



Der Hamburger Verkehrsverbund

*The Hamburg
Public Transport Association*

Komm gut nach Hause





Inhalt

Contents

Vorwort	4
Der HVV in der Metropolregion	6
Die Organisation des Verbundes	8
Ein Blick hinter die Kulissen	14
Herausforderungen für die Zukunft	19



<i>Foreword</i>	4
<i>The HVV in the metropolitan region</i>	6
<i>How the Association is organized</i>	8
<i>A glimpse behind the scenes</i>	14
<i>The challenges of the future</i>	19

Vorwort Foreword

Am 29. November 1965 schlossen sich vier Verkehrsunternehmen zum Hamburger Verkehrsverbund zusammen, um dem wachsenden Autoverkehr entgegenzuwirken. Ein Tarif, eine Fahrkarte, ein Fahrplan – heute in deutschen Großstädten eine Selbstverständlichkeit – war damals eine weltweit beachtete Innovation. Im Jahr 1996 wurde der HVV zu einem Verkehrsverbund der Aufgabenträger. Mittlerweile sind die Länder Hamburg, Schleswig-Holstein und Niedersachsen sowie die sieben um Hamburg liegenden

Kreise Gesellschafter des HVV. Den politischen Auftrag, einen attraktiven, finanzierbaren und ökologischen öffentlichen Nahverkehr zu organisieren, erfüllen wir gemeinsam mit den rund 30 Verkehrsunternehmen. Seit Jahren wachsende Fahrgastzahlen, höchste Zufriedenheitswerte bei den Kundinnen und Kunden sowie ein hoher Kostendeckungsgrad bei den Verkehrsunternehmen bestätigen den Erfolg unserer Arbeit.

Dem HVV steht hierfür eine Reihe von Instrumenten zur Verfügung. Die Qualitätssteuerung prüft die von den Unternehmen erbrachte Dienstleistung und gibt Anreize für Verbesserungen, die HVV-Garantie verspricht Entschädigung bei Verspätungen und die Einnahmeverteilung im HVV honoriert steigende Fahrgastzahlen bei den Verkehrsunternehmen. Im Auftrag der Aufgabenträger organisiert der HVV den Wettbewerb unter den Verkehrsanbietern und bemüht sich dabei um ein faires, diskriminierungsfreies Verfah-

ren. Die Fahrpreise steigen angemessen, entsprechend den Kostensteigerungen bei den Verkehrsunternehmen, und sollen deren Wirtschaftlichkeit sowie die Qualität des Leistungsangebots sichern. Im HVV arbeiten Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen traditionell eng und vertrauensvoll zusammen. Nur so lässt sich der öffentliche Nahverkehr für die Fahrgäste auch in finanziell schwierigen Zeiten verbessern.



Lutz Aigner

Dietrich Hartmann

Geschäftsführer HVV GmbH



On 29th November 1965 four transport operators amalgamated to form the Hamburg Public Transport Association (Hamburger Verkehrsverbund/HVV) with the aim of providing an alternative to the growing trend to go everywhere by car. One tariff, one ticket, one timetable – all perfectly normal in major German cities today – these were an innovative departure then, which received worldwide acclaim. In 1996 the HVV became a public transport association of the Public Transport Authorities. The federal states Hamburg, Schleswig-Holstein and

Lower Saxony as well as the councils of the seven administrative districts surrounding Hamburg are associate partners of the HVV. We fulfil our political remit to provide an attractive, fundable and environmentally friendly public transport system together with some 30 transport operators.

Steadily increasing passenger numbers over the years, excellent customer satisfaction ratings and a high revenue-to-cost ratio vindicate the success of our work.

The HVV has a number of instruments at its disposal to achieve this. A quality assurance system checks the service provided by the operators and provides incentives for improvement, the HVV Guarantee promises compensation when services are delayed and the distribution of revenues within the HVV rewards transport operators who achieve an increase in passenger numbers. The HVV organizes competition among the transport service operators on behalf of its Public Transport Authorities, making every effort to ensure fair treatment and avoid

discrimination against any player. Fare increases are reasonable, reflecting rising costs incurred by the operators, and are intended to safeguard their economic viability and the quality of the services they provide. The collaboration between Public Transport Authorities and transport operators in the HVV traditionally takes place in an atmosphere of close contacts and mutual trust, since that is the only way to guarantee improvements in public transport for the passengers even in cash-strapped times.



Lutz Aigner

Dietrich Hartmann

Managing Directors of HVV GmbH

Der HVV in der Metropolregion

The HVV in the metropolitan region

Die Metropolregion Hamburg ist der Zusammenschluss von niedersächsischen und schleswig-holsteinischen Kreisen sowie der Stadt Hamburg. In den Bereichen Wirtschaft, Politik und Kultur werden Aktivitäten gebündelt, um eine integrierte Entwicklung der Stadt Hamburg mit ihrem Umland zu fördern und die Wettbewerbsfähigkeit der Region in Europa und der Welt zu verbessern.

Der HVV gestaltet in der Region den Nahverkehr. Obgleich flächenmäßig kleiner als die Metropolregion, bildet das Verbundgebiet die wesentlichen Pendlerbeziehungen ab. Mehr als 80 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner der Metropolregion profitieren von den Vorteilen eines Verkehrsverbundes: eine Fahrkarte, ein Tarif, ein abgestimmtes Angebot. Damit ist die bereits weit fortgeschrittene

Integration im ÖPNV beispielhaft für die anderen Handlungsfelder innerhalb der Metropolregion.

Für drei Bundesländer, sieben Kreise, rund 30 Verkehrsunternehmen und rund 3,4 Mio. Einwohner übernimmt der HVV das Management des ÖPNV – eine verantwortungs- und zugleich anspruchsvolle Aufgabe. Auch bei angespannter

Haushaltssituation der Aufgabenträger gilt es, qualitativ hochwertige Leistungen im ÖPNV zu erzielen. Der Umgang mit Kürzungen oder Begrenzungen öffentlicher Zuschüsse, Effizienzerhöhung und Wettbewerb auf dem ÖPNV-Markt: Dies sind neben dem täglichen Betrieb auf Schiene, Straße und Wasser Schwerpunkte im Tätigkeitsfeld der Verkehrsunternehmen.

