigt auch 2008 ein sehr positives Bild. Bei der Globalzufriedenheit hat sich der HVV erneut verbessert und erreichte auf einer Skala von 1 für „vollkommen zufrieden“ bis 5 für „unzufrieden“ die Note 2,68. Dieser Wert liegt deutlich über dem bundesweiten Branchendurchschnitt von 2,84. Auf Hamburger Gebiet erreichte der HVV sogar die Note 2,60 und übertrifft auch damit die Durchschnittsnote von 2,77 für Ballungsräume mit über 500.000 Einwohnern. Besonders zufrieden zeigten sich die Nutzer der U-Bahn (2,54).

Der Anteil der zufriedenen Kunden ist auf 90 Prozent gestiegen, 98 Prozent wollen bestimmt oder wahrscheinlich wieder mit dem HVV fahren; 83 Prozent würden den HVV bestimmt oder wahrscheinlich weiterempfehlen.

Zusätzlich zur Globalzufriedenheit wurde die Zufriedenheit und Bedeutung von 39 einzelnen Leistungsmerkmalen ermittelt: Den Spitzenwert erreicht erneut der „Internetauftritt des HVV“ mit einem Wert von 2,37. Weiterhin zählen sehr bedeutende Merkmale wie die „Schnelligkeit der Beförderung“ (2,43), das „Linien- und Streckennetz“ (2,52), die „Fahrthäufigkeit tagsüber“ (2,66), das „HVV-Angebot am Wohnort“ (2,71), die „Pünktlichkeit/Zuverlässigkeit“ (2,77) und die „Anschlussicherung bei dichtem Takt“ (2,84) zu den Stärken des HVV. Gegenüber dem Vorjahr haben sich unter anderem die „Schnelligkeit der Beförderung“, „Komfort und Bequemlichkeit“ und die „Sauberkeit und Gepflegtheit der Fahrzeuge“ sowie das „Preis-Leistungsverhältnis“ signifikant verbessert.

Besonders die Angebotsverbesserungen im Landkreis Stade mit der Verlängerung der S-Bahn und dem Einsatz neuer Metronom-Züge machen sich im Kundenurteil positiv bemerkbar. Die im ersten Jahr nach Betriebsaufnahme vorhandenen Probleme bei Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit zeigen sich allerdings ebenso deutlich. Auch Angebotsreduzierungen im Schienenverkehr im Kreis Herzogtum Lauenburg schlagen sich dort in geringerer Zufriedenheit bei den Merkmalen „HVV-Angebot am Wohnort“ und „Fahrthäufigkeit tagsüber“ nieder.

Den Ergebnissen zufolge sind weitere Veränderungen in der Globalzufriedenheit vor allem durch Verbesserungen der Anschlussicherung, des Preis-Leistungsverhältnisses und der Fahrthäufigkeit in den Nebenverkehrszeiten zu erzielen.







## Verbundweites Marketingkonzept

Der HVV als Aufgabenträgergesellschaft und die Verkehrsunternehmen des Verbundes haben sich zusammengetan, um nach einem gemeinsamen Marketingkonzept vorzugehen. Damit sollen mehr Einheitlichkeit im Marktauftritt und mehr Marktpräsenz erreicht werden. Maßstab für den Erfolg am Markt soll nicht nur die aus einer Maßnahme entstehende Nachfrage sein, sondern auch die zusätzlichen Erträge. Damit wurden betriebswirtschaftliche Kriterien entwickelt.

Ende 2008 wurde das Konzeptpapier „Grundlagen des Marketings im Hamburger Verkehrsverbund“ fertiggestellt. Ein wesentlicher Teil des Konzepts ist die Definition der folgenden acht Handlungsfelder: Erstnutzertauglichkeit, Kommunikation der Basisqualität des HVV, Fahrgastinformationsstrategie, Tarifkommunikation, Vertriebsoffensive, differenzierte Bearbeitung von Teilmärkten, Fahrgast-Wohlfühloffensive und Kundenbindung. Die Erkenntnisse aus der Analyse sollen allen am Marketingprozess Beteiligten in den Bereichen Angebot, Tarif, Vertrieb, Kommunikation und im jeweiligen Qualitätsmanagement eine Orientierung geben.

