

# Hamburger Verkehrsverbund



Bericht 2010

Mehr als ein Ziel





# Inhalt

## **GRUSSWORT**

Mit gutem Beispiel voran ..... 4

## **VORWORT**

Neue Angebote für immer mehr Fahrgäste ..... 5

## **ANGEBOT UND SERVICE**

Busverkehr: Angebotsverbesserungen und Pläne für die Zukunft ... 6

P+R-Konzept verabschiedet ..... 11

Vorbereitung der S-Bahn-Vergabe ..... 11

Projekt „Demografischer Wandel“ ..... 12

Ergebnisse der Qualitätssteuerung 2010 ..... 12

HVV-Garantie: „Pünktlich oder Geld zurück“ ..... 13

Der HVV als Beschäftigungsträger ..... 13

## **TARIF UND VERTRIEB**

Fahrkarte zum Selbstdrucken ..... 16

Das neue Prüfkonzert ..... 16

E-Ticketing: Der Start rückt näher ..... 17

Handyticket im Regelbetrieb ..... 17

## **KOMMUNIKATION UND INFORMATION**

Machbarkeitsstudie Echtzeitdaten ..... 20

Basis- und Absatzkampagne 2010 ..... 20

ÖPNV-Kundenbarometer ..... 22

## **ZAHLEN, DATEN, FAKTEN**

Rekordwerte bei Fahrgastzahlen und Einnahmen ..... 26

Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes ..... 28

Entsprechenserklärung zum Hamburger ..... 29

Corporate Governance Kodex ..... 29

Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2010 ..... 30

Daten des Verbundes ..... 31

Impressum ..... 31

## Mit gutem Beispiel voran

Im Umwelthauptstadtjahr 2011 blickt der Hamburger Verkehrsverbund erneut auf ein erfolgreiches Geschäftsjahr zurück: Mehr als 676 Millionen Fahrgäste im Jahr 2010 bedeuten einen absoluten Rekord und stehen für umweltfreundliche Mobilität. Die Schnellbahnen im Verbundgebiet sind selbstverständlich elektrisch betrieben, die Busse werden immer schadstoffärmer und ab 2020 mehr und mehr mit alternativen Antrieben ausgestattet sein.

Erleichtert wird dem Fahrgast die Nutzung der Verkehrsmittel unter anderem durch die neuen Möglichkeiten des Fahrscheinerwerbs. Onlineticket und Handyticket stehen hier beispielhaft für moderne Vertriebswege. Auch das E-Ticket wird weiter vorbereitet, erste Tests verliefen bereits erfolgreich, im Herbst 2011 ist der Start des Pilotbetriebs vorgesehen.

Über all dem steht ein hoher Qualitätsanspruch, unterstrichen durch die HVV-Garantie, die als Pünktlichkeitsversprechen seit Anfang 2011 gilt.

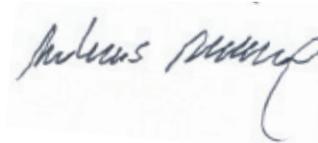
Damit die positiven Effekte auch weiterhin greifen, arbeitet der HVV intensiv an zukunftsweisenden Projekten. So erfordert der demografische Wandel ein angepasstes Angebot, um den ÖPNV für die wachsende Zahl älterer Menschen noch attraktiver zu machen. Hier

werden derzeit zusammen mit Verbundverkehrsunternehmen und Aufgabenträgern Vorschläge und Ideen diskutiert und weiterentwickelt.

Der Hamburger Senat wird insbesondere den Busverkehr stärken und das Bussystem ausbauen. Umweltfreundliche Antriebe werden dabei in Zukunft eine wichtige Rolle spielen. Auch auf diesem Wege wird also dazu beigetragen, dass sich die Erfolgsgeschichte des HVV fortsetzen kann und noch mehr Bürgerinnen und Bürger auf die Verkehrsmittel des ÖPNV umsteigen.



Andreas Rieckhof



Staatsrat der Behörde für Wirtschaft,  
Verkehr und Innovation der Freien und  
Hansestadt Hamburg  
Aufsichtsratsvorsitzender des  
Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

## Neue Angebote für immer mehr Fahrgäste

Mit dem Geschäftsjahr 2010 endet eine Dekade, die dem HVV ein kontinuierliches Wachstum brachte. Unterstützt durch die Verbunderweiterungen in den Jahren 2002 und 2004 konnten Fahrgastzahl und Einnahmen stetig gesteigert werden.

Dieser Trend wird sich, so viel steht bereits jetzt fest, auch im Jahr 2011 fortsetzen. Wachsende Beschäftigung in einer wachsenden Metropolregion bedeutet weiter steigenden Bedarf für die umweltfreundlichen Nahverkehrsleistungen des HVV. Daraus resultiert natürlich die Verpflichtung, mehr denn je an der ständigen Verbesserung des Angebots zu arbeiten.

In den kommenden Jahren werden wichtige Projekte forciert: Die Inbetriebnahme der U4 rückt näher, die Planung der S4 nach Ahrensburg und Bad Oldesloe wird länderübergreifend fortgesetzt und das Hamburger Busnetz erfährt auf vielen Ebenen eine Aufwertung.

Investiert wird aber nicht nur in den weiteren Ausbau der Kapazitäten, sondern auch in Bereichen wie Onlinevertrieb, Fahrgastinformation und Qualitätsoptimierung. Hier wurden im Jahr 2010 viele Innovationen auf den Weg gebracht oder bereits umgesetzt: Das Ticket aus dem heimischen Drucker erfreut sich seit Herbst 2010 großer Beliebtheit, die seit Januar 2011 geltende HVV-Garantie mit ihrem Versprechen, bei Verspätungen von mehr als 20 Minuten die Hälfte des Fahrpreises zu erstatten, ist in dieser Form in großen Verbänden einmalig. Echtzeit-Fahrplandaten an Haltestellen, in Fahr-

zeugen und auf mobilen Endgeräten sollen in den kommenden Jahren flächendeckend implementiert werden.

Grundsätzlich gilt: Der HVV ist sich seiner Verantwortung bewusst, über das Umwelthauptstadtjahr 2011 hinaus einen attraktiven ÖPNV zu gewährleisten, der den weiter wachsenden Ansprüchen gerecht wird. Eine solide und sorgfältig abgewogene Finanzierung aus Fahrgeldern und Aufgabenträgerleistungen bildet die Basis dafür.



Lutz Aigner

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'L. Aigner'.



Dietrich Hartmann

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Hartmann'.

Geschäftsführer  
Hamburger Verkehrsverbund GmbH

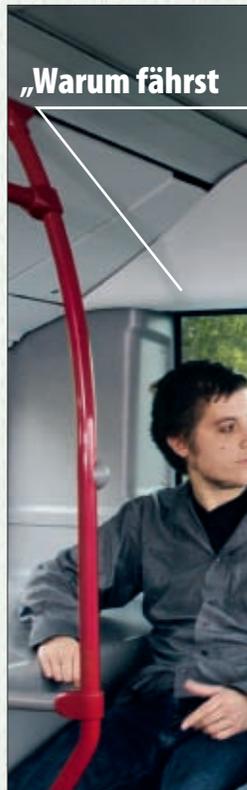
# Angebot und Service

- Busverkehr:  
Angebotsverbesserungen und  
Pläne für die Zukunft
- P+R-Konzept verabschiedet
- Vorbereitung der S-Bahn-Vergabe
- Projekt „Demografischer Wandel“
- Ergebnisse der  
Qualitätssteuerung 2010
- HVV-Garantie: „Pünktlich oder  
Geld zurück“
- Der HVV als Beschäftigungsträger

## Morgens halb zehn im Bus ...



Kriegt er sie am Ende?  
Ich glaub, ich fahr noch ein  
paar Stationen weiter.



„Warum fährst



Da fällt mir ein, ich muss mal wieder zum Sport.



„Das ist aber ein großes Akkordeon.“



du nicht mit dem Auto in die Stadt?“

„Bei DER Parkplatzsituation?“

... P+R ist echt sinnvoll!