Die Fahrgäste verstehen den HVV als Qualitätsmarke für den Nahverkehr. Ihre Bedürfnisse fließen in unsere Planungen ein. Das Verbundgebiet ist strukturell sehr unterschiedlich: Zum einen gibt es das großstädtische, bevölkerungsreiche Gebiet Hamburgs mit einem dichten Nahverkehrsnetz; zum anderen ländlich geprägte, dünnbesiedelte Regionen der Kreise, in denen – abgesehen von einigen

Schiensstrecken und Stadtverkehren – der Schülerverkehr dominiert. Der HVV hat sich jedoch zum Ziel gesetzt, allen Menschen unabhängig vom Wohnort ein möglichst attraktives, aber zugleich auch finanzierbares Angebot zu unterbreiten.



The Hamburg Metropolitan Region is a partnership between administrative districts in Lower Saxony and Schleswig-Holstein and the City of Hamburg itself. They coordinate activities in the economic, political and cultural fields in order to promote integrated development of the City of Hamburg together with its surrounding region, with the aim of improving the region's competitiveness within Europe and worldwide.

The HVV manages local public transport in the region. Although smaller in size than the actual metropolitan region, our service area caters for the essential commuter flows. More than 80% of the local population benefit from the advantages the transport association provides: one ticket, one integrated fare system, one coordinated network of services. The extensive integration already achieved in the local public transport sector

has thus become a benchmark for further fields of activity within the Hamburg Metropolitan Region.

HVV GmbH is in charge of public transport management for three federal states, seven administrative districts, about 30 transport operators and something like 3.4 million residents – a task which is both responsible and demanding. The goal is to

provide a top-quality public transport service despite the tight budgets of the Public Transport Authorities. The main focus for the transport operators is to find solutions which take account of cuts and reductions in public subsidies, to optimize efficiency and remain competitive on the market for public transport services, as well as providing day-to-day rail, bus and ferry services.

Passengers see the HVV as a benchmark for quality in local public transport. Their needs are factored into all of our planning work. The HVV service area is very diverse in terms of structure: on the one hand there is the densely-populated city area of Hamburg with its close-meshed public transport network. Then come the more rural, sparsely populated areas in the surrounding country districts. Apart from a few rail links and

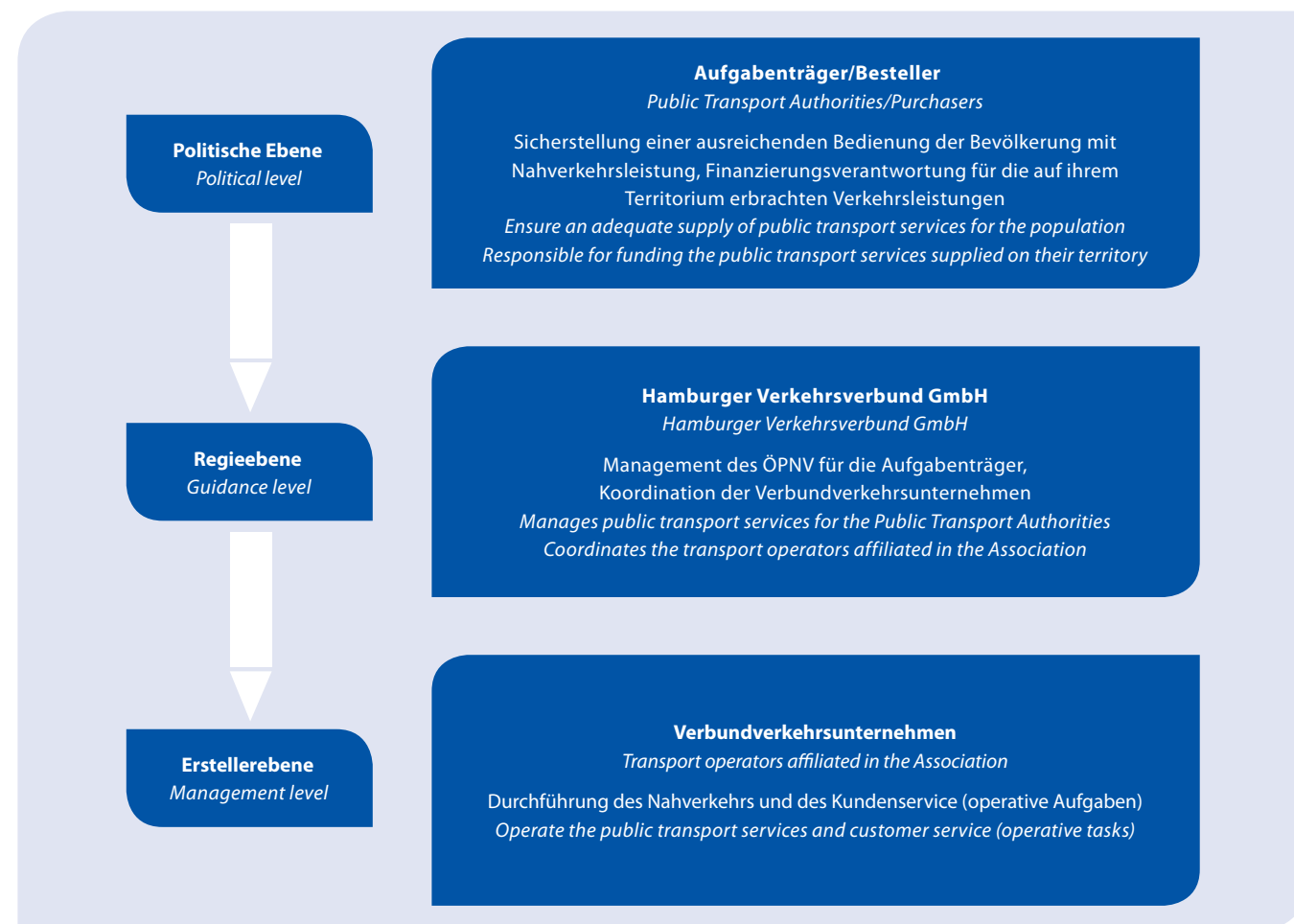
municipal bus services, school bus services predominate here. The HVV nevertheless aims to provide everyone, irrespective of where they live, with services which are attractive but at the same time affordable.

