

## **Schriftliche Kleine Anfrage**

der Abgeordneten Heike Sudmann (DIE LINKE) vom 24.07.23

### **und Antwort des Senats**

**Betr.: HOCHBAHN-Subunternehmer Umbrella produziert auch im Schienenersatzverkehr für die U2 Beschwerden**

#### **Einleitung für die Fragen:**

*Seit Mai 2023 ist das Busunternehmen mit Umbrella Coach & Buses GmbH (Umbrella) mit 26 Fahrzeugen für den Schienenersatzverkehr (SEV) auf der U2 zwischen den Haltestellen Rauhes Haus und Legienstraße eingesetzt (siehe meine Schriftliche Kleine Anfrage, Drs. 22/12102 vom 09.6.23, Nummer 2). Auch hier gibt es Beschwerden über zum Beispiel fehlenden Fahrkartenverkauf, fehlende Fahrtzielanzeigen, fehlende Sprachkenntnisse der Busfahrenden. Die eingesetzten Busse von Umbrella sollen oft nicht dem Standard im hvv entsprechen. Die Fahrgäste beklagen sich zum Beispiel über mangelnde Federung und Absenkungsmöglichkeiten an den Haltestellen. Anwohner\*innen an der Strecke berichten über hohe Lärmbelastungen durch die Busse, besonders im Bereich Horner Landstraße/Pagenfelder Straße beim Anfahren der Busse. Die „Verbreiterung“ des Straßenraums in der Pagenfelder Straße durch das Parkverbot am Straßenrand führt zum schnelleren (und lauterem) Fahren der Busse, insbesondere nachts beim durchgängigen Wochenendbetrieb.*

*Ich frage den Senat:*

#### **Einleitung für die Antworten:**

Der Senat beantwortet die Fragen auf Grundlage von Auskünften der Hamburger Hochbahn AG (HOCHBAHN) wie folgt:

**Frage 1:** *Wie viele Umbrella-Busse werden aktuell für den SEV auf der Linie U2 eingesetzt? Bitte auch angeben, wie viele Busse von welchen anderen Unternehmen im Auftrag von Umbrella fahren.*

#### **Antwort zu Frage 1:**

Im Auftrag der HOCHBAHN setzt das Unternehmen Umbrella Coach & Buses GmbH (Umbrella) täglich zehn Fahrzeuge für den Schienenersatzverkehr (SEV) ein. Zudem stehen Umbrella zwei weitere Fahrzeuge als (Werkstatt-)Reserve zur Verfügung. Fahrzeuge anderer Unternehmen kommen im Auftrag von Umbrella nicht zum Einsatz.

**Frage 2:** *Welche Erkenntnisse hat der Senat oder hat die Hamburger Hochbahn AG (HHA) über das Alter, die Abgasnormen und die Lärmemissionen der eingesetzten Busse? Bitte keine Durchschnittswerte, sondern differenzierte Informationen angeben. Falls keine Erkenntnisse vorliegen: weshalb nicht?*

#### **Antwort zu Frage 2:**

Folgende Fahrzeuge werden im U2-SEV planmäßig von Umbrella eingesetzt:

Tabelle

Anzahl eingesetzter Fahrzeuge	Fahrzeugtyp	Baujahr	Abgasnorm
6	Citaro G	2007/2008	Euro V EEV
1	MAN Lions City G	2017	Euro VI
5	Citaro II G und Citaro II G Hybrid	2019	Euro VI

Im Falle von Ausfällen bei oben genannten Fahrzeugen kommen fallweise weitere Fahrzeuge mit Abgasnorm Euro V oder besser aus dem Fuhrpark von Umbrella zum Einsatz. Alle Fahrzeuge halten die Lärmemissionsgrenzwerte aus den jeweiligen Zulassungsbescheinigungen ein.