„Tschüss, Schatz!“

„WARTE, du hast noch mein Handy!  
Da ist doch meine Fahrkarte drauf.“

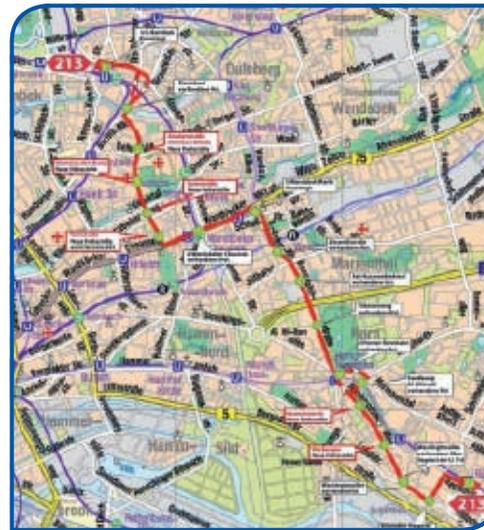
# Angebot und Service

## Busverkehr: Angebotsverbesserungen und Pläne für die Zukunft

Die Nachfrage im Busliniennetz ist 2010 erneut angestiegen. Auf zahlreichen Linien, wie beispielsweise im Gewerbegebiet Allermöhe, wurde das Fahrtenangebot verdichtet, um die Kapazitäten an die gestiegene Nachfrage anzupassen. Darüber hinaus wurden mehrere neue Buslinien in Betrieb genommen, um das Angebot attraktiver zu gestalten.

Angebotsverbesserungen finden meist auf bestehenden Linien durch Taktverdichtungen, den Einsatz größerer Fahrzeuge oder die Verlängerung vorhandener Linienverläufe statt. Daher stellen die beiden neu eingerichteten Buslinien 167 und 213, die zum 21. März 2010 ihren Betrieb aufgenommen haben, eine Besonderheit dar.

Bei der Busnetzüberprüfung zeigte sich, dass das Gebiet zwischen den Verkehrsknoten Barmbek und Wandsbek Markt sowie zwischen Horner Rennbahn und Billstedt besser erschlossen werden sollte. Mit der neu eingerichteten Buslinie 213 werden in diesen Bereichen die Wege zu den Haltestellen für die Fahrgäste kürzer. Durch die parallele Linienführung mit der Metrobus-Linie 23 im stark nachgefragten Abschnitt Wandsbek Markt – Horner Rennbahn wird mit der neuen Buslinie 213 die Kapazität des Angebots erhöht.



Linienvverlauf der Buslinie 213

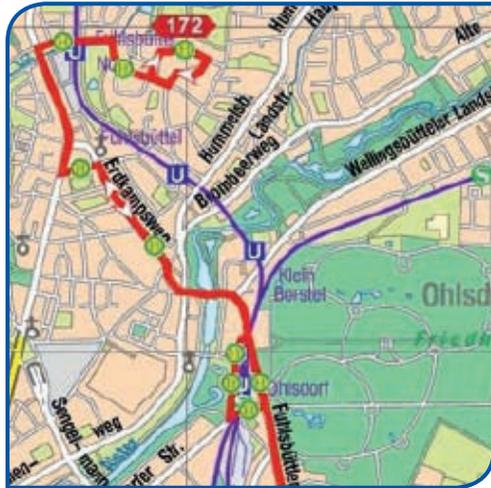
Im Rahmen der Busnetzüberprüfung zeigte sich auch, dass im Bereich Farmsen/Berne und Tonndorf Erschließungslücken bestehen. Mit der Stadtbus-Linie 167 wird den Fahrgästen im Bereich der Bekassinenau eine neue zuschlagfreie Busverbindung angeboten, die im weiteren Linienvverlauf eine Erschließung des Sonnenwegs und der Neubaugebiete im Bereich



Linienvverlauf der Buslinie 167

Tegelweg/Am Dornberg ermöglicht und die Schulstandorte am Bahrenkrug an den öffentlichen Nahverkehr anschließt.

Zum Fahrplanwechsel am 12. Dezember 2010 wurde mit der Verlängerung der Stadtbus-Linie 172 in Hamburg eine weitere Erschließungslücke beseitigt. Das Wohngebiet am Lenters-



*Linienverlauf im nördlichen Abschnitt der Buslinie 172*

weg zwischen den beiden U-Bahn-Haltestellen Fuhlsbüttel und Fuhlsbüttel Nord wurde bis dato nur am Rande über die beiden U-Bahn-Haltestellen erschlossen. Durch die Verlängerung der Linie 172 besteht für die rund 3.000 Einwohner im Umfeld des Lenterswegs nun eine direkte Anbindung mit kurzen Wegen zur nächstgelegenen Haltestelle.

## Großereignisse

Im Laufe eines Jahres finden in Hamburg viele Veranstaltungen statt, die größere Besuchermassen anziehen. Die Anreise eines Großteils dieser Personen mit öffentlichen Verkehrsmitteln ist nicht nur aus Klimaschutzgründen sinnvoll, sondern auch verkehrstechnisch erforderlich. Zu nennen sind hier die jeweils alle zwei Wochen stattfindenden Heimspiele der beiden Fußballvereine HSV und St. Pauli sowie die inzwischen fast täglichen Veranstaltungen in der O<sub>2</sub>-World-Arena. Hinzu kommen jährliche Großereignisse wie Hafengeburtstag, Alstervergnügen, Cycloclassics und Marathon. Diese führen zu teilweise erheblichen Beeinträchtigungen des Busverkehrs und erfordern eine deutliche Verstärkung des Schnellbahnverkehrs. Im Jahr 2010 wurden allein im Schnellbahnnetz für etwa 170 Veranstaltungen Fahrplanverstärkungen vorgenommen.

Besondere Vorkehrungen erforderte neben dem Familientag bei der Lufthansa-Technik mit diversen Bus-Shuttles das Endspiel der Europa-League am 12. Mai 2010. Erst zwei Wochen vorher standen die teilnehmenden Mannschaften und damit Herkunft und ungefähre Anzahl der Fans fest. Das bei der Fußballweltmeisterschaft 2006 erprobte Konzept der Fantrennung mit der Anreise über Stellingen und Othmarschen mit den zugehörigen Bus-Shuttles hat sich auch hier

bewährt. Zur Lenkung der Fangruppen wurden auch die Zugzielanzeiger der S-Bahn genutzt.

Außergewöhnlich hoch war der Anteil der über den Flughafen anreisenden Fans, etwa 40 Flugzeuge mit Fußballbegeisterten kamen nach Hamburg. Die Fans beider Mannschaften sammelten sich vor dem Spiel zu einem Fest auf dem Spielbudenplatz (St. Pauli) und machten sich von dort auf den Weg ins Stadion. Dadurch sammelten sich viele Fahrgäste in der Station Reeperbahn.

Nach dem Spiel – das erst in der Verlängerung entschieden wurde – wurden Sonderzüge direkt zum Flughafen eingesetzt, damit die Fans noch in der Nacht in ihre Heimatländer zurückfliegen konnten.

# Angebot und Service



## Zukunft des Busverkehrs

Der Anstieg der Fahrgastzahlen im Busverkehr hält unvermindert an. Auf zahlreichen Linienabschnitten und dabei besonders auf den stark nachgefragten Metrobus-Linien ist in den kommenden Jahren davon auszugehen, dass weitere Angebotsergänzungen notwendig werden.

Täglich sind im HVV-Bedienungsgebiet rund 850.000 Fahrgäste in den Bussen unterwegs. Dies entspricht etwa 40 Prozent der HVV-Gesamtnachfrage. Es ist deshalb eine Kernaufgabe des HVV, die Qualität des Busangebots sicherzustellen und den Fahrgästen hier auch in Zukunft eine angemessene Mobilität bieten zu können.

Die systembedingten Vorteile des Busverkehrs liegen in der hohen Flexibilität bei der Einrichtung neuer Verbindungen und in der Ausgestaltung des Fahrplans auf bestehenden Linien. Im Vergleich zum Schienenverkehr ist der Aufwand für die Einrichtung neuer Haltestellen und im Betrieb geringer, da der Bus im öffentlichen Straßenraum fährt, gleichzeitig jedoch sind die Kapazitäten niedriger. Auf nachfragestarken Verbindungen müssen die Busse daher in dichten Bedienungstakten fahren, um die notwendige Kapazität anbieten zu können. Dies stellt hohe

Anforderungen an die Pünktlichkeit und Regelmäßigkeit im Betrieb, zumal äußere Einflüsse wie hohes Verkehrsaufkommen den Betriebsablauf erheblich beeinträchtigen können.