Die Organisation des Verbundes

How the Association is organized

Die Organisation des ÖPNV im HVV-Gebiet folgt dem Drei-Ebenen-Modell.

Local public transport in the HVV region is organized according to a three-tier model.

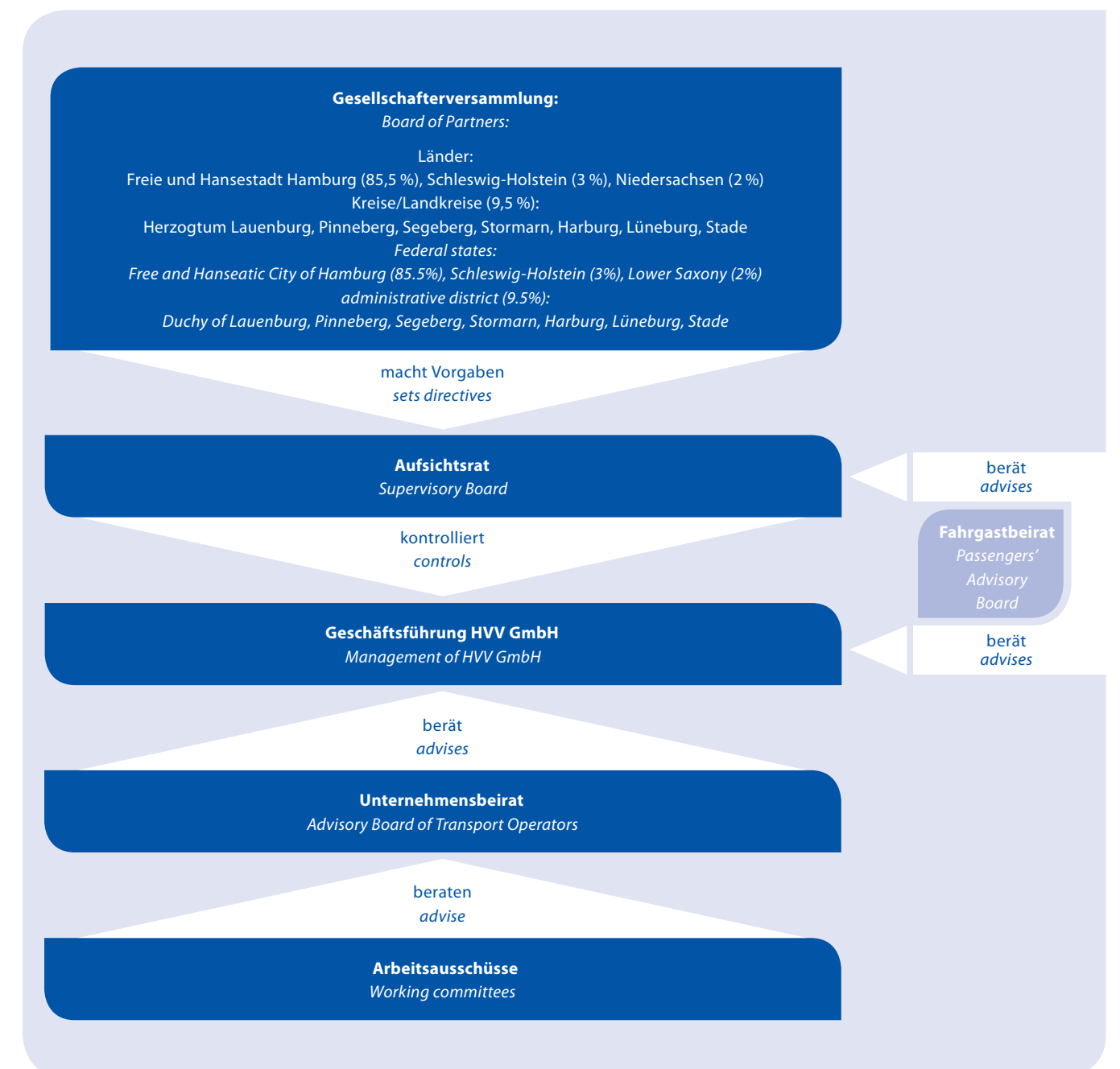


In dieser Aufgabenteilung wird von der politischen Ebene die Aufgabenträger- und Bestellerfunktion für den ÖPNV wahrgenommen. In deren Auftrag übt die HVV GmbH Regie- und Managementfunktionen aus. Die Verkehrsunternehmen sind für die Erstellung der Leistung verantwortlich. Ihre Arbeit wird im Hinblick auf ein integriertes, für die Kundinnen und Kunden leicht zugängliches Angebot von der HVV GmbH koordiniert. Das hohe Engagement der Verkehrsunternehmen trägt wesentlich zur überdurchschnittlichen Kundenzufriedenheit mit dem HVV bei.

In this division of tasks, the role of Public Transport Authority and purchaser of services is taken by the political level. HVV GmbH organizes and manages the running of the services on their behalf. The transport operators are responsible for providing the services. Their work is coordinated by HVV GmbH in the interests of ensuring an integrated palette of services which is easily available for all passengers. The high level of commitment and dedication of the transport operators is a decisive factor in keeping the customer satisfaction scores of the HVV well above average.

Für die Umsetzung des Drei-Ebenen-Modells gründeten die Aufgabenträger, d.h. Länder und Kreise, auf der Basis einer öffentlich-rechtlichen Vereinbarung und des Gesellschaftsvertrags eine gemeinsame Regieorganisation: die HVV GmbH.

In order to implement this tripartite structure, the Public Transport Authorities, i.e. the federal states and the administrative districts, set up a joint directive body based on an agreement under public law and its articles of association: this is HVV GmbH.



