

# Auszüge aus der Leistungsbeschreibung der Ausschreibung Linienbündel I Bielefeld – Oerlinghausen – Leopoldshöhe – Bad Salzuflen – Lage des Kreises Lippe

- Qualitätsmerkmale-

## Fahrzeuge

### Sicherheit

- (1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen 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 zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Während der Wintermonate November, Dezember, Januar, Februar und März sind Winterreifen mit „M+S“-Kennzeichnung aufzuziehen. Außer bei Bussen vom Typ Minibus genügen auf der Lenkachse Ganzjahresreifen. Sollten es die Witterungsverhältnisse angezeigt erscheinen lassen (verfrühter Wintereinbruch, langer Winter), sind auch schon vor bzw. noch nach den genannten Zeiten Winterreifen anzuwenden. Das Hauptprofil der Reifen (zu bestimmen nach § 36, Abs. 2 StVZO) muss während der genannten Wintermonate eine Tiefe von mindestens 5,0 mm, in den restlichen Monaten von mindestens 3,0 mm aufweisen. Werden die für die Bereifung aufgestellten Vorgaben nicht erfüllt, wirken pauschalierte Minderungen nach **Anlage 2.0**.
- (3) Das Verkehrsunternehmen gewährleistet gemäß § 35 StVZO den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.

### Fahrzeugtypen (=Bustypen)

- (1) Es müssen die in den ausgeschriebenen Fahrplänen angegebenen Mindest-Fahrzeuggrößen eingesetzt werden. Der Einsatz größerer Fahrzeuge als der in den Fahrplänen in **Anlage 1.1** vorgegebenen Mindest-Fahrzeuggröße ist - außer auf Kursen mit der Vorgabe „Minibus“ - jederzeit zulässig. Für die verschiedenen Fahrzeugtypen gelten dabei die folgende Mindestanforderungen:

Kürzel	Fahrzeuggröße	Sitzplätze	Fahrgast- plätze
A	12-m-Linienbus Niederflur	mind. 40	mind. 85
B	12-m- Linienbus Niederflur / Low-Entry	mind. 37	mind. 85
GB	Gelenkbus** Niederflur / Low-Entry	mind. 60	mind. 130

Mini	Minibus Niederflur / Low-Entry	mind. 10	mind. 20

\*\* Die notwendigen Kapazitäten (Sitz- und Fahrgastplätze) dürfen auch durch den Einsatz von Verstärkerwagen erbracht werden. Abrechnungsgrundlage bleibt jedoch die ausgeschriebene Gelenkbusleistung in Wagenkilometern und Umlaufstunden zu den dafür pflichtig – auch für den Fall einer Darstellung der ausgeschriebenen Gelenkbus-Leistung mittels Verstärkerwagen – auf Vordruck 2 anzugebenden Preisen. Zusätzliche Wagenkilometer- und Umlaufstundenleistungen für Verstärkerwagen-Einsätze, die zur Darstellung / zum Ersatz ausgeschriebener Gelenkbusleistungen erfolgen, können nicht geltend gemacht werden.

**Erläuterung:** 12-m-Linienbus = Zwölf-Meter-Linienbus

**Hinweise:** Fahrten, bei denen der Einsatz eines **Gelenkbusses** erforderlich ist sind in den ausgeschriebenen Fahrplänen in **Anlage 1.1** mit „**XL**“ gekennzeichnet.

- (2) Werden Fahrzeug mit unzureichender Kapazität eingesetzt, so greifen pauschalierte Vergütungsminderungen je fehlendem Sitz- bzw. Fahrgastplatz nach **Anlage 2.0**.
- (3) Von den Vorgaben zur Anzahl „Fahrgastplätze“ insgesamt kann im Einzelfall auf eigene Verantwortung des Verkehrsunternehmens nach unten abgewichen werden, sofern sichergestellt ist, dass – insbesondere in den Spitzenzeiten des Schülerverkehrs – dennoch alle Fahrgäste mit der betreffenden Fahrt befördert werden können und keine Fahrgäste zurück gelassen werden müssen.
- (4) Sofern der Bieter von dieser Möglichkeit der Abweichung von den Festlegungen Gebrauch machen möchte, muss er dies mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Abweichung gegenüber dem Aufgabenträger in Form von Fahrplantabellen Wageneinsatzplänen und Fahrgastzahlen darlegen und erläutern.

## Fahrzeugausstattung / Fahrzeuggestaltung

- (1) Je nach Einsatzfeld werden auf den verschiedenen Linien / Linienfahrten differenzierte Fahrzeuganforderungen aufgestellt.
- (2) Die verbindlichen Mindestanforderungen an die Ausstattung der Fahrzeuge der verschiedenen Bustypen sind in **Anlage 2.0** festgelegt.
- (3) Für Linienbusse vom **Typ A** und **Minibusse** sind zudem die Gestaltungsanforderungen nach **Anlage 2.3** (Lackierung/Beklebung „Lippe mobil“) zwingend zu erfüllen. Näheres ist **Anlage 2.3** zu entnehmen.

## Korrektter Fahrzeugeinsatz

- (1) Das Unternehmen hat im Rahmen seiner Einsatz- und Wagnumlaufplanung sicher zu stellen, dass die Fahrzeuge hinsichtlich Typ und Größe entsprechend den kursbezogenen Festlegungen in den Fahrplänen in **Anlage 1.1** eingesetzt werden.
- (2) Die in **Anlage 2.0** für den jeweiligen Bustyp festgelegten technischen Einrichtungen müssen stets funktionsfähig und betriebsbereit sein; Störungen sind unverzüglich zu beseitigen.
- (3) Die zum Einsatz auf den vertragsgegenständlichen Linien vorgesehenen Fahrzeuge sind dem Aufgabenträger mittels Formblatt nach **Anlage 2.2** (Fahrzeugdatenblatt) spätestens zu Betriebsbeginn mitzuteilen. Während der Vertragslaufzeit sind dem Aufgabenträger Veränderungen des eingesetzten Fuhrparks unverzüglich anzuzeigen. Für neu eingesetzte Fahrzeuge ist ein neues Fahrzeugdatenblatt vorzulegen, der Abgang von Fahrzeugen ist formlos mitzuteilen.

- (4) Der Aufgabenträger hat ein Prüfrecht und kann die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen an die Fahrzeuge durch Erhebungen kontrollieren. Die Nichteinhaltung der Fahrzeuganforderungen führt zu pauschalierten Minderungen nach **Anlage 2.0**.
- (5) Werden in den Fahrplänen Fahrzeuge vom Bustyp A vorgeschrieben und setzt das Verkehrsunternehmen Fahrzeuge vom Typ B oder GB ein, so werden nachstehende pauschalierte Minderungsbeträge festgesetzt. Diese werden auch angewandt, wenn sich der abweichende Fahrzeugeinsatz auf einzelne Fahrten pro Tag beschränkt.

	<b>Merkmal</b>	<b>pauschalierte Minderung je Betriebstag bei Nicht-Erfüllung</b>
A.1.1	Einsatz eines Fahrzeuges vom Typ B oder GB statt vom Typ A oder „Mini“	je Fzg. 50 % von 1/250 des betreffenden Einheitspreises des für die Leistung vorgeschriebenen Bustyps von Preisbestandteil P1 (siehe Angebot des Unternehmens auf Vordruck 2 aus Anlage 8.0)

- (6) Der Einsatz eines Fahrzeugs vom Typ A anstelle eines Fahrzeugs der Typ B ist zulässig.
- (7) Zur Berücksichtigung allfälliger Wartungs- und Instandhaltungszeitfenster oder zur Behebung unvorhersehbarer, kurzfristiger Fahrzeugausfälle wird jedoch der vorübergehende Einsatz abweichender Fahrzeuge in den nachfolgend beschriebenen Fällen (Spiegelpunkte) toleriert, sofern die dabei mit abweichenden Fahrzeugen erbrachte Jahresfahrplankilometerleistung 5 von Hundert der Jahresfahrplankilometerleistung des gesamten ausschreibungsgegenständlichen Verkehrs nicht übersteigt:
- Einsatz eines 12-m-Linienbus vom Typ A anstelle eines Wagens vom Typ „MiniBus“;

In den vorstehend genannte(n) Fälle(n) wird keine pauschalierte Minderung nach Absatz 5 angesetzt.

## **Ausrüstung der Fahrzeuge der Kategorie A mit Funkgeräten zur Lichtsignalansteuerung**

Alle auf den Linien 350, 351 und 352 eingesetzten Fahrzeuge sowie die Fahrzeuge, die mehr als 3 mal pro Verkehrstag auf der Linie 769 eingesetzt sind, müssen mit vom Bordrechner/Drucker ansteuerbaren Funkgeräten zur Lichtsignalansteuerung ausgerüstet sein (Absendung von R09-xx-Telegrammen). Dabei müssen sowohl der Bordrechner/Drucker als auch die Funkgeräte in der Lage sein, im Rahmen einer Linienfahrt verschiedene Datentelegramme und Funkfrequenzen zu verarbeiten und senden zu können.

Hinweis: Der Auftraggeber weist darauf hin, dass für Drucker des Typs Zelisko FSD 5 eine Softwarelizenz der ZMS-Backoffice zur LSA Beeinflussung im Bedarfsfalle kostenlos beigelegt werden kann.

## **Datenlieferung zur Echtzeitinformation**

- (1) Das Verkehrsunternehmen schafft die technischen und organisatorischen Voraussetzungen dafür, dass Echtzeitdaten von allen durchgeführten Fahrten des vertragsgegenständlichen Verkehrs über einen vom Aufgabenträger oder dem im Verkehrsraum zuständigen ÖPNV/SPNV-Zweckverband beauftragten Anbieter zu Zwecken der Fahrgastinformation und Anschlussicherung der Öffentlichkeit bzw. den Betreibern von Anschlussverkehrsmitteln zur Verfügung gestellt werden. Die dazu erforderlichen Daten werden vom Verkehrsunternehmen unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

(2) Die Echtzeitdaten können entweder:

a) vom einen beim Verkehrsunternehmen vorhandenen bzw. von diesem betriebenen oder beauftragten RBL- bzw. ITCS-System geliefert und gemäß VDV-Schnittstelle 454 über das Festnetz dem RBL / ITCS der KVG Lippe oder einem von ihr damit beauftragten Dienstleister bereit gestellt werden.

b) direkt vom Bordrechner des Fahrzeuges über GPS an das ITCS der KVG Lippe oder dem von ihr damit beauftragten Dienstleister übermittelt werden. In diesem Falle gelten die Regelungen aus Anlage 4.2 für Melde-Ereignisse, Übertragungsverfahren und Übertragungsformate.

## Technik-Komponenten E-Ticketing-Systeme / Zählsysteme

Das Verkehrsunternehmen stattet das Fahrscheinverkaufs- und Bordrechner-System auf den Fahrzeugen so aus, dass alle für die Umsetzung der Stufe 1 (Bargeldloses Zahlen) und Stufe 2 (Elektronischer Fahrschein = EFS) der VDV-Kernapplikation auf Basis einer kontaktlosen Chipkarte erforderlichen Hardware-Komponenten (insbesondere Kartenterminal) bereits vorhanden und technisch betriebsbereit sind.

Die Anforderungen an die Software im Hintergrundsystem und auf dem Fahrscheindrucker befinden sich derzeit noch in der Erarbeitung und können zum jetzigen Zeitpunkt nicht näher spezifiziert werden. Das Verkehrsunternehmen ermöglicht es deshalb, dass etwaig notwendige Anpassungen der Bordrechner- und Hintergrundsystem-Software im Zusammenhang mit der Einführung des E-Ticketing zeitnah nach Erfordernis durchgeführt werden können.

Das Verkehrsunternehmen gestattet es, dass durch vom Aufgabenträger damit beauftragte Dritte (Anbieter von Fahrscheinverkaufs- und Bordrechner-Systemen oder Zählgeräten, IT-Firmen...) die zur Erfüllung neuer Anforderungen an den Fahrscheinvertrieb (insbesondere zur Einführung des E-Ticketing) oder zur Realisation von automatischen Fahrgastzählungen erforderlichen Komponenten auf den im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrzeugen installiert werden. Auf den **Verkehrsvertrag § 5 Abs 7** wird verwiesen.

Auch der nachträgliche Einbau von automatischen Zählgeräten unterfällt den Regelungen nach **§ 5 Abs 7 Verkehrsvertrag**.

