

## Pressemitteilung

Hamburger  
Verkehrsverbund GmbH  
Steindamm 94  
D-20099 Hamburg

Pressestelle: Rainer Vohl  
Telefon: 040/32 57 75-122  
presse@hvv.de  
www.hvv.de

17. April 2018

## HVV-Jahresbilanz

- **neuer Fahrgastrekord**
- **hohe Kundenzufriedenheit**
- **HVV-Card eingeführt**
- **Check-in / Be-out - Pilot vor dem Start**

### Jahresbilanz / Fahrplanangebot

Die Fahrgastzahlen des Hamburger Verkehrsverbundes haben sich auch im Jahr 2017 wieder sehr positiv entwickelt: 780,7 Millionen Fahrgäste in den Bussen, Bahnen und Fähren im HVV bedeuten gegenüber 2016 einen Zuwachs um 1,3 Prozent beziehungsweise 10,2 Millionen Fahrgäste. Die Fahrgeldeinnahmen im HVV erhöhten sich 2017 um 2,6 Prozent beziehungsweise 21,5 Millionen Euro auf 847 Millionen Euro.

Zu diesem Ergebnis hat nicht zuletzt die überdurchschnittlich gestiegene Nachfrage bei den Vollzeit-Karten (Abo, Monatskarte, ProfiTicket) beigetragen. Hier stieg die Fahrgastzahl um 4,0 Prozent. Insgesamt sind mittlerweile sieben von zehn Fahrgästen im HVV mit einem Abo oder einer Monatskarte unterwegs.

Mit der Zahl der Fahrgäste wächst natürlich auch das Angebot: Neben den großen Infrastrukturprojekten (U4-Verlängerung, U5, S4, S21) greifen viele Maßnahmen, die nicht nur zum Fahrplanwechsel im Dezember, sondern häufig auch unterjährig umgesetzt werden: Größere Fahrzeuge, neue Linien, dichtere Takte und kürzere Fahrzeiten auf zahlreichen Buslinien, neue U- und S-Bahn-Fahrzeuge und zusätzliche U- und S-Bahn-Haltestellen.

### Kundenzufriedenheit

Im Rahmen der Qualitätssteuerung im HVV werden unsere Kunden regelmäßig gebeten, sich zu verschiedenen Leistungsmerkmalen zu äußern. Erfragt wird unter anderem die Zufriedenheit mit der Sauberkeit, der Sicherheit und der Pünktlichkeit, aber auch mit der Freundlichkeit und der Kompetenz des Personals im HVV.

Ein Tarif, eine Fahrkarte, ein Fahrplan.

Mit diesen Zielen entstand 1965 der HVV als weltweit erster Verkehrsverbund.

Heute umfasst das Verbundgebiet drei Länder sowie sieben Kreise und Landkreise mit mehr als 3,4 Millionen Einwohnern.

30 Verbundverkehrsunternehmen brachten im Jahr 2017 780 Millionen Fahrgäste zuverlässig und bequem ans Ziel.

Die positive Entwicklung der Kundenzufriedenheit aus den vergangenen Befragungen setzte sich auch im Jahr 2017 fort. In zwei Wellen wurden insgesamt mehr als 36.000 Fahrgäste befragt. Der Gesamtwert beträgt für das Jahr 2017 2,09 Punkte auf einer 5-stufigen Bewertungsskala (1=vollkommen zufrieden, 5=vollkommen unzufrieden). Der Wert für die Pünktlichkeit verbesserte sich im Jahr 2017 auf 1,73 Punkte (2016: 1,82).

### **Haltestellenumfeld-Koordination im HVV**

Die Haltestellenumfeld-Koordination (HUK) hat das Ziel, das von vielen verschiedenen Zuständigkeiten geprägte Umfeld der Schnellbahnhaltestellen zu verbessern. Die Koordinatoren klären und dokumentieren Zuständigkeiten, initiieren Arbeitsgruppen und begleiten konkrete Maßnahmen vor Ort.

Parallel führt die HUK jährlich eine Befragung von Fahrgästen und Passanten durch. Die Ergebnisse bestätigen: Entscheidend für die Zufriedenheit mit dem Haltestellenumfeld ist die Sauberkeit.