Die Organisation des Verbundes

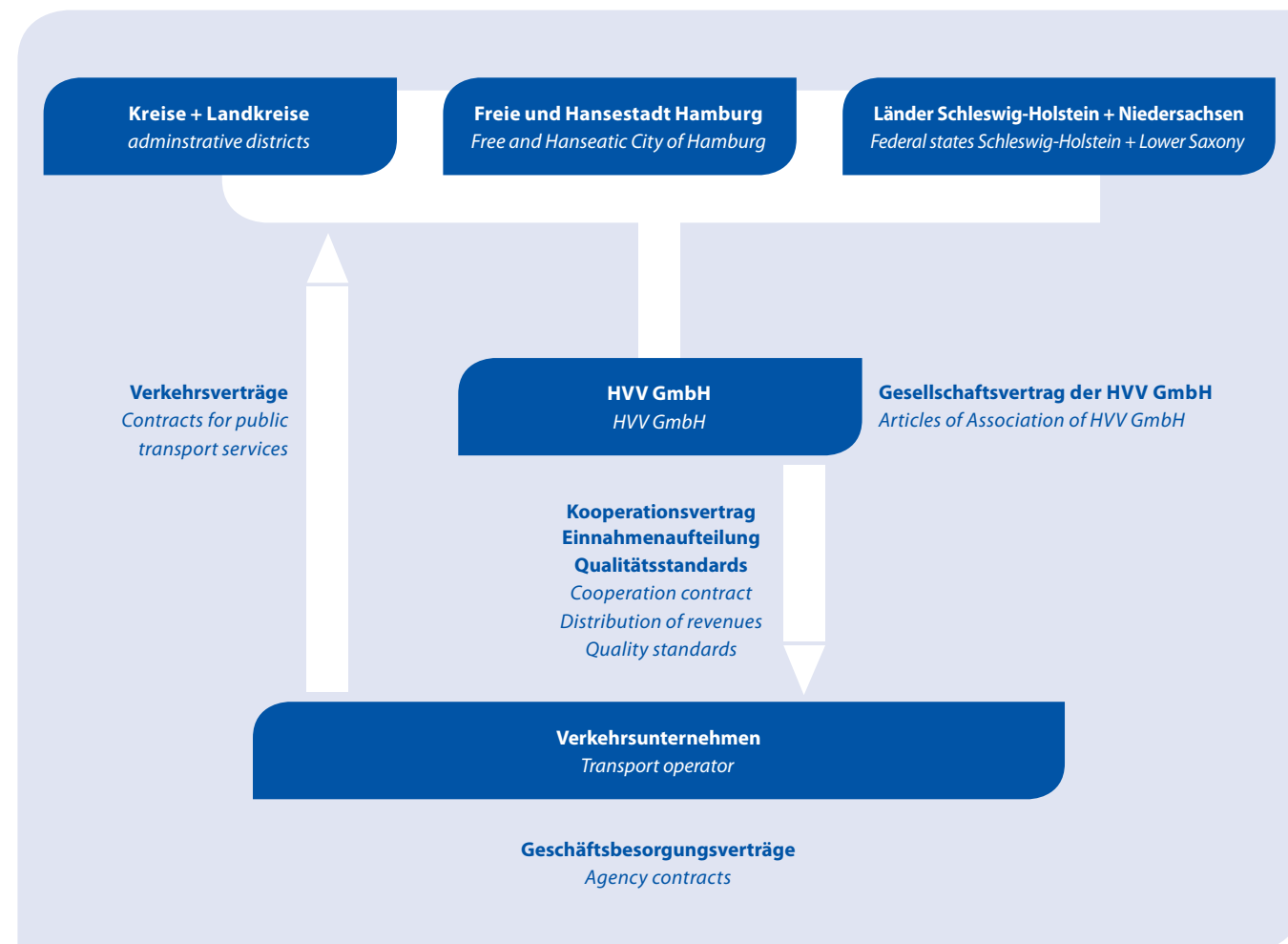
How the Association is organized

Öffentlich-rechtliche Vereinbarung

Die Aufgabenträger haben eine Vereinbarung zur Festlegung des Handlungsrahmens sowie zur Finanzierung des ÖPNV geschlossen.

Agreement under public law

The Public Transport Authorities have concluded an agreement stipulating the scope of activities and the funding of public transport services.



Vertragliche Grundlagen

Damit die Zusammenarbeit einvernehmlich und reibungslos funktioniert, regeln Verträge die Rechte und Pflichten zwischen den Verkehrsunternehmen und der HVV GmbH.

Neben der öffentlich-rechtlichen Vereinbarung und dem Gesellschaftsvertrag sind das:

- der Kooperationsvertrag zwischen der HVV GmbH und den Verkehrsunternehmen
- die Geschäftsbesorgungsverträge zwischen den Verkehrsunternehmen
- die Verkehrsverträge zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen

Im Kooperationsvertrag, den die HVV GmbH mit den Verkehrsunternehmen geschlossen hat, spielen zwei Bestandteile eine besondere Rolle: das Einnahmenaufteilungsverfahren und die Qualitätsstandards.

Zentrale Verbundaufgaben Verkehrsunternehmen – ZVU

Für die operativen Aufgaben, d.h. den Betrieb von Bahnen, Bussen und Fähren sowie die Betreuung der Kundinnen und Kunden, sind die Verkehrsunternehmen verantwortlich. Um ein einheitliches Auftreten des Verbundes zu gewährleisten, werden folgende unternehmensübergrei-

fende Aufgaben zentral im Namen des HVV von jeweils einem Verkehrsunternehmen – geregelt in Geschäftsbesorgungsverträgen – für alle betreut:

- Umsetzung des Gemeinschaftstarifs
- bargeldloser Zahlungsverkehr
- Teilaufgaben der Werbung
- Fahrplan-, Info- und Tarifdrucksachen
- zentrale HVV-Auskunft (telefonisch und online)
- gesetzliche Ausgleichszahlungen
- Kooperations- und Vertragstarife
- Abonnement
- Schulberatung

Contractual framework

In order to ensure harmonious, smooth cooperation between the transport operators and with HVV GmbH, their rights and obligations are regulated by various agreements. In addition to the Public Law Agreement and the Articles of Association these are:

- the cooperation contract concluded between HVV GmbH and the transport operators
- the agency contracts between the transport operators themselves
- the contracts for public transport services concluded between the Public Transport Authorities and the transport operators.

Two aspects play a crucial role in the cooperation contract concluded between HVV GmbH and the transport operators: the distribution of revenues and quality standards.