## Abstellung der Fahrzeuge

Außerhalb der Betriebszeiten dürfen die Fahrzeuge nicht auf öffentlichen Verkehrsflächen abgestellt werden. Ausnahmen sind zulässig, sofern eine entsprechende Genehmigung der zuständigen Behörde dafür vorgelegt werden kann. 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 auf dem Fahrzeugdatenblatt nach **Anlage 2.2** spätestens zu Betriebsbeginn nachzuweisen.

## Sauberkeit und Schadensfreiheit

(1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich in einem möglichst sauberen und schadensfreien Zustand befinden. Es bestehen folgende Anforderungen im Betrieb:

- Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen.
- Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegenden Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die

Abfallbehälter sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen.

- Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung zu erfolgen.
  - Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind längstens binnen vier Wochen zu beseitigen.
  - Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen.
- (2) Der Aufgabenträger hat das Recht, den Zustand des vertragsgegenständlichen Fuhrparks durch eine unangekündigte Erhebung nach **Anlage 2.1** zu überprüfen. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Verkehrsunternehmen in der Form eines Sonderstatusberichts zur Verfügung gestellt. Wird die Nichterfüllung der in **Anlage 2.1** festgelegten Kriterien festgestellt, werden die dort festgelegten Vergütungsminderungen angesetzt.

## Haltestellen

### Bedienung von Haltestellen

- (1) Die zwingend zu bedienenden Haltestellen sind den Fahrplantabellen in **Anlage 1.1** zu entnehmen.
- (2) Die Bedienung der Haltestellen richtet sich nach dem vorgegebenen Fahrplan. Während der Vertragslaufzeit können nach verkehrsbehördlicher Anordnung Haltestellen entfallen, zusätzlich aufgenommen oder verlegt werden; das Verkehrsunternehmen hat dies zu beachten. Das Verkehrsunternehmen wirkt bei der Anordnung neuer Haltestellen und dem Wegfall oder der Verlegung bisheriger Haltestellen im Rahmen des verkehrsbehördlichen Verfahrens mit.
- (3) Die Einrichtung oder der Wegfall einer Haltestelle im Rahmen des genehmigten Fahrplans bedarf nach § 40 Abs. 2 PBefG der Zustimmung der Genehmigungsbehörde. Die Zustimmung ist vom Verkehrsunternehmen bei der Genehmigungsbehörde im Rahmen einer Fahrplanänderung zu beantragen. Geringfügige Änderungen sind nur anzuzeigen. Die Kosten für die Entscheidung der Genehmigungsbehörde trägt der Aufgabenträger.
- (4) Bei bestimmten Haltestellen ist das Warnblinklicht einzuschalten, solange Fahrgäste ein- und aussteigen. An diesen Haltestellen ist das Warnblinklicht zudem innerorts ca. 30 m und außerorts ca. 50 m vor der Haltestelle unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten wie Einmündungen, Sichtverhältnisse usw. in Betrieb zu nehmen. Die betroffenen Haltestellen sind entweder durch eine gelbe Kopfleiste auf dem Haltestellenschild oder durch eine gelbe Mast-Banderole, ein kleines gelbes Rechteckschild oder vergleichbares gekennzeichnet.
- (5) 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. Ortsunkundigen ist auf Wunsch die Ankunft an der von ihnen gewünschten Ausstiegshaltestelle rechtzeitig vorher über Mikrofon anzukündigen, soweit keine automatische Haltestellenansage verfügbar ist.
- (6) Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen, führt zu einer fallbezogenen pauschalierten Minderung gemäß **Anlage 4.0**.
- (7) Ebenso führt die Nichtbedienung von Haltestellen aufgrund von außerplanmäßigen Linienwegsabweichungen zu einer fallbezogenen, pauschalierten Minderung gemäß **Anlage 4.0**, und zwar unabhängig davon, ob dort bei der betreffenden Fahrt tatsächlich Fahrgäste ein- oder aussteigen wollten.

## Anforderungen an das Personal

### Grundsätzliche Anforderungen

- (1) Das Fahrpersonal hat den Vertrieb von Fahrkarten des Bartarifs sowie die Fahrkartenkontrolle zu übernehmen (Sichtkontrolle beim Einstieg). Um dies zu gewährleisten, ist der Einstieg der Fahrgäste nur an der vorderen Tür des Fahrzeuges zuzulassen. Abweichungen davon sind in begründeten Einzelfällen möglich, sofern eine ausreichende Fahrkartenkontrolle, die die Einhaltung einer maximalen Schwarzfahrerquote gemäß **Kap.** Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden., **Abs.** Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. garantiert, auf andere Weise sichergestellt ist.
- (2) Es gelten darüber hinaus folgende allgemeine Anforderungen
  - Das im Fahr- und Vertriebsdienst eingesetzte Personal muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen. Über die reine Verständigung hinaus ist es erforderlich, dass das Personal dem Kunden in Tarif- und Fahrplanfragen Auskunft geben kann. Sofern dies nicht gegeben ist, ist ein Einsatz im Fahr- und Vertriebsdienst nicht möglich.
  - Das Fahr- und Vertriebspersonal muss die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Sechser-Tarifes kennen.
  - Zur Sicherstellung der Auskunftsfähigkeit muss das Fahrpersonal immer das aktualisierte Fahrplanbuch „Lippe-Fahrplan“ und das „Handbuch für Beratung und Verkauf ‚Der Sechser‘ “ mit sich führen.
  - Vom Fahrpersonal wird ein kundenfreundliches und serviceorientiertes Verhalten erwartet.

### Schulungen

- (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 auf den vertragsgegenständlichen Linien auch nicht aushilfs- oder ersatzweise einsetzen.
- (2) Grundlage der Qualifizierung ist die erfolgreiche Teilnahme an den Schulungen des Aufgabenträgers.
- (3) Alle im vertragsgegenständlichen Linienverkehr eingesetzten Fahrpersonale haben folgende Schulungen zu besuchen:
  - a) Kundenorientierung: 1 mal jährlich, Umfang: 1,5 Tage (Veranstalter KVG Lippe)
  - b) Tarifschulung: 1 mal jährlich, Umfang: halbtägig
- (4) Der Aufgabenträger stellt jedem Fahrpersonal einen Ausweis mit Teilnahmebestätigung für die Schulung nach Abs. 3 lit. a) aus. Dieser enthält den Namen und ein Lichtbild des Teilnehmers. Der Ausweis ist im Dienst mitzuführen und auf Verlangen dem Prüfpersonal des Aufgabenträgers vorzuzeigen. Der Ausweis bleibt Eigentum des Aufgabenträgers und ist nach Beendigung der Fahrdiensttätigkeit im vertragsgegenständlichen Linienbündel unaufgefordert zurückzugeben.

- (5) Nach der Betriebsaufnahme im Rahmen der betrieblichen Fluktuation neu eingestelltes Fahrpersonal hat an der nächst möglichen Schulung teilzunehmen. Es darf erst nach Anmeldung zur nächsten Schulung nach Abs. 3 lit. a) im Fahrdienst eingesetzt werden. Durch innerbetriebliche Grundausbildung gewährleistet das Verkehrsunternehmen, dass das neu eingestellte Fahrpersonal bis zur Teilnahme an der Grundschulung nach **Abs. (3)** eine ausreichende Tarif-, Fahrplan- und Linieneinweisung erhält.
- (6) Wird Personal ohne Ausweis mit den aktuell erforderlichen Teilnahmebestätigungen bzw. neu eingestelltes Personal, für das keine Anmeldung zur Schulung vorliegt, im Fahrdienst angetroffen, so wird eine Vertragsstrafe bzw. Vergütungsminderung nach **Anlage 4.0** je Fahrer(in) und Einsatztag geltend gemacht. Die Beweislast bei behauptetem Nicht-Einsatz des betreffenden Fahrpersonales liegt beim Verkehrsunternehmen.
- (7) Das Verkehrsunternehmen teilt Veränderungen (Zu- und Abgang) beim Fahrpersonal dem Aufgabenträger unverzüglich unter der Angabe des Namens mit und stellt sicher, dass eine entsprechende Schulung nach **Abs. (3)** zum nächsten angebotenen Schulungstermin erfolgt.

## Kleidung

- (1) Die Bekleidung des Fahrpersonals muss sauber und den Anstandsregeln entsprechend angemessen sein. Die maßgebenden Kriterien hierfür sind:
  - Tragen eines Oberhemdes oder einer Bluse mit bedeckten Schultern.
  - kein Tragen von Sport-, Trainings- oder Arbeitsanzügen.
  - kein Tragen von kurzen Hosen.
- (2) Das auf Fahrzeugen vom Typ A bzw. „Mini“ eingesetzte Fahrpersonal ist darüber hinaus vom Verkehrsunternehmen mit einer für den gesamten ausschreibungsgegenständlichen Verkehr einheitlich ausgeführten Dienstkleidung auszustatten. Das Fahrpersonal hat dabei zu tragen:
  - Einheitliches Oberhemd / Bluse mit bedeckten Schultern.
  - dunkle oder graue Hose mit langen Hosenbeinen oder für Frauen auch Dienstrock.
  - (für kühle Tage) einheitliche Dienstjacke oder Dienstpullover in dunklem Farbton.
  - Eine abweichende Farbwahl ist mit Zustimmung des Aufgabenträgers zulässig.

## Betriebsstätte, Betriebsleiter (BOKraft)

Wegen der besonderen Sorgfaltspflicht, die mit der Schülerbeförderung verbunden ist, führt das Verkehrsunternehmen eine Betriebsstätte, die nicht weiter als 30 Straßenkilometer vom Netzmittelpunkt (Bezugspunkt = Haltestelle „Leopoldshöhe Markt“)<sup>1</sup> entfernt sein darf. Am Ort der Betriebsstätte ist ein Betriebsleiter nach § 4 BOKraft oder mit eine Person mit vergleichbarer Qualifikation mit einer dortigen Präsenz von mindestens 30 Stunden pro Arbeitswoche bestellt, sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

## Betriebsleitstelle / Disponent

- (1) In der Zeit, während der dem Verkehrsunternehmen die Betriebs- und Beförderungspflicht nach §§ 21 und 22 PBefG obliegt, muss die Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens gewährleistet sein.
  - (2) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle innerhalb von 3 Minuten erreichbar ist. Sie ist grundsätzlich über Betriebsfunk/Mobilfunk und Telefon
-

aus dem öffentlichen Netz zu gewährleisten. Die Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Festnetz ist zu einem Tarif von maximal 12 Ct./Min. aus allen von den ausschreibungsgegenständlichen Linien erschlossenen Orten sicher zu stellen.

- (3) Um während der gesamten Betriebszeit die Erreichbarkeit des zuständigen Disponenten / der Betriebsleitstelle zu sichern, richtet das Verkehrsunternehmen eine feste Notfallnummer ein, unter der die Mobilitätszentrale der KVG Lippe mbH den zuständigen Disponenten / die Betriebsleitstelle während der Betriebszeiten in der in **Abs. (1)** geforderten Zeitspanne erreichen können.
- (4) Die Aufgabe des Disponenten / der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent / die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass
  - im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
  - Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen getroffen werden,
  - das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird,
  - die Mobilitätszentrale des Kreises Lippe über das Vorliegen von Betriebsstörungen unverzüglich informiert wird.
- (5) Mit der Entgegennahme einer Meldung über eine Betriebsstörung nach **Kap. 0** geht die Verantwortlichkeit auf den Disponenten / die Betriebsleitstelle über. Der Disponent / die Betriebsleitstelle muss vom Verkehrsunternehmen ermächtigt und in der Lage sein, abschließende Entscheidungen zur Beseitigung der Betriebsstörung bzw. zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste zu treffen, sowie entsprechende Weisungen an das Fahrpersonal zu geben.
- (6) Soweit die Betriebsleitstelle / der Disponent nicht innerhalb von 3 Minuten erreicht werden kann, wird eine Minderung der Vergütung nach **Anlage 4.0** festgesetzt.

...

## Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

### Grundsätze

- (1) Das Verkehrsunternehmen haftet dem Fahrgast und dem Aufgabenträger für die pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung, d.h. auf die Einhaltung des Fahrplans als geschuldete Leistung.
- (2) Der Anspruch des Fahrgastes auf eine pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung wird durch Aushänge in den Fahrzeugen und Hinweise in den Fahrplanmedien dokumentiert und offensiv kommuniziert. Dabei werden stets auch Anschrift und Telefonnummer der Mobilitätszentrale der KVG Lippe mbH und die Notfallnummer des Verkehrsunternehmens kommuniziert.

### Vorsorgende Betriebsplanung

- (1) Die Aufstellung der Wagenumlauf- und Einsatzpläne des Verkehrsunternehmens hat unter Berücksichtigung der üblichen Verkehrsverhältnisse und Fahrgastwechselzeiten zu erfolgen. Das Verkehrsunternehmen hat durch eine gewissenhafte Umlaufplanung sowie den Einsatz von Fahrzeugen und Vertriebsseinrichtungen, die einen hinreichend raschen Fahrgastwechsel ermöglichen, eine pünktliche Betriebsabwicklung zu gewähren.

- (2) Das Verkehrsunternehmen hat den Aufgabenträger unverzüglich auf Schwierigkeiten bei der Betriebsabwicklung der vertragsgegenständlichen Verkehre – insbesondere der Fahrbarkeit der in den Fahrplänen vorgegebenen Fahrzeiten - hinzuweisen.
- (3) Fahrten und Fahrabschnitte mit regelmäßig und dauerhaft mehr als 5 Minuten Verspätung sind dem Aufgabenträger unverzüglich mitzuteilen und in die laufenden Fahrplanplanungen einzubeziehen. Soweit dadurch wichtige Anschlüsse – insbesondere Systemanschlüsse wie in Nienhagen am Tannekrug oder an der Haltestelle Kusenbaum Berghöfer - gefährdet sind, gilt die Mitteilungspflicht nach Satz 1 auch bei bereits geringen Verspätungen ab 1,5 Minuten. Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen stimmen den geeigneten Zeitpunkt und die Art betrieblicher und fahrplantechnischer Anpassungsmaßnahmen ab, um Abhilfe zu schaffen.

**Definition:** Als regelmäßig oder dauerhaft gilt eine Verspätung, wenn diese innerhalb von 40 aufeinander folgenden Verkehrstagen des betreffenden Kurses an mehr als 7 Tagen auftritt.

- (4) Kommt es aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung zu regelmäßigen, dauerhaften Verspätungen von über 15 Minuten oder Verspätungen, die das Nicht-Erreichen der vorgesehenen weiterführenden Anschlüsse bewirken, so ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Einhaltung des Fahrplanes zu ergreifen, etwa durch Veränderung der Wagenumläufe oder den Einsatz eines zusätzlichen Wagens (**Nachbesserungspflicht**).
- (5) Kommt es aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung zu regelmäßigen, dauerhaften Verspätungen, die eine Einhaltung der zeitlichen Anforderungen des auf der vertragsgegenständlichen Linie abgewickelten Schülerverkehrs – insbesondere der rechtzeitigen Ankunft an der zu bedienenden Schule, sowie der rechtzeitigen Heimfahrt – oder von Systemanschlüssen nicht ermöglichen, so ist das Verkehrsunternehmen ebenfalls dazu verpflichtet, unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Einhaltung des Fahrplanes zu ergreifen (**Nachbesserungspflicht**).
- (6) Eine entsprechende Nachbesserungspflicht entsteht für das Verkehrsunternehmen auch dann, wenn im Rahmen des Beschwerdenmanagements (**Kap. 0**) bekannt wird, dass Fahrgäste betroffen sind, die aufgrund einer regelmäßigen Verspätung eines Kurses zu spät am Arbeitsplatz eintreffen oder ein Anschlussverkehrsmittel verpassen.
- (7) Die Abhilfemaßnahmen im Rahmen der Nachbesserung erfolgen auf Kosten des Unternehmens, sofern die Ursache der Nachbesserung dem Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens zuzuordnen ist.

**Definitionen:**

**Im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens** liegen insbesondere Verspätungen aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung, z.B. aufgrund unrealistischer Wagenumlaufplanung oder dem Einsatz ungeeigneter Fahrzeuge. Dieses können insbesondere sein: Fahrzeuge mit unzureichender Motorisierung oder Fahrzeuge mit ungeeigneten Einstiegen, die zu verlängerten Fahrgastwechselzeiten führen. Auch der Einsatz eines ungeeigneten Verkaufssystems, das eine Abfertigung der Fahrgäste nicht im Rahmen der vorgegebenen Fahrplanzeiten ermöglicht, liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Desweiteren fällt das Fehlen oder das Nicht-Funktionieren bzw. das nicht korrekte Funktionieren der auf dem Fahrzeug gemäß Teil B dieser Leistungsbeschreibung Kapitel 0 vorzuhaltenden Technik zur Lichtsignal-Anlagen-Ansteuerung in den Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

**Nicht dem Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens zuzuordnen** sind Verspätungen aufgrund von nach Abschluss der Fahrplanerstellungsaufgaben aufgetretenen Umständen wie Änderung der Straßenverkehrsführung, Verringerung der Straßenleistungsfähigkeit (z.B. aufgrund von Baumaßnahmen), Rückbau oder Sperrung von Straßen, Veränderung oder Neuerrichtung von Lichtsignalanlagen zu Lasten des Linienverkehrs oder aufgrund von Sabotage-Akten. In diesen Fällen gehen die Kosten der Abhilfemaßnahmen zu Lasten des Aufgabenträgers. Dies gilt auch für Abhilfemaßnahmen aufgrund von unrealistischen Fahrzeiten der ausgeschriebenen Fahrpläne dieser Leistungsbeschreibung. Die Beweislast trägt das Verkehrsunternehmen.

- (8) Ist das Verkehrsunternehmen nicht binnen 3 Arbeitstagen willens und/oder in der Lage geeignete Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, so kann der Aufgabenträger die zur Nachbesserung erforderlichen Leistungen auch bei Dritten beauftragen. Das Verkehrsunternehmen hat dies gemäß § 5 Abs. 2 des Verkehrsvertrages (**Anlage 7.0**) zu dulden. Ist die Ursache der erforderlichen Abhilfemaßnahme dem Verkehrsunternehmen zuzuordnen, so erfolgt die Beauftragung Dritter auf Kosten des Verkehrsunternehmens. Zudem wird die von der regelmäßigen, dauerhaften Verspätung betroffene Fahrleistung als Nichtleistung gewertet. Die damit verbundene Minderung des Vergütungsbetrages errechnet sich anhand der betroffenen Preisbestandteile.

## Gewissenhafte Betriebsdurchführung

- (1) Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten, insbesondere sind die Fahrten pünktlich zu beginnen, soweit keine verspäteten Anschlüsse nach Maßgabe von **Anlage 1.1** abzuwarten sind. Eine verspätete Fahrzeugbereitstellung, ein verspäteter Fahrtantritt ohne Anschlussaufnahme oder ein Auslassen von Haltestellen führt zu einer Vergütungsminderung gemäß **Anlage 4.0**.

**Definition:** Fahrten, mit fahrplanmäßigen, in **Anlage 1.1** vorgegebenen Wagenübergänge zwischen zwei Linien (sogenannte Durchbindungen) gelten als „eine Fahrt“ (keine Vergütungsminderung für verspäteten Fahrtantritt der Folgefahrt gemäß **Anlage 4.0** Verspätungsübertrag bzw. keine Verpflichtung zu Ersatzfahrzeug-Einsatz gem. **Kap. 8.3, Abs. 2 Buchstabe c**) dieses Abschnittes der Leistungsbeschreibung).

- (2) Aufgrund wechselnder Verkehrsverhältnisse gelten Fahrten auf ihrem weiteren Verlauf noch als pünktlich, wenn nicht mehr als 5 Minuten vom Fahrplan abgewichen wird. Ein Fahren vor Plan ist jedoch auszuschließen und führt zu einer Minderung nach **Anlage 4.0**.
- (3) Fahrten mit Verspätungen ab 5 Minuten gelten als unpünktlich. Soweit sie keine Konsequenzen in der Anschluss-Sicherung gem. **Kap. 0** haben und nicht gemäß der Definition in **Kap. 0** unter **Abs. (3)** als regelmäßig und dauerhaft einzustufen sind, sind sie jedoch grundsätzlich folgenlos und rechtfertigen keine Nachbesserungsansprüche des Fahrgastes oder des Aufgabenträgers.
- (4) Fahrten mit Verspätungen von mehr als 15 Minuten gelten als Betriebsstörung nach **Kap. 0** und lösen gegebenenfalls die dort beschriebenen Maßnahmen aus.
- (5) Zur Gewährleistung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind dem Fahrpersonal alle notwendigen Dienstunterlagen zur Verfügung zu stellen. In den Dienstunterlagen hat das Verkehrsunternehmen die verbindlichen Fahrplandaten umzusetzen. Sie beinhalten den Dienst des Fahrpersonals von Schichtbeginn bis Schichtende unter Angabe
- der zu bedienenden Linie/n und Kurse
  - aller zu bedienenden Haltestellen im Kursverlauf mit den zugeordneten planmäßigen Abfahrtszeiten. Wird auf die Angabe aller Haltestellen verzichtet und werden dafür nur bestimmte Haupthaltestellen im Kursverlauf benannt, so ist durch geeignete andere Maßnahmen sicherzustellen, dass das Fahrpersonal die Abfolge aller Haltestellen und die jeweiligen Abfahrtszeiten kennt.
  - der Verknüpfungspunkte zur Anschluss-Sicherung und der dort bestehenden Anschlussbindungen und Wartezeitregelungen;
  - weiterer wichtiger Informationen für das Fahrpersonal nach Erfordernis.
- (6) Die Nicht- oder Mindererfüllung der im Rahmen der geforderten zuverlässigen Verkehrsbedienung vereinbarten Leistungen führt zur Minderung der Vergütung. Die für pauschalierte Minderungen der Vergütung im Rahmen der Betriebsdurchführung in Betracht kommenden Tatbestände werden in **Anlage 4.0** geregelt.

# Betriebsstörungenmanagement

## Grundsätzliches

- (1) Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.
- (2) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat das Verkehrsunternehmen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungenmanagement).

**Definition:** Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen von mehr als 15 Minuten oder Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.

- (3) Im Falle einer Betriebsstörung nach **Kap. 8.2 lit. a)** oder **b)** hat das Verkehrsunternehmen sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel in bestimmter Frist erreicht. Dies ist gegebenenfalls auch dadurch zu gewährleisten, dass dem Fahrgast eine Ersatzbeförderung zur Verfügung gestellt wird.
- (4) Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der in **Anlage 4.0** festgelegten Fristen gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast den Disponenten oder das Fahrpersonal über die Betriebsstörung informiert und diesen/dieses um Abhilfe ersucht und das Fahrziel innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** liegt. Liegt das eigentliche Fahrziel des Fahrgastes außerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2**, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** gelegenen Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes. Zusätzlich können die in **Anlage 4.0** festgelegten Minderungen wirken.

