

# MTV Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH

## Gesamtbericht 2023

---

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



Wir bringen  
Sie ans Ziel





Zusammenfassung .....	3
1. Einleitung.....	4
2. Erläuterungen zum Aufgabenträger .....	5
3. Darstellung der öffentlichen Dienstleistungsaufträge sowie der ausgewählten Betreiber .....	6
3.1. Busverkehr .....	6
3.2. AST-Verkehr .....	7
3.3. On-Demand-Verkehr Colibri .....	7
4. Beschreibung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen .....	8
4.1. Beschreibung der Bedienungsqualität .....	9
4.1.1. Busverkehr .....	10
4.1.2. AST-Verkehr .....	11
4.1.2. On-Demand-Verkehr Colibri .....	12
4.2. Beschreibung der Beförderungsqualität.....	13
4.2.1. Busverkehr.....	13
4.2.2. AST-Verkehr .....	15
4.2.3. On-Demand-Verkehr Colibri .....	17
5. Gewährte Ausgleichsleistungen gegenüber den Betreibern .....	18
5.1. Busverkehr .....	18
5.2. AST-Verkehr .....	18
5.3. On-Demand-Verkehr Colibri .....	18
6. Ausschließliche Rechte .....	19
6.1. Bus- und On-Demand-Verkehre AST und Colibri .....	19
Anlage 1 Adressverzeichnis der ausgewählten Betreiber und ihrer Subunternehmen im Berichtszeitraum 2023 .....	20
Impressum .....	21

## Zusammenfassung

Gegenstand des Gesamtberichts 2023 nach Art. 7 Abs. 1 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 der Europäischen Union (Leistungs- und Qualitätsbericht) ist die Darstellung der öffentlichen Dienstleistungsaufträge sowie der ausgewählten Betreiber im Busverkehr und im Anruf-Sammel-Taxi-Verkehr des Main-Taunus-Kreises (MTK). Kriterien sind dabei die Beschreibung der Bedienungs- und Beförderungsqualität sowie der gewährten Ausgleichsleistungen gegenüber den Betreibern.

### Busverkehr

Im Berichtszeitraum war der Busverkehr in drei Linienbündel aufgeteilt. Alle drei Linienbündel waren per Ausschreibung vergeben. Das Buslinienetz umfasste 31 Buslinien mit rund 420 Haltestellen (rund 650 Haltepositionen, ohne virtuelle Halte Anruf-/Anschluss-Sammeltaxi). Im Jahr 2023 wurden im lokalen Linienbusverkehr 96 Fahrzeuge eingesetzt.

Die zuletzt vergebenen Verkehrsverträge enthalten ein Vertragsstrafensystem zur Qualitätssicherung. Die Qualität wurde im Jahr 2023 anhand der vertraglich festgelegten Meldungen seitens der Verkehrsunternehmen sowie durch eigene und beauftragte Erhebungen der MTV festgestellt. Außerdem wurde die Qualität indirekt anhand der Kunden-Feedbacks über das Anliegenportal der MTV (ELMA) bewertet. Wesentliche Kritikpunkte sind die Pünktlichkeit und das Verhalten des Fahrpersonals.

Die Busverkehrsdienstleister erhielten im Berichtszeitraum über die zugeschiedenen Tarifierlöse hinaus für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen Ausgleichszahlungen in Höhe von 13,25 Mio. Euro netto.

Der Betrieb im Busverkehr erforderte außerdem den Betrieb einer Leitstelle und die Bereitstellung/Wartung von Modulen für Vertrieb und Fahrgastinformation auf den Buslinien.

Hierfür wurden Ausgleichsleistungen in Höhe von 0,78 Mio. Euro netto geleistet.

### AST-Verkehr

Die Anruf-Sammel-Taxi(AST)-Verkehre sind bei der letzten Vergabe der drei Buslinienbündel in diese integriert. Die Betreiber der AST-Verkehre sind daher als Subunternehmer der Busverkehrsunternehmen tätig. Die AST-Verkehre umfassen Anruf- wie auch Anschluss-Sammeltaxi-Verkehre, insgesamt sind es 19 AST-Angebote.

Die Qualität wird indirekt anhand der Kunden-Feedbacks über das AST-Servicetelefon sowie über das digitale Anliegenportal der MTV bewertet. Hauptkritikpunkte sind auch hier die Pünktlichkeit und Verhalten des Fahrpersonals.

Für die Verkehrsleistung beim AST wurden im Berichtszeitraum Ausgleichszahlungen in Höhe von 0,85 Mio. Euro netto gezahlt.

Der Betrieb beim AST erforderte außerdem den Betrieb einer AST-Zentrale für die Bestellanahme und Disposition. Hierfür wurden Ausgleichszahlungen in Höhe von 0,13 Mio. Euro netto geleistet.



**Wir bringen  
Sie ans Ziel**

### **On-Demand-Shuttle Colibri**

Das Fördermittelprojekt in der Kreisstadt Hofheim ging am 13. Juni 2022 in Betrieb, das Angebot wurde im Jahr 2023 innerhalb Hofheims erweitert. Die Leistungen wurden im Rahmen des Linienbündels MTK-Süd unter Einsatz von acht vollelektrischen Vans erbracht, von denen einer für die Nutzung mit Rollstuhl umgebaut worden war.

Die Qualität konnte durch die Fahrgäste über die RMV-On-Demand-App bewertet werden.

Die Ladeinfrastruktur wurde durch die MTV beigestellt. Die Betriebsleistung für Colibri wurde mit rund 0,79 Mio. EUR vergütet, dem standen Fördermittel in Höhe von 0,33 Mio. EUR gegenüber.