**Frage 3:** *Welche Anforderungen an den Standard der Fahrzeuge, wie zum Beispiel maximales Alter, Ausstattung, barrierearmes oder barrierefreies Ein- und Aussteigen, Anzahl der Ein-/Ausstiege, Anzahl Sitz- und Stehplätze, (digitale) Fahrzielanzeige, Fahrkartenverkauf, Kommunikationsmöglichkeit mit der Zentrale (zum Beispiel durch „RBL-Geräte“) waren in der Ausschreibung für den SEV vorgegeben und welche wurden im Vertrag vereinbart? Bitte auch angeben, inwieweit und in welchem Umfang Reisebusse eingesetzt werden dürfen.*

**Antwort zu Frage 3:**

Im Rahmen der Ausschreibung der Leistung auf dem U2-Ersatzverkehr sind umfangreiche technische Vorgaben zur Ausstattung der einzusetzenden Fahrzeuge gemacht worden. So dürfen ausschließlich Niederflrigelenkbusse mit mindestens drei Doppeltüren, Klimaanlage, Rollstuhlstellplatz, Rampe und Kneeling-Einrichtung sowie mindestens 30 Sitzplätzen eingesetzt werden. Die Busse müssen zudem über eine Fahrzielanzeige verfügen und für die HOCHBAHN erreichbar sein.

In Absprache mit der Hamburger Verkehrsverbund GmbH (hvv) wird in den Bussen des U2-Ersatzverkehrs auf den Verkauf von Fahrkarten verzichtet. Die Fahrgäste haben an jeder Haltestelle des Ersatzverkehrs die Möglichkeit, Fahrkarten an den Automaten der U-Bahn-Haltestellen zu erwerben.

**Frage 4:** *Wie viele Busse werden insgesamt für den SEV auf der U2 eingesetzt? Bitte auch angeben, von welchen Unternehmen die anderen Busse gestellt werden?*

**Antwort zu Frage 4:**

Werktäglich sind planmäßig bis zu 27 Busse gleichzeitig auf dem SEV zwischen U Rauhes Haus und U Legienstraße sowie auf dem SEV-Direktbus zwischen U Rauhes Haus und U Billstedt im Einsatz. Die nicht an Umbrella vergebene Leistung wird von der HOCHBAHN in eigener Regie erbracht.

**Frage 5:** *Welche und wie viele Beschwerden über die im SEV eingesetzten Umbrella-Busse sind bei der HOCHBAHN eingegangen (per Telefon, E-Mail, Brief oder mündlich beim Personal, das vor Ort an den Haltestellen mit Auskünften et cetera behilflich ist)?*

**Antwort zu Frage 5:**

Seit Mai 2023 erreichten den Kundendialog der HOCHBAHN insgesamt 131 Beschwerden über die im SEV eingesetzten Umbrella-Busse. Die häufigsten Beschwerdepunkte bezogen sich auf das Kapazitätsangebot, Fahrtenausfälle, Verspätungen und Unhöflichkeit. Im selben Zeitraum erreichten den Kundendialog der HOCHBAHN insgesamt 4.693 Beschwerden. Daraus ergibt sich ein Anteil von 2,79 Prozent an Beschwerden zu Umbrella.

Die vom örtlichen Aufsichtspersonal entgegengenommenen Beschwerden werden inhaltlich erfasst und weitergegeben, allerdings nicht gezählt.

**Frage 6:** *Welche Qualitätsprüfungen mit welchen Ergebnissen hat die HHA selbst vor Ort und in den Umbrella-Bussen vorgenommen? Falls keine erfolgten, weshalb nicht?*

**Antwort zu Frage 6:**

Der SEV wird täglich durch örtliches Aufsichtspersonal der HOCHBAHN begleitet und überwacht. Dabei auffallende Unregelmäßigkeiten werden erfasst und wenn möglich abgestellt, zum Beispiel durch die Aufforderung gegenüber Umbrella, unverzüglich Ersatz für fehlendes Fahrpersonal zu stellen, oder durch Einsatz eines Bereitschaftsbusses aus dem Bestand der HOCHBAHN.

**Frage 7:** *Welche Abweichungen von den Qualitätsstandards des hvv – sowohl beim Personal wie bei den Fahrzeugen – wurden festgestellt und welche „im steten Austausch“ mit Umbrella (vergleiche Drs. 22/12102) besprochen und beseitigt?*

**Frage 8:** *Welche Änderungen mit Blick auf die eingesetzten Fahrzeuge und das eingesetzte Personal wurden gegebenenfalls vereinbart oder sollen noch vereinbart werden?*

**Antwort zu Fragen 7 und 8:**

Aufgrund der teilweise unzureichenden Sprachkenntnisse des eingesetzten Fahrpersonals hat Umbrella zugesagt, seit dem 20. Juni 2023 ausschließlich deutschsprachiges Fahrpersonal auf diesem Verkehr einzusetzen. Parallel dazu stellt Umbrella derzeit Fahrpersonal zur Teilnahme an einem firmenfinanzierten Deutschkurs frei, um hier künftig eine bessere Kommunikation mit den Fahrgästen zu ermöglichen. Außerdem wird dem Fahrpersonal von Umbrella in Kürze Wissen zur Kundenkommunikation verstärkt vermittelt.