Kurzgefasst erbrachte die Analyse folgende Ergebnisse:

- Um das bestehende Wachstumspotenzial auszuschöpfen, ist die Zugänglichkeit für Neukunden zu verbessern.
- Die ökologischen Vorteile der Nutzung von Bussen und Bahnen sind wichtige Faktoren und deshalb herauszuheben.

- Wegen der stark gewohnheitsgeprägten Entscheidung ist eine frühzeitige und dauerhafte Bindung der Kundinnen und Kunden anzustreben. Das Kundenbindungsmanagement wird zu einem wichtigen Handlungsfeld.
- Der potenzialträchtigste Zielmarkt ist der Freizeitverkehr. Um dieses Potenzial auszuschöpfen, ist die subjektive Eignung des HVV für Selten- und Neukunden zu verbessern.
- Über 18 Prozent der Bewohner im HVV-Gebiet, die heute noch keine Kunden sind, könnten durchaus den HVV für ihre Wege nutzen. Die Qualität der Basisleistung muss deshalb für Selten- und Nichtnutzer aktiver kommuniziert werden, damit das Preis-Leistungsverhältnis positiver wahrgenommen wird.
- Neue Vertriebstechologien (E-Ticketing, Handyticket, Online-Verkauf) müssen spürbaren Kundennutzen schaffen und Ertragschancen eröffnen.

Mit dem Konzept ist ein kontinuierlicher Austausch zwischen der Regieorganisation HVV und den ZVU-Bereichen (zentrale Verbundaufgaben) der Verkehrsunternehmen organisiert worden.

Eine weitere Optimierungschance ergibt sich durch die Einbeziehung der Vor-Ort-Kommunikation der Verkehrsunternehmen auf der Basis des Grundlagenpapiers. Werden die Erkenntnisse von allen Verkehrsunternehmen beachtet, ergibt sich ein einheitlicheres Auftreten mit mehr öffentlicher Wirkung und die begrenzten Etats aller Beteiligten (Unternehmen und deren Gesellschafter) werden optimal ausgenutzt.



# **Zahlen, Daten, Fakten**

- Immer mehr Fahrgäste – besonders im Berufsverkehr
- Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen
- Zurück zum 1-Pool-Modell in der Einnahmenaufteilung
  - Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes
- Daten der Verkehrsunternehmen
  - Daten des Verbundes
  - Impressum







werder-Moorfleet  
Mittlerer Landweg  
Allermöhe

Nettelbun  
Reinbek  
Wohltorf

Aumühle



ZOB

- 149 Bf. Winsen
- 4404 Bf. Winsen-Viehhallenweg
- 4406 Salzhausen-Evendorf
- 4409 Bf. Winsen
- 4410 Putensen



S2



# Zahlen, Daten, Fakten

## Immer mehr Fahrgäste – besonders im Berufsverkehr

Die Nachfragekennziffern des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) haben im Jahr 2008 erneut Rekordhöhe erreicht. Die Zahl der Fahrgäste ist um 3,3 Prozent auf 638,1 Millionen gestiegen. Damit ist die Steigerungsrate noch höher als im Jahr 2007 mit 2,9 Prozent. Mit dem Ergebnis von 2008 verzeichnet der HVV die höchste Fahrgastzahl seiner 44-jährigen Geschichte.

Die Fahrgeldeinnahmen im HVV erhöhten sich um 5,1 Prozent auf 557,1 Millionen Euro. Darin enthalten ist die Einnahmensteigerung aufgrund der Tarifierhebung von Mitte 2007. Ohne diesen Effekt sind die Einnahmen um 4,0 Prozent gestiegen.

Die positive Fahrgast- und Einnahmenentwicklung resultiert in erster Linie aus einem enormen Nachfrageplus bei den Zeitkarten des Berufsverkehrs: Die Fahrgastzahl stieg hier um 7,4 Prozent. Besonders erfolgreich ist das Großkundenabonnement (die Proficard) mit 10,4 Prozent Zuwachs. Für neue Abonnenten sorgte auch das Probe-Abo, das an drei autofreien Sonntagen angeboten wurde und zu Mehreinnahmen von 460.000 Euro führte. Über ein Drittel der Kunden ist nach Ablauf des dreimonatigen Probe-Abos im Abonnement geblieben. Alles in allem wurden 2008 durchschnittlich 700.000 Zeitkarten pro Monat verkauft, davon über 600.000 im Abonnement.

