

LEISTUNGS- BESCHREIBUNG

Ausschreibung über die Durchführung von Verkehrsleistungen des
„Linienbündels Bad Urach“

Stand 28. Juli 2025
Vergabe-Nr.: 2025-LRA RT-33/3-002



Inhalt

1. AUSSCHREIBUNGSGEGENSTAND	4
2. HINWEISE ZUR ANGEBOTSKALKULATION UND -WERTUNG.....	4
2.1 Mengengerüst, anzurechnende Leistungen.....	5
2.2 Preisblätter (Kalkulationsschemata)	7
2.3 Kalkulation der Preise und Preisbestandteile.....	7
2.3.1 Preisbestandteil P1 „Preis für Umlaufstunden (Personalaufwand)“	7
2.3.2 Preisbestandteil P2 „Fahrzeugpreis (Kapitalkosten)“	8
2.3.3 Preisbestandteil P3 „Preis für Wagenkilometer“	8
2.3.4 Preisbestandteil P4 „Sonstige Kostenansätze“	9
2.3.5 Vollkostenpreis.....	9
2.4 Angebotswertung, Zuschlagskriterium.....	9
3. EINZUSETZENDE FAHRZEUGE.....	10
3.1 Fahrzeugtypen	10
3.2 Fahrzeuganforderungen.....	11
4. FAHRPERSONAL	13
4.1 Grundsätzliche Anforderungen.....	13
4.2 Aufgabenbereiche	13
4.3 Kleidung	14
4.4 Qualifizierung	14
5. HALTESTELLEN	15
6. VERKEHRSLeiter, BETRIEBSLEITSTELLE, DISPONENT	16
7. FAHRPLANWESEN.....	17
7.1 Grundsätze.....	17
7.2 Anpassung und Weiterentwicklung des Fahrplanangebotes.....	17
7.3 Echtzeitdaten	18
7.4 Betriebsplanung	18
7.5 Betriebsdurchführung	19
8. BETRIEBSSTÖRUNGSMANAGEMENT	19
8.1 Grundsätzliches.....	19
8.2 Arten der Betriebsstörung.....	20
8.2.1 Betriebsstörungen im Risikobereich des Verkehrsunternehmens	20
8.2.2 Betriebsstörungen außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens	20
8.3 Betriebs- und Beförderungspflicht, Information	21
8.4 Ersatzbeförderung.....	22

9. ANSCHLUSSSICHERUNG.....	23
9.1 Grundsätze.....	23
9.2 Anschlussaufnahme	23
9.3 Anschlussabgabe.....	24
10. TARIFANWENDUNG, VERTRIEB, FAHRGASTINFORMATION.....	25
10.1 Grundsätze.....	25
10.2 Vertriebssystem.....	26
10.3 Aufbau und Pflege der Fahrscheindruckerdaten.....	26
10.4 Fahrerunterlagen.....	26
10.5 Sicherheitsmaßnahmen im Fahrscheinvertrieb.....	26
10.5.1 Lagerung.....	26
10.5.2 Ausgabe von Vertriebsmaterialien.....	27
10.5.3 Bestandsverwaltung	27
10.5.4 Verkaufsgeräte.....	27
10.5.5 Diebstahl/ mutmaßlicher Diebstahl von Vertriebsmaterialien	27
10.5.6 Schichtabrechnung.....	27
10.5.7 Stornierungen.....	27
10.5.8 Dokumentationspflicht	28
10.6 Fahrscheinkontrollen	28
10.7 Marketing	28
11. BESCHWERDEMANAGEMENT.....	28
11.1 Grundsätze.....	28
11.2 Beschwerdeaufnahme.....	29
11.3 Verfahren	29
11.4 Einschaltung Landratsamt	29
11.5 Verfahrensabschluss.....	30
12. FUNDSACHEN	30
13. KOMMUNIKATION	31
14. BERICHTSPFLICHTEN	31

1. AUSSCHREIBUNGSGEGENSTAND

- (1) Gegenstand der Ausschreibung sind Busverkehrsleistungen im Linienbündel Bad Urach. Dieses umfasst die folgenden Buslinien:

- | | | |
|----|--------------------------------|--|
| 1. | Linie 100, künftig 235 | Eningen u. A. - Glems - Dettingen a. d. E. - Bad Urach |
| 2. | Linie 101, künftig 284 | Ortsverkehr Dettingen a. d. E. |
| 3. | Linie 172/173, künftig 232/233 | Bad Urach - Hülben - Erkenbrechtsweiler/ Oberlenningen |

Es handelt sich dabei ausschließlich um Linienverkehre, die nach § 42 PBefG genehmigt werden. Sie werden in Anhang 1 (Fahrpläne) dargestellt.

- (2) Der verbindliche Leistungsumfang ergibt sich aus:

1. dieser Leistungsbeschreibung,
2. dem Verkehrsvertrag einschließlich Anlagen,
3. sowie den Fahrplänen gemäß Anhang 1.

Die dort beschriebenen Linienführungen, Fahrtenangebote und Fahrzeugvorgaben sind verbindlich umzusetzen. Die Leistungen erfolgen als Linienverkehr ohne Anmeldeerfordernis.

- (3) Das ausgeschriebene Leistungsvolumen entspricht dem aktuellen Bedarf zum Zeitpunkt der Ausschreibung. Änderungen während der Vertragslaufzeit erfolgen auf Grundlage von § 10 des Verkehrsvertrages.
- (4) Der Leistungszeitraum beginnt am 01.08.2026 und endet am 31.07.2036 einheitlich für alle Linien. Näheres hierzu regelt § 18 des Verkehrsvertrags.

2. HINWEISE ZUR ANGEBOTSKALKULATION UND -WERTUNG

- (1) Öffentliche Aufträge über Verkehrsdienstleistungen im Sinne des § 2 Abs. 2 Landestariftreue- und Mindestlohngesetz (LTMG) dürfen gemäß § 3 Abs. 3 LTMG nur an Unternehmen vergeben werden, die sich bei Angebotsabgabe schriftlich verpflichten (Formular 5 i.V.m. Anlage 2):

1. ihren Beschäftigten bei der Ausführung der Leistung ein Entgelt zu zahlen, das insgesamt mindestens dem in Baden-Württemberg für diese Leistung in einem der einschlägigen und repräsentativen mit einer tariffähigen Gewerkschaft vereinbarten Tarifverträge vorgesehenen Entgelt nach den tarifvertraglich festgelegten Modalitäten, einschließlich der Aufwendungen für die Altersversorgung, entspricht und
2. während der Ausführung der Leistung eintretende tarifvertragliche Änderungen des Entgelts anzupassen.

- (2) Das Verkehrsunternehmen ist zur Einhaltung der „Besonderen Vertragsbedingungen zur Erfüllung der Tariftreue- und Mindestentgeltverpflichtungen nach dem Tariftreue- und Mindestlohngesetz für öffentliche Aufträge in Baden-Württemberg (Landestariftreue- und Mindestlohngesetz – LTMG)“ (Anlage 2) verpflichtet (siehe dazu § 3 des Verkehrsvertrags).

- (3) Das Wirtschaftsministerium gibt gemäß § 1 Abs. 3 der Verordnung des Wirtschaftsministeriums zur Feststellung der repräsentativen Tarifverträge im öffentlichen Personenverkehr vom 20. Juni 2013 (GBl. S. 155), die zuletzt durch Artikel 149 der Verordnung vom 23. Februar 2017 (GBl. S. 99, 116) geändert worden ist, im Einvernehmen mit dem Verkehrsministerium das Verzeichnis der repräsentativen Tarifverträge für öffentliche Aufträge über Verkehrsdienstleistungen im öffentlichen Personenverkehr auf Straße und Schiene bekannt.

Aktuell gilt die Verwaltungsvorschrift vom 5. Dezember 2024 (Az: WM24-56-81/26/2), laut der im straßengebundenen ÖPNV folgende Tarifverträge als repräsentativ gelten:

1. Manteltarifvertrag privater Kraftomnibusverkehr Baden-Württemberg (ursprüngliche Fassung vom 17. Oktober 2005; zuletzt geändert am 23. November 2021);
 2. Lohntarifvertrag für das private Omnibusgewerbe in Baden-Württemberg (Fassung vom 22. März 2019; zuletzt geändert am 30. Mai 2023);
 3. Tarifvertrag über vermögenswirksame Leistungen für die Arbeiter im privaten Omnibusgewerbe in Baden-Württemberg (in der Fassung vom 4. Juli 1986);
 4. Tarifvertrag über die Entgeltumwandlung nach dem Gesetz zur Verbesserung der betrieblichen Altersversorgung (Ergänzungstarifvertrag zum WBO-Manteltarifvertrag) (in der Fassung vom 20. März 2002);
 5. Bezirkstarifvertrag für die kommunalen Nahverkehrsbetriebe Baden-Württemberg (BzTV-N BW) (ursprüngliche Fassung vom 13. November 2001; zuletzt geändert am 24. April 2024).
- (4) Während der Vertragslaufzeit sind Änderungen dieser tariflichen Regelwerke vom Verkehrsunternehmen umzusetzen.
- (5) Weitere Informationen sowie die unentgeltliche Bereitstellung der jeweils geltenden Fassungen der repräsentativen Tarifverträge sind über die Servicestelle Tariftreue beim Regierungspräsidium Stuttgart erhältlich:

Regierungspräsidium Stuttgart
Ruppmannstraße 21, 70565 Stuttgart
E-Mail: servicestelle_ltmg@rps.bwl.de
<https://rp.baden-wuerttemberg.de/themen/wirtschaft/tariftreue/seiten/repraesentative-tarifvertraege/>

2.1 MENGENGERÜST, ANZURECHNENDE LEISTUNGEN

- (1) Grundlage der Kalkulation ist der Linienbetrieb gemäß den in Anhang 1 veröffentlichten Fahrplänen.

Daraus ergeben sich rund 380.000 Fahrplan-Kilometer pro Jahr (Normjahr).

Das Verkehrsunternehmen ermittelt auf dieser Grundlage die zur Kalkulation und Erbringung der Leistung relevanten Mengen (Mengengerüst) selbstständig. Sie bestehen aus:

1. Fahrzeugbedarf:
Anzahl der zur Leistungserbringung einzusetzenden Fahrzeuge je Fahrzeugtyp (Kapitel 3) gemäß bieterseitiger Umlaufplanung (vgl. Abs. 3) und ohne Berücksichtigung der Vorhaltung etwaiger regulär nicht benötigter Reserve- und Ersatzfahrzeuge. Dabei sind nur ganze Fahrzeuge zu berücksichtigen.
2. Umlaufstunden:
Anfallender Zeitbedarf (auf zwei Nachkommastellen gerundet) zur Erbringung der anzurechnenden Leistungen nach Abs. 2. Sie entspringen der bieterseitigen Umlaufplanung (Abs. 3). Die Umlaufstunden sind differenziert nach nachfolgenden Verkehrszeiten zu ermitteln:
 - a) Werktags inkl. Samstag, 5 - 21 Uhr
 - b) Werktags inkl. Samstag, 21 - 5 Uhr
 - c) Sonn- und Feiertage ganztägig

3. Wagenkilometerleistung:
Anfallende Kilometerleistung (auf zwei Nachkommastellen gerundet) zur Erbringung der anzurechnenden Leistungen nach Abs. 2, differenziert nach Fahrzeugtypen.

Das Mengengerüst ist Grundlage für die Angebotskalkulation sowie für die spätere Vergütung nach § 8 des Verkehrsvertrags. Es ist dem Preisblatt (Formular 7) gem. Kapitel 2.2 zugrunde zu legen.

- (2) Bei der Ermittlung der Wagenkilometer und Umlaufstunden sind ausschließlich folgende Leistungen anzurechnen:

1. Vertragsgegenständliche Fahrplanfahrten.
2. Leerfahrten (Überführungsfahrten zwischen den Fahrplanfahrten).
3. Ein- und Ausrückfahrten vom/zum Betriebshof bzw. Fahrzeugabstellplatz des Verkehrsunternehmens.

Als Start- und Endpunkt für die anzurechnende Leistung einer Ein- und Ausrückfahrt gilt dabei die erste bzw. letzte Haltestelle der jeweiligen Fahrt vom/zum Betriebshof bzw. Fahrzeugabstellplatz des vertragsgegenständlichen Verkehrs.

Anzurechnen sind mithin nicht die gesamten Wagenkilometer bzw. Umlaufstunden bis zum tatsächlichen Abstellplatz bzw. Betriebshof sondern nur bis zu der ersten bzw. letzten Haltestelle einer Fahrt des vertragsgegenständlichen Verkehrs.

Diese Haltestelle ist in der Umlaufplanung nach Abs. 3 zu benennen und gilt während der gesamten Vertragslaufzeit als maßgeblicher Start- und Endpunkt für Ein- und Ausrückfahrten, insbesondere auch bei späteren Leistungsänderungen (§ 10 Verkehrsvertrag).

Neben den anfallenden Mengen für die anzurechnenden Leistungen dürfen die Umlaufstunden Zeiten zur Herstellung geschlossener Umlaufblöcke oder Mindest-Umlaufblöcke enthalten, sofern diese unmittelbar vor oder nach anzurechnenden Leistungen liegen. Siehe hierzu die Bestimmungen in Abs. 3 Satz 2 Nr. 2.

Nicht anzurechnen sind Überführungsfahrten zu Einsätzen im Gelegenheitsverkehr oder zu Fahrten anderer Verkehre, die nicht Gegenstand der vorliegenden Ausschreibung sind.