## Arten der Betriebsstörung

### a) Betriebsstörungen im Risikobereich des Verkehrsunternehmens

Im Risikobereich des Verkehrsunternehmens liegen alle Betriebsstörungen insbesondere bezüglich des Fahrzeugs und des Fahrpersonals, die im Betriebsalltag auftreten können und denen der Unternehmer durch angemessene Reservehaltung **gem. Kap. 8.3** unverzüglich abhelfen muss. Dies umfasst insbesondere die folgenden Fälle:

- einzelne Fahrt kann nicht fortgesetzt werden, z.B. durch Unfall, Panne, Motorschaden oder aufgrund von Verkehrsbehinderungen oder plötzlicher Erkrankung von Fahrgästen.
- ungeplanter Ausfall einzelner Fahrpersonale z.B. durch plötzliche Erkrankung
- Wagen hat Haltestelle nicht bedient, falschen Linienweg befahren
- verkehrsbedingte Verspätungen von mehr als 15 Minuten
- Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.
- Fahrzeugkapazität unzureichend aufgrund unvorhersehbarer, starken Fahrgastandrang

### b) Betriebsstörungen außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens

Außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens liegen Betriebsstörungen, die die Befahrbarkeit des Linienweges betreffen und vorübergehender Natur sind. Auch diesen muss das Verkehrsunternehmen durch eine angemessene Ersatzbedienung **gem. Kap. 8.3** unverzüglich abhelfen. Dies umfasst folgende Fallgruppen:

- i. absehbare, d.h. planbare Betriebsstörungen

Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von

- Sportveranstaltungen,
- angemeldeten Demonstrationen,
- Festveranstaltungen,
- Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum,
- sonstigen angekündigten verkehrspolizeilichen Anordnungen.

ii. unvorhersehbare, nicht planbare Betriebsstörungen

Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von

- Einsätzen von Feuerwehren, Rettungsdiensten und Bergungskräften;
- Unwettern wie Starkregen, Hagelschlag, Sturm und Orkan;
- Folgewirkungen von Unwetterereignissen, wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen und Hochwasser;
- plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßenglätte oder Schneeverwehungen (bis zur Abhilfe durch Räum- und Streudienste der zuständigen Straßenverwaltungen);
- unangemeldeten Demonstrationen;
- sonstigen kurzfristigen verkehrspolizeilichen Anordnungen.

c) **Außergewöhnliche Betriebsstörungen in Folge höherer Gewalt**

Betriebsstörungen in Folge **höherer Gewalt** sind Betriebsstörungen, die das Unternehmen nicht abwenden und für die es keine Vorsorge treffen kann. Ereignisse höherer Gewalt liegen insbesondere in den folgenden Fällen vor:

- Katastrophenfall gemäß Katastrophenschutzgesetz,
- Sabotage oder Terrorakte,
- Allgemeine Streiks und Aussperrungen,
- epidemische Erkrankung des Fahrpersonales in großem Ausmaß,
- unabwendbarer, plötzlicher Untergang der notwendigen Betriebsmittel in großem Ausmaß, etwa durch Brand, Wasserschaden etc.

## **Betriebs- und Beförderungspflicht**

- (1) Bei **Betriebsstörungen** nach **Kap. 8.2 lit. a) und b)** bleibt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG weiter bestehen und muss durch Ersatzmaßnahmen soweit als möglich ordnungsgemäß erfüllt werden.
- (2) Im Falle von Betriebsstörungen, welche das Fahrzeug oder das Fahrpersonal betreffen gelten folgende Regelungen:
  - a) Bei Ausfall eines Linienfahrzeuges oder eines Fahrpersonales ist unverzüglich ein Ersatzfahrzeug/Ersatzpersonal einzusetzen. Die Ersatzgestellung erfolgt innerhalb von 30 Minuten nach Auftreten der Betriebsstörung. Innerhalb dieser Frist muss ein Ersatzfahrzeug/Fahrpersonal dort einsetzen, wo das Linienfahrzeug/Fahrpersonal ausgefallen ist und die Fortsetzung der Fahrt entlang des fahrplanmäßigen Linienweges des Kurses übernehmen, um die Weiterbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen. Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen.

- b) Bei hoher Verspätung eines Linienfahrzeuges ist ebenfalls unverzüglich eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste zu gewährleisten. Hierbei muss sichergestellt werden, dass den betroffenen Fahrgästen spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit eine Ersatzbeförderung gewährt wird. Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen.
- c) Ein Verspätungsübertrag auf folgende, vom ausgefallenen/aufgehaltenen Fahrzeug im Rahmen des regulären Fahrzeugumlaufs zu bedienenden Kurse/Fahrten ist ggf. durch den Einsatz eines zusätzlichen Ersatzfahrzeuges auszuschließen.

**Definition:** Kurse/Fahrten, mit fahrplanmäßigen, in **Anlage 1.1** vorgegebenen Wagenübergängen zwischen zwei Linien (sogenannte Durchbindungen) gelten „eine Fahrt“ (keine Verpflichtung zu Ersatzfahrzeug-Einsatz gem. obiger Regelung).

- d) Damit der Disponent/die Betriebsleitstelle kompetente Auskünfte an betroffene Fahrgäste geben kann, ist er/sie über Betriebsstörungen vom Fahrpersonal unverzüglich zu informieren, wenn es zu Verspätungen von mehr als 15 Minuten kommt.
- e) Es gelten die Regelungen zur Anschlussicherung nach **Kapitel 9**.

(3) Im Falle von Betriebsstörungen, welche den zu befahrenden Linienweg betreffen, gelten die folgenden Regelungen:

- a) Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen vorübergehender Natur (gem. **Kap. 8.2. lit. b) ziff. i.**) z.B. infolge Straßenbaumaßnahmen oder Veranstaltungen) hat das Verkehrsunternehmen mit Zustimmung des Aufgabenträgers das Betriebsprogramm anzupassen und geeignete Lösungsvorschläge zur (weitgehenden) Aufrechterhaltung des Fahrplans zu erarbeiten. Das Verkehrsunternehmen informiert das Fahrpersonal und die Fahrgäste spätestens 4 Tage vor dem Eintritt der Betriebsstörung über deren Art und Umfang sowie über etwaige Folgemaßnahmen. Das Verkehrsunternehmen pflegt die Informationen über ein vom Aufgabenträger bereit gestelltes Content-Management-System unverzüglich ins Internet ein. Soweit Abfahrtspläne für die Haltestellen geändert werden müssen, werden diese vom Verkehrsunternehmen hergestellt und an der Haltestelle fristgerecht angebracht sowie unmittelbar nach Beendigung der Maßnahme wieder entfernt.
- b) Bei nicht planbaren Betriebsstörungen (gem. **Kap. 8.2. lit. b) ziff. ii**) wird das Verkehrsunternehmen während der Dauer der Betriebsstörung von der Pflicht, die Verkehrsleistung auf dem nicht-befahrbaren Streckenabschnitt zu erbringen, befreit, hat aber in Abstimmung mit dem Aufgabenträger eine Bedienung auf den weiterhin erreichbaren Streckenabschnitten sicherzustellen, auch wenn diese nur über weiträumige Umleitungen erreichbar sein sollten. Als maximal zumutbar für die Durchführung einer Notbedienung gilt ein Umweg von bis zu zehn Kilometern je Fahrt. Der geltende Fahrplan ist dabei soweit als möglich sicherzustellen. Ein Abfahren an Haltestellen vor der planmäßigen Abfahrtszeit ist unzulässig. Sofern sich zum Zeitpunkt des Abbruchs des Fahrbetriebes Fahrgäste im Wagen und an Haltestellen befinden, hat das Fahr- und Betriebspersonal dafür Sorge zu tragen, dass diese durch die Aufgabe der Weiterbeförderung keiner Gefährdung ausgesetzt sind. Der Fahrgast muss – insbesondere im Falle besonders schutzbedürftiger Personen – gegebenenfalls an einem sicheren und wettergeschützten Ort bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebes untergebracht werden (Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib auf dem Fahrzeug, Übergabe an Polizeistation). Dem Fahrgast ist in diesem Falle die Möglichkeit zu eröffnen, über Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Verkehrsunternehmens Kontakt mit Angehörigen usw. aufzunehmen. Der fahrplanmäßige Betrieb ist unverzüglich nach Entfallen der Betriebsstörung wieder aufzunehmen. Sofern auf Abschnitten keine Notbedienung stattfinden konnte, ist unverzüglich nach dem Entfallen des Grundes für die Betriebsstörung eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen.

- c) Es gelten die Regelungen zur Anschlusssicherung nach **Kapitel 9**, im Falle von planbaren Betriebsstörungen nach **Kap. 8.2. lit. b) ziff. i.** auf Basis des mit dem Aufgabenträger abgestimmten und angepassten Betriebsprogrammes.
- (4) Bei **außergewöhnliche Betriebsstörungen in Folge höherer Gewalt** gem. **Kap. 8.2. lit. c)** entfällt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG soweit durch das Einwirken der höheren Gewalt die Unmöglichkeit der Leistungserfüllung bewirkt wird. Soweit nur Teile der vertragsgegenständlichen Linien oder Betriebsmittel betroffen sind, gelten die Regelungen nach **Kap. 8.3 Abs. 3, lit. b)** im Rahmen der dem Verkehrsunternehmen verbliebenen Möglichkeiten weiter (Pflicht zur Notbedienung).

## Anschlusssicherung

### Grundsätzliches

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die in **Anlage 1.1** dargestellten Anschlussverbindungen auch im Verspätungsfalle gewährleistet werden unter Beachtung der dort festgelegten Regelungen.
- (2) Die Verkehrsmittel des vertragsgegenständlichen Verkehrs, die einen Anschluss aufzunehmen haben, sind verpflichtet, mindestens 5 Minuten auf das verspätete Zubringer-Verkehrsmittel zu warten, sofern in **Anlage 1.1** nichts anderes vorgeschrieben ist.
- (3) Die Anschlussverbindungen nach **Anlage 1.1**, die dort festgelegten Regelungen zu Wartezeiten, sowie Angaben zur Anschluss-Kommunikation sind in die Dienstunterlagen des Fahrpersonales nach **Kap. 0 Abs. (5)** aufzunehmen.
- (4) Besteht bereits Sichtkontakt mit dem verspäteten zubringenden Verkehrsmittel, ist der Anschluss sicherzustellen, auch wenn die maximal einzuhaltende Wartezeit bis zur Ankunft des Anschlussverkehrsmittels bzw. der aufzunehmenden Anschlussreisenden voraussichtlich überschritten wird.

### Verantwortlichkeiten

- (1) Die Verantwortung zur Sicherstellung der Wegekette besteht für das Fahrpersonal sobald der Fahrgast den Umsteigewunsch bzw. das Fahrtziel mitteilt. Bei einer sich aufgrund einer Verspätung abzeichnenden Anschluss-Gefährdung hat das Fahrpersonal per Mikrofon und Lautsprecher im Fahrzeug nachzufragen, ob sich Anschluss-Fahrgäste im Fahrzeug befinden.
- (2) Das Fahrpersonal hat die Fahrgäste unverzüglich über eingeleitete Maßnahmen zur Anschlusssicherung zu informieren und das Ergebnis seiner Bemühungen mitzuteilen (Anschluss wartet / wartet nicht, Modalitäten etwaiger Ersatzbeförderungen, Hinweise auf Ausweichverbindungen usw.).
- (3) Eine betriebliche Anschlusskommunikation kann unterbleiben, wenn die Fahrt fahrplanmäßig durchgeführt wird oder durch die Verspätung kein Anschluss gefährdet ist.
- (4) Hat das zubringende Verkehrsmittel eine derart hohe Verspätung, dass der fahrplanmäßige Anschluss nicht rechtzeitig erreicht werden kann, ist dies per Betriebs- oder Mobilfunk dem Anschluss-Verkehrsmittel bzw. dessen Disponenten/Betriebsleitstelle mitzuteilen. Diese Pflicht besteht auch dann, wenn noch kein Umsteiger zugestiegen ist. Sobald ein Umsteiger zusteigt, ist dies unverzüglich dem Anschluss-Verkehrsmittel bekannt zu geben. Kann der Anschluss nicht sichergestellt werden, hat das Fahrpersonal des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels in Absprache mit seinem

Disponenten Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen. Sollte bis zur letzten Haltestelle vor dem Verknüpfungspunkt kein Umsteiger zusteigen, ist dem Anschluss-Verkehrsmittel die Abfahrt freizugeben.

- (5) Das den Anschluss aufnehmende Verkehrsmittel hat im Rahmen der Wartezeitvorschrift auf das als verspätet gemeldete (zubringende) Verkehrsmittel zu warten. Wird diese überschritten und ist eine längere Wartezeit aus betrieblichen Gründen nicht möglich, ist dies dem zubringenden Verkehrsmittel unverzüglich mitzuteilen. Damit wird die Verantwortung für die Sicherstellung der Wegekette auf das zubringende Verkehrsmittel übertragen. In Absprache mit seinem Disponenten hat das Fahrpersonal des zubringenden Verkehrsmittels sodann unverzüglich Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen.
- (6) Ist eine Kommunikation mit dem Anschlussverkehrsmittel nicht möglich, da dieses von einem anderen Betreiber betrieben wird, der keine Erreichbarkeit des Anschlussverkehrsmittels, seiner Betriebsleitstelle oder seines Disponenten über Telefon ermöglicht, erlöschen die entsprechenden Kommunikationspflichten. Das Verkehrsunternehmen des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels bleibt jedoch weiterhin verantwortlich für die ordnungsgemäße Weiterbeförderung seiner Fahrgäste.
- (7) Der Fahrgast ist darüber zu informieren, auf welche Weise seine Weiterbeförderung erfolgt, wenn an dem Verknüpfungspunkt die reguläre Anschlussverbindung nicht gewährleistet werden kann.
- (8) Das Fahrpersonal ist verpflichtet, Umsteigehaltestellen über das Bordmikrofon anzusagen. Dabei ist die Liniennummer, das Fahrziel und der Abfahrtsort (bspw. „ab Haltestelle gegenüber“) der Anschlussverbindung mitzuteilen.