Bei den Seniorenkarten setzte sich der Aufwärtstrend ebenfalls fort. Hier stieg die Zahl der Fahrten um 5,8 Prozent. Dies ist vor allem auf den zunehmenden Anteil älterer Menschen zurückzuführen. Auch der Ausbildungsverkehr wartet mit deutlichem Zuwachs von 3 Prozent

auf und der Semesterticket-Absatz ist durch die Zunahme der Studierendenzahl um 4,7 Prozent im gleichen Maße gestiegen. Im Gegensatz dazu sank die Anzahl der Fahrten mit CC-Karten, die nur außerhalb der Berufsverkehrszeiten gelten, um 6,3 Prozent. Der Grund hierfür liegt hauptsächlich in der Tarifänderung vom Juli 2007 mit der überdurchschnittlichen Preisanhebung der CC-Schaltermkarten sowie dem Wegfall der Übertragbarkeit und der kostenlosen 1.-Klassenutzung.

Im Gelegenheitsverkehr verzeichneten wir 2008 nur einen Nachfrageanstieg von 0,7 Prozent. Der Absatz der Einzel-, Tages- und Gruppenkarten wurde unter anderem durch das sehr milde Winterwetter und die Beeinträchtigungen im Schienenverkehr auf der Strecke Hamburg – Lübeck sowie der Linie U1 zwischen Kellinghusenstraße und Fuhlsbüttel Nord sowie den zu Jahresende drastisch gesunkenen Kraftstoffpreisen gebremst.

Der Trend hin zu mehr Zeitkartennutzung wurde einerseits durch günstige wirtschaftliche und demografische Rahmenbedingungen unterstützt; andererseits hat der HVV sein Verkehrs-

und Serviceangebot auch im vergangenen Jahr an vielen Stellen verbessert. Hinzu kamen in der ersten Jahreshälfte 2008 die extrem hohen Benzinpreise, die gerade Berufspendler zum Umsteigen veranlasst haben. Für das Jahr 2009 erwartet der HVV trotz deutlich verschlechterter wirtschaftlicher Rahmenbedingungen noch einen Fahrgastzuwachs von 1,2 Prozent.

## Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen

Auch für das Berichtsjahr waren uns von der „team.arbeit.hamburg“ Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung (Aktivjobs) für Bezieher von Arbeitslosengeld II bewilligt worden. Dabei handelte es sich um 79 Stellen für den Zeitraum vom 1. Juli 2007 bis zum 30. Juni 2008, die wir in Eigenregie durchführten, und zusätzlich 21 Stellen für das Jahr 2008, die wir in Kooperation mit der Hamburger Hochbahn AG angeboten hatten. Im März 2008 eröffnete



## Zurück zum 1-Pool-Modell in der Einnahmenaufteilung

„team.arbeit.hamburg“ ein neues Interessenbekundungsverfahren für Regiearbeitsplätze für Erwachsene über 25 Jahren, an dem wir uns mit einem Projektvorschlag beteiligten. Dieser umfasste die Tätigkeitsschwerpunkte Fahrgastbetreuung, Betreuung von Park-and-Ride-Anlagen und von Verkehrsanlagen der U- und S-Bahn sowie administrative Tätigkeiten für die genannten Maßnahmen.

Unser Projekt ist darauf ausgerichtet, langzeitarbeitslose Menschen für einen längeren Zeitraum so zu beschäftigen, dass sie auf dem Arbeitsmarkt verwertbare Fähigkeiten und Kenntnisse erwerben können. Hierfür bieten wir eine differenzierte Palette an Einsatzmöglichkeiten, Qualifizierungsbausteinen und individueller Betreuung, die Qualifikationen und Biografie der Teilnehmer berücksichtigt und sie schrittweise auf den Arbeitsmarkt führen soll. Darüber hinaus bieten wir Weiterbildungsmöglichkeiten, um die Chancen auf Integration in den Arbeitsmarkt zu erhöhen. So können Serviceorientierung, Beratungs- und Kommunikationskompetenz, Sicherheitsbewusstsein, angemessener Umgang mit Konflikten, Umgang mit technischen Überwachungsanlagen, Qualitätskontrollen und statistische Erhebungen geübt werden.