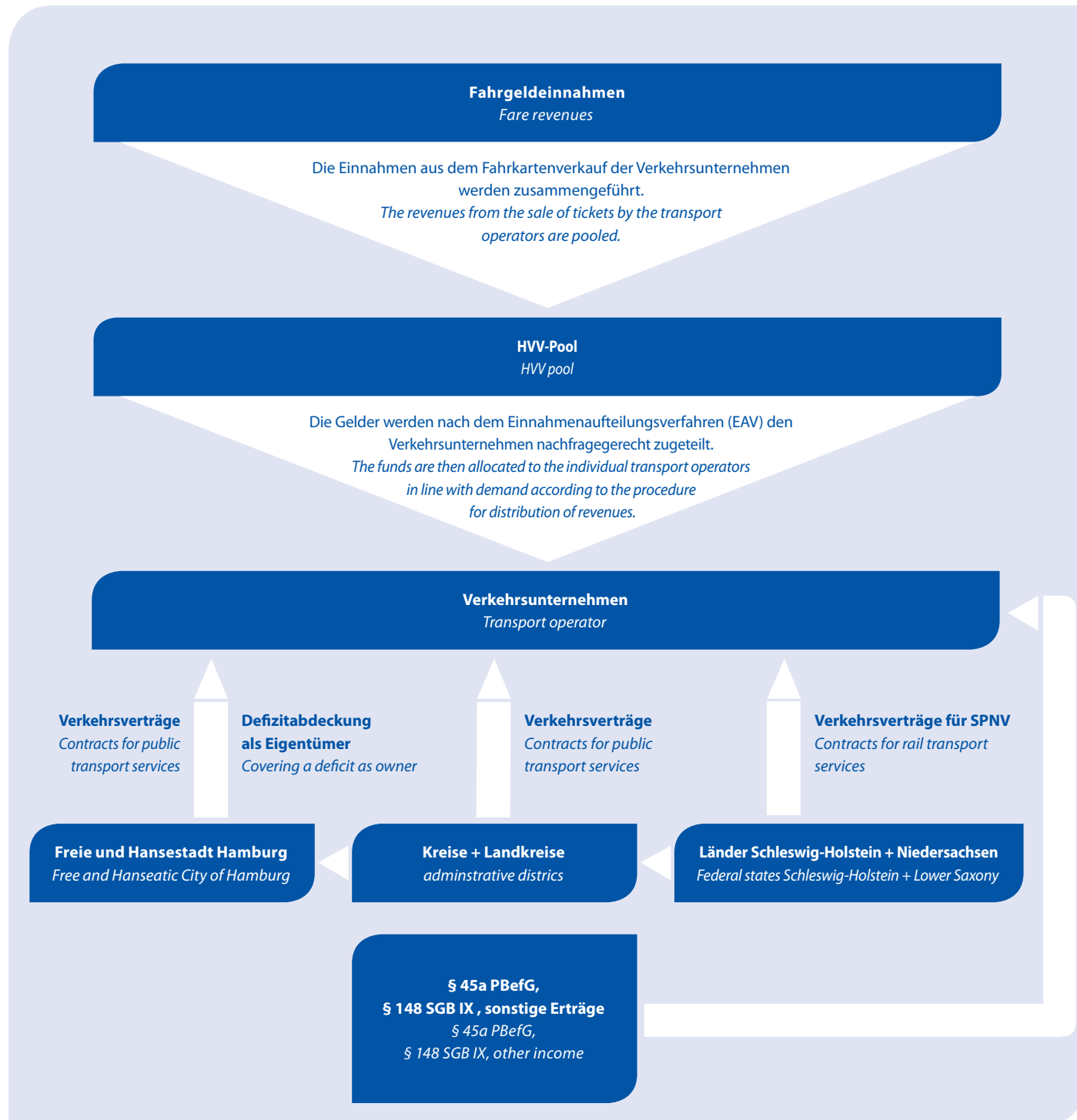
Transport operators performing centralized duties

The transport companies are responsible for operational tasks, i.e. running rail, bus and ferry services, as well as for customer service. In order to maintain a common corporate identity, the following tasks are performed centrally on behalf of the HVV, in each case by one operator acting for all as set out in the agency contracts:

- implementation of the integrated fare system
- cashless payment systems
- specific parts of advertising strategy
- printed timetable, general or fare system information
- the central HVV Passenger Information Service (by phone and online)
- statutory compensation payments
- cooperation and contract fares
- subscription season tickets
- schools advisory service

Die Organisation des Verbundes

How the Association is organized



Finanzierung

Die Finanzierung des öffentlichen Nahverkehrs erfolgt je nach Verkehrsunternehmen und Gebietskörperschaft auf unterschiedlichen Wegen: Allen gemeinsam ist die nachfragegerechte Zuordnung der Fahrgeldeinnahmen zu den Verkehrsunternehmen. Daneben bestehen Fahrgeldersatzansprüche auf gesetzlicher Basis wie Zuschüsse zur Schülerbeförderung (§ 45a PBefG) und für die Freifahrt von schwerbehinderten Menschen (§ 148 SGB IX). Das in der Regel verbleibende Defizit wird unterschiedlich erstattet:

- durch die Eigentümer der Verkehrsunternehmen
- auf der Basis von Verkehrsverträgen
- über Zuwendungen an die Verkehrsunternehmen

Funding

Depending on the transport operator or local authority in question, local public transport is funded in various ways: the common feature is that fare revenue is allocated to the transport operators in line with actual demand. In addition, statutory financial compensation can be claimed in special cases such as for the subsidized transportation of schoolchildren (§ 45a PBefG) and to cover free transportation of the disabled (§ 148 SGB IX). The deficit generally remaining is reimbursed in various ways:

- by the owners of the transport operators
- on the basis of contracts for public transport services
- by way of subsidies to the transport operators