## **1. Einleitung**

Die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 1 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße fordert in Art. 7 Abs.1, dass von den zuständigen Behörden ein jährlicher Gesamtbericht zu erstellen ist. Art. 7 Abs.1 legt hierzu Folgendes fest:

„Jede zuständige Behörde macht einmal jährlich einen Gesamtbericht über die in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, die ausgewählten Betreiber eines öffentlichen Dienstes sowie die diesen Betreibern zur Abgeltung gewährten Ausgleichsleistungen und ausschließlichen Rechte öffentlich zugänglich. Dieser Bericht unterscheidet

nach Busverkehr und AST-Verkehren, er muss eine Kontrolle und Beurteilung der Leistungen, der Qualität und der Finanzierung des öffentlichen Verkehrsnetzes ermöglichen und gegebenenfalls Informationen über Art und Umfang der gewährten Ausschließlichkeit enthalten.“

Somit besteht nach Art. 7 Abs.1 der VO 1370 für jede zuständige Behörde, die gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen ausspricht und im Gegenzug dafür Ausgleichsleistungen und/oder ausschließliche Rechte gewährt, eine jährliche Berichtspflicht.

## 2. Erläuterungen zum Aufgabenträger

Der Main-Taunus-Kreis ist Aufgabenträger für den Öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) im Sinne des Gesetzes über den öffentlichen Personennahverkehr in Hessen (HÖPNVG) vom 01. Dezember 2005, (GVBl. I S. 786), zuletzt geändert am 29. November 2013 (GVBl S. 466).

Die Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung wurde auf die Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH (MTV) übertragen. Als lokale Nahverkehrsgesellschaft ist die MTV für die Organisation des Bus- und AST-Verkehrs zuständig.

In der VO 1370 ist in Art. 2 b) definiert, wer als „zuständige Behörde“ anzusehen ist, nämlich:

„Jede Behörde oder Gruppe von Behörden eines oder mehrerer Mitgliedstaaten, die zur Intervention im öffentlichen Personenverkehr in einem bestimmten geografischen Gebiet befugt ist, oder jede mit einer derartigen Befugnis ausgestattete Einrichtung.“

Darüber hinaus legt der Leitfaden für die Erteilung von Liniengenehmigungen in Hessen nach dem 03. Dezember 2009 vom 29. Dezember 2009 in Ziffer 1.2 fest:

„Zuständige Behörde im Sinne der VO 1370/2007 sind die Lokalen Nahverkehrsorganisationen und die Verbände nach § 6 HÖPNVG (Aufgabenträgerorganisationen). Nur sie sind berechtigt,

gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen zu begründen und damit ein Angebot zu gewährleisten, welches insbesondere höherwertiger oder preisgünstiger ist, als es auf kommerzieller Basis möglich wäre.“

Damit nimmt die MTV als lokale Nahverkehrsorganisation für den Main-Taunus-Kreis die Funktion der zuständigen Behörde wahr und ist somit gemäß Art. 2b) der VO 1370 verpflichtet, zwecks Kontrolle der in ihren Zuständigkeitsbereich fallenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen einmal jährlich einen Gesamtbericht getrennt nach Busverkehr und schienengebundenem Verkehr öffentlich zugänglich zu machen.

Auf Grundlage der gesetzlichen Bestimmung des Art. 7 Abs.1 VO 1370 legt die MTV für ihren Zuständigkeitsbereich, den Main-Taunus-Kreis (einschließlich abgehender Linien in angrenzende Gebietskörperschaften), diesen Gesamtbericht für das Jahr 2022 vor.

Bei der Erstellung des Gesamtberichts hat sich die MTV an dem Leitfaden zur Erstellung des Gesamtberichts nach Art. 7 (1) der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 der Bundesarbeitsgemeinschaft der ÖPNV-Aufgabenträger (BAG ÖPNV) bei der Bundesvereinigung der kommunalen Spitzenverbände orientiert.

### 3. Darstellung der öffentlichen Dienstleistungsaufträge sowie der ausgewählten Betreiber

#### 3.1. Busverkehr

Das Busnetz im Main-Taunus-Kreis wurde zum Fahrplanjahr 2006 in drei Linienbündel Bus und ein Linienbündel AST aufgeteilt. Die Buslinienbündel wurden mittlerweile zum dritten Mal im europaweiten Wettbewerb vergeben. Bei der letzten Vergabe wurden die AST-Angebote in die Buslinienbündel integriert.

Alle Leistungen wurden im Offenen Verfahren nach den Vorgaben der Bestimmungen des 4. Teils des GWB, der VOL/A/-EG und der Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge (Vergabeverordnung – VgV) ausgeschrieben.

Abbildung 1 zeigt die Buslinienbündel und ihre Betreiber

Bündel	Linien	Betriebsaufnahme - Vertragsende	europaweites Vergabeverfahren erfolgte in	Zuschlag erteilt am	Betreiber*
MTK-OST	252, 810, 810A, 812, 813	11.12.2016 - 15.12.2024	2015	22.12.2015	DB BRM
MTK-West	263, 803, 804, 805, 806, 811, 814, 815, 816, 828	11.12.2016 - 31.12.2023	2015	22.12.2015	Transdev Taunus
MTK-Süd	401, 402, 403, 405, 406, 807, 808, 809, 817, 819, 820, 821, 831, 832, 833, 834	11.12.2016 - 15.12.2024	2015	22.12.2015	HLB Hessenbus
* Die vollständigen Namen der Betreiber sind in Anlage 1 zu finden					

Abbildung 1: Öffentliche Dienstleistungsaufträge Bus

## 3.2 AST-Verkehr

Alle Betreiber der drei Linienbündel haben Taxi-Unternehmen als Subunternehmen mit der Erbringung der Leistung der vertraglichen AST-Angebote beauftragt.