- (3) Das Verkehrsunternehmen erstellt eine eigene Umlaufplanung, welche die Mengengerüste (Fahrzeugbedarf und Umlaufstunden) nachvollziehbar abbildet. Aus ihr geht eindeutig hervor:

1. welche und wie viele Fahrzeuge welchen Typs (vgl. Abs. 1) in welcher Abfolge die einzelnen anzurechnenden Leistungen gemäß Abs. 2 ausführen (einzelne Wagenumläufe).
2. die Anzahl der zur Erbringung der anzurechnenden Leistungen (Abs. 2) anfallenden Umlaufstunden nach Abs. 1 S. 3 Nr. 2. Dabei ist darzustellen
 - a) welche zeitlichen Unterbrechungen unmittelbar vor bzw. nach den einzelnen anzurechnenden Leistungen nach Abs. 2 (Fahrplan-, Leer- oder Ein- und Ausrückfahrten) den Umlaufstunden hinzugerechnet werden,
 - b) ab welcher zeitlichen Unterbrechung und unter welchen Bedingungen ein Umlaufblock als beendet gilt und die Folgeleistungen einen neuen Umlaufblock eröffnen und
 - c) ob und in welcher Höhe bei anzurechnenden Leistungen, die nur einen kurzen Zeitraum umfassen, eine Mindestumlaufdauer durch hinzurechnen von Zeit vor bzw. nach einzelnen anzurechnenden Leistungen angesetzt wird. Für Leistungsänderungen gilt eine Mindestumlaufdauer von zwei Umlaufstunden.

Dabei

1. ist für jede Verkehrstagsgruppe (Montag-Freitag (werktags) an Schultagen, Montag-Freitag (werktags) an schulfreien Tagen, Samstag (werktags), Sonn- und Feiertag) je ein Umlaufplan vorzulegen. Leistungen, die nur an einzelnen Tagen einer Verkehrstagsgruppe stattfinden, sind in die Umlaufpläne zu integrieren und gesondert zu kennzeichnen;
2. darf die Anzahl der geplanten Wagenumläufe die im Preisblatt (Formular 7) angegebene Fahrzeuganzahl nicht überschreiten - auch bei möglichen Leistungsänderungen (§ 10 Verkehrsvertrag).

Die Umlaufpläne sind dem Landkreis spätestens drei Monate vor Betriebsaufnahme vorzulegen. Im Vertragsverhältnis dient der Umlaufplan als Basis für Leistungsänderungen (§ 10 Verkehrsvertrag).

Innerhalb der Vertragslaufzeit erfolgt alle sechs Monate eine gemeinsame Überprüfung und ggf. Aktualisierung der Pläne mit dem Landkreis.

(4) Es sind folgende Verkehrstage (Normjahr) zugrunde zu legen:

1. 185 Schultage
2. 65 schulfreie Tage
3. 52 Samstage
4. 63 Sonn-/Feiertage

Die Kalkulation bezieht sich insoweit auf ein Normjahr. Der tatsächliche Vergütungsanspruch des Verkehrsunternehmens richtet sich jedoch nach den kalenderjährlich tatsächlich angefallenen Verkehrstagen (§ 8 Verkehrsvertrag).

2.2 PREISBLÄTTER (KALKULATIONSSCHEMATA)

- (1) Das Angebot ist unter Verwendung der Preisblätter aus Formular 7 der Ausschreibungsunterlagen zu kalkulieren. Hierzu sind zwei getrennte Angebote - Standard und Optional - einzureichen. Für das Standardangebot ist das Tabellenblatt „Kalkulationsschema Standard“ zu verwenden. Zusätzlich ist ein optionales Angebot mit zwei batterieelektrischen Bussen abzugeben. Dafür ist das Tabellenblatt „Kalkulationsschema Optional“ zu verwenden.
- (2) Das Preisblatt gliedert sich in zwei Teile:
 1. **Teil 1** enthält den eigentlichen Kalkulationsteil mit den Preisbestandteilen P1 bis P4 (vgl. Kapitel 2.3),
 2. **Teil 2** beschreibt die Vorgaben zur Ausfüllung und Behandlung des Preisblattes. Diese sind verbindlich einzuhalten.
- (3) Die Kalkulation hat auf Grundlage des vom Verkehrsunternehmen zu ermittelnden Mengengerüsts (vgl. Kapitel 2.1) zu erfolgen. Dabei sind sämtliche im Preisblatt vorgesehenen Preisbestandteile P1 bis P4 (vgl. Kapitel 2.3) zu berücksichtigen.

2.3 KALKULATION DER PREISE UND PREISBESTANDTEILE

2.3.1 PREISBESTANDTEIL P1 „PREIS FÜR UMLAUFSTUNDEN (PERSONALAUFWAND)“

- (1) Dem Preisbestandteil P1 sind sämtliche fahrzeitbezogenen Kosten zuzuordnen - insbesondere die Lohnkosten für Fahrpersonal. Bemessungsgrundlage ist die einzelne Umlaufstunde gemäß Kapitel 2.1 Abs. 1 S. 3 Nr. 2, gerundet auf zwei Nachkommastellen.

- (2) Als Einheitspreis anzugeben ist für die im Preisblatt ausgewiesenen Verkehrszeiten je ein

Preis pro Umlaufstunde.

Der jeweilige Preis pro Umlaufstunde ergibt jeweils multipliziert mit der – ebenfalls bieterseitig anzugebenden – Anzahl der Umlaufstunden im Normjahr (gemäß Kapitel 2.1 Abs. 1 S. 3 Nr. 2) einen „Preis für die Summe der Umlaufstunden“ je Verkehrszeit.

Deren Summe ergibt den Gesamtpreis unter dem Preisbestandteil P1 „Preis für Umlaufstunden gesamt pro Jahr“.

- (3) Es sind alle in Kapitel 2.1 Abs. 2 genannten Fahrleistungen in die angegebenen Einheitspreise einzukalkulieren. Eine nachträgliche Erstattung nicht einkalkulierter Aufwendungen ist ausgeschlossen.

2.3.2 PREISBESTANDTEIL P2 „FAHRZEUGPREIS (KAPITALKOSTEN)“

- (1) Dem Preisbestandteil P2 sind sämtliche fahrzeugbezogenen Fixkosten für die Vorhaltung und Bereitstellung der Fahrzeuge zuzuordnen - insbesondere die Vorhaltung und Finanzierung der Fahrzeuge (Kapitaldienst), anteilige Kosten für Abstellflächen und Betriebswerkstätten, Versicherungsprämien oder Kosten für Anmietung oder Leasing.

Die Fahrzeugreserve ist in die Einheitspreise einzurechnen und ggf. als pauschaler Aufschlag zu berücksichtigen. Eine gesonderte Kostenaufstellung der Reservefahrzeuge ist nicht zulässig.

- (2) Als Einheitspreis anzugeben ist für jeden Fahrzeugtyp – soweit angeboten – je ein

Preis pro Fahrzeug und Jahr.

Der Preis pro Fahrzeug und Jahr ergibt jeweils multipliziert mit der Anzahl einzusetzender Fahrzeuge je Fahrzeugtyp (Fahrzeugbedarf gem. Mengengerüst) nach Kapitel 2.1 Abs. 1 S. 3 Nr. 1 die Position „Fahrzeugpreis pro Jahr“.

Die Summe aller Positionen ergibt den Gesamtpreis unter dem Preisbestandteil P2 „Fahrzeugpreis gesamt pro Jahr“.

2.3.3 PREISBESTANDTEIL P3 „PREIS FÜR WAGENKILOMETER“

- (1) Dem Preisbestandteil P3.1 sind sämtliche Treibstoff- und Energiekosten zuzuordnen. Bemessungsgrundlage ist der einzelne Wagenkilometer gemäß Kapitel 2.1 Abs. 1 S. 3 Nr. 3.

- (2) Als Einheitspreis anzugeben ist für jeden einzelnen Fahrzeugtyp – soweit angeboten – je ein

Preis pro Wagenkilometer (Treibstoff/Energie).

Der Preis pro Wagenkilometer ergibt jeweils mit der – ebenfalls bieterseitig anzugebenden – Anzahl der Wagenkilometer (auf zwei Nachkommastellen gerundet) je Fahrzeugtyp und Normjahr (Mengengerüst gem. Kapitel 2.1 Abs. 1 S. 3 Nr. 3) multipliziert die Positionen „Preis für Wagenkilometer (Treibstoff/Energie) pro Jahr“ für die einzelnen Fahrzeugtypen.

Die Summe aller Positionen ergibt den Gesamtpreis unter Preisbestandteil P3.1 „Preis für Wagenkilometer (Treibstoff/Energie) gesamt pro Jahr“.

- (3) Dem Preisbestandteil P3.2 sind sämtliche sonstige fahrleistungsbezogenen Kosten zuzuordnen - insbesondere Hilfsstoffe, Verschleiß- und Ersatzteile sowie fahrleistungsabhängige Wartungs-, Reinigungs- und Instandhaltungsarbeiten. Auch hier ist der einzelne Wagenkilometer gemäß Kapitel 2.1 Abs. 1 S. 3 Nr. 3 die Bemessungsgrundlage.

- (4) Als Einheitspreis anzugeben ist für jeden einzelnen Fahrzeugtyp – soweit angeboten – je ein

Preis pro Wagenkilometer (Instandhaltung).

Der Preis pro Wagenkilometer ergibt mit der – ebenfalls bieterseitig anzugebenden – Anzahl der Wagenkilometer (auf zwei Nachkommastellen gerundet) je Fahrzeugtyp und Normjahr (Mengengerüst gem. 2.1 Abs. 1 S. 3 Nr. 3) multipliziert die Positionen „Preis für Wagenkilometer (Instandhaltung) pro Jahr“ für die einzelnen Fahrzeugtypen.

Die Summe aller Positionen ergibt den Gesamtpreis unter Preisbestandteil P3.2 „Preis für Wagenkilometer (Instandhaltung) gesamt pro Jahr“.

- (5) Es sind alle in Kapitel 2.1 Abs. 2 genannten Fahrleistungen in die angegebenen Einheitspreise einzukalkulieren. Eine nachträgliche Erstattung nicht einkalkulierter Aufwendungen ist ausgeschlossen.
- (6) Die Summe der Gesamtpreise unter den Preisbestandteilen P3.1 und P3.2 ergibt den Preisbestandteil P3 „Preis für Wagenkilometer gesamt pro Jahr“.

2.3.4 PREISBESTANDTEIL P4 „SONSTIGE KOSTENANSÄTZE“

- (1) Dem Preisbestandteil P4 sind sämtliche Kosten pro Normjahr zuzuordnen, die nicht ausdrücklich in den Preisbestandteilen von P1 bis P3 enthalten sind. Hierzu zählen beispielsweise Geschäftsführungs- und Verwaltungsaufwand, Betriebshaftpflichtversicherung sowie Kosten für Personalverwaltung und Betriebsleitstelle.

- (2) Als Einheitspreis anzugeben ist ein pauschaler

Preis für Overhead- und Regie pro Jahr.

Dieser stellt den Gesamtpreis unter dem Preisbestandteil P4 dar.

2.3.5 VOLLKOSTENPREIS

- (1) Die Summe der Preisbestandteile P1 bis P4 ergibt den Vollkostenpreis der Leistung für das Normjahr. Dieser bildet den maßgeblichen Angebotspreis zum Zeitpunkt der Ausschreibung ab.
- (2) Der tatsächliche Vergütungsanspruch des Verkehrsunternehmens gemäß § 8 des Verkehrsvertrags kann hiervon abweichen, denn
1. die Leistung kann sich im Rahmen des § 10 Verkehrsvertrag ändern. Der Vergütungsanspruch ändert sich ggf. insoweit entsprechend der dortigen Regelungen,
 2. die einzelnen Einheitspreise der Preisbestandteile P1, P3 und P4 unterliegen einer Wertsicherung gemäß § 11 des Verkehrsvertrags) und
 3. die tatsächlich geleisteten Verkehrstage in den einzelnen Verkehrstagsgruppen können vom der Kalkulation zu Grunde liegenden Normjahr gemäß Kapitel 2.1 Abs. 4 abweichen und dadurch das zugrundeliegende Mengengerüst verändern.

2.4 ANGEBOTSWERTUNG, ZUSCHLAGSKRITERIUM

Der Zuschlag wird auf das insgesamt wirtschaftlichste Angebot erteilt. Dabei ist einziges Zuschlagskriterium der niedrigste Wertungspreis für ein Normjahr. Im optionalen Angebot sind zwei Fahrzeuge mit batterieelektrischem Antrieb (SL-E) anstelle von zwei Solo-Standardbussen (SL-A) zu berücksichtigen. Dabei entscheidet der Landkreis, ob das Angebot „Standard“ oder „optional“ bezuschlagt wird.

3. EINZUSETZENDE FAHRZEUGE

3.1 FAHRZEUGTYPEN

- (1) Auf allen Linien des vertragsgegenständlichen Verkehrs sind mindestens Fahrzeuge der Kategorie „A“ (Einsatz grundsätzlich im Taktverkehr) nach den Vorgaben des Nahverkehrsplans des Landkreises Reutlingen ein zu setzen. Im gesamten Linienbündel sind

Standard

- a) 4 Solo-Standardlinienbusse (SL-A),
- b) 1 Gelenkbus (GL-A)

Optional

- a) 2 Solo-Standardlinienbusse (SL-A),
- b) 2 Solo-Standardlinienbusse mit batterieelektrischem Antrieb (SL-E) und
- c) 1 Gelenkbus (GL-A)

einzusetzen.