Im Ergebnis wurden uns die im Interessenbekundungsverfahren angebotenen 100 Stellen für Arbeitsgelegenheiten bewilligt, und zwar zunächst vom 1.7.2008 bis zum 28.2.2009. Inzwischen ist der Zeitraum bis zum 31.12.2009 verlängert worden; bei der Entscheidung war unter anderem unsere relativ hohe Integrationsquote von 13,8 Prozent berücksichtigt worden.

Nach den Verbunderweiterungen nach Schleswig-Holstein (Ende 2002) und Niedersachsen (Ende 2004) war der bis dahin für die Aufteilung der Fahrgeldeinnahmen angewendete Schlüssel nicht mehr sachgerecht. Um die unterschiedliche Verkehrsstruktur zwischen Hamburg und den Erweiterungsgebieten mit längeren Reiseweiten und hohem Schülerverkehrsanteil zu berücksichtigen und eine Umverteilung der Zuschuldung von Linien mit langen hin zu kurzen Reiseweiten zu vermeiden, hatten wir ab dem Abrechnungsjahr 2003 für die Erweiterungsgebiete zwei zusätzliche Einnahmepools geschaffen.

Nach ersten Erfahrungen mit dem 3-Pool-Modell erarbeiteten unter Leitung des HVV zwei Arbeitsgruppen aus Unternehmens- und Aufgabenträgervertretern notwendige Anpassungsmaßnahmen zur Vermeidung von Fehlsteuerungen. Ersten Korrekturvorschlägen wie der Abrechnung von poolgrenzenüberschreitenden Linien über nur einen Pool haben die HVV-Gremien im Frühjahr 2007 zugestimmt. Zum Tragen kamen diese Veränderungen erstmals bei der Einnahmenaufteilung 2005.

Für das Abrechnungsjahr 2007 sind weitere grundlegende Anpassungen der Einnahmenaufteilung vorgesehen, um das Verfahren

- rechnerisch zu vereinfachen (u. a. Rückkehr zum 1-Pool-Modell),
- für die beteiligten Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger transparenter zu gestalten sowie
- die Ergebnisse im Basisjahr als sachgerecht unverändert zu lassen.

In den Arbeitsgruppen wurde ein entsprechender Vorschlag erarbeitet. Als Schlüsselgröße soll künftig die Anzahl der durchfahrenen Tarifzonen dienen. Gegenüber der bisherigen Bewertung von Einsteigern und Personenkilometern mit degressiven Wirkungskomponenten ist mit dem neuen Ansatz eine zunächst deutliche Reduzierung der Eingangsdaten verbunden. Daneben haben wir ein Fortschreibungsverfahren entwickelt, das die Einnahmenanteile aus dem Basisjahr berücksichtigt, um in Bezug auf das Basisjahr 2006 die Ergebnisneutralität des neuen Ansatzes sicherzustellen. Die neue Bewertungsmethode soll erstmals bei der Einnahmenaufteilungsrechnung für 2007 angewendet werden. Die HVV-Gremien werden voraussichtlich im Herbst 2009 darüber entscheiden.



# Zahlen, Daten, Fakten

## Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes

### Mitglieder des Aufsichtsrats des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

(Stand Juli 2009)

**Dr. Stephan Hugo Winters** (eingetreten 3.7.2008)

Vorsitzender ab 3.7.2008, Staatsrat, Behörde für  
Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

**Dr. Wolfgang Grimme**

Stellv. Vorsitzender, Landrat, Kreis Pinneberg

**Dietrich von Albedyll**

Geschäftsführer, Hamburg Tourismus GmbH

**Andreas Berewinkel**

Oberregierungsrat, Finanzbehörde Hamburg

**Joachim Bordt**

Landrat, Landkreis Harburg

**Gerhard Fuchs**

Staatsrat a. D. (16.10.2008), 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**