## Folgen eines Anschlussversäumnisses

- (1) Bei Versäumnis der Herstellung eines fahrplanmäßigen Anschlusses – z.B. aufgrund von Verspätungen oder aus organisatorischen / kommunikationstechnischen Mängeln – ist vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 30 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt des Anschlussverkehrsmittels eine Ersatzbeförderung für die betroffenen Fahrgäste zu organisieren.
- (2) Der Anspruch des Fahrgastes auf eine zeitnahe Weiterbeförderung (Ersatzbeförderung) wird auf Ziele innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** begrenzt. Liegt das eigentliche Fahrtziel des Fahrgastes außerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2**, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** gelegenen Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes.
- (3) Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der festgelegten Frist gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast das Fahrpersonal über seinen Umsteigewunsch oder das Fahrziel bei Fahrtantritt bzw. bei Bekanntwerden der sich abzeichnenden Anschlussgefährdung ausdrücklich informiert hat, eine gültige Fahrkarte für die betreffende Verbindung aufweist und das Fahrtziel innerhalb des Liniennetzes nach **Anlage 1.2** liegt.

# Beschwerdenmanagement

## Grundsätze

- (1) Zur Förderung der Kundenzufriedenheit und zur Beseitigung von Mängeln in der ÖPNV-Dienstleistung wird ein förmliches Verfahren für Hinweise, Beschwerden und Anregungen eingeführt (Beschwerdenmanagement).
- (2) Das Beschwerdenmanagement dient nicht dazu, Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens abzustrafen, es soll vielmehr im Sinne der Qualitätssicherung dazu beitragen, Mängel zu erkennen und zu beseitigen. Um dieses Ziel zu erreichen, wirken Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger auf der Grundlage des im Folgenden beschriebenen Verfahrens vertrauensvoll zusammen.

## Aufnahme von Beschwerden

- (1) Es ist zu ermöglichen, dass Hinweise, Beschwerden und Anregungen von den Fahrgästen direkt beim Verkehrsunternehmen vorgebracht werden können. Die Annahme von Beschwerden ist per Telefon, Fax und Email sicher zu stellen. Auch das Fahrpersonal ist grundsätzlich zur Entgegennahme von Beschwerden verpflichtet. Die Bearbeitung der eingegangenen Hinweise, Beschwerden und Anregungen obliegt dem Verkehrsunternehmen.
- (2) Der Kunde hat einen Anspruch, dass sein Anliegen ernst genommen wird und er binnen einer angemessenen Frist (s.u.) eine Nachricht vom Ergebnis erhält.
- (3) Soweit das Fahrpersonal im direkten Kundenkontakt oder nach Rückfrage bei der Betriebsleitstelle / dem Disponenten des Verkehrsunternehmens ein für den Kunden zufriedenstellendes Ergebnis herbeiführen kann, sind keine weitergehenden Maßnahmen im Sinne des Beschwerdemanagements zu ergreifen.
- (4) Ist der Sachverhalt nicht sofort zu klären oder erfordert eine Klärung weitergehende Prüfungen, ist dem Fahrgast vom Fahrpersonal eine "Kontaktkarte" mit Adresse und Telefonnummer der Mobilitätszentrale des Verkehrsunternehmens zu übergeben. An diese kann sich der Kunde mit seiner Eingabe wenden.

## Verfahren

- (1) Telefonisch, schriftlich oder mündlich vorgebrachte Hinweise, Anregungen und Beschwerden werden grundsätzlich auf einem von der KVG Lippe mbH bereit gestellten Formblatt vermerkt und unverzüglich bearbeitet. Jeder Vorgang erhält eine Bearbeitungsnummer.
- (2) Der Aufgabenträger bzw. die KVG Lippe mbH erhalten eine Kopie der ausgefüllten Formblätter, auf denen auch die Form der Abhilfe der Beschwerde zu dokumentieren ist.
- (3) Der Einreicher der Beschwerde, des Hinweises oder der Anregung ist vom Prüfungsergebnis grundsätzlich innerhalb von 7 Arbeitstagen schriftlich zu informieren. Ist ein abschließender Bescheid nicht möglich, so ist dem Beschwerdeführer spätestens nach 7 Arbeitstagen eine Zwischennachricht zu erteilen.
- (4) Sollte das Verkehrsunternehmen nicht angemessen innerhalb der vorgegebenen Fristen auf eine Kundenbeschwerde reagieren bzw. keine ordnungsgemäße Entgegennahme der Beschwerde
- (5)

ermöglichen, so haben die Fahrgäste die Möglichkeit, ihre Beschwerde bei der KVG Lippe mbH vorzubringen.

- (5) Die KVG Lippe fordert bei Anrufung durch den Kunden unverzüglich eine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens ab, die innerhalb von 3 Arbeitstagen an die KVG Lippe zu erfolgen hat.
- (6) Liegt nach Ablauf von 3 Arbeitstagen die Stellungnahme des Verkehrsunternehmens nicht vor, wird dieses an die umgehende Bearbeitung erinnert. Liegt nach weiteren 3 Arbeitstagen immer noch keine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens vor, benachrichtigt die KVG Lippe den Kunden unter Zugrundelegung der ihr vorliegenden Erkenntnisse über den Umgang mit seiner Beschwerde/Anregung.

### **Abschluss des Verfahrens und weitere Veranlassung**

- (1) Das Verfahren wird mit der Benachrichtigung an den Einreicher abgeschlossen. Die Benachrichtigung kann darin bestehen, dass
  - die Anregung dankend aufgenommen und geprüft wurde und umgesetzt oder nicht umgesetzt werden kann.
  - die Prüfung kein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens / Personals hat erkennen lassen.
  - der Fall nicht mehr aufgeklärt werden kann, weil sich widersprechende Aussagen vorliegen
  - die Prüfung ein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens / Personals ergeben hat und dies im Rahmen der Qualitätssicherung Maßnahmen auslöst.
- (2) Wenn im Rahmen des o.g. Verfahrens durch den Aufgabenträger ein Verstoß gegen die in den Vergabeunterlagen formulierten Pflichten des Verkehrsunternehmens festgestellt wird, greifen die dort festgelegten Vertragsstrafen bzw. Minderungen der Leistungsvergütung.
- (3) Über die Festsetzung der Vertragsstrafe/Minderung der Leistungsvergütung wird das Verkehrsunternehmen unverzüglich unterrichtet.

# **Auszüge aus der Leistungsbeschreibung der Ausschreibung Linienbündel III des Kreises Lippe - Qualitätsmerkmale-**

## **1. Fahrzeuge**

### **1.1 Sicherheit**

(1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen 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 zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.

(2) Während der Wintermonate November, Dezember, Januar, Februar und März sind Winterreifen mit „M+S“-Kennzeichnung aufzuziehen. Außer bei Bussen vom Typ Minibus genügen auf der Lenkachse Ganzjahresreifen. Sollten es die Witterungsverhältnisse angezeigt erscheinen lassen (verfrühter Wintereinbruch, langer Winter), sind auch schon vor bzw. noch nach den genannten Zeiten Winterreifen anzuwenden. Das Hauptprofil der Reifen (zu bestimmen nach § 36, Abs. 2 StVZO) muss während der genannten Wintermonate eine Tiefe von mindestens 5,0 mm, in den restlichen Monaten von mindestens 3,0 mm aufweisen. Werden die für die Bereifung aufgestellten Vorgaben nicht erfüllt, wirken pauschalisierte Minderungen nach Anlage 2.0.

(3) Das Verkehrsunternehmen gewährleistet gemäß § 35 StVZO den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.

### **1.2 Fahrzeugtypen (=Bustypen)**

(1) Es müssen die in den ausgeschriebenen Fahrplänen angegebenen Mindest-Fahrzeuggrößen eingesetzt werden. Der Einsatz größerer Fahrzeuge als der in den Fahrplänen in Anlage 1.1 vorgegebenen Mindest-Fahrzeuggröße ist - außer auf Kursen mit der Vorgabe „Minibus“ –jederzeit zulässig. Für die verschiedenen Fahrzeugtypen gelten dabei die folgenden Mindestanforderungen:

Kürzel	Fahrzeuggröße	Sitzplätze	Fahrgastplätze
A	12-m-Linienbus Niederflur/Low Entry	mind. 37	mind. 82*
B	12-m-Bus	mind. 37	mind. 82*
GB	Gelenkbus**	mind. 60	mind. 125
Mini	Minibus Niederflur/Low Entry	mind. 12	mind. 27

\* einzelne Busse dürfen soweit es die Fahrgastzahl zulässt eine geringere Fahrgastplatz-Zahlaufweisen (mind. jedoch 75), sofern alle im Bündel eingesetzten 12-m-Busse (Typ A und B gesamt) im Durchschnitt nicht weniger als 80 Fahrgastplätze aufweisen.

\*\* Die notwendigen Kapazitäten (Sitz- und Fahrgastplätze) dürfen auch durch den Einsatz von Verstärkerwagen erbracht werden. Die Fahrt-Abschnitte, auf denen die volle geforderte Gelenkbuskapazität vorzuhalten ist, sind in den Fahrplänen durch Fettdruck gekennzeichnet.

Abrechnungsgrundlage bleibt jedoch die ausgeschriebene Gelenkbusleistung in Wagenkilometern und Umlaufstunden zu den dafür pflichtig – auch für den Fall einer Darstellung der ausgeschriebenen Gelenkbusleistung mittels Verstärkerwagen – auf Vordruck 2 anzugebenden Preisen. Zusätzliche Wagenkilometer- und Umlaufstundenleistungen für Verstärkerwagen-Einsätze, die zur Darstellung / zum Ersatz ausgeschriebener Gelenkbusleistungen erfolgen, können nicht geltend gemacht werden.

Erläuterung:

12-m-Bus = Zwölf-Meter-Bus

12-m-Linienbus = Zwölf-Meter-Linienbus

(2) Werden Fahrzeug mit unzureichender Kapazität eingesetzt, so greifen pauschalierte Vergütungsminderungen je fehlendem Sitz- bzw. Fahrgastplatz nach Anlage 2.0.

### 1.3 Fahrzeugausstattung / Fahrzeuggestaltung

(1) Je nach Einsatzfeld werden für die verschiedenen Bustypen differenzierte Fahrzeuganforderungen aufgestellt.

Bustyp	Einsatzfeld	Bauart	Außen - Design
A bzw. Mini	Angebotsorientierter ÖPNV mit Aufgabenschwerpunkt im Jedermann-Verkehr.	Niederflur oder Low-Entry	Lippemobil
B bzw. GB	Nachfrageorientierter ÖPNV mit Schwerpunkt der Verkehrsbedienung im Bereich Des Schülerverkehres, Verstärkung Des Grundangebotes in der Verkehrsspitze (Verstärkerwagen).	Flurhöhen bis 860 mm zulässig	Keine Vorgabe

(2) Die verbindlichen Mindestanforderungen an die Ausstattung der Fahrzeuge der verschiedenen Bustypen sind in Anlage 2.0 festgelegt.

(3) Für Linienbusse vom Typ A und Minibusse sind zudem die Gestaltungsanforderungen nach Anlage 2.3 (Lackierung/Beklebung „Lippemobil“) zwingend zu erfüllen. Näheres ist Anlage 2.3 zu entnehmen.

## 1.4 Korrekter Fahrzeugeinsatz

(1) Das Unternehmen hat im Rahmen seiner Einsatz- und Wagenumlaufplanung sicher zu stellen, dass die Fahrzeuge hinsichtlich Typ und Größe entsprechend den kursbezogenen Festlegungen in den Fahrplänen in Anlage 1.1 eingesetzt werden.

(2) Die in Anlage 2.0 für den jeweiligen Bustyp festgelegten technischen Einrichtungen müssen stets funktionsfähig und betriebsbereit sein; Störungen sind unverzüglich zu beseitigen.