Abbildung 2 zeigt die AST-Verkehre in den Buslinienbündeln und ihre Betreiber

Bündel	AST-Angebote	Betreiber*
MTK-OST	810, 812, 825	Taxi Kara
MTK-WEST	263, 803, 804, 814	Cap4you
	20, 26, 805	Taxi Jan
MTK-SÜD	46, 404, 809, 818, 820, 830, 835, 836, 837	Main-Taunus-Taxi
* Die vollständigen Namen der Betreiber sind in Anlage 1 zu finden		

Abbildung 2: AST-Verkehre im MTK

## 3.3 On-Demand-Verkehr Colibri

Integriert in das Linienbündel MTK-Süd ist auch der On-Demand-Verkehr in Hofheim, der den Namen Colibri erhalten hat. Im Auftrag der HLB Hessenbus GmbH betreibt das Subunternehmen Main-Taunus-Taxi das On-Demand-Shuttle.

Das Verkehrsangebot kann seit dem 13. Juni 2022 in der Kreisstadt Hofheim gebucht werden.

Bündel	Sonstiger On-Demand-Verkehr	Betreiber*
MTK-SÜD	Colibri Hofheim	Main-Taunus-Taxi
* Der vollständige Name des Betreibers ist in Anlage 1 zu finden		

Abbildung 3: On-Demand-Verkehr Colibri im Linienbündel MTK-Süd

## 4. Beschreibung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen

Um die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung umfassend beschreiben zu können, ist zunächst die Begriffsdefinition zu klären. Nach der VO 1370 wird in Art. 2 e) als „gemeinwirtschaftliche Verpflichtung“ folgendes definiert:

„Eine von der zuständigen Behörde festgelegte oder bestimmte Anforderung im Hinblick auf die Sicherstellung von im allgemeinen Interesse liegenden öffentlichen Personenverkehrsdiensten, die der Betreiber unter Berücksichtigung seines eigenen wirtschaftlichen Interesses nicht oder nicht im gleichen Umfang oder nicht zu den gleichen Bedingungen ohne Gegenleistung übernommen hätte.“

Wesentlich für die gemeinwirtschaftliche Verpflichtung im Sinne der Definition von Art. 2 e) VO 1370 ist, dass der Betreiber eine Gegenleistung erhält für die Übernahme der gemeinwirtschaft-

lichen Verpflichtung, die er unter Berücksichtigung seines eigenen wirtschaftlichen Interesses nicht oder nicht in gleichem Umfang bzw. nicht zu den gleichen Bedingungen übernommen hätte. Damit ist klar, dass der Begriff in Art. 2 e) weit auszulegen und nicht nur auf die Betriebs-, Beförderungs- und Tarifpflicht zu beschränken ist, da sich gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen auch aus Vorgaben der zuständigen Behörde im Hinblick auf das Verkehrsangebot, die Qualität etc. ergeben können.

Die MTV hat in der Funktion der zuständigen Behörde im Busverkehr die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen durch öffentliche Dienstleistungsaufträge gem. Art. 5 VO 1370 abgeschlossen. Diese öffentlichen Dienstleistungsaufträge wurden als Verkehrsverträge ausgestaltet.



## 4.1 Beschreibung der Bedienungsqualität

---

Der aktuelle Nahverkehrsplan der MTV enthält ein Grundraster zum Bedienungszeitraum und zur Bedienungsfrequenz von Bus und AST.

Die folgende Abbildung zeigt das Grundraster der Bedienungsfrequenz:

Wochentag	Bedienungszeitraum	Takt	Betriebsform
Mo-Fr	ca. 5 Uhr - 20 / 24 Uhr	30- bis 60-Min.-Takt	bis 20 Uhr Bus / ab 20 Uhr AST
Sa	ca. 5 Uhr - 14 / 24 Uhr	60-Min.-Takt	bis 14 Uhr Bus / ab 14 Uhr AST
So	ca. 6 Uhr - 20 / 24 Uhr	60-Min.-Takt	AST-Verkehr

Abbildung 4: Bedienungsfrequenz gemäß aktuellem Nahverkehrsplan MTV

#### 4.1.1 Busverkehr

Der Lokalverkehr auf den drei Linienbündeln im MTK umfasste ein Streckennetz von 401 Kilometern Länge. Im Berichtszeitraum gab es 31 Buslinien. Insgesamt waren auf diesen Linien in der Spitze 96 Fahrzeuge im Einsatz.

Die Betreiber HLB Hessenbus GmbH, Transdev Taunus GmbH und DB Busverkehr Hessen GmbH erbrachten 3,3 Mio. Nutzwagenkilometer (Nkm) innerhalb der genannten Linienbündel.

Den Fahrgästen standen im Lokalverkehr rund 420 Haltestellen (rund 650 Haltepositionen, ohne virtuelle Halte Anruf-/Anschluss-Sammeltaxi) zur Verfügung.