- (2) Die Fahrzeugtypen sind entsprechend der kursscharfen Vorgaben in Anhang 1 einzusetzen. Bei Kursen ohne feste Vorgabe sind Fahrzeuge des Typs SL-A oder SL-E einzusetzen. Abweichungen von den Vorgaben sind zulässig, sofern der eingesetzte Fahrzeugtyp
- 1. der gleichen Kategorie des vorgegebenen Fahrzeugtyps und
 - 2. mindestens die gleiche Kapazität (differenziert nach Steh- und Sitzplätzen) bietet, als der vorgegebene Fahrzeugtyp. Die Bedingung kann auch durch Einsatz mehrerer parallel verkehrender Fahrzeuge, für diesen Kurs zulässiger Fahrzeugtypen erfüllt werden. Durch die zusätzliche Fahrt anfallende Fahrleistungen sind im Mengengerüst als Wagenkilometer, zusätzlich anfallender Zeitbedarf als Umlaufstunden anzugeben.
- (3) Die Fahrzeuge des Typs SL-E können auf verschiedenen Linien des Linienbündels eingesetzt werden. Es ist eine Fahrleistung von mindestens 40.000 Km pro Fahrzeug pro Jahr im ausgeschriebenen Linienverkehr zu erbringen.
- (4) Setzt das Verkehrsunternehmen innerhalb der Vertragslaufzeit weitere Fahrzeuge vom Typ SL-E oder emissionsfreie Fahrzeuge ein, gewährt der Landkreis ein Vergütungsaufschlag in Höhe von 12.000 EUR je eingesetztem Fahrzeug pro Einsatzjahr. Der Bonus wird nur für Fahrzeuge gewährt, welche mindestens 40.000 Km pro Jahr im ausschreibungsgegenständlichen Verkehr erbringen.
- (5) Die zum Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge sind dem Landkreis spätestens zum Betriebsbeginn zu melden. Je Fahrzeug sind einzureichen:
- 1. Kopien der Zulassungsbescheinigung Teil I und II
 - 2. Letzte HU-Bescheinigung

Während der Vertragslaufzeit sind dem Landkreis Änderungen im Fuhrpark unverzüglich zu melden. Für Neufahrzeuge sind jeweils die o. g. Unterlagen vorzulegen. Bei Abgängen ist eine formlose Mitteilung ausreichend.

3.2 FAHRZEUGANFORDERUNGEN

- (1) Alle Fahrzeuge müssen den Vorgaben dieser Ausschreibung - insbesondere Anhang 2 - vollständig entsprechen.

Für die einzusetzenden batterieelektrischen Busse (SL-E) kann in Abstimmung mit dem Landkreis für eine Übergangszeit von bis zu 12 Monaten auch ein Fahrzeug mit Anforderungen des SL-A Standard gemäß Anhang 2 eingesetzt werden. Abweichungen hiervon sind in begründeten Ausnahmefällen nach vorheriger Zustimmung durch den Landkreis möglich. Während der Übergangszeit werden bei der Abrechnung nur die tatsächlich eingesetzten Fahrzeugkategorien berücksichtigt.

Anmerkung: Derzeit gibt es Förderprogramme des Landes Baden-Württemberg und des Bundes zur Förderung von Linienbussen (batterieelektrische und Dieselsebusse) und Ladeinfrastruktur im ÖPNV (Anhang 3 - Richtlinie Busförderung und Ladeinfrastruktur). Zum Zeitpunkt der Erstellung dieser Ausschreibungsunterlagen ist ungewiss, ob Förderanträge (Landesförderung) für Elektro- und Dieselsebusse bis zum 31.10.2025 eingereicht werden können. Voraussichtlich im August 2025 wird entschieden, ob ein Förderaufruf für das Programmjahr 2026 erfolgt.

Falls in diesem Jahr ein Förderaufruf veröffentlicht wird, **müssen** die anbietenden Verkehrsunternehmen bei Angebotsabgabe fristgerecht Förderanträge zur Beschaffung der Elektrobusse, Dieselsebusse und ggf. der Ladeinfrastruktur einreichen, selbst wenn bis zum Ende der Einreichungsfrist kein Dienstleistungsauftrag vorliegt. Gemäß der derzeitigen Förderrichtlinie zur Busförderung im Abschnitt 4.2 wird die Förderung ausschließlich dem Unternehmen gewährt, welches den Auftrag erhält.

Weitere Informationen sind in der Rubrik „Linienbusse“ und „LGVFG-Förderung von Lade- und Wasserstofftankinfrastruktur“ unter folgendem Link und Anhang 3 zu entnehmen:

- <https://vm.baden-wuerttemberg.de/de/service/foerderprogramme/oepnv>
- <https://www.foerderdatenbank.de/FDB/Content/DE/Foerderprogramm/Bund/BMVI/alternative-antriebe-busse-personenverkehr.html>
- <https://www.ptj.de/projektfoerderung/busfoerderung/beschaffung>.

Sollte der Förderantrag abgelehnt werden oder sollte es keinen Förderaufruf im Jahr 2025 auf Landes- und Bundesebene geben, so kann in Abstimmung mit dem Landkreis statt den batterieelektrischen Bussen (SL-E) jeweils ein Dieselsebus (SL-A) eingesetzt werden.

- (2) Alle technischen Einrichtungen müssen jederzeit voll funktionsfähig und betriebsbereit sein. Störungen sind unverzüglich zu beheben.
- (3) Die Fahrzeuge müssen in Motorisierung und Ausstattung den topografischen und betrieblichen Anforderungen sowie dem Fahrplan entsprechen.
- (4) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Vorgaben der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrtunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften (UVV) zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets vollständig, funktionsfähig und gekennzeichnet sein. Die Reifenflanken müssen rissfrei und die Felgen unbeschädigt sein.
- (5) Das Verkehrsunternehmen ist dafür verantwortlich, dass sich alle eingesetzten Fahrzeuge in einem sauberen und schadensfreien Zustand befinden:
1. Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein.
 2. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah - spätestens jedoch binnen einer Woche - zu beseitigen. Die Beseitigung von Grobschmutz (z. B. Getränkedosen, Zeitungen) hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen.

3. Die Abfallbehältnisse sind spätestens vor Beginn des nächsten Betriebstages zu entleeren. Bei Bedarf sind zusätzliche Zwischenleerungen vorzunehmen.
4. Beschädigte Aushänge und Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich auszutauschen. Überholte Aushänge und Mitteilungen sind zeitnah (binnen einer Woche) zu beseitigen.
5. Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von Witterung und Grad der Verschmutzung zu erfolgen.
6. Karosserie- und Lackschäden sind längstens binnen vier Wochen zu beheben.

Auf § 12 des Verkehrsvertrags wird verwiesen.

- (6) Das Verkehrsunternehmen stattet die im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrzeuge auf Verlangen des Landkreises mit weiteren (d.h. nicht bereits in den Vergabeunterlagen geforderten) technischen Komponenten aus. Hierzu zählen z. B. Komponenten von RBL-Dienstleistern, IT-Firmen u. Ä. (bspw. zur Ansteuerung von Lichtsignalanlagen o. Ä.), soweit der Einsatz im Zusammenhang mit den befahrenen Linienwegen erforderlich ist.

Darüber hinaus erfolgt auf Verlangen des Landkreises auch eine Anpassung der Fahrzeugaußenflächen an vorgegebene Designvorgaben (z. B. durch Folierung).

Das Verkehrsunternehmen wirkt in allen erforderlichen Abstimmungsgesprächen aktiv mit.

- (7) Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrzeuge gemäß § 5 Abs. 6 der Verordnung des Ministeriums für Verkehr zur Finanzierung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV-VO BW) mit automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) auszustatten. Grundlage hierfür ist der vom Verkehrsministerium Baden-Württemberg erlassene Anforderungskatalog an AFZS in Baden-Württemberg. Die Ausstattungsquote, der Einbau der Zähleinrichtungen, die Datenübertragung und die Abwicklung werden im Rahmen der oben genannten Aufforderung festgelegt. Regelungen zur Umsetzung werden in einer dann notwendigen Nebenvereinbarung zu diesem Vertrag vereinbart.
Die Kosten für die einzubauenden Komponenten sowie die Kosten des Einbaus gehen zu Lasten des Landkreises, soweit nicht Fördermittel des Landes oder andere Drittmittel hierfür zur Verfügung stehen.
- (8) Werbung auf den eingesetzten Fahrzeugen obliegt dem Landkreis. Im Ausnahmefall kann hiervon - nach Zustimmung des Landkreises - abgewichen werden.
- (9) Außerhalb der Betriebszeiten dürfen Kraftomnibusse nicht auf öffentlichen Verkehrsflächen abgestellt werden. Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass für das Abstellen der Kraftomnibusse geeignete Flächen zur Verfügung stehen, die auch den Gesichtspunkten des Umwelt- und Emissionsschutzes entsprechen. Die vorgesehenen Abstellflächen für die Fahrzeuge sind spätestens zu Betriebsbeginn nachzuweisen.
- (10) Die Nutzung von Haltestellen oder Haltebuchten zum längerfristigen Abstellen von Bussen zur Überbrückung von Warte- oder Standzeiten darf nur mit Zustimmung der jeweils zuständigen Verkehrsbehörde erfolgen.

4. FAHRPERSONAL

4.1 GRUNDSÄTZLICHE ANFORDERUNGEN

- (1) Das eingesetzte Fahrpersonal muss über die notwendigen Kenntnisse und Qualifikationen für den Linienverkehr verfügen. Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass jede eingesetzte Person folgende Anforderungen erfüllt:
1. Gepflegtes Erscheinungsbild und angemessene Dienstkleidung.
 2. Höfliches, freundliches und serviceorientiertes Verhalten gegenüber den Fahrgästen.
 3. Erhöhte Aufmerksamkeit bezüglich der Fahrgastsicherheit.
 4. Hilfsbereitschaft beim Ein- und Ausstieg bei Mobilitätseinschränkungen sowie beim Verladen und Verstauen von Gepäck.
 5. Umsicht gegenüber Wartenden, Heraneilenden sowie Fahrgästen, die den Haltewunsch signalisiert haben.
 6. Ausreichende Kenntnis der deutschen Sprache, mindestens Sprachniveau B1.
 7. Kenntnisse über Beförderungsbedingungen und Tarif des bedienten Verbundgebiets (Verkehrsverbund Neckar-Alb-Donau GmbH (naldo), Baden-Württemberg-Tarif-GmbH (BW-Tarif GmbH), Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart (VVS)).
 8. Fähigkeit zu Fahrausweiskontrolle.
 9. Ortskenntnis des Gebietes, welches von der jeweiligen Linie, auf der das Fahrpersonal eingesetzt wird, bedient wird.
 10. Fähigkeit zu Tarif- und Fahrplanauskünften über die unternehmenseigenen Linien und direkte Anschlussmöglichkeiten zu Bus- und Bahnlinien anderer Verkehrsunternehmen.
 11. Vertrautheit mit der Handhabung der elektronischen Bordgeräte.
 12. Ausreichende Kenntnis der jeweiligen Linienstrecke.
 13. Beachtung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr: kein Rauchen, kein Alkohol, kein Telefonieren – erlaubt sind Betriebsfunk sowie Telefonieren aus betrieblich notwendigen Gründen unter Beachtung von § 23 Abs. 1a StVO und an Endhaltestellen –, insoweit auch keine anderweitige private Nutzung des Handys/Smartphones.
 14. Kein Radio- oder Musikhören.

4.2 AUFGABENBEREICHE

- (1) Das Fahrpersonal hat den Verkauf von Fahrkarten des Bartarifs sowie die Fahrkartenkontrolle (Sichtkontrolle beim Einstieg) zu übernehmen. Um dies zu gewährleisten, ist der Einstieg der Fahrgäste nur an der vorderen Tür des Fahrzeuges zuzulassen. Abweichungen hiervon sind in Abstimmung mit dem Landkreis möglich, sofern eine ausreichende Fahrscheinkontrolle die Einhaltung der maximalen Schwarzfahrerquote gemäß Kapitel 10.6 garantiert.
- (2) Das Fahrpersonal leistet bei Bedarf Ein- und Ausstiegshilfe, insbesondere bei mobilitätseingeschränkten Personen.

- (3) Das Verkehrsunternehmen veranlasst das Fahrpersonal, bei erkennbarem Bedarf die Umsteigemöglichkeiten rechtzeitig und korrekt anzusagen. Die Durchsagen müssen im gesamten Fahrzeug deutlich zu hören sein. Bandansagen sind insoweit jedenfalls abzuspielen.

4.3 KLEIDUNG

Die Bekleidung des Fahrpersonals muss sauber und den Anstandsregeln entsprechend angemessen sein. Die maßgebenden Kriterien hierfür sind:

1. Oberhemd oder eine Bluse mit bedeckten Schultern.
2. Keine Sport-, Trainings- oder Arbeitsanzüge.
3. Keine kurzen Hosen.

4.4 QUALIFIZIERUNG

- (1) Für das vom Verkehrsunternehmen im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt. Das Verkehrsunternehmen darf Personal ohne eine solche Qualifizierung auch nicht aushilfs- oder ersatzweise einsetzen. Die erforderliche Qualifizierung erfolgt durch entsprechende sachgerechte Schulungen, die vom Verkehrsunternehmen in eigener Regie auf eigene Kosten selbst oder durch von ihm beauftragte Dritte durchgeführt werden. Dabei muss seitens des Verkehrsunternehmens insbesondere gewährleistet werden, dass:

1. vor Aufnahme des Fahrbetriebs für sämtliche eingesetzten Fahrpersonale eine entsprechende Schulung bereitgestellt wird,
2. die Schulung ausschließlich durch fachlich geeignetes Ausbildungspersonal durchgeführt wird,
3. die Schulungsinhalte auf die besonderen Anforderungen des konkreten Verkehrs abgestimmt sind, insbesondere im Hinblick auf Betriebsstörungsmanagement und Anschlusssicherung gemäß dieser Leistungsbeschreibung,
4. dem Landkreis die Schulungsinhalte sowie prüffähige Nachweise zur Qualifikation der Auszubildenden auf Wunsch zur Prüfung vorgelegt werden,
5. ein Vertreter des Landkreises jederzeit das Recht hat, unentgeltlich an den Schulungen teilzunehmen, um die Einhaltung der Anforderungen zu überprüfen. Zudem ist ihm während der Schulung Gelegenheit zu geben, die Aufgaben und Rolle des Landkreises als Aufgabenträger des ÖPNV gegenüber dem teilnehmenden Fahrpersonal vorzustellen.