Ein Blick hinter die Kulissen

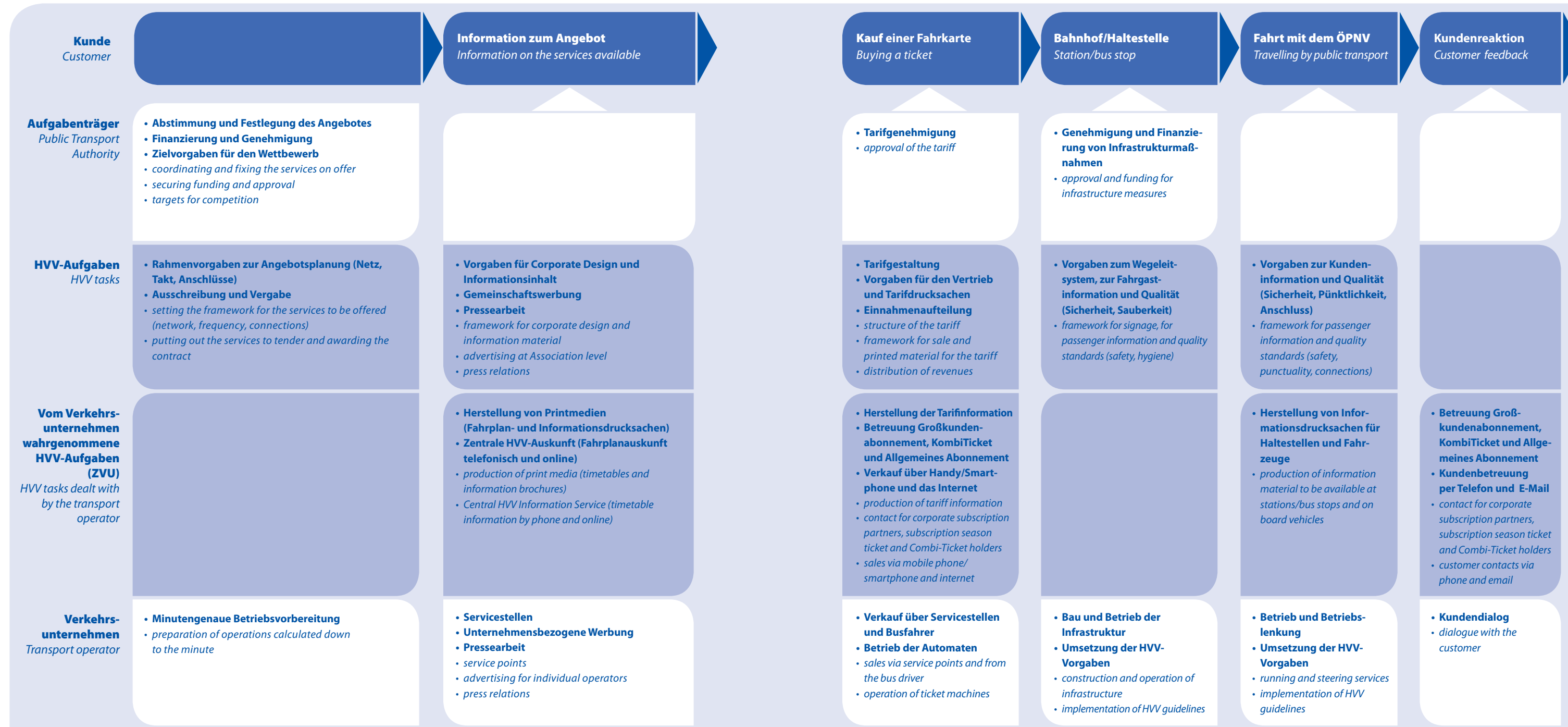
A glimpse behind the scenes

Wie die Aufgabenteilung zwischen Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und der HVV GmbH in der Praxis funktioniert, ist in dieser Übersicht am Beispiel der Fahrt eines Fahrgastes dargestellt.

How this division of tasks between the Public Transport Authorities, the transport operators and HVV GmbH works in practice is illustrated in this overview using the example of a passenger making a journey.

Nähere Erläuterungen zu den Themen sind auf den folgenden Seiten zu finden.

Further details on these topics can be found on the following pages.





Ein Blick hinter die Kulissen

A glimpse behind the scenes

Angebotsplanung

Die Planungsgrundsätze zur Gestaltung des Verkehrsangebots sind im Kooperationsvertrag der HVV GmbH detailliert festgelegt. Sie enthalten Vorgaben für die Verkehrsbedienung und sind Bestandteil der Qualitätsstandards im HVV. Anforderungen an die Verkehrserschließung sind im Wesentlichen in den regionalen Nahverkehrsplänen der Kreise festgelegt. Grundsätze zur Produktgestaltung und zur Angebotsplanung des Schienenverkehrs sind im Landesnahverkehrsplan Schleswig-Holstein der nah.SH GmbH (nah.SH) und im SPNV-Konzept für Niedersachsen

der Landesnahverkehrsgesellschaft Niedersachsen mbH (LNVG) enthalten. Für den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Hamburger Verbundraum gibt es eine enge Abstimmung zwischen der Hamburger Behörde für Wirtschaft, Verkehr und Innovation, der nah.SH, der LNVG und der HVV GmbH.

Wettbewerb

Die veränderten Rahmenbedingungen in Europa stellen für Aufgabenträger und die HVV GmbH wichtige Herausforderungen dar. Verkehrsausschreibungen der Aufgabenträger werden von der HVV GmbH

begleitet. Bei der Gestaltung der Vergabeverfahren werden auch die Erkenntnisse aus der Kooperation mit anderen Verkehrsverbänden in Deutschland berücksichtigt.

Darstellung des Angebotes/Werbung

Das einheitliche Erscheinungsbild des Verbundes dient der Orientierung der Kundinnen und Kunden und ist ein wesentliches Merkmal des integrierten Verkehrssystems. Ein effektives Informationsmanagement sorgt dafür, dass HVV-Informationen möglichst überall dort verfügbar sind, wo die Kundinnen und

Kunden sie benötigen. Mit unserer Werbung wollen wir den HVV als modernes, sympathisches und serviceorientiertes Verkehrssystem positionieren.