Die folgende Karte zeigt die Verteilung der Linienbündel im Zuständigkeitsgebiet der MTV:

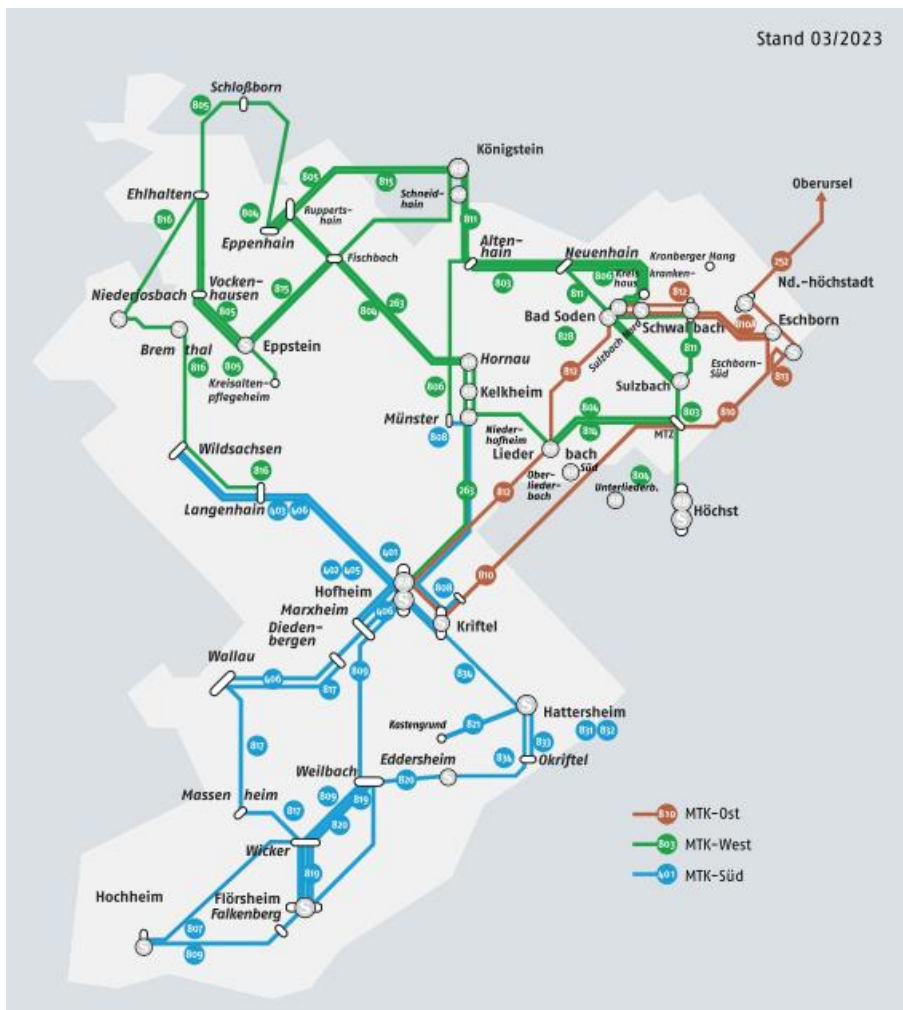


Abbildung 5: Linienbündel im MTK (Stand 03/2023)

#### 4.1.2 AST-Verkehr

Das Anruf-Sammel-Taxi (AST) muss mindestens 30 Minuten vor der Abfahrtszeit bestellt werden. Das AST kann gemäß einem hinterlegten, festen Fahrplan (30-Min.-Takt) bestellt werden.

Außerdem steht das Anschluss-Sammel-Taxi an drei Bahnhöfen im MTK (Hofheim, Hattersheim und Flörsheim) am Abend bzw. an Wochenenden alle halbe Stunde (im Anschluss an die Ankunft

der S-Bahn) zur Abfahrt/Weiterfahrt bereit und muss nicht telefonisch vorbestellt werden.

Die insgesamt 19 AST-Angebote gewährleisten die Verkehrsbedienung mit dem Öffentlichen Personennahverkehr im MTK zu sogenannten Schwachlastzeiten am Abend und am Wochenende.

Die folgende Karte zeigt die Ast-Angebote im Zuständigkeitsgebiet der MTV:



Abbildung 6, AST-Angebote der MTV (Stand 03/2023)

#### 4.1.2 On-Demand-Verkehr Colibri

Das elektrisch angetriebene On-Demand-Shuttle Colibri verkehrt seit dem 13. Juni 2022 unabhängig von einem Fahrplan in der Kreisstadt Hofheim und allen ihren Stadtteilen. Es verkehrt zu Zeiten, in denen der Stadtbus nicht fährt.

Die Buchung erfolgt über eine RMV-Kunden-App, über die auch abgerechnet werden kann. Nach vorheriger Anmeldung in der RMV-Mobilitätszentrale der MTV ist auch eine telefonische Buchung möglich.

Auf Wunsch der Stadt Hofheim wurde am 2. Januar 2023 ein Sonderbedarfsverkehr für Lorsbach eingerichtet. Dieser Verkehr operierte unabhängig vom Colibri Hofheim und sollte eine barrierearme Verbindung zwischen dem Bahnhof Lorsbach und dem Zentralen Omnibusbahnhof (ZOB) Hofheim bieten, da der Bahnhof in Lorsbach noch nicht barrierefrei ist. Nach nur wenigen Monaten wurde das Projekt wegen mangelnder Nutzung wieder eingestellt.