(3) Die zum Einsatz auf den vertragsgegenständlichen Linien vorgesehenen Fahrzeuge sind dem Aufgabenträger mittels Formblatt nach Anlage 2.2 (Fahrzeugdatenblatt) spätestens zu Betriebsbeginn mitzuteilen. Während der Vertragslaufzeit sind dem Aufgabenträger Veränderungen des eingesetzten Fuhrparkes unverzüglich anzuzeigen. Für neu eingesetzte Fahrzeuge ist ein neues Fahrzeugdatenblatt vorzulegen, der Abgang von Fahrzeugen ist formlos mitzuteilen.

(4) Der Aufgabenträger hat ein Prüfrecht und kann die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen an die Fahrzeuge durch Erhebungen kontrollieren. Die Nichteinhaltung der Fahrzeuganforderungen führt zu pauschalierten Minderungen nach Anlage 2.0.

(5) Werden in den Fahrplänen Fahrzeuge vom Bustyp A vorgeschrieben und setzt das Verkehrsunternehmen Fahrzeuge vom Typ B oder GB ein, so werden nachstehende pauschalierte Minderungsbeträge festgesetzt. Diese werden auch angewandt, wenn sich der abweichende Fahrzeugeinsatz auf einzelne Fahrten pro Tag beschränkt.

	<b>Merkmal</b>	<b>Pauschalierte Minderung je Betriebstag bei Nicht - Erfüllung</b>
A.1.1	Einsatz eines Fahrzeuges vom Typ B oder GB statt vom Typ A oder „Mini“	je Fzg. 50 % von 1/250 des betreffenden Einheitspreises des für die Leistung vorgeschriebenen Bustyps von Preisbestandteil P1 (siehe Angebot des Unternehmens auf Vordruck 2 aus Anlage 8.0)

(6) Der Einsatz eines Fahrzeugs vom Typ A anstelle eines Fahrzeugs der Typ B ist zulässig.

(7) Zur Berücksichtigung allfälliger Wartungs- und Instandhaltungszeitfenster oder zur Behebung unvorhersehbarer, kurzfristiger Fahrzeugausfälle wird jedoch der vorübergehende Einsatz abweichender Fahrzeuge in den nachfolgend beschriebenen Fällen (Spiegelpunkte) toleriert, sofern die dabei mit abweichenden Fahrzeugen erbrachte Jahresfahrplankilometerleistung 5 von Hundert der Jahresfahrplankilometerleistung des gesamten ausschreibungsgegenständlichen Verkehrs nicht übersteigt:

- Einsatz eines 12-m-Linienbus vom Typ A anstelle eines Wagens vom Typ „MiniBus“ auf der Linie 770;
- Einsatz einen 12-m-Busses vom Typ B anstelle eines Wagens vom Typ A auf Kursen, die mit A-Wagen zu erbringen sind. In den vorstehend genannten Fällen wird keine pauschalierte Minderung nach Absatz 5 angesetzt.

## 1.5 Nachrüstung von RBL-Komponenten / Ticketing-Systemen und Einrichtungen zur Fahrgastinformation

Das Verkehrsunternehmen gestattet es, dass durch vom Aufgabenträger damit beauftragte Dritte (Anbieter von RBL- und Bordrechner-Systemen, IT-Firmen...) die zur Erfüllung neuer Anforderungen an den Fahrscheinvertrieb (insbesondere E-Ticketing) und die Fahrgastinformation (insbesondere zur Echtzeitinformation) erforderlichen Komponenten auf den im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrzeugen installiert werden. Auf den Verkehrsvertrag § 5 Abs 7 wird verwiesen. Auch der nachträgliche Einbau von automatischen Zählgeräten unterfällt den Regelungen nach § 5 Abs 7 Verkehrsvertrag. Das Verkehrsunternehmen willigt zudem darin ein, dass Echtzeitdaten des vertragsgegenständlichen Verkehrs über einen vom Aufgabenträger oder dem im Verkehrsraum zuständigen ÖPNV/SPNV-Zweckverband beauftragten Anbieter zu Zwecken der Fahrgastinformation und Anschlussicherung der Öffentlichkeit bzw. den Betreibern von Anschlussverkehrsmitteln zur Verfügung gestellt werden. Die dazu erforderlichen Daten werden vom Verkehrsunternehmen unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

## 1.6 Abstellung der Fahrzeuge

Außerhalb der Betriebszeiten dürfen die Fahrzeuge nicht auf öffentlichen Verkehrsflächen abgestellt werden. Ausnahmen sind zulässig, sofern eine entsprechende Genehmigung der zuständigen Behörde dafür vorgelegt werden kann. 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 auf dem Fahrzeugdatenblatt nach Anlage 2.2 spätestens zu Betriebsbeginn nachzuweisen.

## 1.7 Sauberkeit und Schadensfreiheit

(1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich in einem möglichst sauberen und schadensfreien Zustand befinden. Es bestehen folgende Anforderungen im Betrieb:

- Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen.
- Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegenden Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen.
- Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung zu erfolgen.
- Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind längstens binnen vier Wochen zu beseitigen.
- Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen.

(2) Der Aufgabenträger hat das Recht, den Zustand des vertragsgegenständlichen Fuhrparks durch eine unangekündigte Erhebung nach Anlage 2.1 zu überprüfen. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Verkehrsunternehmen in der Form eines Sonderstatusberichts zur Verfügung gestellt.

Wird die Nichterfüllung der in Anlage 2.1 festgelegten Kriterien festgestellt, werden die dort festgelegten Vergütungsminderungen angesetzt.

## 2. Haltestellen

### 2.1 Bedienung von Haltestellen

(1) Die zwingend zu bedienenden Haltestellen sind den Fahrplantabellen in Anlage 1.1 zu entnehmen.

(2) Die Bedienung der Haltestellen richtet sich nach dem vorgegebenen Fahrplan. Während der Vertragslaufzeit können nach verkehrsbehördlicher Anordnung Haltestellen entfallen, zusätzlich aufgenommen oder verlegt werden; das Verkehrsunternehmen hat dies zu beachten. Das Verkehrsunternehmen wirkt bei der Anordnung neuer Haltestellen und dem Wegfall oder der Verlegung bisheriger Haltestellen im Rahmen des verkehrsbehördlichen Verfahrens mit.

(3) Die Einrichtung oder der Wegfall einer Haltestelle im Rahmen des genehmigten Fahrplans bedarf nach § 40 Abs. 2 PBefG der Zustimmung der Genehmigungsbehörde. Die Zustimmung ist vom Verkehrsunternehmen bei der Genehmigungsbehörde im Rahmen einer Fahrplanänderung zu beantragen. Geringfügige Änderungen sind nur anzuzeigen. Die Kosten für die Entscheidung der Genehmigungsbehörde trägt der Aufgabenträger.

(4) Bei bestimmten Haltestellen ist das Warnblinklicht einzuschalten, solange Fahrgäste ein- und aussteigen. An diesen Haltestellen ist das Warnblinklicht zudem innerorts ca. 30 m und außerorts ca. 50 m vor der Haltestelle unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten wie Einmündungen, Sichtverhältnisse usw. in Betrieb zu nehmen. Die betroffenen Haltestellen sind entweder durch eine gelbe Kopfleiste auf dem Haltestellenschild oder durch eine gelbe Mast-Banderole, ein kleines gelbes Rechteckschild oder vergleichbares gekennzeichnet.

(5) 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. Ortsunkundigen ist auf Wunsch die Ankunft an der von ihnen gewünschten Ausstiegshaltestelle rechtzeitig vorher über Mikrofon anzukündigen, soweit keine automatische Haltestellenansage verfügbar ist.

(6) Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen, führt zu einer fallbezogenen pauschalierten Minderung gemäß Anlage 4.0.

(7) Ebenso führt die Nichtbedienung von Haltestellen aufgrund von außerplanmäßigen Linienwegabweichungen zu einer fallbezogenen, pauschalierten Minderung gemäß Anlage 4.0, und zwar unabhängig davon, ob dort bei der betreffenden Fahrt tatsächlich Fahrgäste ein- oder aussteigen wollten.

## 3. Anforderungen an das Personal

### 3.1 Grundsätzliche Anforderungen

(1) Das Fahrpersonal hat den Vertrieb von Fahrkarten des Bartarifs sowie die Fahrkartenkontrolle zu übernehmen (Sichtkontrolle beim Einstieg). Um dies zu gewährleisten, ist der Einstieg der Fahrgäste nur an der vorderen Tür des Fahrzeuges zuzulassen. Abweichungen davon sind in begründeten Einzelfällen möglich, sofern eine ausreichende Fahrkartenkontrolle, die die Einhaltung einer maximalen Schwarzfahrerquote gemäß Kap. 11.5, Abs. (4) garantiert, auf andere Weise sichergestellt ist.

(2) Es gelten darüber hinaus folgende allgemeine Anforderungen

- Das im Fahr- und Vertriebsdienst eingesetzte Personal muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen. Über die reine Verständigung hinaus ist es erforderlich, dass das Personal dem Kunden in Tarif- und Fahrplanfragen Auskunft geben kann. Sofern dies nicht gegeben ist, ist ein Einsatz im Fahr- und Vertriebsdienst nicht möglich.
- Das Fahr- und Vertriebspersonal muss die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Sechser-Tarifbeschlusses kennen.
- Zur Sicherstellung der Auskunftsfähigkeit muss das Fahrpersonal immer das aktualisierte Fahrplanbuch „Lippe-Fahrplan“ und das „Handbuch für Beratung und Verkauf ‚Der Sechser‘ “ mit sich führen.
- Vom Fahrpersonal wird ein kundenfreundliches und serviceorientiertes Verhalten erwartet.

## 3.2 Schulungen

(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 auf den vertragsgegenständlichen Linien auch nicht aushilfs- oder ersatzweise einsetzen.

(2) Grundlage der Qualifizierung ist die erfolgreiche Teilnahme an den Schulungen des Aufgabenträgers.

(3) Alle im vertragsgegenständlichen Linienverkehr eingesetzten Fahrpersonale haben folgende Schulungen des Aufgabenträgers in Sachen Tarif und Kundendienst zu besuchen:

- Grundschulung: einmalig je Personal, Umfang: 2mal halbtägig
- Auffrischungsschulung: 1mal jährlich in den Folgejahren, Umfang: je ein halber Tag.

(4) Der Aufgabenträger stellt jedem Fahrpersonal einen Ausweis mit Teilnahmebestätigung aus. Dieser enthält den Namen und ein Lichtbild des Teilnehmers. Der Ausweis ist im Dienst mitzuführen und auf Verlangen dem Prüfpersonal des Aufgabenträgers vorzuzeigen. Der Ausweis bleibt Eigentum des Aufgabenträgers und ist nach Beendigung der Fahrdiensttätigkeit im vertragsgegenständlichen Linienbündel unaufgefordert zurückzugeben.

(5) Die Kosten der Durchführung der Schulungen (einschl. Schulungsmaterialien) werden vom Aufgabenträger übernommen. Das Verkehrsunternehmen hat sein Personal für die Schulungen freizustellen. Eine Übernahme von Kosten für die Freistellung (Lohnkosten der Teilnehmer) durch den Aufgabenträger ist ausgeschlossen.

(6) Das Verkehrsunternehmen hat die Teilnahme an der Grundschulung für alle im Fahrdienst eingesetzten Personale vor Betriebsaufnahme nachzuweisen. Dazu werden vom Aufgabenträger mehrere Schulungstermine in den vier Wochen vor planmäßiger Betriebsaufnahme angeboten.

(7) Nach der Betriebsaufnahme im Rahmen der betrieblichen Fluktuation neu eingestelltes Fahrpersonal hat an der nächstmöglichen Schulung teilzunehmen. Es darf erst nach Anmeldung zur nächsten Grundschulung im Fahrdienst eingesetzt werden. Durch innerbetriebliche Grundausbildung gewährleistet das Verkehrsunternehmen, dass das neu eingestellte Fahrpersonal bis zur Teilnahme an der Grundschulung nach Abs. (3) eine ausreichende Tarif-, Fahrplan- und Linieneinweisung erhält.

(8) Wird Personal ohne Ausweis mit den aktuell erforderlichen Teilnahmebestätigungen bzw. neu eingestelltes Personal, für das keine Anmeldung zur Schulung vorliegt, im Fahrdienst angetroffen, so wird eine Vertragsstrafe bzw. Vergütungsminderung nach Anlage 4.0 je Fahrer(in) und Einsatztag geltend gemacht. Die Beweislast bei behauptetem Nicht-Einsatz des betreffenden Fahrpersonales liegt beim Verkehrsunternehmen.