Hamburg hat sich mit der Einrichtung eines modernen Bussystems ehrgeizige Ziele gesetzt. Die Kapazität des Busverkehrs soll – unterstützt durch Busspuren und Ampelvorrangschaltungen – deutlich erhöht werden. Der HVV arbeitet eng mit den beteiligten Behörden und Verkehrsunternehmen zusammen, um die weiteren Schritte vorzubereiten.

## P+R-Konzept verabschiedet

P+R bietet die Möglichkeit, durch die Kombination zweier Verkehrsmittel insgesamt kostengünstig und schnell sein Ziel zu erreichen. Der HVV hat ein P+R-Konzept erstellt, das im November 2010 vom Regionsrat der Metropolregion Hamburg verabschiedet wurde.

Folgende Grundsätze werden darin hervorgehoben:

- P+R-Anlagen liegen an den wichtigsten SPNV-Verkehrsachsen und möglichst dezentral nahe den Reisequellen der Fahrgäste. Der Wegeteil, der mit öffentlichen Verkehrsmitteln zurückgelegt wird, soll möglichst groß sein
  - Die Beeinträchtigungen, die durch P+R-Nutzer im Umfeld und in der Zufahrt zu Anlagen erzeugt werden, sollen minimiert werden
  - P+R-Anlagen sollen übersichtlich und gut einsehbar sein sowie nahe dem Zugang zur Verkehrsstation liegen
  - P+R-Anlagen müssen barrierefrei sein und sollen benutzerfreundlich gestaltet werden
- Ausschilderungen auf dem Weg zur P+R-Anlage sollten auch Neukunden Orientierung bieten
  - Eine Konkurrenz zu lokalen und regionalen Bussystemen soll möglichst vermieden werden

Im Hinblick auf die nächsten Jahre empfiehlt der HVV, die Wegweisung zu den Anlagen auszubauen, überlastete Anlagen auf ihre Ausbaumöglichkeit hin zu prüfen und Lücken im P+R-Angebot entlang der Bahnlinien zu schließen. Zudem sollte das Sicherheitsbedürfnis der Kundinnen und Kunden verstärkt berücksichtigt werden, etwa durch Videoüberwachung.

## Vorbereitung der S-Bahn-Vergabe

Nach dem Auslaufen der geltenden Verkehrsverträge mit der S-Bahn Hamburg im Jahr 2017 müssen die entsprechenden Verkehrsleistungen neu vergeben werden. Aufgrund eines Urteils des Bundesgerichtshofes sind mittlerweile die Grundlagen für eine eigentlich vorgesehene Direktvergabe weitgehend entfallen. Ob für die S-Bahn Hamburg eine Ausnahme geltend gemacht werden kann, wird derzeit noch geprüft.

Hintergrund für die angestrebte Direktvergabe sind die besonderen und nicht mit einem Regionalverkehrsnetz vergleichbaren Anforderungen an den Betreiber des Hamburger S-Bahn-Systems. Dies gilt vor allem für die Fahrzeuge. Nur die S-Bahn Hamburg verfügt über in diesem Netz einsetzbare Züge. Ein großer Teil von ihnen wird auch für die Dauer der Vertragsperiode ab 2017 zur Verfügung stehen.

Für den Fall, dass es nicht zur Direktvergabe kommt, muss eine wettbewerbliche Vergabe der S-Bahn-Leistungen zum Ende des Jahres 2017 möglich bleiben. Um potenziellen Bietern insbesondere den notwendigen zeitlichen Vorlauf für die Beschaffung neuer Fahrzeuge zu sichern, begannen die Direktvergabebehandlungen sehr frühzeitig und mit einer zeitlichen Deckelung.

# Angebot und Service

## Projekt „Demografischer Wandel“

Der demografische Wandel und seine Auswirkungen auf das Mobilitäts- und Siedlungsverhalten der Bevölkerung im Gebiet des HVV erfordern es, das heutige ÖPNV-Angebot auf die zukünftigen Anforderungen hin zu prüfen und weiterzuentwickeln.

Es gilt, Maßnahmen und Konzepte zu entwickeln, um ältere Menschen als Kunden für den HVV zu halten oder zu gewinnen. Ferner ist nach Wegen zu suchen, wie die durch den ÖPNV zu erbringende Daseinsvorsorge zukünftig auch in Gebieten mit vielen alten Menschen oder sozial benachteiligten Bevölkerungsgruppen nutzergerecht und kostengünstig sichergestellt werden kann.

Vor diesem Hintergrund hat der HVV ein Projekt initiiert, das die genannten Fragen untersucht. Die dabei gewonnenen Erkenntnisse sollen möglichst frühzeitig bei zukünftigen Investitionen berücksichtigt werden. Ferner beteiligt sich der HVV an den fachlichen Debatten innerhalb der Metropolregion Hamburg, um seinen Partnern und den regionalen Entscheidungsträgern die Relevanz des demografischen Wandels für den ÖPNV zu verdeutlichen.

## Ergebnisse der Qualitätssteuerung 2010

Das seit Anfang 2008 im Kernbereich des HVV angewandte Qualitätssteuerungsverfahren wurde auch 2010 durchgeführt. Bei den Verkehrsunternehmen Hamburger Hochbahn AG, S-Bahn Hamburg GmbH, VHH-PVG-Unternehmensgruppe und HADAG Seetouristik und Fährdienst AG werden in den Bereichen Kundenzufriedenheit, Qualitätstests und Pünktlichkeit Qualitätskennwerte erhoben und finanziell bewertet. Dabei werden schlechte Leistungen unterhalb der vereinbarten Zielvorgaben mit einem Malus belegt, während Boni ausgelobt werden, wenn die Zielvorgabe übertroffen wird. Neben den oben genannten Unternehmen ist auch die Autokraft über zwei gewonnene Ausschreibungslose im Busverkehr des Kreises Stormarn am System beteiligt.

Die Ergebnisse des Jahres 2010 sind insgesamt positiv ausgefallen. In der Gesamtbetrachtung zeigt sich ein deutlicher Bonusüberschuss, viele Zielvorgaben sind übererfüllt worden. Weiter

verbessert hat sich die Pünktlichkeitsbewertung bei S-Bahn, Bussen und Schiffen.

Es gibt aber auch Felder, in denen im Vergleich zum Jahr 2009 Verschlechterungen eingetreten sind. Das betrifft vor allem die Kundenzufriedenheit hinsichtlich des Sicherheitsgefühls. Diese Entwicklung muss jedoch in Zusammenhang mit einzelnen Gewalttaten im Frühsommer 2010 und der daraus folgenden intensiven Sicherheitsdiskussion in der Öffentlichkeit gesehen werden.

Im Bereich der Bushaltestellen gab es vereinzelt Defizite, da fehlende oder beschädigte Aushänge nicht schnell genug ersetzt wurden. Bei U- und S-Bahn waren die Informationseinrichtungen auf den Stationen bei den durchgeführten Qualitätstests dagegen nahezu hundertprozentig in Ordnung.



## HVV-Garantie: „Pünktlich oder Geld zurück“

Pünktlichkeit ist für die Kundinnen und Kunden des öffentlichen Nahverkehrs eines der wichtigsten Qualitätsmerkmale. Einen entsprechend hohen Stellenwert nimmt die Pünktlichkeitssicherung beim Hamburger Verkehrsverbund ein. Seit Januar 2011 untermauert dies die HVV-Garantie mit dem Versprechen: „Pünktlich oder Geld zurück!“

Jeder HVV-Fahrgast, der mit mehr als 20 Minuten Verspätung sein Ziel erreicht, erhält vom Verkehrsverbund 50 Prozent des Fahrpreises, mindestens aber 1 Euro, zurück. Bei Zeitkartenkunden errechnet sich der Fahrpreis aus der durchschnittlichen Nutzungshäufigkeit der Zeitkarte, auch hier beträgt der Erstattungsbetrag mindestens 1 Euro.