Übersichtliches Tarifangebot und moderner Vertrieb

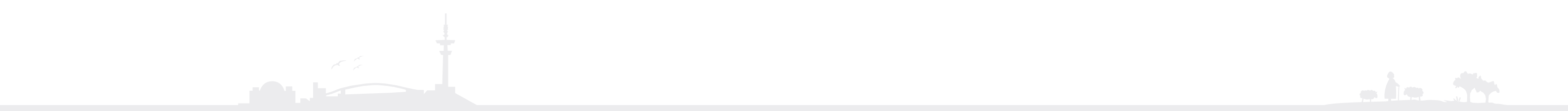
Der HVV-Tarif basiert auf Tarifzonen und -ringen, die räumlich abgegrenzt sind und übersichtlich dargestellt werden können. Das breite Fahrkartenangebot wird den vielfältigen Bedürfnissen der Fahrgäste gerecht. Über das differenzierte Vertriebssystem werden die entsprechenden Produkte den Kunden bedarfsgerecht angeboten.

Einnahmenaufteilung

Im HVV fließen sämtliche Einnahmen aus dem Verkauf von Fahrausweisen zusammen. Nur ein kleiner Teil davon kann direkt einem Unternehmen zugeordnet werden. Der Rest wird entsprechend der tatsächlichen Fahrgastnachfrage verteilt. Der Erlös, den ein Verkehrsunternehmen für einen beförderten Fahrgast erhält, hängt von der Reiseweite, der Fahrausweisart und dem genutzten Verkehrsmittel ab.

Qualität

Die im Kooperationsvertrag beschriebenen Qualitätsstandards müssen von allen Verkehrsunternehmen erfüllt werden. Wichtige Merkmale wie beispielsweise Pünktlichkeit, Sauberkeit und Sicherheit werden durch ein Qualitätssteuerungsverfahren permanent geprüft und bewertet. Die Bewertung ist mit finanziellen Anreizen für die Unternehmen verbunden. Da das Bemühen um die Kundenzufriedenheit in unserer Arbeit einen hohen Stellenwert einnimmt, erfolgt die Qualitätsbewertung zu einem wesentlichen Teil über regelmäßige Fahrgastbefragungen.



Planning our services

The principles to be observed when planning services are set out in detail in HVV GmbH's cooperation contract. These include service level guidelines and are a component of the HVV quality standards. The main points affecting the creation of public transport links are set out in the regional public transport plans of the administrative districts. Basic guidelines governing the type of services and the planning of rail services in Schleswig-Holstein and Lower Saxony are contained in corresponding public transport plans. In Schleswig-Holstein, this was drawn up by

nah.SH, the competent public transport service agency; in the case of Lower Saxony, the regional rail transport plan was submitted by LNVG, the competent agency in that state. Within the HVV service area, local rail services are subject to close agreement between the Hamburg Department of Urban Development and the Environment, nah.SH, LNVG and HVV GmbH.

Competition and the tendering process

The changing framework for the European public transport market presents major challenges for the Public Transport Authorities and

for HVV GmbH. HVV GmbH carries out the tendering process for public transport services on behalf of the Public Transport Authorities. In this we also draw on the experience obtained by the other German public transport associations we cooperate with.

Promoting our services/Advertising:

Promoting a common corporate identity for the HVV helps our customers to recognize our services and is an essential feature of our integrated public transport system. Effective information management ensures that, as far as possible, HVV information is available

wherever and whenever our customers need it. In our advertising we aim to position the HVV as a modern, friendly and service-orientated public transport system.

A logical fare system and modern ticket sales

HVV fares are based on a clearly defined and demarcated system of fare stages and rings to ensure crystal clarity for the user. The wide range of tickets on offer takes careful account of our customers' varied requirements. Sales are made via various channels which enable passengers to obtain their respective tickets as, when and where required.

Revenue distribution

All revenue generated from ticket sales is pooled at the HVV. Only a small amount of such revenue can be directly allocated to a specific transport operator. The rest is distributed in accordance with actual passenger demand. The earnings which flow to an operator from transporting a passenger depend on the distance travelled, the ticket selected and the type of transport used.

Quality

The detailed quality standards set out in the cooperation contract must be met by all operators. Crucial features such as punctuality, cleanliness and security or safety are subject to a quality assurance process and are constantly assessed and evaluated. Financial incentives are available to motivate and encourage operators to provide superior quality. Since customer satisfaction is a top priority in all our work at the HVV, quality assessment is largely based on regular customer satisfaction surveys.

Ein Blick hinter die Kulissen

A glimpse behind the scenes

Barrierefreiheit

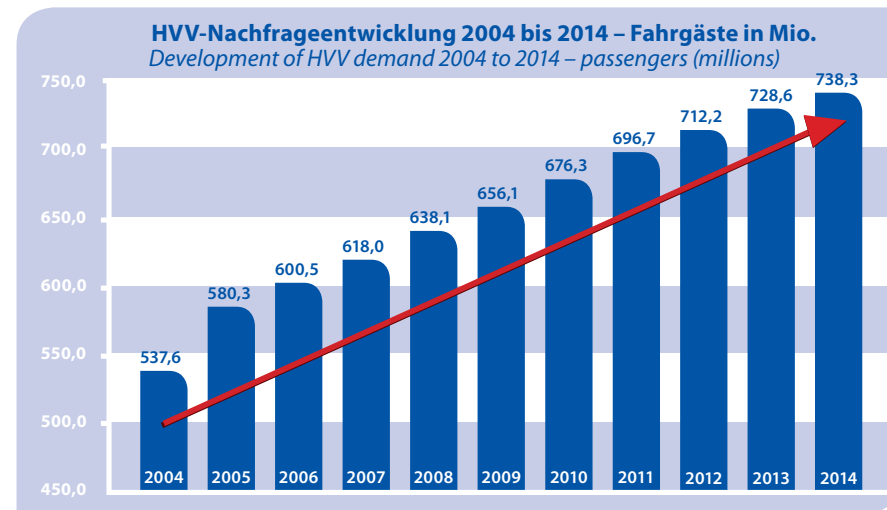
Die HVV GmbH arbeitet seit Jahren eng mit Verkehrsunternehmen, Aufgabenträgern, Behindertenverbänden und weiteren Partnern im Verbundgebiet zusammen, um möglichst einheitliche Standards zur Barrierefreiheit zu definieren. Haltestellen, Fahrzeuge und Fahrgastinformationen sollen künftig auch für mobilitätseingeschränkte Kunden ohne fremde Hilfe zugänglich und nutzbar sein. Wichtiger Bestandteil für den barrierefreien Ausbau sind nicht nur bauliche Maßnahmen, sondern auch die Fortschreibung der Nahverkehrspläne im Umland unter Berücksichtigung regionaler Unterschiede.