- (2) Das Fahr- und Vertriebspersonal muss die zur Anwendung kommenden Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Verbundes (naldo, BW-Tarif GmbH, VVS) kennen.

- (3) Während der Vertragslaufzeit ist eine regelmäßige Fortbildung des eingesetzten Fahr- und Vertriebspersonals sicherzustellen. Dies umfasst insbesondere:

1. den Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen,
2. die Weiterentwicklung des kundenorientierten Verhaltens,
3. die Aktualisierung der Kenntnisse zur eingesetzten Technik,
4. die Aktualisierung der Kenntnisse zu den in Ziffer 2 genannten Tarifbestimmungen.

5. HALTESTELLEN

- (1) Für die Durchführung des Linienverkehrs sind ausschließlich die im Fahrplan (vgl. Anhang 1) enthaltenen Haltestellen zu bedienen.
- (2) Während der Vertragslaufzeit können nach verkehrsbehördlicher Anordnung Haltestellen entfallen, zusätzlich aufgenommen oder verlegt werden. Das Verkehrsunternehmen hat dies zu beachten und wirkt bei der Anordnung neuer Haltestellen sowie dem Wegfall oder der Verlegung bisheriger Haltestellen im Rahmen des verkehrsbehördlichen Verfahrens mit.

Die Bedienung oder der Wegfall einer Haltestelle im Rahmen des genehmigten Fahrplans bedarf nach § 40 Abs. 2 PBefG der Zustimmung der Genehmigungsbehörde. Diese gilt durch eine entsprechende Anzeige durch den Landkreis als erteilt. Hierfür trägt der Landkreis Sorge.

- (3) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die eingesetzten Fahrzeuge an sämtlichen im Fahrplan vorgesehenen Haltestellen ordnungsgemäß halten, ein- und aussteigen sowie wenden können. Soweit dies bei einzelnen Haltestellen nicht möglich sein sollte, ist der Landkreis unverzüglich zu informieren. Die Entscheidung über ggf. notwendige Anpassungen trifft der Landkreis in Abstimmung mit der Genehmigungsbehörde.
- (4) Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren. Das Anhalten kann unterbleiben, wenn kein Fahrgast an der Haltestelle zum Einsteigen wartet und kein Fahrgast im Bus seinen Ausstiegswunsch mitgeteilt hat. Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen sowie das Nichtbedienen von Haltestellen ist unzulässig.
- (5) Das Verkehrsunternehmen hat in Abstimmung mit dem Landkreis und der Standortgemeinde dafür Sorge zu tragen, dass die im öffentlichen Linienverkehr allgemein erforderlichen Haltestellen nach den gesetzlichen Vorschriften eingerichtet, gewartet, unterhalten und gereinigt werden. Dabei ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, insbesondere die verbundeneinheitliche Fahrgastinformation entsprechend den Regelungen des naldo fristgerecht und ordnungsgemäß zu unterhalten:

1. Bei neu hinzukommenden Haltestellen:

- 1.1 Anbringen eines Haltestellenschildes nach StVO;
Kennzeichnung mit

- a) Haltestellennamen
 - b) Linienziel (Endhaltestelle)
 - c) naldo-Liniennummer(n)
 - d) naldo-Signet
 - e) Logo des Verkehrsunternehmens

- 1.2 Anbringung eines Fahrplan- und Informationskastens am Haltestellenmast oder dem Fahrgastunterstand.

2. Aushang des jeweiligen aktuellen Fahrplans (mit Liniennummer und Endziel) und Linienverlaufs. Dabei sind die Aushänge
 - a) zum ordentlichen Fahrplanwechsel auszutauschen, wobei der Hinweis auf den bevorstehenden Fahrplanwechsel spätestens 2 Tage vorher am Aushang anzubringen ist,
 - b) bei außerordentlichem Fahrplanwechsel (z. B. Baustellenfahrpläne) und Haltestellenverlegungen bei Absehbarkeit spätestens 24 Stunden vor Inkrafttreten, bei Nichtabsehbarkeit spätestens 24 Stunden nach Inkrafttreten auszutauschen.
3. Aushang der Tarifinformationen und eines Umgebungsplans (sofern Platz vorhanden ist).

4. Hinweis auf die Notfallnummer (Kapitel 6 Abs. 5).
 5. Name und Anschrift des Verkehrsunternehmens.
 6. Anbringung von Liniennummer und Fahrtziel auf den vorhandenen Haltestellenschildern gemäß StVO, sofern Platz vorhanden ist.
-
- (6) Zur Verbesserung der Fahrgastinformation für mobilitätseingeschränkte Personen sind die Fahrplanta-bellen um den Hinweis der barrierefrei ausgestatteten Haltestellen und Verknüpfungspunkte sowie der Fahrten mit barrierefreien bzw. alternativ mit nicht-barrierefreien Fahrzeugen zu ergänzen. Bei der Schriftgröße und Darstellungsform der Fahrgastinformationen ist auf eine gute Lesbarkeit und Verständ-lichkeit zu achten.
 - (7) Die Haltestellen sind regelmäßig zu kontrollieren. Festgestellte Schäden oder Mängel sind unverzüglich zu beheben oder - falls nicht selbst behebbar - der zuständigen Gemeinde und dem Aufgabenträger zu melden. Fehlende oder beschädigte Aushänge sind umgehend zu ersetzen.
 - (8) Bei Entfall bzw. Verlegung einer Haltestelle müssen entsprechende Informationen ausgehängt werden.
 - (9) Das Aufstellen, der Unterhalt und das Reinigen von Fahrgastunterständen und deren Umfeld obliegen dem Straßenbaulastträger. Ebenso das Räumen und Streuen im Bereich von Haltestellen im Winter. Das Verkehrsunternehmen stellt durch regelmäßige Kontrollen sicher, dass die Haltestelleneinrichtungen in-soweit benutzbar sind.
 - (10) Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Name, Zuständigkeit und Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen festgelegt. Bei Bedarf oder fehlendem Einvernehmen entscheidet der Landkreis.

6. VERKEHRSLEITER, BETRIEBSLEITSTELLE, DISPONENT

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat eine verantwortliche Person als Verkehrsleiter nach VO (EG) Nr. 1071/2009 zu benennen, die für die Durchführung des Linienverkehrs im Sinne dieser Leistungsbeschrei-bung zuständig ist. Der Verkehrsleiter fungiert als zentrale Schnittstelle zwischen Verkehrsunternehmen, Fahrpersonal, Aufgabenträger und Genehmigungsbehörde.
- (2) Es ist eine Betriebsleitstelle einzurichten, die während der verkehrsüblichen Betriebszeiten telefonisch und elektronisch erreichbar ist. Für den laufenden Betrieb ist außerdem ein verantwortlicher Disponent (Betriebsleiter nach BOKraft oder sonstiger Verantwortlicher) zu benennen, der die Verkehrsleistung im Tagesgeschäft steuert und per Funk oder Mobiltelefon im ständigen Kontakt mit dem Fahrpersonal steht.
- (3) Name, Kontaktdaten und Vertretungsregelung für Verkehrsleiter, Disponent und Betriebsleitstelle sind dem Landkreis spätestens 8 Wochen vor Betriebsaufnahme mitzuteilen. Änderungen während der Ver-tragslaufzeit sind unverzüglich zu kommunizieren.
- (4) Die zentrale Aufgabe der Betriebsleitstelle bzw. des benannten Disponenten besteht in der Sicherstel-lung eines ordnungsgemäßen und reibungslosen Fahrbetriebs. Hierzu zählen insbesondere:
 1. die kontinuierliche Überwachung der Verkehrsleistung,
 2. die Sicherstellung geplanter Anschlussverbindungen (Anschlusssicherung Bus/Zug), einschließ-lich der Organisation und Einhaltung abgestimmter Wartezeiten bei auftretenden Verspätungen,
 3. die Entscheidung über Maßnahmen zur Weiterbeförderung von Fahrgästen bei Anschlussver-säumnissen oder sonstigen Betriebsstörungen,
 4. die unverzügliche Einleitung geeigneter Abhilfemaßnahmen bei Betriebsstörungen (Kapitel 8),

5. die aktive Kommunikation mit dem Fahrpersonal, insbesondere zu aktuellen Verkehrslagen, Umleitungen, Verspätungen und Betriebsstörungen,
 6. die kurzfristige Disposition bei betrieblichen Abweichungen, insbesondere die Organisation von Ersatzfahrzeugen oder Personal bei Ausfällen.
- (5) Das Verkehrsunternehmen richtet eine feste Notfallnummer ein, unter der die Fahrgäste den zuständigen Disponenten bzw. die Betriebsleitstelle erreichen können. Die Notfallnummer ist gut sichtbar sowohl in den Fahrzeugen als auch an den Aushangplänen an den Haltestellen anzugeben.
- (6) Mit dem Eingang einer Meldung über eine Betriebsstörung nach Kapitel 8 geht die Verantwortung auf den Disponenten bzw. die Betriebsleitstelle über. Diese müssen vom Verkehrsunternehmen entsprechend autorisiert und in der Lage sein, eigenverantwortlich Entscheidungen zur Behebung der Betriebsstörung sowie zur Sicherstellung der Weiterbeförderung der Fahrgäste zu treffen. Darüber hinaus sind sie befugt, entsprechende Weisungen an das Fahrpersonal zu erteilen.

7. FAHRPLANWESEN

7.1 GRUNDSÄTZE

Das Verkehrsunternehmen haftet sowohl gegenüber dem Fahrgast als auch gegenüber dem Landkreis für eine pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung. Dies umfasst insbesondere die Einhaltung des Fahrplans als geschuldete vertragliche Leistung.

7.2 ANPASSUNG UND WEITERENTWICKLUNG DES FAHRPLANANGEBOTES

- (1) Zur Gewährleistung eines integrierten Verkehrsangebotes entwickelt der Landkreis die Fahrpläne fortlaufend weiter. Dies erfolgt unter Beteiligung des Verkehrsunternehmens sowie unter Berücksichtigung der vertraglichen Regelungen zu Leistungsänderungen gemäß Verkehrsvertrag. Zur Mitwirkung an der Fahrplanentwicklung nimmt ein sachkundiger Vertreter des Verkehrsunternehmens an bis zu vier halbtägigen Fahrplangesprächen pro Jahr teil.
- (2) Die Verwaltung und Aktualisierung der Fahrpläne auf Basis der Ergebnisse der Fahrplangespräche obliegt dem Verkehrsunternehmen. Überarbeitete Fahrpläne sind dem Landkreis zur Freigabe vorzulegen. Jegliche Fahrplanänderung bedarf der ausdrücklichen Zustimmung des Landkreises. Größere Änderungen erfolgen in der Regel im September und zum internationalen Fahrplanwechsel im Dezember eines Jahres.
- (3) Das Verkehrsunternehmen stellt dem Verkehrsverbund sowie der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW) die zu veröffentlichenden Fahrplandaten unter Mitteilung etwaiger Veränderungen vor Betriebsaufnahme unentgeltlich zur Verfügung. Die Übermittlung erfolgt in elektronischer Form (MS Excel, XML oder ein marktübliches Folgeformat) gemäß den Vorgaben in Anlage 6 zum Verkehrsvertrag. Das Verkehrsunternehmen stimmt der Weitergabe der Daten an andere Betreiber von Fahrplanauskunftssystemen sowie der Veröffentlichung ausdrücklich zu. Diese Pflicht gilt auch für vorübergehende Änderungen, wie etwa Baustellen- oder Veranstaltungsfahrpläne. Das Verkehrsunternehmen haftet für die Richtigkeit der übermittelten Daten.
- (4) Das Verkehrsunternehmen informiert den Landkreis unverzüglich nach Bekanntwerden über sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung. Solche Probleme können etwa durch Änderungen bei Anschlussverbindungen, Schul- oder Betriebszeiten, Nachfrageentwicklungen oder verkehrsbehördliche Maßnahmen entstehen. In diesen Fällen unterbreitet das Verkehrsunternehmen dem Landkreis konkrete Vorschläge in Form von Fahrplanentwürfen zur Umsetzung geeigneter Abhilfemaßnahmen.

- (5) Zum Zwecke der Verkehrsplanung stellt das Verkehrsunternehmen dem Landkreis die Daten aus dem automatischen Fahrgastzählsystem (AFZS) gemäß Kapitel 3.2 Abs. 7 in detaillierter Form zur Verfügung.
- (6) Im Zusammenhang mit verschiedenen Inbetriebnahmeszenarien, darunter
1. Stuttgart 21,
 2. die Regionalstadtbahn Neckar-Alb (inkl. Stellwerk und Bahnsteig Metzingen, 30-Minutentakt),
 3. die Ost-Anbindung des Bahnhofs Stuttgart Flughafen sowie
 4. weitere Bauprojekte mit Auswirkungen auf den Schienenpersonennahverkehr (SPNV) oder auf Strecken nach der Betriebsordnung für Straßenbahnen (BoStrab)

ist während der Vertragslaufzeit mit erheblichen Änderungen der Schienenfahrpläne sowie mit der Einführung von Strecken nach BoStrab zu rechnen. Infolgedessen können auch wiederholt größere Fahrplananpassungen auf den vertragsgegenständlichen Linien erforderlich werden. Da konkrete Fahrpläne und Umsetzungszeitpunkte derzeit nicht bekannt sind, ist eine detaillierte Planung entsprechender Anpassungen zum jetzigen Zeitpunkt nicht möglich.

Der Landkreis und das Verkehrsunternehmen wirken bei der Umsetzung erforderlicher Änderungen einvernehmlich zusammen; dabei ist § 10 des Verkehrsvertrags zu beachten. Das Auftragsvolumen basiert auf den bereitgestellten Fahrplänen. Etwaige Mehr- oder Minderleistungen werden im Zuge der künftigen Planungen ermittelt und umgesetzt.