Regierungsdirektor, Behörde für Stadtentwicklung und  
Umwelt Hamburg

**Hans-Joachim Menn** (eingetreten 1.1.2009)

Geschäftsführer, Landesnahverkehrsgesellschaft  
Niedersachsen mbH

**Jutta Hartwig** (eingetreten 11.12.2008)

Landrätin, 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**

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 und Vorsitzender bis 3.7.2008)

Senator, Behörde für Wirtschaft und Arbeit Hamburg

**Jörn Pagels** (ausgeschieden 3.7.2008)

Beschäftigter im öffentlichen Dienst, Behörde für  
Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

**Dr. Wolf-Rüdiger Gorka** (ausgeschieden 31.12.2008)

Ehem. Geschäftsführer, Landesnahverkehrsgesellschaft  
Niedersachsen mbH

**Georg Gorrissen** (ausgeschieden 30.9.2008)

Ehem. Landrat, Kreis Segeberg

## Verkehrsunternehmen im HVV

(Stand Dezember 2008)

AKN Eisenbahn AG (AKN)  
Autokraft GmbH (AK)  
J. Becker Reisen GmbH (Becker)  
Dahmetal J. Rudolf & Sohn GmbH & Co. KG (DT)  
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)  
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)  
Storjohann Verkehrsbetrieb die linie GmbH (die linie)  
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)  
Vereinigte Stadtwerke GmbH (SBO)  
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-Gebiet





# Zahlen, Daten, Fakten

## Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2008

Verkehrsunternehmen und Betriebszweig	Linien	Verkehrsnetz				Fahrzeugkapazität und Betriebsleistungen				
		Haltestellen	Streckenlänge in km	Linienlänge in km	Fahrzeuge <sup>2),3)</sup>	Wagen-/Schiffs-km in Mio.	Zugkilometer in Mio.	Platzkilometer in Mio.	Fahrgäste in den Linien in Mio. <sup>7)</sup>	
AKN		2	34	81,6	101,0	62	6,70	2,40	697,6	11,0
DB Regio	R-Bahn	7	38	237,6	264,6	142	27,80	5,70	4.574,0	22,4
EVB	R-Bahn	1	7	27,9	27,9	9	0,50	0,30	61,6	1,2
Hochbahn <sup>1)</sup>	U-Bahn	3	89	100,7	100,7	749	75,10	11,80	7.239,0	284,4
Metronom	R-Bahn	5	22	141,2	228,1	218	19,50	3,40	2.714,3	20,3
NBE	R-Bahn	1	8	29,0	29,0	4	0,80	0,40	101,6	1,0
NOB	R-Bahn	1	2	30,0	30,0	91	0,67	0,11	69,5	1,2
S-Bahn	Gleichstrom-S-Bahn	6	68	145,1	238,7	492	63,40	12,20	10.728,6	204,1
VGN <sup>1)</sup>		1	10	10,3	10,3	18	in AKN	in AKN	in AKN	8,0
<b>Summe Schnell- und Regionalbahnen</b>		<b>27</b>	<b>278</b>	<b>803,4</b>	<b>1.030,3</b>	<b>1.785</b>	<b>194,47</b>	<b>36,31</b>	<b>26.186,2</b>	<b>553,6</b>
Autokraft <sup>2)</sup>	Bus	87	1.900	1.900,0	3.905,0	195	8,30	-	700,0	11,9
Becker	Bus	3	38	128,7	130,1	15	0,50	-	20,0	0,1
Dahmetal <sup>6)</sup>	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	168	2.215	3.957,6	4.028,2	333	12,20	-	904,0	26,2
KVIP <sup>4)</sup>	Bus	14	238	214,9	262,5	37	1,40	-	119,2	2,8
LVG	Bus	11	59	280,0	338,7	6	0,24	-	128,5	0,1
Storjohann die Linie	Bus	6	56	110,0	138,3	6	0,30	-	34,5	0,5
Dammann	Bus	1	13	12,2	12,2	1	0,03	-	2,8	0,1
PVG	Bus	40	551	432,6	627,0	190	11,20	-	762,3	53,1
RMVB	Bus	18	277	349,7	349,7	31	1,30	-	109,8	2,4
Reese	Bus	7	212	176,0	360,0	14	0,70	-	39,5	0,8
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 <sup>4)</sup>	Bus	119	1.410	1.300,0	1.860,0	347	18,40	-	1.416,6	49,6
VKP	Bus	3	52	80,2	128,4	19	0,34	-	23,6	0,8
VOG	Bus	29	443	706,0	706,0	59	2,80	-	206,3	4,3
Hochbahn	Bus	110	1.303	913,7	1.302,8	726	46,20	-	3.641,0	228,0
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
<b>Summe Bus</b>		<b>638</b>	<b>9.274</b>	<b>11.230,2</b>	<b>14.857,5</b>	<b>2.027</b>	<b>106,11</b>	<b>-</b>	<b>8.378,6</b>	<b>384,5</b>
HADAG	Schiff	6	21	23,1	27,6	21	0,50	-	106,0	7,8
<b>Summe HVV</b>		<b>671</b>	<b>9.573</b>	<b>12.056,7</b>	<b>15.915,4</b>	<b>3.833</b>	<b>301,08</b>	<b>36,31</b>	<b>34.670,8</b>	<b>945,9</b>