Die folgende Karte zeigt das Bedienebiet des On-Demand-Shuttles Colibri in der Kreisstadt Hofheim mit all ihren Stadtteilen:

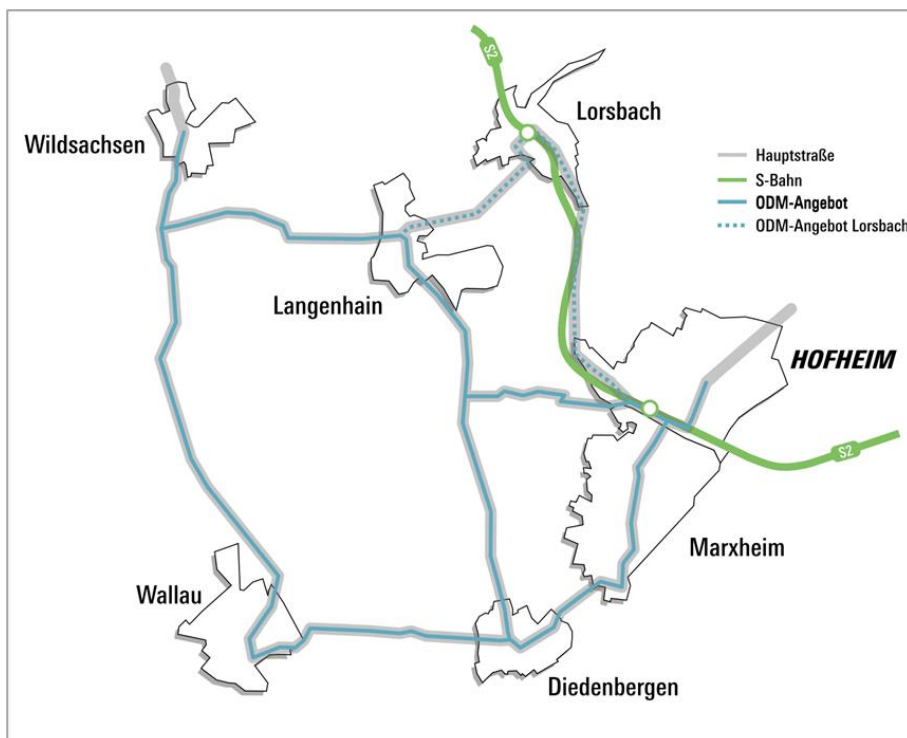


Abbildung 7, Bedienebiet Colibri

## 4.2 Beschreibung der Beförderungsqualität

---

Die Erbringung der Verkehre orientiert sich im Berichtszeitraum grundsätzlich an der Bedienungs- und Beförderungsqualität der von der Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH (RMV) vorgegebenen Tarif- und Beförderungsbedingungen.

### 4.2.1 Busverkehr

#### 4.2.1.1 Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität

Die laufenden Verkehrsverträge (Betriebsstart zum Fahrplanjahr 2017 am 11. Dezember 2016) umfassen Planvorgaben für verschiedene Themenbereiche wie Fahrplan, Fahrzeuge (inklusive Fahrgastinformation und Vertrieb) und Fahrpersonal. Bei negativen Abweichungen von Planvorgaben erfolgt eine monetäre Sanktionierung („Pönalisierung“).

Zur Beurteilung der Qualität der Verkehrsleistungen gibt es bei der MTV vier Mess- bzw. Erhebungsprozesse:

- Meldungen der Verkehrsunternehmen selbst, anlassbezogen gemäß den vertraglichen Berichtspflichten.
- Erhebungen durch die MTV, wobei Erheber mit einem Prüfkatalog anlassbezogen unterwegs sind.

- Erhebungen durch einen beauftragten Dritten, wobei Erheber mit einem Prüfkatalog turnusgemäß auf den Linien unterwegs sind.
- Pünktlichkeitsmessungen, die automatisiert auf der Basis von Echtzeitdaten erfolgen, bewertet wird eine Zufallsauswahl relevanter Fahrten.

Durch dieses System hat die MTV eine Kontroll- und Beurteilungsmöglichkeit über die im Rahmen der Ausschreibung geforderte Qualität geschaffen.

Für eine Betrachtung der subjektiv wahrgenommenen Qualität der Dienstleistungen können auch die Anliegen der Kunden aus der digitalen Kundenplattform der MTV herangezogen werden

#### 4.2.1.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen 2023

Im ersten Pandemiejahr 2020 lief der Betrieb aufgrund des niedrigeren Fahrgast- und Straßenverkehrsaufkommens überdurchschnittlich gut. Im zweiten Pandemiejahr 2021 verringerte sich die Qualität wieder etwas. In den Jahren 2022 und 2023 entwickelte sich die Qualität der drei Verkehrsunternehmen uneinheitlich.

Die Vertragsstrafen spiegeln die Qualität der Leistungen auf den lokalen Buslinien monetär wider.

Die Pünktlichkeit ist aus Sicht der Fahrgäste weiterhin das herausragende Qualitätskriterium, gefolgt vom Verhalten des Fahrpersonals.

Die folgende Tabelle zeigt die Auswertung der Pünktlichkeitsmessungen.

<b>Objektive Pünktlichkeit 2023 (Messwerte Qualitätsmonitor)</b>	<b>Unternehmen 1</b>	<b>Unternehmen 2</b>	<b>Unternehmen 3</b>
Jahresdurchschnitt Pünktlichkeit	96%	89%	93%
Jahresdurchschnitt Un-Pünktlichkeit	4%	11%	7%
Messwerte insgesamt	rund 3,5 Mio.	rund 0,7 Mio.	rund 2,3 Mio.
Messwerte pünktlich	95,52%	89,05%	92,55%
unpünktlich unter 10 Minuten	3,24%	7,54%	5,92%
unpünktlich unter 20 Minuten	0,50%	1,48%	0,83%
unpünktlich größer 20 Minuten	0,13%	1,30%	0,18%
unpünktlich: zu früh	0,61%	0,63%	0,51%

Abbildung 8: Pünktlichkeitsauswertung 2023

In Hinblick auf die Pünktlichkeit sind für eines der Unternehmen („Unternehmen 2“) deutlich schlechtere Werte verzeichnet. Für dasselbe Unternehmen liegt nur eine vergleichsweise niedrige Zahl an Messwerten vor, dies hängt mit der Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge zusammen.