- (7) Um die notwendigen Abstimmungen und die laufende Kommunikation zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger zu erleichtern, stellt das Verkehrsunternehmen eine direkte Erreichbarkeit der zuständigen Personen per E-Mail und Telefon für den Aufgabenträger sicher.

7.3 ECHTZEITDATEN

Das Verkehrsunternehmen generiert für sämtliche Verkehrsleistungen des Linienbündels Echtzeitdaten, insbesondere Ist-Fahrplandaten und aktuelle Fahrzeugstandorte. Diese Daten sind der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW), dem Verkehrsverbund naldo, dem Landkreis sowie von diesem benannten Dritten auf Verlangen unentgeltlich zur Verfügung zu stellen - ausschließlich zum Zwecke der Fahrgastinformation.

Hierzu stattet das Verkehrsunternehmen alle eingesetzten Fahrzeuge mit einem geeigneten Ortungssystem aus. Die Standortdaten sind in einem geeigneten Hintergrund- bzw. rechnergestütztem Betriebsleitsystem (RBL) gemäß den Vorgaben in Anhang 5 zusammenführen.

7.4 BETRIEBSPLANUNG

- (1) Die Erstellung der Wagenumlauf- und Einsatzpläne durch das Verkehrsunternehmen hat unter Berücksichtigung der ortsüblichen Verkehrsverhältnisse sowie der zu erwartenden Fahrgastwechselzeiten zu erfolgen. Durch eine sorgfältige Umlaufplanung sowie den Einsatz geeigneter Fahrzeuge und Vertriebs-einrichtungen, die einen zügigen Fahrgastwechsel ermöglichen, ist eine pünktliche Betriebsabwicklung sicherzustellen.
- (2) Das Verkehrsunternehmen hat den Landkreis unverzüglich auf erkennbare Schwierigkeiten bei der Betriebsabwicklung des vertragsgegenständlichen Verkehrs hinzuweisen – insbesondere im Hinblick auf die Fahrbarkeit der in den Fahrplänen vorgegebenen Fahrzeiten.
- (3) Fahrten und Fahrtabschnitte mit regelmäßig und dauerhaft auftretenden Verspätungen von mehr als 5,0 Minuten sind dem Landkreis unverzüglich zu melden und in die laufende Fahrplanplanung einzubeziehen. Eine Verspätung gilt als regelmäßig oder dauerhaft, wenn sie innerhalb von 40 aufeinanderfolgenden Verkehrstagen bei demselben Kurs an mehr als 7 Tagen auftritt.

- (4) Der Landkreis und das Verkehrsunternehmen stimmen Zeitpunkt und Art betrieblicher sowie fahrplan-technischer Anpassungsmaßnahmen einvernehmlich ab, um geeignete Abhilfe bei festgestellten Betriebsproblemen zu schaffen. Auf Wunsch des Landkreises stellt das Verkehrsunternehmen hierzu Fahrzeitauswertungen der betroffenen Fahrten aus dem Echtzeitsystem (Kapitel 7.3) zur Verfügung. Diese Auswertungen müssen das Verspätungsgeschehen nachvollziehbar darstellen und die Grundlage für gezielte Gegenmaßnahmen bilden.

7.5 BETRIEBSDURCHFÜHRUNG

- (1) Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten. Insbesondere ist jede Fahrt pünktlich zu beginnen, es sei denn, gemäß den Vorgaben in Anhang 1 sind verspätete Anschlüsse abzuwarten. Es sind alle wartenden Fahrgäste zu befördern.
- (2) Aufgrund wechselnder Verkehrsverhältnisse gelten Fahrten auf ihrem weiteren Verlauf als pünktlich, sofern die Abweichung vom Fahrplan weniger als 5,0 Minuten beträgt. Ein Fahren vor der im Fahrplan angegebenen Zeit ist in jedem Fall unzulässig.
- (3) Fahrten mit einer Verspätung von 5,0 Minuten oder mehr gelten als unpünktlich. Sofern dadurch keine Auswirkungen auf die Anschlusssicherung gemäß Kapitel 9 entstehen und die Verspätung nicht im Sinne von Kapitel 8.2 als regelmäßig und dauerhaft einzustufen ist, bleiben diese Einzelfälle ohne vertragliche Konsequenzen. Sie begründen weder Ansprüche auf Nachbesserung durch den Fahrgast noch durch den Landkreis.
- (4) Zur Sicherstellung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind dem Fahrpersonal alle erforderlichen Dienstunterlagen vollständig und rechtzeitig zur Verfügung zu stellen. Die Dienstunterlagen müssen die verbindlichen Fahrplandaten enthalten und den Dienstverlauf von Schichtbeginn bis Schichtende abbilden. Dies umfasst insbesondere die Angabe der jeweils zu bedienenden Linien und Kurse, sämtlicher Haltestellen im Kursverlauf sowie der zugehörigen planmäßigen Abfahrtszeiten.

Wird auf eine vollständige Haltestellenauflistung verzichtet und stattdessen nur eine Auswahl von Haupt-haltestellen angegeben, ist durch geeignete ergänzende Maßnahmen sicherzustellen, dass das Fahrpersonal die vollständige Haltestellenabfolge, sämtliche Abfahrtszeiten, relevante Verknüpfungspunkte zur Anschlusssicherung, dort bestehende Anschlussbindungen und Wartezeitregelungen sowie alle weiteren für die Betriebsdurchführung relevanten Informationen kennt.

8. BETRIEBSSTÖRUNGSMANAGEMENT

8.1 GRUNDSÄTZLICHES

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die vertragsgegenständliche Verkehrsleistung auf Grundlage des jeweils aktuellen Fahrplans, der geltenden Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der vertraglich definierten Qualitätsanforderungen zuverlässig und ordnungsgemäß erbracht wird. Dabei sind die Betriebs- und Beförderungspflichten gemäß §§ 21 und 22 PBefG uneingeschränkt zu beachten.
- (2) Kommt es dennoch zu einer Betriebsstörung, hat das Verkehrsunternehmen alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um die Einhaltung des geltenden Fahrplans so weit wie möglich sicherzustellen und die Zielerreichung der Fahrgäste zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement).
- (3) Eine Betriebsstörung liegt vor, wenn eine fahrplanmäßig geschuldete Leistung ausfällt oder eine Verspätung von mindestens 15,0 Minuten eintritt. Gleiches gilt bei Verspätungen, durch die vorgesehene Anschlussverbindungen nicht mehr erreicht werden können. Nähere Erläuterungen enthält Anhang 4.
- (4) Für den Fall von Betriebsstörungen gelten die Bestimmungen des § 10 Verkehrsvertrags zur Vergütungsanpassung sowie die weiterführenden Regelungen in § 14 Verkehrsvertrag.

- (5) Betriebsstörungen sind unverzüglich per E-Mail an den Verkehrsverbund naldo (stoerung@naldo.de) sowie an den Landkreis zu melden. Die Meldung hat Angaben zur Art und Ursache der Störung, zur voraussichtlichen Dauer, zu den betrieblichen Auswirkungen sowie zu gegebenenfalls vorgesehenen Ersatz- oder Umleitungsmaßnahmen zu enthalten.

8.2 ARTEN DER BETRIEBSSTÖRUNG

Unterschieden wird zwischen Betriebsstörungen im Risikobereich und außerhalb des Risikobereichs des Verkehrsunternehmens.

8.2.1 BETRIEBSSTÖRUNGEN IM RISIKOBEREICH DES VERKEHRSUNTERNEHMENS

Im Risikobereich des Verkehrsunternehmens liegen alle Betriebsstörungen - insbesondere fahrzeug- oder personalbezogene - die im laufenden Betrieb typischerweise auftreten können und durch angemessene betriebliche Vorsorge (z. B. Reservehaltung gemäß Kapitel 2.3.2) beherrschbar sind. In diesen Fällen hat das Verkehrsunternehmen unverzüglich geeignete Gegenmaßnahmen einzuleiten.

Hierzu zählen insbesondere:

1. Der Abbruch oder Ausfall einer einzelnen Fahrt, z. B. infolge von Unfall, Panne, technischem Defekt, Verkehrsbehinderung oder akuter Erkrankung eines Fahrgasts.
2. Der kurzfristige Ausfall einzelner Fahrpersonale, etwa durch plötzliche Erkrankung.
3. Fehlerhafte Betriebsdurchführung, z. B. Nichtbedienung einer Haltestelle, verfrühte Abfahrt oder Befahren eines falschen Linienweges.
4. Verkehrsbedingte Verspätungen ab einer Dauer von 15,0 Minuten.
5. Verspätungen, durch die vorgesehene Anschlussverbindungen nicht mehr eingehalten werden können.

Das Verkehrsunternehmen hat prognostizierte Verspätungen und Ausfälle in die elektronischen Fahrplanmedien je nach Art und Dauer der Störung aufzunehmen, um eine qualitativ hohe Fahrgastinformation zu gewährleisten.

8.2.2 BETRIEBSSTÖRUNGEN AUßERHALB DES RISIKOBEREICHES DES VERKEHRSUNTERNEHMENS

Außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens liegen Betriebsstörungen, die die Befahrbarkeit des Linienweges betreffen und vorübergehender Natur sind. Auch in diesen Fällen ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, unverzüglich für eine angemessene Ersatzbedienung zu sorgen.

Unterschieden wird zwischen folgenden Typen:

1. Absehbare (planbare) Betriebsstörungen;
Hierzu zählen Straßensperrungen, Umleitungen und deren Folgewirkungen (Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz), z. B. infolge von:
 - a) Sportveranstaltungen,
 - b) angemeldeten Demonstrationen,
 - c) Festveranstaltungen,
 - d) Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum,
 - e) sonstigen angekündigten verkehrsbehördlichen Anordnungen.

Soweit hier ausreichend Zeit für die Aufstellung eines Umleitungsfahrplans bestand, wird auf Kapitel 9.3 verwiesen.

2. Unvorhersehbare (nicht planbare) Betriebsstörungen;
Diese entstehen durch plötzlich eintretende Ereignisse, z. B.:
 - a) Einsätze von Feuerwehr, Rettungsdiensten oder Bergungskräften,
 - b) Unwetter wie Starkregen, Sturm, Orkan oder Hagel,
 - c) Folgewirkungen von Unwetterereignissen wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen oder Hochwasser,
 - d) plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßenglätte oder Schneeverwehungen (bis zur Abhilfe durch Räum- und Streudienste der zuständigen Straßenverwaltungen),
 - e) unangemeldeten Demonstrationen,
 - f) sonstige kurzfristige polizeiliche Maßnahmen.
3. Außergewöhnliche Betriebsstörungen;
Diese liegen vor bei gravierenden Ausnahmesituationen wie:
 - a) Katastrophenfälle gemäß Katastrophenschutzgesetz,
 - b) Sabotageakte oder Terrorereignisse,
 - c) allgemeine Streiks und Aussperrungen,
 - d) epidemische Erkrankung des Fahrpersonals in größerem Umfang,
 - e) plötzlicher Verlust betrieblicher Infrastruktur in größerem Umfang, z. B. durch Brand, Wasserschaden etc.

8.3 BETRIEBS- UND BEFÖRDERUNGSPFLICHT, INFORMATION

- (1) Im Falle einer Betriebsstörung nach Kapitel 8.2.1 hat das Verkehrsunternehmen sicherzustellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel erreicht. Dies ist gegebenenfalls auch dadurch zu gewährleisten, dass dem Fahrgast eine geeignete Ersatzbeförderung bereitgestellt wird.
- (2) Bei Betriebsstörungen gemäß Kapitel 8.2.2 Nr. 1 bleibt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG vollumfänglich bestehen. Sie ist durch geeignete Ersatzmaßnahmen so weit wie möglich ordnungsgemäß zu erfüllen. Hierzu hat das Verkehrsunternehmen - in Abstimmung mit dem Landkreis - das Betriebsprogramm anzupassen und praktikable Lösungsvorschläge zur bestmöglichen Aufrechterhaltung des Fahrplans zu erarbeiten.

Spätestens fünf Werktage vor Eintritt der Störung - bzw. spätestens eine Woche im Voraus - sind Fahrgäste, Fahrpersonal, der betroffene Verkehrsverbund, der Landkreis und lokale Presse über Art und Umfang der Betriebsstörung sowie über das angepasste Betriebsprogramm zu informieren. Ergänzend sind entsprechende Aushänge an den betroffenen Haltestellen anzubringen.

- (3) Bei Betriebsstörungen gemäß Kapitel 8.2.2 Nr. 2 ist das Verkehrsunternehmen für die Dauer der Störung von der Verpflichtung entbunden, die Verkehrsleistung auf dem nicht befahrbaren Streckenabschnitt zu erbringen.

Sind lediglich Teilbereiche der Linie oder einzelne Betriebsmittel betroffen, ist in Abstimmung mit dem Landkreis eine verlässliche Bedienung der verbleibenden Streckenabschnitte sicherzustellen - auch dann, wenn diese nur über weiträumige Umleitungen erreichbar sind. Als zumutbare Obergrenze für Umleitungsstrecken gelten dabei bis zu zehn Kilometer je Fahrt.

Die sonstigen Regelungen dieses Kapitels bleiben im Rahmen der dem Verkehrsunternehmen verbliebenen Möglichkeiten weiterhin anwendbar (Pflicht zur Notbedienung). Kann eine Notbedienung einzelner Streckenabschnitte nicht erfolgen, so ist nach Wegfall der Betriebsstörung unverzüglich eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste bereitzustellen. Dabei ist der Fahrplan soweit wie möglich wiederherzustellen.

Über alle eingeleitenden Ersatzmaßnahmen sowie über die voraussichtliche Dauer der Störung ist sowohl auf der Website des Verkehrsunternehmens als auch über den Verkehrsverbund naldo zu informieren.