Dabei ist es unerheblich, wodurch eine Verspätung verursacht wird: ob dichter Verkehr, Betriebsstörungen an Fahrzeugen oder Anlagen, Unfälle, Unwetter oder anderes, der HVV ist der erste große Verbund in Deutschland, der seinen Fahrgästen eine Garantie für alle Verkehrsmittel und ohne jede Ausnahme anbietet.

Die Einführung der HVV-Garantie wurde durch umfangreiche Werbemaßnahmen, wie Plakate in den Haltestellen und Fahrgastunterständen, Kunden-Flyer in den Servicestellen und Hinweise auf

und in den Fahrplanbüchern und Prospekten sowie im Internet unterstützt.



## Der HVV als Beschäftigungsträger

Für Bezieher von Arbeitslosengeld II bietet der HVV als Beschäftigungsträger Arbeitsgelegenheiten mit Mehraufwandsentschädigung – sogenannte 1-Euro-Jobs – gemäß SGB II („Hartz IV“) an. Das Angebot an Arbeitsgelegenheiten umfasst derzeit vier Bereiche:

- Fahrgastbetreuung
- P+R-Service
- Verkehrsanlagenbetreuung
- Ordnung und Sauberkeit (in Kooperation mit der Hamburger Hochbahn AG)

Mit diesem breiten Angebot wird erreicht, dass die Teilnehmerinnen und Teilnehmer ihrem Leistungsvermögen und ihren Neigungen entsprechend beschäftigt werden können. Die weitgehend selbstständige und eigenverantwortliche Arbeit in Kleingruppen stärkt zudem Teamfähigkeit und Verantwortungsbereitschaft. Alle Teilnehmerinnen und Teilnehmer werden speziell für ihren Einsatz geschult, darüber hinaus bietet der HVV Hilfe bei Bewerbungsaktivitäten und berät bei Problemen, die eine dauerhafte Arbeits-

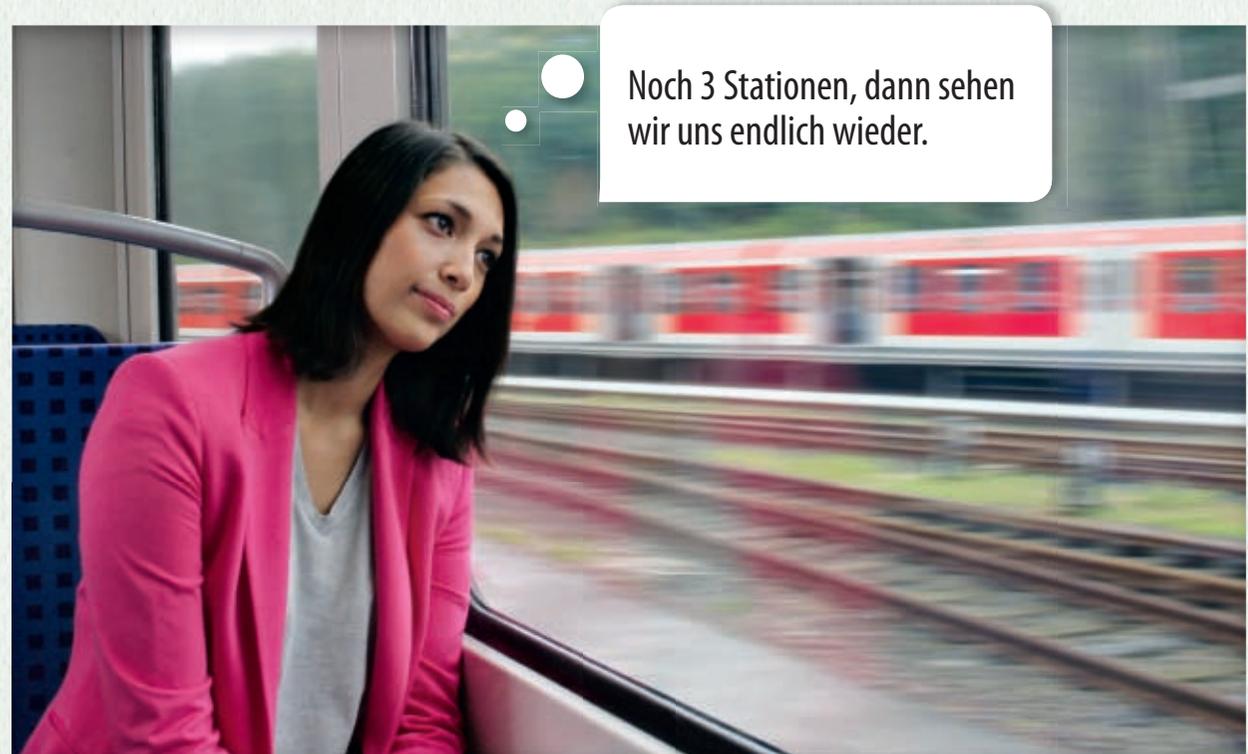
aufnahme erschweren. Die Stadt Hamburg profitiert in mehrfacher Hinsicht von den HVV-Aktivitäten als Beschäftigungsträger. Beispielhaft seien hier zwei Arbeitsfelder der vielfältigen Einzelmaßnahmen aufgeführt:

- Begleitservice für Kindergruppen  
Im Jahr 2010 wurden 4.445 Kinder in 151 Gruppen von Fahrgastbetreuern auf Ausflügen zu kulturellen Einrichtungen begleitet. 100 Kindertagesstätten und 30 Schulen nahmen das Angebot an.
- Info-Point am Hamburger Hauptbahnhof (Südsteig)  
Im Jahr 2010 wurden ca. 275.000 Fahrtempfehlungen und Tarifauskünfte erteilt. Die Auskünfte und Informationen, die auch in englischer Sprache erteilt werden können, sind besonders bei Gästen geschätzt, die die vielfältigen touristischen Höhepunkte Hamburgs mit dem HVV entdecken wollen.

## ***Tarif und Vertrieb***

- Fahrkarte zum Selbstdrucken
- Das neue Prüfkonzert
- E-Ticketing: Der Start rückt näher
- Handyticket im Regelbetrieb

### **Mittags um eins in der S-Bahn ...**





„MAMA?!  
Wann sind wir da?“

„Nur noch 2 Stationen,  
mein Schatz.“

„... dann hab ich mir schnell ein  
Onlineticket ausgedruckt und  
bindann in die Bahn damit ich  
keine Zeit verliere und kam noch  
pünktlich zum Treffen mit Tim ...“

....



... INTERESSANT!!!

# Tarif und Vertrieb



## Fahrkarte zum Selbstdrucken

Im Oktober 2010 wurde der HVV-Onlineshop erweitert: Neben der Bestellung von Zeitkarten können nunmehr alle Einzel-, Tages- und Gruppenkarten direkt am heimischen PC selbst ausgedruckt werden. Nach einer einmaligen Anmeldung können unsere Kundinnen und Kunden auch im Vorverkauf bequem alle Karten mittels Lastschrift oder Kreditkarte erwerben. Die Fahrkarten können auch für andere Personen gekauft und nach Bedarf als Datei verschickt werden. Tarifkenntnisse sind beim Kauf nicht notwendig, denn durch einfache Start-/Zieleingabe wird automatisch der richtige Fahrpreis ermittelt. Dieses Angebot ist mit dem Fahrplanauskunftssystem gekoppelt. Schon kurz nach Einführung wurde das Onlineticket von bis zu 500 Kunden täglich genutzt.

## Das neue Prüfkonzept

Der HVV hat 2010 gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen ein neues Fahrkartenprüfkonzept mit folgenden Kernpunkten entwickelt:

- Erhöhung der zu leistenden Fahrkartenprüfungen im Busbereich um 50 Prozent
- Genaue Vorgaben für alle Verkehrsunternehmen zu Prüfungen in den einzelnen Linien, gewichtet nach Fahrgastzahlen und Schwarzfahrerquoten
- Bessere Vernetzung der Prüfdienste der Verkehrsunternehmen für gemeinsame Schwerpunktkontrollen
- Einführung des Einstiegs vorn mit Vorzeigen der Fahrkarte (zunächst als Pilotversuch im Raum Bergedorf und Harburg ab März 2011). Dieser Versuch wird in Bezug auf Mehreinnahmen, Fahrzeiten, Schwarzfahrerquoten und Akzeptanz bei Fahrgästen und Personal untersucht. Erst nach positiver Bewertung wird über eine Ausweitung entschieden

Von den Maßnahmen erwartet der HVV eine Senkung der Schwarzfahrerquoten um 1,5 Prozentpunkte und jährliche Mehreinnahmen in Höhe von 6 Mio. Euro.