Auch bei den Vertragsstrafen schneidet das Unternehmen deutlich schlechter ab die beiden anderen Unternehmen. Der Vertrag mit dem Unternehmen 2 wurde vorzeitig beendet (vertragliche Laufzeit einvernehmlich um ein Jahr verkürzt).

Die folgende Abbildung zeigt die Höhe der Vertragsstrafen pro Nutzwagenkilometer 2023 sowie die Entwicklung gegenüber den Vorberichts Jahren ab 2017:

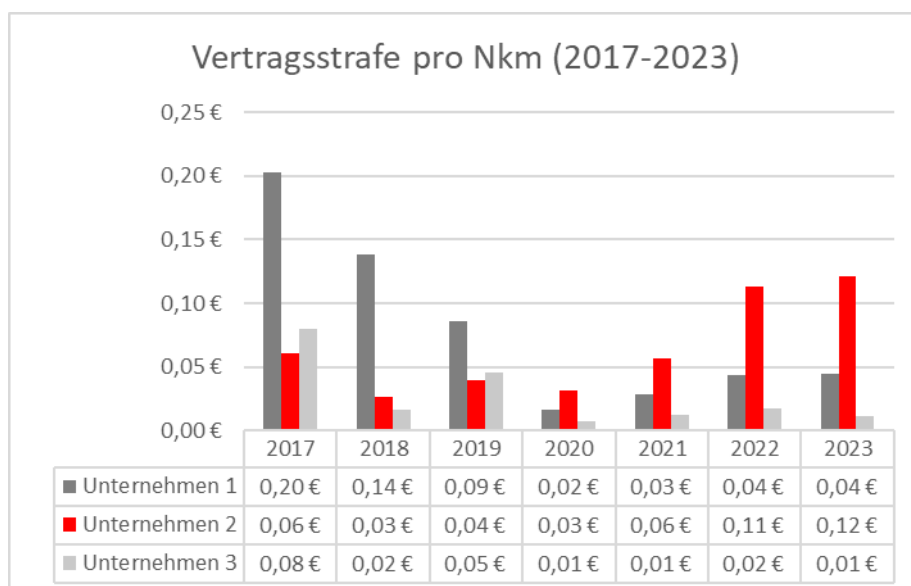


Abbildung 9: Vertragsstrafen pro Nkm 2023 und Vorjahre

Kundenbeschwerden sind als subjektives Feedback zu werten. Die Kundenanliegen werden entweder direkt über eine digitale Kundenplattform an die MTV adressiert und bearbeitet oder nachträglich in dieser Plattform erfasst und bearbeitet.

Die Beschwerden betreffen mit weitem Abstand die Pünktlichkeit (inkl. Fahrausfälle) und das Verhalten des Fahrpersonals. Die meisten Beschwerden entfielen auf das auch gemäß den objektiven Messungen auffällige Unternehmen (61%, Vorjahr: 55%).

Die folgende Abbildung zeigt die Verteilung der Kundenbeschwerden auf einzelne Themenfelder:

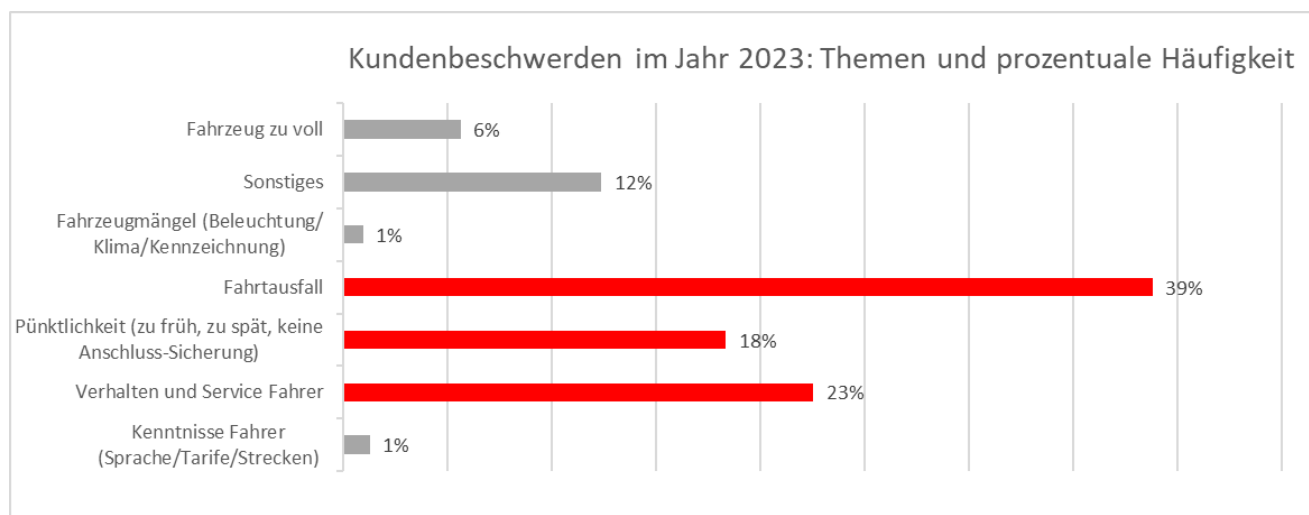


Abbildung 10: Kundenbeschwerden zu Einzelthemen beim Busverkehr 2023

## 4.2.2 AST-Verkehr

### 4.2.2.1 Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität

Die Verkehrsverträge umfassen Planvorgaben für Fahrplan, Fahrzeuge und Vertrieb.