- (4) Für Betriebsstörungen gemäß Kapitel 8.2.2 Nr. 3 gelten grundsätzlich die Regelungen aus Absatz 3 entsprechend. Führt die jeweilige Störung zur objektiven Unmöglichkeit der Leistungserfüllung, entfällt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG.
- (5) Sofern sich zum Zeitpunkt des Abbruchs des Fahrbetriebs noch Fahrgäste im Fahrzeug oder an Haltestellen befinden, hat das Fahr- und Betriebspersonal sicherzustellen, dass diesen durch den Wegfall der Weiterbeförderung keine Gefährdung entsteht.

Besonders schutzbedürftige Personen - wie Kinder oder hilfsbedürftige Fahrgäste - sind bei Bedarf an einem sicheren, wettergeschützten Ort bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebs unterzubringen.

Dies kann z. B. durch Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib im Fahrzeug oder Übergabe an eine Polizeidienststelle erfolgen. Dem Fahrgast ist in diesem Fall die Möglichkeit zu geben, über ein Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Verkehrsunternehmens Kontakt mit Angehörigen oder anderen Vertrauenspersonen aufzunehmen.

- (6) Damit der Disponent bzw. die Betriebsleitstelle betroffene Fahrgäste sachgerecht informieren kann, ist er/ sie vom Fahrpersonal unverzüglich über Betriebsstörungen zu benachrichtigen - insbesondere bei Verspätungen von mehr als 15,0 Minuten, sofern diese nicht bereits über die Echtzeitdaten im RBL-System ersichtlich sind.
- (7) Sobald die Ursache der Betriebsstörung entfällt, ist der fahrplanmäßige Betrieb unverzüglich wieder aufzunehmen.
- (8) Es gelten die Regelungen zur Anschlusssicherung gemäß Kapitel 9. Im Falle von planbaren Betriebsstörungen im Sinne von Kapitel 8.2.2 erfolgt die Anschlusssicherung auf Grundlage des abgestimmten und angepassten Betriebsprogramms mit dem Landkreis.

8.4 ERSATZBEFÖRDERUNG

- (1) Fällt ein Linienfahrzeug oder Fahrpersonal aus oder erfolgt eine Abfahrt vor Plan, ist unverzüglich ein Ersatzfahrzeug bzw. Ersatzpersonal bereitzustellen. Die Ersatzgestellung hat innerhalb von 60,0 Minuten nach Eintritt der Betriebsstörung zu erfolgen. Innerhalb dieser Frist muss das Ersatzfahrzeug oder Ersatzpersonal an der Ausfallstelle einsatzbereit sein und die planmäßige Fahrt auf dem betroffenen Linienweg übernehmen, um die Weiterbeförderung der Fahrgäste sicherzustellen.
- (2) Wird ein fahrplanmäßiger Anschluss – etwa infolge von Verspätungen, organisatorischen oder kommunikationstechnischen Mängeln oder aus den in Absatz 1 genannten Gründen – nicht erreicht, ist innerhalb von 60,0 Minuten nach der planmäßigen Abfahrt des Anschlussfahrzeugs eine Ersatzbeförderung für die betroffenen Fahrgäste zu organisieren.
- (3) Die Frist zur Bereitstellung eines Ersatzfahrzeugs bzw. zur Organisation einer Ersatzbeförderung beginnt mit dem erstmaligen Auftreten der Störung - unabhängig davon, ob es sich um einen Fahrtausfall oder eine Verspätung handelt.
- (4) Bei einem Ausfall oder einer dauerhafter Verspätung (d.h. wenn unter Berücksichtigung von Wendezeiten ein Verspätungsüberhang von mindestens 5,0 Minuten oder mehr auf den Folgekurs droht) ist ein Ersatzfahrzeug einzusetzen. Dieses muss spätestens 60,0 Minuten nach Eintritt der Störung oder Verspätung in den planmäßigen Umlauf einscheren und den regulären Betrieb wieder aufnehmen.

- (5) Die Ersatzbeförderung gemäß den Absätzen 1 bis 3 kann auch mit Taxen, Kleinbussen, oder vergleichbaren Fahrzeugen erfolgen, sofern deren Kapazität ausreicht, um alle betroffenen Fahrgäste aufzunehmen. Erfolgt innerhalb der genannten Frist keine Ersatzbeförderung, ist der Fahrgast berechtigt, auf Kosten des Verkehrsunternehmens eigenständig ein Taxi in Anspruch zu nehmen - vorausgesetzt, er hat zuvor ohne Erfolg versucht, den Disponenten oder das Fahrpersonal über die Betriebsstörung zu informieren oder um Abhilfe zu ersuchen, und das Fahrziel liegt innerhalb des Landkreises Reutlingen.
- (6) Liegt das eigentliche Fahrziel des Fahrgastes außerhalb des Landkreises Reutlingen, besteht die Pflicht zur Ersatzbeförderung nur bis zur nächsten geeigneten Verknüpfungsstelle mit einem weiterführenden Verkehrsangebot in Richtung des angestrebten Fahrzieles des Fahrgastes.

9. ANSCHLUSSSICHERUNG

9.1 GRUNDSÄTZE

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die im Fahrplan (vgl. Anhang 1) ausgewiesenen Anschlussverbindungen auch bei Verspätungen eingehalten werden. Besonderes Augenmerk gilt der Sicherstellung von Anschlüssen von und zu den Zügen an den Bahnhöfen.
- (2) Die relevanten Anschlussverbindungen sowie die zugehörigen Informationen zur Anschlusskommunikation sind sowohl in die Dienstunterlagen des Fahrpersonals als auch in das rechnergestützte Betriebsleitsystem (RBL) zu integrieren.

9.2 ANSCHLUSSAUFNAHME

- (1) Die Verkehrsmittel, die einen Anschluss aufzunehmen haben, sind verpflichtet, bis zu 5,0 Minuten auf ein verspätetes, jedoch gemeldetes Zubringerfahrzeug zu warten. Trifft das verspätete Verkehrsmittel vor Ablauf dieser Wartezeit ein, kann ohne weitere Verzögerung abgefahren werden.
- (2) Wird die vorgesehene Wartezeit überschritten und ist aus betrieblichen Gründen kein längeres Abwarten möglich, so ist dies dem zubringenden Verkehrsmittel unverzüglich mitzuteilen. Die Verantwortung für die Sicherstellung der weiteren Wegekette geht in diesem Fall auf das zubringende Verkehrsmittel über. In Abstimmung mit seinem Disponenten hat der Betreiber des zubringenden Fahrzeugs umgehend geeignete Maßnahmen zur Weiterbeförderung der betroffenen Fahrgäste einzuleiten.

Ist eine direkte Kommunikation mit dem zubringenden Verkehrsmittel nicht möglich - etwa weil es von einem Betreiber gestellt wird, der keine Erreichbarkeit von Fahrzeug, Betriebsleitstelle oder Disponent sicherstellt - entfällt die Informationspflicht über den entfallenen Anschluss.

Eine Erreichbarkeit gilt als gegeben, wenn diese mit marktüblicher Standardtechnik entweder telefonisch ohne überhöhte Gebühren (z. B. über kostenpflichtige Servicenummern) oder über ein gemeinsam genutztes RBL-System gewährleistet ist.

- (3) Zur Gewährleistung der Anschlussssicherung sind Echtzeitdaten der zubringenden Verkehrsmittel zu verwenden. Dies erfolgt durch die Nutzung eines RBL oder eines vergleichbaren Systems mit integriertem Anschlussssicherungsdienst.

Sofern ein solches System ausnahmsweise nicht verfügbar ist, sind folgende Mindestanforderungen zur manuellen Anschlussssicherung zu erfüllen:

- 1. Ausstattung des Busses bzw. des Fahrpersonals mit einem internetfähigen Mobilgerät und geeignetem Farbdisplay.
- 2. Kurz vor Abfahrt: Aufruf einer geeigneten Softwareanwendung („App“), die aktuelle Zugankünfte an der jeweiligen Verknüpfungsstation einschließlich Pünktlichkeitsinformationen anzeigt (dynamische Ankunftstafel mit Echtzeitinformation).

3. Das Verkehrsunternehmen stellt dabei durch geeignete technische Maßnahmen am Gerät (Voreinstellungen) oder durch entsprechend vorkonfigurierte Software sicher, dass das Fahrpersonal die Anwendung mit maximal vier Eingabeschritten (Klicks oder Tastendrücken) bedienen kann.
 4. Dabei ist sicherzustellen, dass die aufgerufene Software nur die relevanten Verkehrsmittel anzeigt, von denen Anschlüsse sicherzustellen sind und automatisch die zur aktuellen Uhrzeit verkehrenden Anschlussverkehrsmittel nach ihrer geplanten Ankunftszeit in aufsteigender zeitlicher Reihenfolge sortiert.
- (4) Die Sicherstellung der Anschlussaufnahme kann auch über dynamische Echtzeitanzeigen an Umsteigestationen erfolgen, sofern diese im Sichtbereich des Fahrpersonals angebracht sind.

9.3 ANSCHLUSSABGABE

- (1) Die Umsteigehaltstellen sind akustisch anzuzeigen. Dabei sind die Liniennummer sowie das Fahrziel der jeweiligen Anschlussverbindung deutlich mitzuteilen.
- (2) Zeichnet sich aufgrund einer Verspätung eine Gefährdung der Anschlussverbindung ab, hat das Fahrpersonal per Mikrofon und Lautsprecher aktiv im Fahrzeug abzufragen, ob sich Anschlussreisende im Fahrzeug befinden. Auch zustiegende Fahrgäste sind gezielt nach Ihrem Fahrziel zu befragen.

Ab dem Moment, in dem ein Fahrgast seinen Umsteigewunsch oder das Fahrziel benennt, liegt die Verantwortung für die Sicherstellung der weiteren Reisekette beim Fahrpersonal. Sollte bis zur letzten Haltestelle vor dem Umsteigepunkt kein Umsteigewunsch geäußert werden, ist dem Anschlussverkehrsmittel die Abfahrt freizugeben.

- (3) Ist absehbar, dass ein fahrplanmäßiger Anschluss aufgrund erheblicher Verspätung nicht erreicht werden kann, ist dies unverzüglich über Betriebs- oder Mobilfunk oder ein gemeinsam genutztes RBL-System an das Anschlussverkehrsmittel bzw. dessen Disponenten oder Betriebsleitstelle zu melden. Diese Verpflichtung besteht unabhängig davon, ob sich zu diesem Zeitpunkt bereits Umsteiger im Fahrzeug befinden.

Sobald ein Fahrgast mit Umsteigewunsch zustiegt, ist dies umgehend an das Anschlussverkehrsmittel zu kommunizieren. Eine betriebliche Anschlusskommunikation ist nicht erforderlich, wenn der Anschluss fahrplanmäßig stattfindet oder durch die bestehende Verspätung nicht gefährdet ist.

- (4) Ist eine direkte Kommunikation mit dem Anschlussverkehrsmittel nicht möglich - etwa weil es von einem Betreiber gestellt wird, der keine Erreichbarkeit von Fahrzeug, Betriebsleitstelle oder Disponent auf zumutbarem Wege ermöglicht, entfällt die Pflicht zur Übermittlung von Anschlussinformationen.

Eine zumutbare Erreichbarkeit gilt als gegeben, wenn diese mit marktüblicher Standardtechnik entweder telefonisch ohne überhöhte Gebühren (z. B. über kostenpflichtige Servicenummern) oder über ein gemeinsam genutztes RBL-System gewährleistet ist.

- (5) Auch wenn das abbringende Verkehrsmittel nicht wartet oder keine Erreichbarkeit von Fahrzeug, Betriebsleitstelle oder Disponent möglich ist, bleibt das Verkehrsunternehmen des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels weiterhin verantwortlich für die ordnungsgemäße Weiterbeförderung seiner Fahrgäste.
- (6) Kann ein Anschluss nicht sichergestellt werden, hat das Fahrpersonal des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels in Abstimmung mit seinem Disponenten unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Weiterbeförderung der betroffenen Fahrgäste zu ergreifen.

Die Fahrgäste sind zeitnah über die eingeleiteten Schritte zur Anschlusssicherung zu informieren - einschließlich des Ergebnisses der Bemühungen (z. B. ob der Anschluss wartet oder nicht, Art und Ablauf einer Ersatzbeförderung, Hinweise auf Ausweichverbindungen usw.).

10. TARIFANWENDUNG, VERTRIEB, FAHRGASTINFORMATION

10.1 GRUNDSÄTZE

- (1) Es ist der jeweils aktuelle naldo-Tarif anzuwenden, einsehbar unter:
<https://www.naldo.de/tickets/tarifbestimmungen-befoerorderungsbedingungen/>

Bei verbundüberschreitenden Fahrten innerhalb Baden-Württembergs ist zusätzlich der landesweite bwtarif in der jeweils gültigen Fassung anzuwenden. Die entsprechenden Tarif- und Beförderungsbedingungen sind unter folgendem Link einsehbar:

<https://www.bwtarif.gmbh/tarifbestimmungen-und-befoerorderungsbedingungen/>

Für Fahrten, die ausschließlich innerhalb des VVS-Gebiets erfolgen, ist der jeweils gültige VVS-Tarif anzuwenden, abrufbar unter:

<https://www.vvs.de/service/downloads/tarifinformationen>

- (2) Fahrgäste dürfen ausschließlich mit gültigem Fahrausweis befördert werden. Eine Beförderung von Fahrgästen ohne gültigen Fahrschein ist unzulässig.
- (3) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, dem Verkehrsverbund naldo, der BW-Tarif GmbH (TEV-A) und dem Verkehrs- und Tarifverbund VVS als Mitglied beizutreten, sofern dies nicht bereits erfolgt ist. Entsprechende vertragliche Regelungen sind mit beiden Organisationen abzuschließen (vgl. Anlage 6 zum Verkehrsvertrag).