Barrier-free access

For years, HVV GmbH has been working together with transport operators, public contracting authorities, handicapped associations and others in the area it serves to develop as far as possible uniform standards for barrier-free access. In future, stops, stations, vehicles and passenger information are planned to be accessible and usable for mobility-impaired customers as well without needing help from others. An important part of this programme to provide

Marktforschung/Image

Um Verkehrsangebote bedarfsgerecht zu konzipieren und schnell auf Veränderungen reagieren zu können, führt der HVV permanent Fahrgastbefragungen und -zählungen durch. Wie sich im HVV-Kundenbarometer zeigt, sind unsere Kundinnen und Kunden mit den Leistungen des HVV zufrieden. Die Gesamtbeurteilung



barrier-free access is not only construction work on reconfiguring stations, but also extending it to include the local transport services in the areas surrounding Hamburg while taking account of the regional differences.

Market Research/Image

In order to keep HVV services accurately in line with actual demand and to react swiftly to change, we conduct ongoing passenger surveys and counts. The HVV Customer Barometer confirms that our passengers are

satisfied with the service the HVV offers. Ever since the first survey in 1999 our overall ratings have steadily improved and lie well above the national average for this sector. Statistics on customer loyalty – when customers repeatedly use our services, for example, or recommend them to others – also indicate a positive trend. Results obtained in the image analysis we conduct annually further confirm the positive findings of our Customer Barometer.

satisfied with the service the HVV offers. Ever since the first survey in 1999 our overall ratings have steadily improved and lie well above the national average for this sector. Statistics on customer loyalty – when customers repeatedly use our services, for example, or recommend them to others – also indicate a positive trend. Results obtained in the image analysis we conduct annually further confirm the positive findings of our Customer Barometer.

Herausforderungen für die Zukunft

The challenges of the future

Kapazitätsanpassungen

Die seit Jahren steigenden Fahrgastzahlen erfordern den konsequenten Ausbau unseres Verkehrsangebots. Weitere Taktverdichtungen, der vermehrte Einsatz von Langzügen und die Beschleunigung der Busse dienen diesem Ziel. Gleichzeitig aber muss der Ausbau der Infrastruktur fortgesetzt werden: Neue U- und S-Bahnlinien sind bereits in Betrieb oder konkret in Planung. Sie tragen wesentlich dazu bei, dass das Nahverkehrsangebot der Metropolregion auch in Zukunft den Erfordernissen einer weiter zunehmenden Mobilität entspricht.

Tailoring capacity to needs

Steadily rising passenger numbers over recent years mean that we need to make determined efforts to expand our services. Greater frequency of services, longer trains and measures to speed up bus journeys are some of the ways to reach this goal. But the infrastructure needs to be pushed forward at the same time: new underground and rapid transit lines are already running or at the detailed planning stage; they will make a major contribution towards ensuring that local public transport services in the metropolitan region continue to cater for the needs of an ever more mobile public.

Elektronischer Vertrieb

Ob Onlineticket, HVV-Card oder mobil-Ticket: Vielfältig sind die neuen Vertriebs- und Informationsmöglichkeiten, die von immer mehr Kunden erwartet und genutzt werden. Der HVV setzt auf den Ausbau des elektronischen Vertriebs, ohne seine Fahrgäste dabei auf ein Medium festzulegen. Alle Fahrkartensorten sollen zukünftig elektronisch verfügbar sein, der Papierfahrchein wird dann zur Restgröße. Gleichzeitig fördert der HVV die Vernetzung innerhalb und außerhalb des Verbundes mit dem Ziel einer umfassenden Serviceleistung.

Electronic sales

Whether it is an online ticket, the HVV-Card or a mobile ticket: there is a whole new range of options for finding information and buying a ticket which more and more customers both expect and make use of. HVV is constantly expanding its range of sales via electronic media, without restricting its customers to just one option. All types of tickets will eventually be available electronically, leaving only a small number of tickets on paper. At the same time HVV is promoting the setting up of an integrated network inside and outside the Association with the aim of providing a comprehensive portfolio of services.

Vom Verkehrsverbund zum Mobilitätsverbund

Bereits vor 50 Jahren wurde das Credo des Hamburger Verkehrsverbundes „ein Tarif, eine Fahrkarte, ein integriertes Angebot“ formuliert. Seitdem haben sich die Bedürfnisse in der Gesellschaft verändert, die Menschen verhalten sich zunehmend multimodal. Deshalb entwickelt der HVV sich aktuell vom Verkehrsverbund zum Mobilitätsverbund. Neben der Kooperation mit verschiedenen Carsharing-Anbietern wurde von der Hamburger Hochbahn AG „switchh“ ins Leben gerufen und im Mai 2013 als Pilotprojekt gestartet. „switchh“ verknüpft an so genannten Mobilitäts-Service-Punkten das Angebot des HVV mit denen von Car2go, StadtRAD und Europcar.

A public transport association becomes a mobility provider

50 years ago the Hamburg Public Transport Association already chose as its motto “one fare system, one ticket, one integrated network of services”. The needs of society have changed since then, people are more and more living in a multimodal world. That is why the HVV is in the process of re-inventing itself – a public transport association is becoming a mobility provider. Besides cooperation agreements with various car-sharing firms, the “switchh” programme was launched by Hamburger Hochbahn AG with a pilot project in May 2013. “switchh” integrates the services on offer from the HVV with those of Car2go, StadtRAD and Europcar at so-called “mobility service points”.



Impressum

Herausgeber/Issued by:

Hamburger Verkehrsverbund GmbH (HVV)

Steindamm 94, 20099 Hamburg

Tel.: 040/32 57 75-0

Fax: 040/32 57 75-820

E-Mail: info@hvv.de

Redaktion/Edited by:

HVV GmbH

Fotos/Photos:

HVV GmbH

Gestaltung/Artwork:

Grabarz zweite Werbeagentur GmbH

Druck/Printed by:

Beisner Druck GmbH & Co. KG

Stand/Version as per:

1.2016