### 4.2.2.2 Ergebnisse der Qualitätserhebungen 2023

Die Auswertung des Kunden-Feedbacks über das AST-Servicetelefon sowie über das digitale Anliegenportal der MTV zeigt einen Rückgang der Beschwerden.

Hauptkritikpunkte sind weiterhin das Verhalten des Fahrpersonals sowie die Pünktlichkeit der Fahrten.

Die folgende Abbildung zeigt die Verteilung der Kundenbeschwerden zum AST-Angebot aus dem Kundenportal.

Qualität gemäß Kundenportal	2023
Kenntnisse Fahrer (Sprache/Tarife/Strecken)	0
Verhalten und Service Fahrer	9
Pünktlichkeit (zu früh, zu spät)	11
Fahrtausfall	16
Fahrzeugmängel	0
Sonstiges	15
Fahrzeug zu voll	1
insgesamt	<b>52</b>

Abbildung 11: Kundenbeschwerden zu Einzelthemen bei den AST-Angeboten 2023

Das Beschwerdevolumen war während der Pandemie zurückgegangen, im Jahr 2022 nahmen die Beschwerden wieder zu. Auf die rund 57.600 Fahrtaufträge mit rund 111.900 beförderten Personen im Jahr 2023 entfielen lediglich 52 Beschwerden.

Der Rückgang der Nutzung beim AST steht in Zusammenhang mit der Etablierung des neuen On-Demand-Shuttles Colibri in Hofheim.

Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung der Zahl der Kundenbeschwerden zum AST-Angebot:

Qualität gemäß Kundenportal	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Personen insgesamt	116.700	141.000	152.200	121.100	122.500	141.700	111.900
Kundenbeschwerden/-anliegen zum AST	151	51	64	39	27	56	52
in Prozent	0,13%	0,04%	0,04%	0,03%	0,02%	0,04%	0,05%

Abbildung 12: Kundenbeschwerden in den Jahren 2017-2023



## 4.2.3 On-Demand-Verkehr Colibri

### 4.2.3.1 Grundsätzliche Vorgaben zur Beförderungsqualität

Die Verkehrsverträge umfassen Planvorgaben für Betrieb, Fahrzeuge und Vertrieb.

### 4.2.3.2 Ergebnisse der Qualitätsbewertungen der Fahrgäste

Ein Kunden-Feedback zu 3 Qualitätskriterien war in der RMV-On-Demand-App möglich. Das Ergebnis zeigt eine hohe Kundenzufriedenheit.

Von den knapp 41.700 Fahrten wurden rund 18% (gut 7.300) bewertet, davon erhielten 88% eine 5-Sterne-Bewertung und 2,8% der Fahrten eine

schlechte Bewertung. In Hinblick auf Pünktlichkeit, Wartezeit und Fahrzeug wurden durchschnittlich je 4,9 von 5 Punkten vergeben. Dies ist der gleiche Punktwert wie im Vorjahr 2022.

Die folgende Abbildung zeigt die Nutzung des ODM-Shuttles Colibri 2022 und 2023 (plus z.T. 2024):

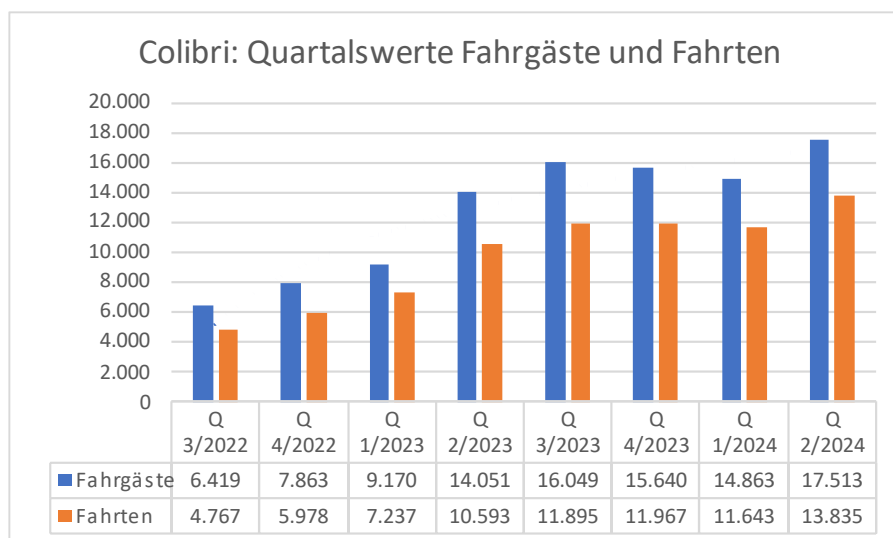


Abbildung 13: Nutzungsdaten Colibri 2022 und 2023 (plus z.T. 2024)

Die folgende Abbildung zeigt das Ergebnis der Bewertung der Fahrten zu den wichtigsten Qualitätsmerkmalen aus Kundensicht (über die RMV-Kunden-App):

Bewertungen 2023	Anzahl	Durchschnitt
Pünktlichkeit	7.120	4,9
Wartezeit	7.169	4,9
Fahrzeug	7.288	4,9