## E-Ticketing: Der Start rückt näher

Auch 2010 hat der HVV die Vorbereitungen für den Start des E-Ticketings im Hamburger Verkehrsverbund intensiv vorangetrieben. So wurden die notwendigen Software-Erweiterungen an den Hintergrundsystemen für die Kundenverwaltung vorgenommen und die elektronischen Fahrscheindrucker und Automaten aufgerüstet. Außerdem haben wir die Masken für die Mitarbeiterportale in den Servicestellen sowie zur Information und Neuanmeldung der Kunden am heimischen PC entwickelt. Bei ersten Tests mit realen Karten hat sich gezeigt, dass der Zeitraum für das Erstellen eines elektronischen Fahrscheins noch deutlich zu lang ist. Deshalb wurde in Abstimmung mit der VDV-Kernapplikationsgesellschaft ein verändertes Verfahren entwickelt, das bis zum Marktstart auf allen beteiligten Geräten umgesetzt werden soll. Ziel ist es, den Ausgabeprozess mindestens so schnell abzuwickeln, wie dies heute beim Bezahlen mit Bargeld durchschnittlich der Fall ist.

Als ersten Schritt in die Praxis hat die S-Bahn zum 1. März 2011 den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zweier Unternehmen Proficards (Jobtickets) auf elektronischen Kundenkarten zur Verfügung gestellt. Bereits einen Monat später erhielten über 300 Studierende der Technischen Universität Hamburg-Harburg ebenfalls elek-

tronische Kundenkarten mit Semesterticket-Berechtigung. Diese Karten sind durch das Lichtbild und die elektronische Prüfbarkeit deutlich besser vor Manipulationen geschützt. Für Firmen und Nutzer wird außerdem die Verlängerung der Berechtigung einfacher. So kann diese zukünftig an vielen Fahrkartenautomaten selbstbedient vorgenommen werden, ohne dass die Karte wie bisher ausgetauscht werden muss.

Zur Vorbereitung des Marktstarts des neuen Angebots für Gelegenheitsnutzer wird derzeit eine Gruppe von etwa 50 Testkunden aus dem Umfeld der beteiligten Verkehrsunternehmen ausgewählt. Diese sollen die technischen Abläufe auf „Herz und Nieren“ testen, bevor der Start der Marketingaktivitäten zur Ansprache der externen Kundschaft erfolgt.

Mit dem HVV-E-Ticketing soll im ersten Schritt eine Lücke im derzeitigen Tarif geschlossen werden. Zielgruppe sind jene Fahrgäste, die regelmäßig Bus und Bahn nutzen, für die sich aber eine Monatskarte oder ein Abonnement noch nicht lohnt. Für einen monatlichen Grundbetrag von 10 Euro erhalten die Kunden 25 Prozent Rabatt auf jede Einzel- oder Tageskarte, die bargeldlos am Automaten erworben und auf der Kundenkarte gespeichert wird.

## Handyticket im Regelbetrieb

Nachdem die bundesweite Pilotphase des Handytickets erfolgreich verlaufen ist, hat der HVV 2010 gemeinsam mit dem VDV und den übrigen beteiligten Regionen die Weichen für die Überleitung in den Regelbetrieb gestellt.

Anfang November konnte dem Kunden ein deutlich optimiertes Verfahren mit vielen neuen Funktionen angeboten werden. So ist es jetzt möglich, das System mit internetfähigen Handys auch direkt – d. h. ohne vorherige Installation eines Programms – zu nutzen. In diesem Zusammenhang wurde auch eine App für das iPhone geschaffen.

Die technischen Erweiterungen haben zu einer starken Zunahme der Nutzung im Verbund geführt. So liegen die monatlichen Umsätze jetzt etwa dreimal so hoch wie im Vergleichszeitraum des Vorjahres und erreichen in der Spitze rund 100.000 Euro im Monat. Erfreulich ist auch, dass die Nutzung im Umland kontinuierlich ansteigt – bereits im Sommer 2009 war das Angebot auf den HVV-Gesamtbereich ausgedehnt worden. Derzeit nehmen bundesweit 15 Regionen am Handyticket teil. Insgesamt haben sich ca. 100.000 Kunden angemeldet – davon allein 20.000 im HVV.

# Kommunikation und Information

- Machbarkeitsstudie Echtzeitdaten
- Basis- und Absatzkampagne 2010
- ÖPNV-Kundenbarometer

## Nachmittags halb fünf auf der Fähre ...





UND DAS SEH ICH JEDEN TAG  
AUF DEM WEG NACH HAUSE!



WITZIG ...  
sieht ja aus  
wie New York!



doch schon,  
kartenautomaten."



„Au revoir!“

„ARRIVEDERCI!“

„Farvel!“

„GÜLE GÜLE!“

„TSCHÜSS!“

# Kommunikation und Information

## Machbarkeitsstudie Echtzeitdaten

Echtzeitdaten sind den Fahrgästen bereits durch die dynamischen Anzeigetafeln an Bus- und Bahnhaltestellen bekannt. Echtzeitdaten und deren Kommunikation zwischen Bahnverkehr und Busfahrer könnten auch hilfreich sein, um die Anschlüsse zwischen beiden Systemen zu sichern: Der Busfahrer würde warten, wenn eine Bahn sich verspätet. Auch für die Fahrplanauskunft im Internet oder per Handy wären Echtzeitdaten ein Gewinn.

Die Planung zur flächendeckenden Implementierung einer Fahrgastinformation mit Echtzeitdaten wurde daher durch den HVV mit Hilfe einer Machbarkeitsstudie weiter vorangetrieben.

Folgende Arbeitsschritte sind für 2011 vorgesehen:

- Analyse der bei den Verbundverkehrsunternehmen und im Verbund vorhandenen relevanten technischen Ausstattungen und der benutzten Systeme
- Ermittlung der technischen und organisatorischen Anforderungen, um die Verkehrsunternehmen im HVV in eine gemeinsame Datenplattform zu integrieren

- Entwicklung eines Systemkonzepts, um die Echtzeitdaten für die gesamte Fahrgastinformation und die Anschlussicherung nutzen zu können
- Integration der Informationen der Verkehrsunternehmen über Verspätungen und Störungen im Betriebsablauf
- Kostenschätzungen zu den Investitionen und zum laufenden Betrieb für diese Datenplattform. Der finanzielle Aufwand für die Einbindung der Verkehrsunternehmen ohne rechnergesteuertes Betriebsleitungssystem (RBL) ist ebenfalls einzuschätzen
- Darstellung von möglichen Betreibermodellen, um die Echtzeitdaten unternehmensneutral und diskriminierungsfrei zur Verfügung stellen zu können

## Basis- und Absatzkampagne 2010

„Entdecke die Welt in Hamburg“ war das Motto der Basis-Werbekampagne des HVV. Ungewöhnliche Ausflugsziele wie beispielsweise ein japanisches Teehaus oder eine holländische Windmühle wurden mit den HVV-Haltestellen und Vorteilen wie „5-Minuten-Takt“ oder „ohne Umsteigen“ in Verbindung gebracht. Außerdem wurde gemeinsam mit der Hamburger Morgenpost zu einem Fotowettbewerb aufgerufen. Gesucht waren Bilder von exotisch anmutenden Orten in Hamburg. Fast 800 Einsendungen und 670.000 Bewertungen per Internet waren zu verzeichnen, die zwölf besten Bilder sind in einem Kalender veröffentlicht worden.