(9) Das Verkehrsunternehmen teilt Veränderungen (Zu- und Abgang) beim Fahrpersonal dem Aufgabenträger unverzüglich unter der Angabe des Namens mit und stellt sicher, dass eine entsprechende Schulung nach Abs. (3) zum nächsten angebotenen Schulungstermin erfolgt.

### 3.3 Kleidung

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

- Tragen eines Oberhemdes oder einer Bluse mit bedeckten Schultern.
- kein Tragen von Sport-, Trainings- oder Arbeitsanzügen.
- kein Tragen von kurzen Hosen.

(2) Das auf Fahrzeugen vom Typ A bzw. „Mini“ eingesetzte Fahrpersonal ist darüber hinaus vom Verkehrsunternehmen mit einheitlicher Dienstkleidung auszustatten. Das Fahrpersonal hat dabei zu tragen:

- Einheitliches Oberhemd / Bluse mit bedeckten Schultern.
- dunkle oder graue Hose mit langen Hosenbeinen oder für Frauen auch Dienstrock.
- (für kühle Tage) einheitliche Dienstjacke oder Dienstpullover in dunklem Farbton.
- Eine abweichende Farbwahl ist mit Zustimmung des Aufgabenträgers zulässig.

## 4. Betriebsstätte, Betriebsleiter (BOKraft)

Wegen der besonderen Sorgfaltspflicht, die mit der Schülerbeförderung verbunden ist, führt das Verkehrsunternehmen eine Betriebsstätte, die nicht weiter als 30 Straßenkilometer vom Netzmittelpunkt (Bezugspunkt = Haltestelle „Blomberg Bahnhof“)<sup>2</sup> entfernt sein darf. Am Ort der Betriebsstätte ist ein Betriebsleiter nach § 4 BOKraft oder mit eine Person mit vergleichbarer Qualifikation mit einer dortigen Präsenz von mindestens 30 Stunden pro Arbeitswoche bestellt, sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

## 5. Betriebsleitstelle / Disponent

(1) In der Zeit, während der dem Verkehrsunternehmen die Betriebs- und Beförderungspflicht nach §§ 21 und 22 PBefG obliegt, muss die Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens gewährleistet sein.

(2) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle innerhalb von 3 Minuten erreichbar ist. Sie ist grundsätzlich über Betriebsfunk/Mobilfunk und Telefon aus dem öffentlichen Netz zu gewährleisten. Die Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Festnetz ist zu einem Tarif von maximal 12 Ct./Min. aus allen von den ausschreibungsgegenständlichen Linien erschlossenen Orten sicher zu stellen.

---

<sup>2</sup> Maximale Entfernung zur Haltestelle Blomberg Bahnhof

(3) Um während der gesamten Betriebszeit die Erreichbarkeit des zuständigen Disponenten / der Betriebsleitstelle zu sichern, richtet das Verkehrsunternehmen eine feste Notfallnummer ein, unter der die Mobilitätszentrale der KVG Lippe mbH den zuständigen Disponenten / die Betriebsleitstelle während der Betriebszeiten in der in Abs. (1) geforderten Zeitspanne erreichen können.

(4) Die Aufgabe des Disponenten / der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent / die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass

- im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
- Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen getroffen werden,
- das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird,
- die Mobilitätszentrale des Kreises Lippe über das Vorliegen von Betriebsstörungen

unverzüglich informiert wird.

(5) Mit der Entgegennahme einer Meldung über eine Betriebsstörung nach Kap. 8 geht die Verantwortlichkeit auf den Disponenten / die Betriebsleitstelle über. Der Disponent / die Betriebsleitstelle muss vom Verkehrsunternehmen ermächtigt und in der Lage sein, abschließende Entscheidungen zur Beseitigung der Betriebsstörung bzw. zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste zu treffen, sowie entsprechende Weisungen an das Fahrpersonal zu geben.

(6) Soweit die Betriebsleitstelle / der Disponent nicht innerhalb von 3 Minuten erreicht werden kann, wird eine Minderung der Vergütung nach Anlage 4.0 festgesetzt.

...

## 7. Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

### 7.1 Grundsätze

(1) Das Verkehrsunternehmen haftet dem Fahrgast und dem Aufgabenträger für die pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung, d.h. auf die Einhaltung des Fahrplans als geschuldete Leistung.

(2) Der Anspruch des Fahrgastes auf eine pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung wird durch Aushänge in den Fahrzeugen und Hinweise in den Fahrplanmedien dokumentiert und offensiv kommuniziert. Dabei werden stets auch Anschrift und Telefonnummer der Mobilitätszentrale der KVG Lippe mbH und die Notfallnummer des Verkehrsunternehmens kommuniziert.

### 7.2 Vorsorgende Betriebsplanung

(1) Die Aufstellung der Wagenumlauf- und Einsatzpläne des Verkehrsunternehmens hat unter Berücksichtigung der üblichen Verkehrsverhältnisse und Fahrgastwechselzeiten zu erfolgen. Das Verkehrsunternehmen hat durch eine gewissenhafte Umlaufplanung sowie den Einsatz von Fahrzeugen und Vertriebseinrichtungen, die einen hinreichend raschen Fahrgastwechsel ermöglichen, eine pünktliche Betriebsabwicklung zu gewähren.

(2) Das Verkehrsunternehmen hat den Aufgabenträger unverzüglich auf Schwierigkeiten bei der Betriebsabwicklung der vertragsgegenständlichen Verkehre – insbesondere der Fahrbarkeit der in den Fahrplänen vorgegebenen Fahrzeiten - hinzuweisen.

(3) Fahrten und Fahrtabschnitte mit regelmäßig und dauerhaft mehr als 5 Minuten Verspätung sind dem Aufgabenträger unverzüglich mitzuteilen und in die laufenden Fahrplanplanungen einzubeziehen. Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen stimmen den geeigneten Zeitpunkt und die Art betrieblicher und fahrplantechnischer Anpassungsmaßnahmen ab, um Abhilfe zu schaffen.

Definition: Als regelmäßig oder dauerhaft gilt eine Verspätung, wenn diese innerhalb von 40 aufeinander folgenden Verkehrstagen des betreffenden Kurses an mehr als 7 Tagen auftritt.

(4) Kommt es aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung zu regelmäßigen, dauerhaften Verspätungen von über 15 Minuten oder Verspätungen, die das Nicht-Erreichen der vorgesehenen weiterführenden Anschlüsse bewirken, so ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Einhaltung des Fahrplanes zu ergreifen, etwa durch Veränderung der Wagenumläufe oder den Einsatz eines zusätzlichen Wagens (Nachbesserungspflicht).

(5) Kommt es aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung zu regelmäßigen, dauerhaften Verspätungen, die eine Einhaltung der zeitlichen Anforderungen des auf der vertragsgegenständlichen Linie abgewickelten Schülerverkehrs – insbesondere der rechtzeitigen Ankunft an der zu bedienenden Schule, sowie der rechtzeitigen Heimfahrt – nicht ermöglichen, so ist das Verkehrsunternehmen ebenfalls dazu verpflichtet, unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Einhaltung des Fahrplanes zu ergreifen (Nachbesserungspflicht).

(6) Eine entsprechende Nachbesserungspflicht entsteht für das Verkehrsunternehmen auch dann, wenn im Rahmen des Beschwerdemanagements (Kap. 10) bekannt wird, dass Fahrgäste betroffen sind, die aufgrund einer regelmäßigen Verspätung eines Kurses zu spät am Arbeitsplatz eintreffen oder ein Anschlussverkehrsmittel verpassen.

(7) Die Abhilfemaßnahmen im Rahmen der Nachbesserung erfolgen auf Kosten des Unternehmens, sofern die Ursache der Nachbesserung dem Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens zuzuordnen ist.

Definitionen: Im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens liegen insbesondere Verspätungen aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung, z.B. aufgrund unrealistischer Wagenumlaufplanung oder dem Einsatz ungeeigneter Fahrzeuge. Dieses können insbesondere sein: Fahrzeuge mit unzureichender Motorisierung oder Fahrzeuge mit ungeeigneten Einstiegen, die zu verlängerten Fahrgastwechselzeiten führen. Auch der Einsatz eines ungeeigneten Verkaufssystems, das eine Abfertigung der Fahrgäste nicht im Rahmen der vorgegebenen Fahrplanzeiten ermöglicht, liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens.

Nicht dem Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens zuzuordnen sind Verspätungen aufgrund von nach Abschluss der Fahrplanerstellungsarbeiten aufgetretenen Umständen wie Änderung der Straßenverkehrsführung, Verringerung der Straßenleistungsfähigkeit (z.B. aufgrund von Baumaßnahmen), Rückbau oder Sperrung von Straßen, Veränderung oder Neuerrichtung von Lichtsignalanlagen zu Lasten des Linienverkehrs oder aufgrund von Sabotage- Akten. In diesen Fällen gehen die Kosten der Abhilfemaßnahmen zu Lasten des Aufgabenträgers.

Dies gilt auch für Abhilfemaßnahmen aufgrund von unrealistischen Fahrzeiten der ausgeschriebenen Fahrpläne dieser Leistungsbeschreibung. Die Beweislast trägt das Verkehrsunternehmen.

(8) Ist das Verkehrsunternehmen nicht binnen 3 Arbeitstagen willens und/oder in der Lage geeignete Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, so kann der Aufgabenträger die zur Nachbesserung erforderlichen Leistungen auch bei Dritten beauftragen. Das Verkehrsunternehmen hat dies gemäß § 5 Abs. 2 des Verkehrsvertrages (Anlage 7.0) zu dulden. Ist die Ursache der erforderlichen Abhilfemaßnahme dem Verkehrsunternehmen

zuzuordnen, so erfolgt die Beauftragung Dritter auf Kosten des Verkehrsunternehmens. Zudem wird die von der regelmäßigen, dauerhaften Verspätung betroffene Fahrleistung als Nichtleistung gewertet. Die damit verbundene Minderung des Vergütungsbetrages errechnet sich anhand der betroffenen Preisbestandteile.

### 7.3 Gewissenhafte Betriebsdurchführung

(1) Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten, insbesondere sind die Fahrten pünktlich zu beginnen, soweit keine verspäteten Anschlüsse nach Maßgabe von Anlage 1.1 abzuwarten sind. Eine verspätete Fahrzeugbereitstellung, ein verspäteter Fahrtantritt ohne Anschlussaufnahme oder ein Auslassen von Haltestellen führt zu einer Vergütungsminde rung gemäß Anlage 4.0.

Definition: Fahrten, mit fahrplanmäßigen, in Anlage 1.1 vorgegebenen Wagenübergänge zwischen zwei Linien (sogenannte Durchbindungen) gelten als „eine Fahrt“ (keine Vergütungsminde rung für verspäteten Fahrtantritt der Folgefahrt gemäß Anlage 4.0 Verspätungsübertrag bzw. keine Verpflichtung zu Ersatzfahrzeug-Einsatz gem. Kap. 8.3, Abs. 2 Buchstabe c) dieses Abschnittes der Leistungsbeschreibung).

(2) Aufgrund wechselnder Verkehrsverhältnisse gelten Fahrten auf ihrem weiteren Verlauf noch als pünktlich, wenn nicht mehr als 5 Minuten vom Fahrplan abgewichen wird. Ein Fahren vor Plan ist jedoch auszuschließen und führt zu einer Minderung nach Anlage 4.0.

(3) Fahrten mit Verspätungen ab 5 Minuten gelten als unpünktlich. Soweit sie keine Konsequenzen in der Anschluss-Sicherung gem. Kap. 9 haben und nicht gemäß der Definition in Kap. 7.2 unter Abs. (3) als regelmäßig und dauerhaft einzustufen sind, sind sie jedoch grundsätzlich folgenlos und rechtfertigen keine Nachbesserungsansprüche des Fahrgastes oder des Aufgabenträgers.

(4) Fahrten mit Verspätungen von mehr als 15 Minuten gelten als Betriebsstörung nach Kap. 8 und lösen gegebenenfalls die dort beschriebenen Maßnahmen aus.