Abbildung 14: Kundenbewertung Colibri-Fahrten 2023

## 5. Gewährte Ausgleichsleistungen gegenüber den Betreibern

Art. 7 Abs. 1 VO 1370 fordert, dass die zuständige Behörde über die gewährte Ausgleichsleistung für die Durchführung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung zu berichten hat. Als Ausgleichszahlung im Sinne der VO 1370 ist gemäß Art. 2 g) Folgendes zu verstehen:

„Jeder Vorteil, insbesondere finanzieller Art, der mittelbar oder unmittelbar von einer zuständigen Behörde aus öffentlichen Mitteln während des Zeitraums der Erfüllung einer gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung oder in Verbindung mit diesem Zeitraum gewährt wird.“

### 5.1 Busverkehr

---

Für das Jahr 2023 entstand bei den ausgewählten Betreibern für die im Zuständigkeitsgebiet der MTV erbrachten Busverkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 13,30 Mio. Euro für den Betrieb und 0,78 Mio. Euro für Infrastruktur, mithin insgesamt 14,08 Mio. Euro.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung des Öffentlichen Personennahverkehrs erhalten die ausgewählten Betreiber für die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen über die zugeschiedenen Tariferlöse in Höhe von 7,78 Mio. Euro (inkl. Rettungsschirmausgleich für Erlösausfall) sowie Ausgleichszahlungen in Höhe von 6,30 Mio. Euro.

### 5.2 AST-Verkehr

---

Für das Jahr 2023 entstand bei den ausgewählten Betreibern für die im Zuständigkeitsgebiet der MTV erbrachten AST-Verkehrsleistungen ein Gesamtaufwand in Höhe von 0,85 Mio. Euro für Betrieb und 0,13 Mio. Euro für Infrastruktur, insgesamt 0,98 Mio. Euro. Dem stehen geringfügige Erlöse aus RMV-Tarif in Höhe von 3,0 TEuro gegenüber.

Zur ordnungsgemäßen Durchführung der AST-Verkehre werden Ausgleichszahlungen in Höhe von 0,98 Mio. Euro geleistet.

### 5.3 On-Demand-Verkehr Colibri

---

Für das Jahr 2023 entstand bei dem ausgewählten Betreiber für die im Zuständigkeitsgebiet der MTV erbrachten Leistungen des On-Demand-Shuttles Colibri ein

Gesamtaufwand in Höhe von rund 0,79 Mio. EUR. Dem standen Tariferlöse in Höhe von 0,08 Mio. EUR sowie Fördermitteleinnahmen in Höhe von 0,33 Mio. EUR gegenüber.

## 6. Ausschließliche Rechte

Im Rahmen der Vergabe von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen können auch ausschließliche Rechte gegenüber den jeweiligen Betreibern gewährt werden. Als „ausschließliches Recht“ wird in Art. 2 f) VO 1370 Folgendes bezeichnet:

„Ein Recht, das einen Betreiber eines öffentlichen Dienstes berechtigt, bestimmte öffentliche Personenverkehrsdienste auf einer bestimmten Strecke oder in einem bestimmten Streckennetz oder Gebiet unter Ausschluss aller anderen solchen Betreiber zu erbringen.“

Aufgrund des novellierten Hessischen ÖPNV-Gesetzes kann die MTV als lokale Nahverkehrsorganisation des Main-Taunus-Kreises von der im Leitfaden für die Erteilung von Liniengenehmigungen in Hessen nach dem 3. Dezember 2009

vom 29. Dezember 2009, in Ziffer 1.3 (Spiegel-punkt 2) genannten Möglichkeit Gebrauch machen. Diese besagt:

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

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

### 6.1 Bus- und On-Demand-Verkehre AST und Colibri

---

Die MTV hat im Berichtszeitraum 2023 allen Betreibern, die einen Verkehrsvertrag zu den Linienbündeln im MTK erhalten haben, (vgl. Anlage 1), bei Abschluss des öffentlichen Dienstleistungsauftrages ein ausschließliches Recht im

Sinne der VO 1370 gewährt. Dieses Recht erstreckt sich auf den in den Linienbündeln enthaltenen Bus- und AST-Verkehr sowie auf den Betrieb des On-Demand-Shuttles Colibri.

# Anlage 1

## Adressverzeichnis der ausgewählten Betreiber und ihrer Subunternehmen im Berichtszeitraum 2023

Vollständiger Firmenname	Straße, Hausnummer	PLZ, Ort
DB Regio Bus Mitte GmbH (BRM)	Erthalstraße 1	55118 Mainz
HLB Basis AG	Erlenstraße 2	60325 Frankfurt am Main
HLB Hessenbus GmbH	Erlenstraße 2	60325 Frankfurt am Main
Main Taunus Taxi Hattersheim e.K.	Sandstraße 2	65795 Hattersheim
Cab4You GmbH	Heidelberger Str. 25	60327 Frankfurt am Main
Taxi Jan	Valterweg 24-25	65817 Eppstein
Taxi Kara	Zeilsheimerstr. 60	65719 Hofheim am Taunus
Transdev Rhein-Main GmbH	Heddernheimer Landstraße 157	60439 Frankfurt am Main



## Impressum

Herausgeber:

**MTV Main-Taunus-Verkehrsgesellschaft mbH**

Am Untertor 6, 65719 Hofheim a. Taunus

Tel.: 06192 20951-11

[www.mtv-web.de](http://www.mtv-web.de) | [info@mtv-web.de](mailto:info@mtv-web.de)

Verantwortlich:

Roland Schmidt, Geschäftsführer MTV

Stand:

November 2024