Neben der Basiskampagne wurde 2010 auch eine eigenständige Absatzkampagne realisiert. Zur Fußballweltmeisterschaft im Juni und zur Weihnachtszeit wurde die 9-Uhr-Tageskarte in verschiedenen Medien beworben (Citylightplakate, Anzeigen, Onlinewerbung). Abgerundet wurde das Ganze durch einen Flyer, der per Direktverteilung an alle Hamburger Haushalte ging. Darin wurden Veranstaltungsorte mit dem Schnellbahnplan und der passenden Fahrkarte verknüpft dargestellt.



Ferdinandstor

Zone 000

HVV

112

St. Pauli - Fischmarkt -  
Bf. Altona - Neumühlen

Hanse - Stadtrundfahrt

Vom Ferdinandstor bis zur Fährė,  
das schaff ich in 15 Minuten.

Entdecke die Welt in Hamburg



**Zum Shoppen  
nach Italien  
im 5-Minuten-Takt.**

Günstig, bequem und flexibel durch die Freizeit.

Mehr als ein Ziel

HVV

www.hvv.de



JCCDecorix

# Kommunikation und Information

## ÖPNV-Kundenbarometer

Die Zufriedenheit der HVV-Kundinnen und -Kunden ist im Jahr 2010 durch eine Studie des Institutes TNS Infratest erneut bestätigt worden.

Die Globalzufriedenheit, gemessen auf einer 5er-Skala von 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“, erreichte einen Mittelwert von 2,71 (88 Prozent zufriedene Kunden). Der HVV erzielt damit auch bundesweit einen Spitzenwert (Mittelwert des ÖPNV Deutschland 2010: 2,85).

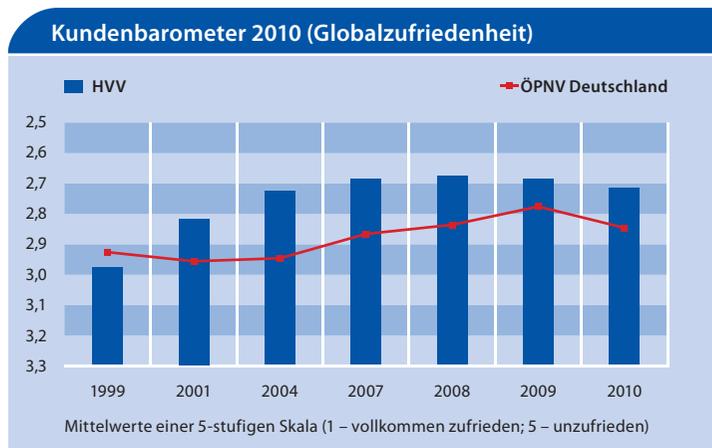
Fast alle befragten Fahrgäste (96 Prozent) gaben an, bei Bedarf wieder mit den Verkehrsmitteln des HVV zu fahren, 77 Prozent würden das Fahren mit dem HVV weiterempfehlen.

Zusätzlich zur Globalzufriedenheit wurde die Bedeutung und Zufriedenheit hinsichtlich einzelner HVV-Leistungsmerkmale ermittelt.

Erfreulicherweise zeigt sich, dass vor allem die bedeutenden Leistungsmerkmale besonders positiv bewertet werden. Dazu zählen die „Schnelligkeit der Beförderung“ (2,45), das „Linien- und Streckennetz“ (2,53) sowie die „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ (2,67). Insbesondere die Beurteilung der „Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit“ hat sich im Vergleich zum Vorjahr signifikant verbessert.

Im Vergleich mit den am ÖPNV-Kundenbarometer teilnehmenden Verkehrsverbänden kann der HVV bundesweit die besten Beurteilungen in den Merkmalen „Schnelligkeit“, „Linien- und Streckennetz“ sowie „Anschlüsse“ verbuchen.

Eher durchschnittlich ist hingegen die Beurteilung des „Preis-Leistungs-Verhältnisses“ mit einem Wert von 3,42. Bei Betrachtung des bundesweiten Branchendurchschnitts (Mittelwert ÖPNV Deutschland 2010: 3,65) ist die Beurteilung im Großraum Hamburg jedoch vergleichsweise positiv.





„Kannst du mal gucken,  
wie wir zum Jungfernstieg kommen?“

„Klar, ich check mal  
den SMS-Fahrplan.“

## Abends um sieben in der U-Bahn ...

# Zahlen, Daten, Fakten

- Rekordwerte bei Fahrgastzahlen und Einnahmen
- Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes
- Entschensenerklärung zum Hamburger Corporate Governance Kodex
- Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2010
- Daten des Verbundes
- Impressum



DA IST ER WIEDER ...  
Morgen spreche ich ihn  
aber an – oder übermorgen  
oder ...?!



Chrrrrrrrrrr ...  
chrrrrrrrr ...

Fakt ist: Mit der Bahn komme ich immer noch am entspanntesten nach Hause.



In EINER Minute kommt die Bahn.

Nur noch DREI Tage, dann hab ich Urlaub!

Endlich 'ne ZWEI in der Mathe Klausur.



... ÄÄÄH???

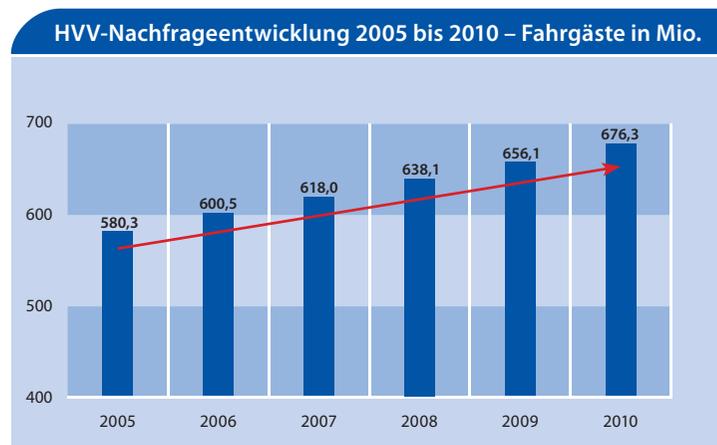


# Zahlen, Daten, Fakten

## Rekordwerte bei Fahrgastzahlen und Einnahmen

Aufgrund der starken Konjunkturerholung in Deutschland und der verbesserten Arbeitsmarktsituation sowie des langen und schneereichen Winters hat sich die Nachfrage im HVV 2010 außerordentlich positiv entwickelt.

Die Zahl der Fahrten mit Bussen und Bahnen ist um 3,1 Prozent bzw. 20,2 Millionen auf 676,3 Millionen Fahrten gestiegen (2009: 656,1 Millionen). Damit ist die Steigerungsrate sogar noch höher als 2009 mit damals 2,8 Prozent. Mit diesen Zahlen verzeichnet der HVV das beste Fahrgastergebnis seit seiner Gründung vor über 40 Jahren.



Die Fahrgeldeinnahmen im HVV erhöhten sich 2010 um 4,8 Prozent bzw. 28,4 Millionen Euro auf 617,0 Millionen Euro. Davon resultieren etwa 8,0 Millionen Euro Mehreinnahmen aus der Tarifierhebung vom 1. Januar 2010. Unter Ausschluss dieses Tarifierhebungseffekts sind die Einnahmen aber immer noch um beachtliche 3,5 Prozent bzw. 20,4 Millionen Euro gestiegen.

Die erfreuliche Fahrgast- und Einnahmementwicklung resultiert hauptsächlich aus der wieder deutlich anziehenden Nachfrage bei den Zeitkarten des Berufsverkehrs. Auch im Segment der Allgemeinen Zeitkarten hat sich der seit Jahren bestehende Trend zu stets steigenden Fahrgastzahlen fortgesetzt. Die Fahrgastzahl stieg hier um 3,7 Prozent. Mittlerweile bestimmt dieses Fahrkartensegment etwa 30 Prozent der Fahrgäste und annähernd 40 Prozent der Einnahmen im HVV.

Die Gewinnung neuer Abonnenten ist auch auf deutliche Angebotsverbesserungen im HVV-Fahrplan 2010 zurückzuführen. Dazu gehören unter anderem zwei Maßnahmen der Angebots-offensive im Busnetz. Die Metrobus-Linie 25

wurde bis zur S-Bahn-Haltestelle Hammerbrook verlängert. Die Buslinie 283, die zuvor am Bahnhof Altona endete, wurde mit allen Fahrten bis zum Elbe-Einkaufszentrum verlängert. Auch im Umland wurde das Busangebot im Raum Henstedt-Ulzburg, im Stadtbus-Netz Elmshorn sowie im Stadtverkehr Ratzeburg überarbeitet und aus Kundensicht deutlich verbessert.