Die Details regelt die „Gemeinsame Richtlinie der Landkreise Reutlingen, Sigmaringen, Tübingen und Zollernalbkreis über die Festsetzung des Gemeinschaftstarifs für den Verkehrsverbund Neckar-Alb-Donau (naldo) als Höchsttarif (naldo-Höchsttarif-Richtlinie)“ in Anlage 7.

- (4) Die Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg mbH (NVBW) und der Verkehrsverbund naldo planen den Aufbau eines mandantenfähigen Ereignismanagementsystems (EMS). Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, in Abstimmung mit naldo alle erforderlichen Daten für dieses System bereitzustellen.

Hierzu sind über ein Online-Eingabeportal Meldungen zu folgenden Punkten werktags (Montag bis Freitag, 6:00 - 18:00 Uhr) zu übermitteln:

1. geplante Fahrplanänderungen,
2. baustellenbedingte Betriebseinschränkungen (ggf. mit angepasstem Fahrplan),
3. Einsatz von Verstärkerfahrten bei Großveranstaltungen,
4. sämtliche Betriebsstörungen.

Das Verkehrsunternehmen unterstützt die NVBW und naldo beim Aufbau des Systems in seinem Verantwortungsbereich. Zu diesem Zweck stellt er insbesondere Folgendes bereit:

1. einen PC-Arbeitsplatz,
2. einen funktionalen Internetzugang,
3. einen Webbrowser in aktueller Version.

- (5) Darüber hinaus sind sämtliche weiteren Anforderungen und Vorgaben des Verkehrsverbunds naldo, der BW-Tarif GmbH und des Verkehrs- und Tarifverbunds Stuttgart einzuhalten (vgl. Anlage 6 zum Verkehrsvertrag).
- (6) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, am Schülerlistenverfahren des Landkreises zur Abrechnung von Schülermonatskarten teilzunehmen, sofern diese durch Eltern bzw. Schüler über die Schulen bezogen werden. Die operative Abwicklung der Abrechnung und Kartenausgabe erfolgt durch vom Landkreis beauftragte Dritte.

Die entsprechenden Erlöse werden dem Verkehrsunternehmen durch diese Dritten zugeschrieben. Hierzu hat das Verkehrsunternehmen eigenständig entsprechende Vereinbarungen mit den beauftragten Stellen zu schließen. Die jeweiligen Ansprechpartner teilt der Landkreis auf Nachfrage mit.

Die dem Verkehrsunternehmen im Zusammenhang mit der Teilnahme am Schülerlistenverfahren entstehenden Kosten werden nach Vorlage eines entsprechenden Nachweises kalenderjährlich jeweils zum 15. Januar für das abgelaufene Kalenderjahr vom Landkreis erstattet.

10.2 VERTRIEBSSYSTEM

- (1) Auf allen eingesetzten Fahrzeugen ist das gesamte Fahrscheinsortiment des Barverkaufs im naldo und VVS zu vertreiben. Für Verkehre, die in den Geltungsbereich des naldo-Gemeinschaftstarifs hineinführen oder diesen überschreiten, ist zusätzlich der bwtarif über elektronische Fahrscheindrucker anzuwenden.
- (2) Im Verkehrsverbund erfolgt die Ausgabe elektronischer Tickets smartphonebasiert. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, eTickets mit Barcodes oder NFC-Chip gemäß VDV-KA-Standard elektronisch zu kontrollieren. Hierzu hat es auf eigene Kosten die hierfür erforderliche Kontrolltechnik zu beschaffen und einzusetzen.
- (3) Für den Fall eines Geräteausfalls hat das Verkehrsunternehmen mindestens ein Ersatzgerät (elektronischer Fahrscheindrucker) vorzuhalten. Der Austausch eines defekten Geräts muss innerhalb von 120 Minuten nach Kenntnisnahme des Defekts erfolgen.
- (4) Die Beschaffung, Bereitstellung, Wartung und Instandsetzung der Fahrscheindrucker sowie sämtlicher erforderlicher Komponenten (z. B. Hintergrundsoftware, zentrale Hardware, Module, Access Points oder GSM-/ Datenfunksysteme zur Datenver- und -entsorgung) obliegen dem Verkehrsunternehmen. Ebenso trägt es die Kosten für sämtliche notwendigen Verbrauchsmaterialien, insbesondere Druckerpapier.

10.3 AUFBAU UND PFLEGE DER FAHRSCHINDRUCKERDATEN

Der Aufbau und die laufende Pflege der Fahrscheindruckerdaten liegt in der Verantwortung des Verkehrsunternehmens. Für jede vertragsgegenständliche Linie ist mindestens eine Tarifstufen-Matrix zu hinterlegen, die einen beschleunigten Verkauf zwischen den entlang der Linie liegenden Tarifzonen ermöglicht. Der Verkehrsverbund naldo kann darüber hinaus weitergehende Anforderungen an die Datenstruktur stellen.

10.4 FAHRERUNTERLAGEN

Zur Beschleunigung des Fahrscheinverkaufs sind dem Fahrpersonal linienbezogene Übersichten (z. B. Tabellen oder Listen) zur Verfügung zu stellen, aus denen sich Start- und Zielorte der entlang der Strecke liegenden Haltestellen ablesen lassen. Die Informationen können entweder in die Dienstunterlagen integriert oder elektronisch über das Display des Fahrscheindruckers bereitgestellt werden.

10.5 SICHERHEITSMABNAHMEN IM FAHRSCHINVERTRIEB

Die nachfolgenden Vorgaben gelten als Mindestanforderung im Vertragsverhältnis zwischen dem Landkreis und dem Verkehrsunternehmen. Gesetzliche Regelungen, die über diese Anforderungen hinausgehen oder ihnen widersprechen, haben Vorrang.

10.5.1 LAGERUNG

Fahrscheine, Wertmarken, Fahrscheindruckerpapiere sowie Verkaufsmodule sind so zu lagern, dass ausschließlich autorisierte Personen Zugriff erhalten und so einem etwaigen Diebstahl vorgebeugt wird. Die Lagerung hat in abschließbaren Schränken zu erfolgen.

Über ausgegebene Schrankschlüssel ist unter Angabe von Ausgabedatum sowie Name des Empfängers bzw. Besitzers ein Nachweis zu führen. Der Empfang ist durch Unterschrift schriftlich zu quittieren; die Quittungen sind aufzubewahren. Auch die Rückgabe der Schlüssel ist zu dokumentieren.

10.5.2 AUSGABE VON VERTRIEBSMATERIALIEN

Über die Ausgabe von Fahrscheinen, Wertmarken, Fahrscheindruckerpapiere sowie Verkaufsmodulen ist unter Angabe des Ausgabedatums und des jeweiligen Empfängers Buch zu führen.

Bei Fahrscheinen und Wertmarken sind zusätzlich der Nennwert sowie die laufende Nummer der ausgegebenen Exemplare zu dokumentieren. Bei Verkaufsmodulen ist die herstellerseitig vergebene Identitätsnummer zu erfassen. Der Empfang ist in jedem Fall durch Unterschrift zu quittieren und die Rückgabe entsprechend zu dokumentieren.

10.5.3 BESTANDSVERWALTUNG

- (1) Je Fahrpersonal dürfen maximal zwei Verkaufsmodule ausgegeben werden. Es ist sicherzustellen, dass sämtliche im Umlauf befindlichen Module mindestens einmal monatlich ausgelesen und kassentechnisch abgeglichen werden.
- (2) Werden im Ausnahmefall im Linienverkehr Abriss- oder Blockfahrscheine verwendet, ist mindestens einmal monatlich eine Bestandsaufnahme der ausgegebenen Fahrscheine durchzuführen. Hierzu hat jede empfangsberechtigte Person den aktuellen Bestand vorzulegen. Anschließend ist ein Abgleich zwischen dem Verkaufsstand, dem Restbestand sowie den erlösten Fahrgeldeinnahmen vorzunehmen. Die monatlichen Überprüfungen sowie deren Ergebnisse sind zu protokollieren und gemäß Kapitel 10.5.8 revisionssicher zu archivieren.

10.5.4 VERKAUFSGERÄTE

Fahrscheindruckergeräte, die nicht fest im Fahrzeug verbaut sind, sind so zu lagern, dass ausschließlich autorisierte Personen Zugriff erhalten und so einem etwaigen Diebstahl vorgebeugt wird. Die Lagerung hat in abschließbaren Schränken zu erfolgen.

Über ausgegebene Schrankschlüssel ist unter Angabe von Ausgabedatum sowie Name des Empfängers bzw. Besitzers ein Nachweis zu führen. Der Empfang ist durch Unterschrift schriftlich zu quittieren; die Quittungen sind aufzubewahren. Auch die Rückgabe der Schlüssel ist zu dokumentieren.

10.5.5 DIEBSTAHL/ MUTMAßLICHER DIEBSTAHL VON VERTRIEBSMATERIALIEN

Der Diebstahl oder mutmaßliche Diebstahl von Fahrscheinen, Wertmarken, Fahrscheindruckerpapieren, Verkaufsmodulen oder Fahrscheindruckergeräten ist unverzüglich polizeilich anzuzeigen und dem Landkreis schriftlich oder per E-Mail mitzuteilen.

10.5.6 SCHICHTABRECHNUNG

Das Fahrpersonal sowie sonstiges Verkaufspersonal haben mindestens einmal täglich eine ordnungsgemäße Schichtabrechnung durchzuführen. Die zugehörigen Abrechnungsbelege sind gemäß Kapitel 10.5.8 revisionssicher zu archivieren.

Bargeldeinnahmen sind spätestens innerhalb von drei Arbeitstagen entweder auf ein Konto des Verkehrsunternehmens einzuzahlen oder in dessen Geschäftsstelle abzugeben.

10.5.7 STORNIERUNGEN

Stornierte Fahrscheine sind im Original den jeweiligen Schichtabrechnungen beizulegen und gemeinsam mit diesen aufzubewahren. Die Fahrscheindrucker sind so zu konfigurieren, dass eine Stornierung nur innerhalb von maximal 10,0 Minuten nach Abschluss des Verkaufsvorgangs möglich ist.

10.5.8 DOKUMENTATIONSPFLICHT

Die Aufzeichnungen zur Ausgabe und Rückgabe von Schrankschlüsseln, Fahrscheinen, Wertmarken, Fahrscheindruckerpapieren, Verkaufsmodulen und Fahrscheindruckgeräten sind mindestens zehn Jahre lang aufzubewahren - soweit keine längeren gesetzlichen Aufbewahrungsfristen bestehen.

Dies gilt entsprechend auch für Schichtabrechnungen und stornierte Fahrscheine.

Der Verkehrsverbund, der Landkreis oder ein von ihnen beauftragter Wirtschaftsprüfer ist berechtigt, das interne Kontrollsystem sowie die dazugehörige Dokumentation jederzeit und ohne Vorankündigung zu überprüfen.

10.6 FAHRSCHEINKONTROLLEN

- (1) Zur Sicherung der Fahrgeldeinnahmen stellt das Verkehrsunternehmen sicher, dass das Fahrpersonal beim Einstieg fortlaufend Sichtkontrollen sowie Prüfungen von Chipkarten und QR-Code-Tickets durchführt.
- (2) Ungültige Fahrkarten sind vom Fahrpersonal einzuziehen und dem Verkehrsverbund zu weiteren Bearbeitung zu übermitteln.
- (3) Der Landkreis ist berechtigt, auf eigene Kosten zusätzliche Fahrkartenkontrollen durchzuführen oder Dritte damit zu beauftragen.
- (4) Die Einnahmen aus dem erhöhtem Beförderungsentgelt stehen demjenigen Beteiligten zu, der die Kosten der jeweiligen Kontrolle trägt.
- (5) Das Verkehrsunternehmen haftet für die Einhaltung einer Schwarzfahrerquote von maximal 3,5 %. Wird bei Fahrkartenkontrollen des Landkreises eine höhere Quote festgestellt, haftet das Verkehrsunternehmen für die daraus resultierenden entgangenen Fahrgeldeinnahmen. Der Nachweis erfolgt mittels Stichprobenerhebung mit einer statistischen Sicherheit von 95 % für den Zielwert von 3,5 % bei einem Toleranzbereich von +/- 0,5 Prozentpunkten.

10.7 MARKETING

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, sich bei Bedarf an Marketingmaßnahmen des Verkehrsverbunds, des Landkreises sowie an entsprechenden Aktivitäten der bedienten Städte und Gemeinden zu beteiligen.

Im Rahmen dieser Beteiligung sind bereitgestellte Werbe- und Informationsmaterialien zu verteilen oder in den Fahrzeugen auszulegen.

11. BESCHWERDEMANAGEMENT

11.1 GRUNDSÄTZE

Zur Stärkung der Kundenzufriedenheit und zur systematischen Beseitigung von Qualitätsmängeln im ÖPNV wird ein förmliches Verfahren für Hinweise, Beschwerden und Anregungen eingeführt (Beschwerdemanagement).

Das Beschwerdemanagement dient der Qualitätssicherung und soll dazu beitragen, Schwachstellen und Mängel im Betriebsablauf frühzeitig zu erkennen und nachhaltig zu beheben. Verkehrsunternehmen und Landkreis arbeiten hierzu auf Grundlage des nachstehenden Verfahrens vertrauensvoll und kooperativ zusammen.

11.2 BESCHWERDEAUFNAHME

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat sicherzustellen, dass Fahrgäste Hinweise, Beschwerden und Anregungen direkt bei diesem einreichen können. Die Entgegennahme muss mindestens über Telefon und E-Mail möglich sein. Auch das Fahrpersonal ist grundsätzlich verpflichtet, Beschwerden entgegenzunehmen.
- (2) Die Bearbeitung eingehender Hinweise, Beschwerden und Anregungen obliegt dem Verkehrsunternehmen. Fahrgäste haben Anspruch darauf, dass ihr Anliegen ernst genommen und innerhalb einer angemessenen Frist (siehe unten) beantwortet wird.