Die von Umbrella eingesetzten Fahrzeuge entsprechen im Wesentlichen den Qualitätsstandards des hvv. Einzelne Aushänge werden noch ergänzt. Außerdem werden nochmals alle Hinweisaufkleber in den Fahrzeugen überprüft und im Bedarfsfall erneuert. Zudem prüft Umbrella derzeit, inwieweit der Einsatz von Bussen ohne Klimaanlage im SEV reduziert werden kann.

**Frage 9:** *Gibt es „nachgewiesene Nicht- oder Schlechtleistungen“ (vergleiche Drs. 22/12102)?*

*Falls ja, wie wurden diese geahndet?*

**Antwort zu Frage 9:**

Für nicht erbrachte Leistung erfolgt keine Bezahlung. Auftretende Nicht- oder Schlechtleistungen werden zusätzlich entsprechend des vertraglich vereinbarten Pönalen-Katalogs geahndet.

**Frage 10:** *Ist vorgesehen oder soll geprüft werden, ob in der Pagenfelder Straße Tempo 30 angeordnet werden kann?*

*Falls ja, wann soll das geschehen?*

*Falls nein, weshalb nicht?*

**Antwort zu Frage 10:**

Die Polizei hat im Juli 2021 die Frage einer Anordnung von Tempo 30 in der Pagenfelder Straße mit dem Ergebnis geprüft, dass dies rechtlich nicht möglich ist. Da sich die damaligen Voraussetzungen nicht geändert haben, ist die Anordnung von Tempo 30 auch weiterhin nicht möglich.

**Vorbemerkung:** *In der Antwort auf meine Schriftlichen Kleine Anfrage Drs. 22/12102, Nummer 4 wird darauf hingewiesen, dass die HHA gegenwärtig ein europaweites Vergabeverfahren für Busverkehrsleistungen durchführt.*

**Frage 11:** *Für welche Linien(-abschnitte) neben den genannten Linien 16, 180 und 815, für welche Schienenersatzverkehre und für welche Zusatzleistungen (zum Beispiel im Zusammenhang mit den Bauarbeiten für die U5-Ost) wird dieses Vergabeverfahren durchgeführt?*

**Antwort zu Frage 11:**

Neben den in der Frage genannten Linien sind Leistungen auf den Linien 14, 443, 155, 191, X61, X65 sowie auf dem Schienenersatzverkehr der Linie U2 Gegenstand des Vergabeverfahrens. Außerdem bestehen Optionen für mögliche, aber bisher nicht näher spezifizierte Leistungsanpassungen, zum Beispiel im Rahmen kurzfristiger Schienenersatzverkehre oder baustellenbedingter Linienanpassungen.

**Frage 12:** *Für welchen Zeitraum soll die Vergabe erfolgen?*

**Antwort zu Frage 12:**

Der Rahmenvertrag, der aus dem Vergabeverfahren resultiert, sieht eine Leistungserbringung bis zum Fahrplanwechsel im Winter 2024 vor. Die Ersatzverkehrsleistung wird abweichend hiervon monatlich für den jeweiligen Folgemonat beauftragt.

**Frage 13:** *Welche Vorgaben werden hinsichtlich des Einsatzes von E-Bussen, Hybrid-Bussen, Wasserstoff-, Diesel-Bussen oder andere gemacht?*

**Antwort zu Frage 13:**

Alle Antriebsformen sind zulässig. Dieselbusse müssen dabei mindestens die Abgasnorm Euro V erfüllen.

**Frage 14:** *Welche Vorgaben werden hinsichtlich der technischen Ausstattung der Busse (Fahrzielanzeige, RBL-Geräte, Fahrscheinausgabe und so weiter) gemacht?*

**Antwort zu Frage 14:**

Siehe Antwort zu 3.

**Frage 15:** *Welche Vorgaben werden hinsichtlich der Sprach- und Ortskenntnisse des Fahrpersonals gemacht?*

**Antwort zu Frage 15:**

Die Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift ist vorgeschrieben. Außerdem muss das Personal über hinreichende Netz-, Orts- und Tarifkenntnisse verfügen. Gegebenenfalls ist das eingesetzte Personal entsprechend nachzuschulen.