Daneben kam es auch im Schienenverkehr zu Verbesserungen. So wurde auf der S-Bahn-Linie S3 der morgendliche 10-Minuten-Takt auf der Strecke von Buxtehude nach Neugraben um eine Stunde verlängert. Nachmittags wurde der bisherige 20-Minuten-Takt durch einen 10-Minuten-Takt ersetzt. Darüber hinaus wurde abends ein zusätzliches Zugpaar von Neugraben nach Buxtehude sowie von Buxtehude nach Neugraben eingesetzt. In Richtung Pinneberg wurde in den Wochenendnächten probeweise ein Nachtbetrieb mit drei Fahrten über Elbgaustraße hinaus eingeführt. Auf der U-Bahn-Linie U1 wurde der 5-Minuten-Takt zwischen Norderstedt Mitte und Ochsenzoll ausgedehnt, die AKN-Linie A1 erfuhr eine Erweiterung des 20-Minuten-Betriebs zwischen Eidelstedt und Kaltenkirchen

von montags bis freitags um etwa 3 Stunden bis 23 Uhr und sonntags um 5 Stunden bis 21 Uhr. Auf der Regionalbahn-Linie R10 verkehren nun alle Züge mit modernen Doppelstockwagen. Darüber hinaus wurde an den Werktagen auch außerhalb des Berufsverkehrs zwischen Lübeck und Hamburg ein Halbstundentakt eingeführt.

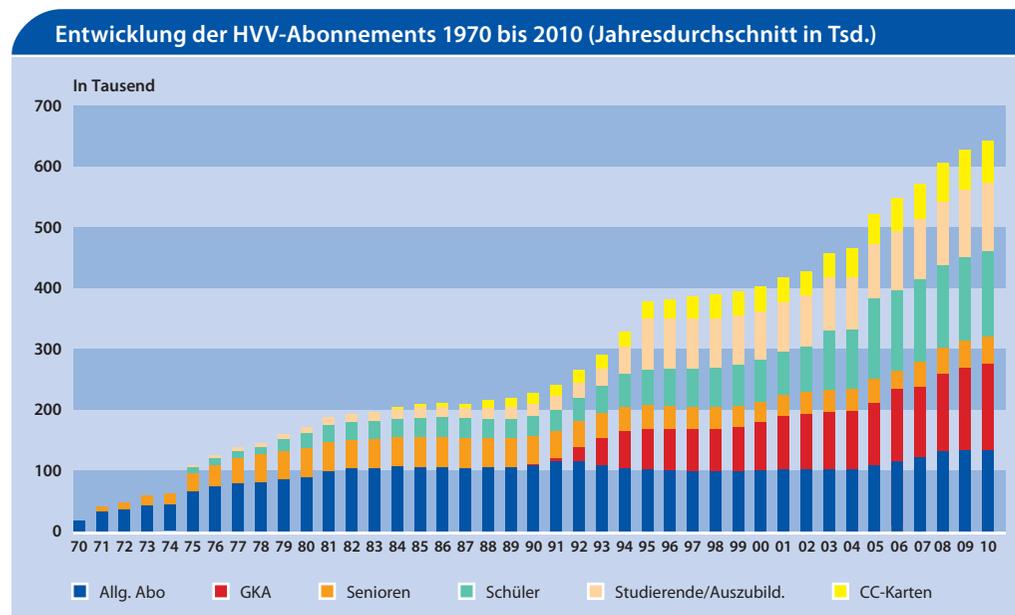
Noch ist der Ausbildungsverkehr (ohne Semesterticket) im HVV ein Wachstumsmarkt. Dem bundesweiten Trend entsprechend sind die Schülerzahlen im gesamten Verbundgebiet – besonders stark jedoch in den Umlandkreisen – gesunken. In Hamburg selbst wurde dagegen noch ein geringer Anstieg beobachtet.

In Hamburg beginnen immer mehr junge Menschen ein Studium. Im Wintersemester 2010/2011 waren an den Hamburger Hochschulen etwa 80.700 Studierende eingeschrieben, dies bedeutete eine Zunahme gegenüber dem Vorjahr um 6,9 Prozent. Davon profitierte die Absatzentwicklung des Semestertickets, hier stieg die Fahrgastzahl um 4 Prozent.

Positiv beeinflusst wurde das Fahrgast- und Einnahmenergebnis weiterhin durch die stark gestiegenen Verkaufszahlen der CC-Karten, ausschließlich hervorgerufen durch die Karten mit Sozialticket-Rabatt. Seit dem 1. Januar 2009 gewährt Hamburg den Inhabern einer Sozialkarte einen Zuschuss von 18 Euro pro Monat. Der Zuschuss gilt für alle Zeitkarten, ausgenommen sind das Semesterticket, Wochenkarten und FlexiCards.

Bei den Seniorenkarten setzte sich der seit Jahren zu verzeichnende Aufwärtstrend auch 2010 fort. Hier stieg die Zahl der Fahrten um 2,0 Prozent. Dieses Wachstum ist nicht zuletzt dem demografischen Wandel geschuldet. Insbesondere in den Umlandkreisen hat sich der Anteil der älteren Menschen erhöht. War 1990

jeder Fünfte älter als 60 Jahre, so erreicht heute schon jeder Vierte das Seniorenalter. Alle Zeitkartenarten zusammengenommen, wurden 2010 durchschnittlich 741.000 Karten pro Monat verkauft, davon etwa 642.200 im Abonnement – dies ist ein Spitzenwert unter den deutschen Verkehrsverbänden.



# Zahlen, Daten, Fakten

## Organisation des Hamburger Verkehrsverbundes

### Mitglieder im Aufsichtsrat des Hamburger Verkehrsverbundes GmbH

(Stand Juni 2011)

**Andreas Rieckhof** (seit 29.3.2011)

Vorsitzender (seit 26.4.2011), Staatsrat, Behörde für  
Wirtschaft, Verkehr und Innovation

**Michael Roesberg**

Stellvertretender Vorsitzender, Landrat, Landkreis Stade

**Dietrich von Albedyll**

Geschäftsführer, Hamburg Tourismus GmbH

**Joachim Bordt**

Landrat, Landkreis Harburg

**Gerhard Fuchs**

Staatsrat a. D., Behörde für Stadtentwicklung und  
Umwelt Hamburg

**Dr. Rolf-Barnim Foth**

Leitender Regierungsdirektor, Senatskanzlei Hamburg

**Stefan Geisendörfer**

Regierungsdirektor, Behörde für Stadtentwicklung  
und Umwelt Hamburg

**Hans-Joachim Menn**

Geschäftsführer, Landesnahverkehrsgesellschaft  
Niedersachsen mbH

**Jutta Hartwieg**

Landrätin, Kreis Segeberg

**Christian Heine** (seit 1.10.2010)

Leitender Regierungsdirektor, Finanzbehörde

**Martin Huber**

Leitender Regierungsdirektor, Behörde für  
Stadtentwicklung und Umwelt Hamburg

**Gerd Krämer**

Landrat, Kreis Herzogtum Lauenburg

**Klaus Kucinski**

Leitender Kreisbaudirektor, Kreis Stormarn

**Günther Meienberg**

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

**Oliver Stolz**

Landrat, Kreis Pinneberg

**Reinhard Wolf**

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

### Seit 1.1.2010 ausgeschiedene Mitglieder

**Dr. Wolfgang Grimme** (ausgeschieden 31.3.2010)

**Martin Friewald** (ausgeschieden 18.4.2010)

**Andreas Berewinkel** (ausgeschieden 13.9.2010)

**Dr. Stephan Hugo Winters** (ausgeschieden 29.11.2010)

**Dr. Manfred Jäger** (eingetreten 30.11.2010,  
Vorsitzender seit 14.12.2010, ausgeschieden 29.3.2011)

## Verkehrsunternehmen im HVV

(Stand: Juni 2011)

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)  
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)  
Omnibusunternehmen Dammann-Reisen (Dammann)  
Pinneberger Verkehrsgesellschaft mbH (PVG)  
Ratzeburg-Möllner Verkehrsbetriebe GmbH (RMVB)

Reese Reisen GmbH (Reese)  
S-Bahn Hamburg GmbH (S-Bahn)  
Stadtwerke Bad Oldesloe (SBO)  
Storjohann Verkehrsbetrieb Die Linie GmbH (Die Linie)  
Süderelbe Bus GmbH (Süderelbe)  
Verkehrsbetriebe Buchholz i. d. N. GmbH (Buchholz Bus)  
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

Lutz Aigner (Sprecher)  
Dietrich Hartmann

## Entsprechenserklärung zum Hamburger Corporate Governance Kodex

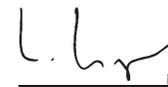
Aufsichtsrat und Geschäftsführung der Hamburger Verkehrsverbund GmbH haben im Zeitraum vom 1.1.2010 bis zum 31.12.2010 mit einer Ausnahme alle Regelungen des Hamburger Corporate Governance Kodex (HCGK) eingehalten, die jeweils vom Aufsichtsrat und von der Geschäftsführung zu verantworten sind.