Geht eine Beschwerde über die naldo-Verbundverwaltung oder den Landkreis ein und wird vom Verkehrsunternehmen bearbeitet, ist gleichzeitig mit der Antwort an den Kunden eine Kopie an naldo (E-Mail: verkehrsverbund@naldo.de) und den Landkreis zu übermitteln.

- (3) Kann das Fahrpersonal im direkten Kundenkontakt oder nach Rücksprache mit der Betriebsleitstelle bzw. dem Disponenten eine für den Kunden zufriedenstellende Lösung herbeiführen, sind keine weiteren Maßnahmen im Rahmen des Beschwerdemanagements erforderlich.

Ist der Sachverhalt nicht unmittelbar zu klären oder erfordert er eine weitergehende Prüfung, so ist dem Fahrgast eine sogenannte "Kontaktkarte" mit den Kontaktdaten des Verkehrsunternehmens auszuhändigen. Unter der dort angegebenen Telefonnummer muss montags bis freitags von 6:00 bis 18:00 Uhr sowie samstags von 8:00 bis 15:00 Uhr ein kompetenter Ansprechpartner erreichbar sein.

11.3 VERFAHREN

- (1) Telefonisch, schriftlich oder mündlich vorgebrachte Hinweise, Beschwerden und Anregungen sind grundsätzlich auf einem vom Verkehrsunternehmen zu dokumentieren und unverzüglich zu bearbeiten.

Jeder Vorgang ist dem Landkreis umgehend zu übermitteln. Zudem ist zu dokumentieren, in welcher Form der Beschwerde abgeholfen wurde.

- (2) Der Einreicher eines Hinweises, einer Beschwerde oder einer Anregung ist grundsätzlich innerhalb von sieben Arbeitstagen schriftlich über das Ergebnis der Prüfung zu informieren. Ist innerhalb dieser Frist keine abschließende Stellungnahme möglich, ist dem Einreicher spätestens nach sieben Arbeitstagen eine qualifizierte Zwischennachricht zu übermitteln.

11.4 EINSCHALTUNG LANDRATSAMT

- (1) Reagiert das Verkehrsunternehmen nicht fristgerecht oder nicht angemessen auf eine Kundenbeschwerde - oder ermöglicht es keine ordnungsgemäße Entgegennahme - so haben Fahrgäste die Möglichkeit sich direkt an das Landratsamt Reutlingen zu wenden. Voraussetzung hierfür ist, dass der Kunde glaubhaft nachweisen kann, dass die Beschwerde beim Verkehrsunternehmen erfolglos vorgebracht oder nicht ausreichend bearbeitet wurde.
- (2) Auf der „Kontaktkarte“ gemäß Kapitel 11.2 Abs. 3 sowie auf sämtlichen Informationsmaterialien zum Beschwerdemanagement ist neben den Kontaktdaten des Verkehrsunternehmens auch die Anschrift der zuständigen Stelle des Landratsamtes anzugeben. Der genaue Wortlaut ist mit dem Landkreis abzustimmen.
- (3) Wird das Landratsamt vom Kunden kontaktiert, fordert der Landkreis unverzüglich eine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens ein. Diese ist innerhalb von drei Arbeitstagen einzureichen und soll sich insbesondere auf vom Kunden benannte Mängel oder Nicht-/Schlechtleistungen gemäß §§ 12 und 13 des Verkehrsvertrags beziehen.

Erfolgt innerhalb dieser Frist keine Rückmeldung, wird das Verkehrsunternehmen einmalig zur umgehende Bearbeitung erinnert. Bleibt auch diese Rückmeldung innerhalb weiterer drei Arbeitstage aus, informiert das Landratsamt den Kunden auf Grundlage der bis dahin vorliegenden Erkenntnisse über den weiteren Umgang mit seiner Beschwerde oder Anregung.

11.5 VERFAHRENSABSCHLUSS

- (1) Das Beschwerdeverfahren gilt mit der Rückmeldung an die einreichende Person als abgeschlossen. Die Rückmeldung kann folgende Inhalte haben:
 1. Die Anregung wurde dankend entgegengenommen und geprüft; sie kann umgesetzt werden - oder nicht.
 2. Die Prüfung hat kein Fehlverhalten seitens des Verkehrsunternehmens oder des Fahrpersonals ergeben.
 3. Der Sachverhalt kann nicht abschließend geklärt werden, da sich die vorliegenden Aussagen widersprechen.
 4. Die Prüfung hat ein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens oder des Fahrpersonals ergeben, welches Maßnahmen im Rahmen der Qualitätssicherung nach sich zieht.
- (2) Die Rückmeldung erfolgt in der Regel durch das Verkehrsunternehmen. Wurde im Rahmen des Verfahrens das Landratsamt eingeschaltet, erfolgt die Rückmeldung durch den Landkreis.

12. FUNDSACHEN

- (1) Das Fahrpersonal ist verpflichtet, am fahrplanmäßigen Ende jeder Linienfahrt das Fahrzeug auf vergessene Gegenstände zu überprüfen - sofern dadurch der Betriebsablauf nicht verzögert wird. Spätestens erfolgt diese Kontrolle nach Betriebsschluss am Ende der letzten fahrplanmäßigen Fahrt.
- (2) Vergessene Gegenstände sind vom Fahrpersonal unverzüglich nach Auffinden der Betriebsleitstelle zu melden. Die Meldung muss folgende Angaben enthalten: Liniennummer, Zeitpunkt des Fundes, Art, Beschaffenheit und ggf. Anzahl der Gegenstände. Die Fundsachen sind sicherzustellen und nach Dienstschluss an den Betriebsleiter zu übergeben. Dies gilt auch für Gegenstände, die durch Fahrgäste dem Fahrpersonal übergeben werden.
- (3) Nach Eingang der Meldung ist jede Fundsache gemäß Absatz 2 zu dokumentieren. Nach Übergabe bei der Betriebsleitstelle sind die Gegenstände in einem geeigneten Raum der Betriebsstätte oder einer vom Verkehrsunternehmen betriebenen Serviceeinrichtung einzulagern. Die Aufbewahrungspflicht beträgt mindestens sechs Kalendermonate.
- (4) Das Verkehrsunternehmen stellt geeignetes Personal für das Fundsachenmanagement bereit und gewährleistet eine persönliche oder telefonische Erreichbarkeit von mindestens 30 Stunden pro Woche - montags bis samstags zwischen 8:00 und 18:00 Uhr. Die entsprechende Telefonnummer ist auf der Internetseite des Verkehrsunternehmens zu veröffentlichen und dem Landratsamt sowie naldo zur Weitergabe oder weiteren Veröffentlichung mitzuteilen.
- (5) Das Verkehrsunternehmen bietet dem nachweislichen Eigentümer der Fundsache(n) folgende Rückgabemöglichkeiten an:
 1. Persönliche Abholung an der Betriebsstätte während der in Absatz 4 genannten Mindestreichbarkeitszeiten jederzeit gewährt werden.

2. Alternativ Rückgabe im Fahrzeug auf einer fahrplanmäßigen Fahrt nach vorheriger telefonischer Anmeldung - spätestens am darauffolgenden Werktag - sofern der Betriebsablauf dadurch nicht beeinträchtigt wird.

13. KOMMUNIKATION

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass dem Landkreis ein kompetenter und verantwortlicher Ansprechpartner für alle Belange der Leistungserbringung zur Verfügung steht. Dieser ist montags bis freitags an Werktagen zwischen 8:00 und 16:00 Uhr telefonisch und per E-Mail erreichbar.
- (2) Die Telefonnummer, unter der ein fachkundiger Ansprechpartner für Fahrgäste erreichbar ist - mindestens montags bis freitags von 6:00 bis 18:00 Uhr sowie samstags von 8:00 bis 15:00 Uhr - ist auf der Website des Verkehrsunternehmens zu veröffentlichen. Diese Rufnummer ist dem Verkehrsverbund naldo sowie dem Landkreis zur Verfügung zu stellen, damit sie in Fahrplanbüchern oder anderen Veröffentlichungen weitergegeben werden kann. Darüber hinaus verweist das Verkehrsunternehmen auf seiner Internetseite zusätzlich auf die Info-Hotline des Verkehrsverbunds naldo sowie auf die landesweite Fahrplanauskunft Baden-Württemberg („Löwenline“).

14. BERICHTSPFLICHTEN

- (1) Das Verkehrsunternehmen hat den Landkreis und den Verkehrsverbund naldo unverzüglich telefonisch über alle Betriebsvorkommnisse zu informieren, die öffentliches Aufsehen erregen könnten. Hierzu zählen insbesondere:
 1. Unfälle mit Todesfolge oder schweren Personenschäden,
 2. Betriebsstörungen mit einer voraussichtlichen Dauer von mehr als 24 Stunden,
 3. schwerwiegende Vorkommnisse wie Belästigungen von Fahrgästen oder Übergriffe.
- (2) Spätestens bis 12:00 Uhr am folgenden Kalendertag (bzw. am nächstenn Werktag) sind dem Landkreis per E-Mail folgende Ereignisse zu melden:
 1. Ausgefallene Fahrten,
 2. gravierende Störungen und Fahrzeugausfälle (inkl. Fahrzeugkennzeichen),
 3. erhebliche Schäden, fehlende Fahrgastinformationen oder massive Verschmutzungen an Haltestellen,
 4. Beschädigungen an im Auftrag des Landkreises ausgehängten Fahrzeugplakaten,
 5. sonstige schwerwiegende Abweichungen von definierten Qualitätsstandards.
- (3) Jede Meldung hat mindestens folgende Angaben zu enthalten:
 1. Linien- und Fahrtnummer, Fahrtrichtung, betroffener Streckenabschnitt,
 2. Zeitpunkt und Dauer der Störung oder des Ausfalls,
 3. Ursache der Abweichung,
 4. Angaben zu eventuellen Ersatzverkehren oder Ersatzbeförderungen.

- (4) Monatlich ist dem Landkreis ein sachlicher und übersichtlicher Qualitäts- und Statusbericht vorzulegen, der mindestens folgende Inhalte umfasst:
1. Auffällige Kapazitätsauslastungen (z. B. Überfüllungen),
 2. Pünktlichkeitsprobleme,
 3. regelmäßige Anschlussversäumnisse,
 4. größere Fahrzeugeschädigungen,
 5. Veränderungen an den Fahrzeugen gegenüber der zur Betriebsaufnahme gemeldeten Fahrzeuge,
 6. Übersicht über Fahrtausfälle, Nicht- oder Schlechtleistungen unter Angabe der in Absatz 3 genannten Punkte,
 7. weitere Betriebsstörungen, Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten,
 8. statistische Echtzeitdaten (Verspätungsstufen, verpasste Anschlüsse, etc.)
 - a) Anteil der Fahrten mit
 - 5,0 Minuten Verspätung oder mehr bei Fahrtantritt;
 - 15,0 Minuten Verspätung oder mehr bei Fahrtantritt;
 - 30,0 Minuten Verspätung oder mehr bei Fahrtantritt;
 - b) Anteil der Fahrten mit
 - 5,0 Minuten Ankunftsverspätung oder mehr an der Endstelle,
 - 15,0 Minuten Ankunftsverspätung oder mehr an der Endstelle,
 - 30,0 Minuten Ankunftsverspätung oder mehr an der Endstelle,
 - c) Getrennte Angabe des Anteils verpasster Anschlüsse (unterteilt in Anschlussaufnahme und -abgabe) in Prozent. Es ist auszuweisen, ob die Verspätung oder der Fahrtausfall verursacht wurde durch:
 - das Verkehrsunternehmen oder
 - das Anschlussverkehrsmittel.
 9. Anteil ausgefallener Fahrten (vollständig oder abschnittsweise).
- (5) Der Monatsbericht ist jeweils bis zum 10. Kalendertag des Folgemonats einzureichen. Dabei sind insbesondere auch sämtliche Leistungsänderungen infolge von Betriebsstörungen gemäß Kapitel 8 aufzuführen (vgl. § 10 Abs. 10 Verkehrsvertrag).
- (6) Zudem sind sämtliche Minderleistungen gemäß §§ 13 und 14 des Verkehrsvertrags im Bericht zu benennen, sofern sie zu Vergütungsminderungen oder Vertragsstrafen führen.
- (7) Das Verkehrsunternehmen hat einen Jahresbericht zum Beschwerdemanagement (Kapitel 11) zu erstellen. Dieser muss dem Landkreis spätestens zum 31. Januar des Folgejahres vorliegen und mindestens folgende Angaben enthalten:
1. Eingangsdatum und Grund der Beschwerde,
 2. durchgeführte Abhilfemaßnahmen,
 3. Ergebnis (Verfahrensabschluss).

- (8) Das Verkehrsunternehmen hat einen Jahresbericht zum Einsatz der batterieelektrischen emissionsfreien Busse (SL-E) zu erstellen. Dieser muss dem Landkreis ebenfalls spätestens zum 31. Januar des Folgejahres vorliegen und mindestens folgende Informationen enthalten:
1. Jahresfahrleistung je Fahrzeug,
 2. Anzahl der Einsatztage pro Jahr und Fahrzeug,
 3. betriebliche Verfügbarkeit.



LANDKREIS
REUTLINGEN

Landratsamt Reutlingen

Kreisamt für nachhaltige Entwicklung
Abteilung Nahverkehr und Mobilität

Haydnstr. 5-7
72766 Reutlingen
Telefon: +49 7121 480-3310
E-Mail: nachhaltige-entwicklung@kreis-reutlingen.de

kreis-reutlingen.de
DAS GANZE IM BLICK