Angaben der Verkehrsunternehmen bzw. Schätzungen des HVV, Angaben für das Jahr 2008 bzw. Stand 31.12.2008.

1) Angaben inkl. der Werte des U1-Abschnitts Garstedt-Norderstedt Mitte.

2) Verbundpartnerübergreifend eingesetzte Omnibusse sind doppelt erfasst.

3) Triebwagen werden als Wagen, mehrgliedrige Zügeinheiten entsprechend der Anzahl der Wagen gerechnet.

4) Inkl. Otto Strunk Omnibusbetrieb GmbH.

5) Inkl. Mittelzentrumsholding Bad Segeberg - Wahlstedt GmbH & Co. KG.

6) Inkl. Verkehrsgesellschaft Südholstein mbH und LBB Linienbus Berkenthin GmbH.

7) Angaben vorläufig.

## Daten des Verbundes

	2008
Linien	671
Bus/Fähre	644
Schnellbahn	27
Haltestellen	9.573
Bus/Fähre	9.295
Schnellbahn	278
Streckenlänge (km)	12.057
Bus/Fähre	11.253
Schnellbahn	803
Linienlänge (km)	15.915
Bus/Fähre	14.885
Schnellbahn	1.030
Fahrzeuge	3.833
Bus/Fähre	2.048
Schnellbahn	1.785
Wagenkilometer (Mio.)	301
Bus/Fähre	107
Schnellbahn	194
Zugkilometer (Mio.)	36,3

	2008
Platzkilometer (Mio.)	34.671
Bus/Fähre	8.485
Schnellbahn <sup>1)</sup>	26.186
Personenkilometer (Mio.) <sup>1)</sup>	6.291,5
Bus/Fähre	1.516,3
Schnellbahn	4.775,2
Verbundfahrgäste	638,1
Fahrgäste in den Linien (Mio.) <sup>1)</sup>	946,3
Bus/Fähre	392,7
Schnellbahn	553,5
Verkehrseinnahmen (Mio. Euro)	557,1
Fläche im Verbundgebiet (km <sup>2</sup> )	8.616
Hamburg	747
Schleswig-Holstein	4.036
Niedersachsen	3.833
Einwohner im Verbundgebiet (Tsd.)	3.365
Hamburg	1.771
Schleswig-Holstein	975
Niedersachsen	618
Verkehrsunternehmen	33

<sup>1)</sup> Werte für 2008 vorläufig.

## Impressum

Herausgeber: Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV)  
Steindamm 94, 20099 Hamburg  
Telefon: 040 325775-0  
Telefax: 040 325775-820  
E-Mail: info@hvv.de

Redaktion: Gisela Becker, HVV

Illustrationen: Madlen Kleest

Gestaltung: Zum goldenen Hirschen, Hamburg

Druck: Müller Ditzen AG



Jahreswerte bzw. Stand 31.12.2008.