Von folgendem Punkt wurde abgewichen:

5.4.5 Falls ein Mitglied des Aufsichtsrates in einem Geschäftsjahr an weniger als der Hälfte der Sitzungen des Aufsichtsrates persönlich teilgenommen hat, soll dies im Bericht des Aufsichtsrates vermerkt werden.

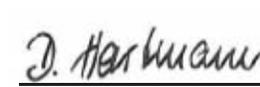
Ein Mitglied des Aufsichtsrats hat an weniger als der Hälfte der Aufsichtsratssitzungen, die in seine Amtszeit fielen, persönlich teilgenommen.

Hamburg, den 23.3.2011



Lutz Aigner

Hamburger Verkehrsverbund GmbH



Dietrich Hartmann



Michael Roesberg

Stellv. Aufsichtsratsvorsitzender

# Zahlen, Daten, Fakten

## Daten der Verkehrsunternehmen im HVV 2010

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>6)</sup>	
AKN		2	34	81,6	101,0	62	7,3	2,4	757,7	12,1
DB Regio	R-Bahn	7	41	274,9	301,4	130	28,1	5,8	4.620,5	24,1
EVV	R-Bahn	1	7	27,9	27,9	11	0,5	0,3	61,6	0,8
Hochbahn <sup>1)</sup>	U-Bahn	3	89	100,7	100,7	738	80,9	11,5	7.904,9	307,1
Metronom	R-Bahn	5	22	141,2	228,1	218	20,3	3,5	2.810,0	20,8
NBE	R-Bahn	1	8	29,0	29,0	4	0,8	0,4	101,4	1,0
NOB	R-Bahn	1	2	30,0	30,0	91	0,7	0,1	56,6	1,7
S-Bahn	Gleichstrom-S-Bahn	6	68	146,8	238,7	492	69,8	12,7	11.788,8	243,7
VGN <sup>1)</sup>		1	10	10,3	10,3	-	In AKN	In AKN	In AKN	9,1
<b>Summe Schnell- und Regionalbahnen</b>		<b>27</b>	<b>281</b>	<b>842,4</b>	<b>1.067,1</b>	<b>1.746</b>	<b>208,40</b>	<b>36,7</b>	<b>28.101,5</b>	<b>620,4</b>
Autokraft <sup>4)</sup>	Bus	95	1.900	1.800,0	3.496,0	209	8,3	-	700,0	12,7
Becker	Bus	3	38	128,7	130,1	15	0,5	-	20,0	0,2
Dahmetal <sup>5)</sup>	Bus	15	240	509,0	518,0	30	1,6	-	171,6	1,4
Globetrotter	Bus	4	136	69,0	100,0	9	0,1	-	71,8	0,4
KVG	Bus	167	3.160	4.147,0	4.357,7	312	12,7	-	938,3	26,5
KVIP	Bus	12	213	214,9	262,5	32	1,4	-	113,9	3,1
LVG	Bus	11	59	280,0	340,0	6	0,2	-	110,0	0,1
Storjohann Die Linie	Bus	6	56	110,0	138,3	6	0,3	-	34,5	0,4
Dammann	Bus	1	13	12,2	12,2	1	0,03	-	2,8	0,1
PVG	Bus	39	550	440,0	641,0	190	14,5	-	915,0	55,7
RMVB	Bus	23	311	739,4	739,4	39	1,5	-	109,8	2,5
Reese	Bus	7	214	176,0	360,0	14	0,7	-	43,4	0,7
Süderelbe Bus	Bus	1	29	28,3	28,3	2	0,1	-	11,5	0,1
Buchholz Bus	Bus	3	82	29,4	29,4	8	0,5	-	35,5	1,6
VHH	Bus	119	1.402	1.275,0	1.784,0	327	19,7	-	1.321,3	50,1
VKP	Bus	3	52	80,2	128,4	19	0,4	-	24,2	0,7
VOG	Bus	29	443	706,0	706,0	68	2,8	-	209,2	4,4
Hochbahn	Bus	114	1.305	919,5	1.302,0	702	47,0	-	3.662,4	241,6
Zerbin	Bus	1	13	17,9	17,9	1	0,1	-	2,4	0,0
EVV	Bus	3	57	106,0	106,0	4	0,1	-	12,0	0,3
<b>Summe Bus</b>		<b>656</b>	<b>10.273</b>	<b>11.788,5</b>	<b>15.197,2</b>	<b>1.994</b>	<b>112,53</b>	<b>-</b>	<b>8.509,6</b>	<b>402,61</b>
HADAG	Schiff	6	21	23,1	27,6	23	0,5	-	106,0	9,7
<b>Summe HVV</b>		<b>689</b>	<b>10.575</b>	<b>12.654,0</b>	<b>16.291,9</b>	<b>3.763</b>	<b>321,43</b>	<b>36,7</b>	<b>36.717,1</b>	<b>1032,71</b>

Angaben der Verkehrsunternehmen bzw. Schätzungen des HVV. Angaben für das Jahr 2010 bzw. Stand 31.12.2010.

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. Mittelzentrumsholding Bad Segeberg-Wahlstedt GmbH & Co. KG.

5) Inkl. Verkehrsgesellschaft Südholstein mbH.

6) Angaben vorläufig.

## Daten des Verbundes

	2010
Linien	689
Bus/Fähre	662
Schnellbahn	27
Haltestellen	10.575
Bus/Fähre	10.294
Schnellbahn	281
Streckenlänge (km)	12.654
Bus/Fähre	11.812
Schnellbahn	842
Linienlänge (km)	16.292
Bus/Fähre	15.225
Schnellbahn	1.067
Fahrzeuge	3.763
Bus/Fähre	2.017
Schnellbahn	1.746
Wagenkilometer (Mio.)	321
Bus/Fähre	113
Schnellbahn	208
Zugkilometer (Mio.)	36,7

	2010
Platzkilometer (Mio.)	36.717
Bus/Fähre	8.615
Schnellbahn	28.102
Personenkilometer (Mio.) <sup>1)</sup>	6.888,2
Bus/Fähre	1.736,7
Schnellbahn	5.151,5
Verbundfahrgäste (Mio.)	676,3
Fahrgäste in den Linien (Mio.) <sup>1)</sup>	1.032,8
Bus/Fähre	412,4
Schnellbahn	620,4
Verkehrseinnahmen (Mio. Euro)	617
Fläche im Verbundgebiet (km <sup>2</sup> )	8.616
Hamburg	747
Schleswig-Holstein	4.036
Niedersachsen	3.833
Einwohner im Verbundgebiet (Tsd.)	3.387
Hamburg	1.787
Schleswig-Holstein	979
Niedersachsen	621
Verkehrsunternehmen	31

<sup>1)</sup> Werte für 2010 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: Ulrike Mayer, Rainer Vohl  
Fotos: Madlen Kleest  
Gestaltung: Zum goldenen Hirschen, Hamburg  
Druck: MOD Offsetdruck GmbH



Jahreswerte bzw. Stand 31.12.2010.