Zwischen 2014 und 2017 wurde mit Unterstützung von Bezirksämtern, Stadtreinigung, Verkehrsunternehmen und anderen Zuständigen das Umfeld von 41 Haltestellen aufgewertet. Aufenthaltsqualität und subjektives Sicherheitsgefühl konnten dadurch deutlich verbessert werden. Jüngstes Beispiel: die Tunnelverschönerung an der S-Bahn-Haltestelle Elbgaustraße nach Entwürfen von Schülern der Stadtteilschule Eidelstedt.

### **Barrierefreier Ausbau**

Mittlerweile sind 119 von 159 Schnellbahn-Haltestellen barrierefrei ausgebaut. Noch in diesem Jahr kommen neun weitere U- und S-Bahn-Haltestellen dazu. Damit steigt der Anteil der barrierefrei ausgebauten Schnellbahn-Haltestellen im HVV auf 80 Prozent. Der vollständig barrierefreie ÖPNV bis 2022 bleibt das Ziel. Dabei sind nicht nur Aufzüge und Niederflurfahrzeuge wichtig: Auch Hochborde und taktile Elemente an den Haltestellen sowie der barrierefreie Zugang zu Informationen gehören zum Programm.

### **Elektronischer Vertrieb**

#### HVV-Card

Die HVV-Card übernimmt das Ruder. Seit 2017 erhalten alle Abonnenten sukzessive die neue elektronische Kundenkarte als Ersatz für die bisherige Kundenkarte mit Wertmarke. Im Vorfeld werden Anschreiben verschickt, in denen um ein Lichtbild für die persönliche HVV-Card gebeten wird.

Auch alle anderen Kunden können selbstverständlich jederzeit kostenlos in Servicestellen oder online ihre HVV-Card bestellen, auf der je nach Bedarf eine Fahrkarte gespeichert werden kann. Am Fahrkartenautomaten können mit der HVV-Card auch Monatskarten erworben werden. Damit entfällt das Warten in den Servicestellen.

Auf alle mit der HVV-Card gekauften Einzel- und Tageskarten werden grundsätzlich drei Prozent Rabatt gewährt. Darüber hinaus erleichtern das bargeldlose Bezahlen und die Abbuchung am Ende des Monats (auch

Prepaid ist möglich) die HVV-Nutzung. Außerdem ist die HVV-Card deutlich besser gegen Fälschung und Missbrauch geschützt.

### Check-in / Be-out

Mit „Check-in / Be-out“ müssen Kunden nicht mehr vorab die richtige Fahrkarte auswählen: Der Fahrgast checkt einfach mit der HVV-App ein, die App erkennt, wenn die Fahrt zu Ende ist und checkt automatisch wieder aus.

Zur genaueren Ermittlung der Fahrten kommuniziert die App mit Sendern (Beacons), die in den Stationen und Fahrzeugen eingebaut sind. Am Tagesende werden alle Fahrten des Fahrgastes zusammengefasst und der beste Preis ermittelt.

Im Juli geht „Check-in / Be-out“ in den Testbetrieb. Anschließend ist die Ausweitung auf den gesamten HVV vorgesehen. Am Testbetrieb beteiligt sind sechs Verkehrsunternehmen und die Länder Hamburg, Schleswig-Holstein und Niedersachsen. Drei Bieter werden jeweils in Bus, Schnellbahn und Regionalbahn von mehreren Verkehrsunternehmen getestet und bewertet.

### HVV-App

Die HVV-App bietet neben dem Ticketkauf mit drei Prozent Rabatt auf alle Einzel- und Tageskarten die persönliche Fahrplanauskunft. Außerdem zeigt sie, wo in der Nähe „switchh“-Carsharing-Fahrzeuge und „StadtRad“-Stationen sind. Auch Monatskarten können jetzt über die App gekauft werden.

Im vergangenen Jahr verzeichnete die App 185 Millionen Zugriffe. Allein in den ersten drei Monaten des Jahres 2018 kauften 1.900.000 Kunden ihre Fahrkarte über die App. Das ist ein Zuwachs von 33 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum.

Mit dem aktuellen Release vom April 2018 kamen folgende Funktionen dazu:

- Deaktivierbare Karte auf dem Startscreen
- Anlegen persönlicher Ticketfavoriten
- Erweiterung der Funktionen im Seitenmenü
- Stabilitätsverbesserung und kürzere Ladezeiten beim Start der App