(5) Zur Gewährleistung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind dem Fahrpersonal alle notwendigen Dienstunterlagen zur Verfügung zu stellen. In den Dienstunterlagen hat das Verkehrsunternehmen die verbindlichen Fahrplandaten umzusetzen. Sie beinhalten den Dienst des Fahrpersonals von Schichtbeginn bis Schichtende unter Angabe

- der zu bedienenden Linie/n und Kurse
- aller zu bedienenden Haltestellen im Kursverlauf mit den zugeordneten planmäßigen Abfahrtszeiten. Wird auf die Angabe aller Haltestellen verzichtet und werden dafür nur bestimmte Haupthaltestellen im Kursverlauf benannt, so ist durch geeignete andere Maßnahmen sicherzustellen, dass das Fahrpersonal die Abfolge aller Haltestellen und die jeweiligen Abfahrtszeiten kennt.
- der Verknüpfungspunkte zur Anschluss-Sicherung und der dort bestehenden Anschlussbindungen und Wartezeitregelungen;
- weiterer wichtiger Informationen für das Fahrpersonal nach Erfordernis.

(6) Die Nicht- oder Mindererfüllung der im Rahmen der geforderten zuverlässigen Verkehrsbedienung vereinbarten Leistungen führt zur Minderung der Vergütung. Die für pauschalierte Minderungen der Vergütung im Rahmen der Betriebsdurchführung in Betracht kommenden Tatbestände werden in Anlage 4.0 geregelt.

# 8. Betriebsstörungenmanagement

## 8.1 Grundsätzliches

(1) Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.

(2) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat das Verkehrsunternehmen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungenmanagement).  
Definition: Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen von mehr als 15 Minuten oder Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.

(3) Im Falle einer Betriebsstörung nach Kap. 8.2 lit. a) oder b) hat das Verkehrsunternehmen sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel in bestimmter Frist erreicht. Dies ist gegebenenfalls auch dadurch zu gewährleisten, dass dem Fahrgast eine Ersatzbeförderung zur Verfügung gestellt wird.

(4) Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der in Anlage 4.0 festgelegten Fristen gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast den Disponenten oder das Fahrpersonal über die Betriebsstörung informiert und diesen/dieses um Abhilfe ersucht und das Fahrziel innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 liegt. Liegt das eigentliche Fahrziel des Fahrgastes außerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 gelegenen Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes. Zusätzlich können die in Anlage 4.0 festgelegten Minderungen wirken.

## 8.2 Arten der Betriebsstörung

### a) Betriebsstörungen im Risikobereich des Verkehrsunternehmens

Im Risikobereich des Verkehrsunternehmens liegen alle Betriebsstörungen insbesondere bezüglich des Fahrzeugs und des Fahrpersonals, die im Betriebsalltag auftreten können und denen der Unternehmer durch angemessene Reservehaltung gem. Kap. 8.3 unverzüglich abhelfen muss. Dies umfasst insbesondere die folgenden Fälle:

- einzelne Fahrt kann nicht fortgesetzt werden, z.B. durch Unfall, Panne, Motorschaden
- oder aufgrund von Verkehrsbehinderungen oder plötzlicher Erkrankung von Fahrgästen.
- ungeplanter Ausfall einzelner Fahrpersonale z.B. durch plötzliche Erkrankung
- Wagen hat Haltestelle nicht bedient, falschen Linienweg befahren
- verkehrsbedingte Verspätungen von mehr als 15 Minuten
- Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.
- Fahrzeugkapazität unzureichend aufgrund unvorhersehbarem, starken Fahrgastandrang

### b) Betriebsstörungen außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens

Außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens liegen Betriebsstörungen, die die Befahrbarkeit des Linienweges betreffen und vorübergehender Natur sind. Auch diesen muss das Verkehrsunternehmen durch eine angemessene Ersatzbedienung gem. Kap. 8.3

unverzögerlich abhelfen. Dies umfasst folgende Fallgruppen:

i. absehbare, d.h. planbare Betriebsstörungen

Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von

- Sportveranstaltungen,
- angemeldeten Demonstrationen,
- Festveranstaltungen,
- Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum,
- sonstigen angekündigten verkehrspolizeilichen Anordnungen.

ii. unvorhersehbare, nicht planbare Betriebsstörungen

Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von

- Einsätzen von Feuerwehren, Rettungsdiensten und Bergungskräften;
- Unwettern wie Starkregen, Hagelschlag, Sturm und Orkan;
- Folgewirkungen von Unwetterereignissen, wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen und Hochwasser;
- plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßenglätte oder Schneeverwehungen (bis zur Abhilfe durch Räum- und Streudienste der zuständigen Straßenverwaltungen);
- unangemeldeten Demonstrationen;
- sonstigen kurzfristigen verkehrspolizeilichen Anordnungen.

c) Außergewöhnliche Betriebsstörungen in Folge höherer Gewalt

Betriebsstörungen in Folge höherer Gewalt sind Betriebsstörungen, die das Unternehmen nicht abwenden und für die es keine Vorsorge treffen kann. Ereignisse höherer Gewalt liegen insbesondere in den folgenden Fällen vor:

- Katastrophenfall gemäß Katastrophenschutzgesetz,
- Sabotage oder Terrorakte,
- Allgemeine Streiks und Aussperrungen,
- epidemische Erkrankung des Fahrpersonales in großem Ausmaß,
- unabwendbarer, plötzlicher Untergang der notwendigen Betriebsmittel in großem Ausmaß, etwa durch Brand, Wasserschaden etc.

## 8.3 Betriebs- und Beförderungspflicht

(1) Bei Betriebsstörungen nach Kap. 8.2 lit. a) und b) bleibt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG weiter bestehen und muss durch Ersatzmaßnahmen soweit als möglich ordnungsgemäß erfüllt werden.

(2) Im Falle von Betriebsstörungen, welche das Fahrzeug oder das Fahrpersonal betreffen gelten folgende Regelungen:

a) Bei Ausfall eines Linienfahrzeuges oder eines Fahrpersonales ist unverzüglich ein Ersatzfahrzeug/Ersatzpersonal einzusetzen. Die Ersatzgestellung erfolgt innerhalb von 30 Minuten nach Auftreten der Betriebsstörung. Innerhalb dieser Frist muss ein Ersatzfahrzeug/Fahrpersonal dort einsetzen, wo das Linienfahrzeug/Fahrpersonal ausgefallen ist und die Fortsetzung der Fahrt entlang des fahrplanmäßigen Linienweges des Kurses übernehmen, um die Weiterbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen. Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen.

b) Bei hoher Verspätung eines Linienfahrzeuges ist ebenfalls unverzüglich eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste zu gewährleisten. Hierbei muss sichergestellt werden, dass den betroffenen Fahrgästen spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit eine Ersatzbeförderung gewährt wird. Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen.

c) Ein Verspätungsübertrag auf folgende, vom ausgefallenen/aufgehaltenen Fahrzeug im Rahmen des regulären Fahrzeugumlaufs zu bedienenden Kurse/Fahrten ist ggf. durch den Einsatz eines zusätzlichen Ersatzfahrzeuges auszuschließen.

Definition: Kurse/Fahrten, mit fahrplanmäßigen, in Anlage 1.1 vorgegebenen Wagenübergängen zwischen zwei Linien (sogenannte Durchbindungen) gelten „eine Fahrt“ (keine Verpflichtung zu Ersatzfahrzeug-Einsatz gem. obiger Regelung).

d) Damit der Disponent/die Betriebsleitstelle kompetente Auskünfte an betroffene Fahrgäste geben kann, ist er/sie über Betriebsstörungen vom Fahrpersonal unverzüglich zu informieren, wenn es zu Verspätungen von mehr als 15 Minuten kommt.

e) Es gelten die Regelungen zur Anschlusssicherung nach Kapitel 9.

(3) Im Falle von Betriebsstörungen, welche den zu befahrenden Linienweg betreffen, gelten die folgenden Regelungen:

a) Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen vorübergehender Natur (gem. Kap. 8.2. lit. b) ziff. i.) z.B. infolge Straßenbaumaßnahmen oder Veranstaltungen) hat das Verkehrsunternehmen mit Zustimmung des Aufgabenträgers das Betriebsprogramm anzupassen und geeignete Lösungsvorschläge zur (weitgehenden) Aufrechterhaltung des Fahrplans zu erarbeiten. Das Verkehrsunternehmen informiert das Fahrpersonal und die Fahrgäste spätestens 4 Tage vor dem Eintritt der Betriebsstörung über deren Art und Umfang sowie über etwaige Folgemaßnahmen. Das Verkehrsunternehmen pflegt die Informationen über ein vom Aufgabenträger bereit gestelltes Content-Management-System unverzüglich ins Internet ein. Soweit Abfahrtspläne für die Haltestellen geändert werden müssen, werden diese vom Verkehrsunternehmen hergestellt und an der Haltestelle fristgerecht angebracht sowie unmittelbar nach Beendigung der Maßnahme wieder entfernt.

b) Bei nicht planbaren Betriebsstörungen (gem. Kap. 8.2. lit. b) ziff. ii) wird das Verkehrsunternehmen während der Dauer der Betriebsstörung von der Pflicht, die Verkehrsleistung auf dem nicht-befahrbaren Streckenabschnitt zu erbringen, befreit, hat aber in Abstimmung mit dem Aufgabenträger eine Bedienung auf den weiterhin erreichbaren Streckenabschnitten sicherzustellen, auch wenn diese nur über weiträumige Umleitungen erreichbar sein sollten. Als maximal zumutbar für die Durchführung einer Notbedienung gilt ein Umweg von bis zu zehn Kilometern je Fahrt. Der geltende Fahrplan ist dabei soweit als möglich sicherzustellen. Ein Abfahren an Haltestellen vor der planmäßigen Abfahrtszeit ist unzulässig. Sofern sich zum Zeitpunkt des Abbruchs des Fahrbetriebes Fahrgäste im Wagen und an Haltestellen befinden, hat das Fahr- und Betriebspersonal dafür Sorge zu tragen, dass diese durch die Aufgabe der Weiterbeförderung keiner Gefährdung ausgesetzt sind. Der Fahrgast muss – insbesondere im Falle besonders schutzbedürftiger Personen – gegebenenfalls an einem sicheren und wettergeschützten Ort bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebes untergebracht werden (Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib auf dem Fahrzeug, Übergabe an Polizeistation). Dem Fahrgast ist in diesem Falle die Möglichkeit zu eröffnen, über Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Verkehrsunternehmens Kontakt mit Angehörigen usw. aufzunehmen. Der fahrplanmäßige Betrieb ist unverzüglich nach Entfallen der Betriebsstörung wieder aufzunehmen. Sofern auf Abschnitten keine Notbedienung stattfinden konnte, ist unverzüglich nach dem Entfallen des Grundes für die Betriebsstörung eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen.

c) Es gelten die Regelungen zur Anschlusssicherung nach Kapitel 9, im Falle von planbaren Betriebsstörungen nach Kap. 8.2. lit. b) ziff. i. auf Basis des mit dem Aufgabenträger abgestimmten und angepassten Betriebsprogrammes.

(4) Bei außergewöhnliche Betriebsstörungen in Folge höherer Gewalt gem. Kap. 8.2. lit. c) entfällt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG soweit durch das Einwirken der höheren Gewalt die Unmöglichkeit der Leistungserfüllung bewirkt wird. Soweit nur Teile der vertragsgegenständlichen Linien oder Betriebsmittel betroffen sind, gelten die Regelungen nach Kap. 8.3 Abs. 3, lit. b) im Rahmen

der dem Verkehrsunternehmen verbliebenen Möglichkeiten weiter (Pflicht zur Notbedienung).

## 9. Anschlusssicherung

### 9.1 Grundsätzliches

(1) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die in Anlage 1.1 dargestellten Anschlussverbindungen auch im Verspätungsfalle gewährleistet werden unter Beachtung der dort festgelegten Regelungen.

(2) Die Verkehrsmittel des vertragsgegenständlichen Verkehrs, die einen Anschluss aufzunehmen haben, sind verpflichtet, mindestens 5 Minuten auf das verspätete Zubringer-Verkehrsmittel zu warten, sofern in Anlage 1.1 nichts anderes vorgeschrieben ist.

(3) Die Anschlussverbindungen nach Anlage 1.1, die dort festgelegten Regelungen zu Wartezeiten, sowie Angaben zur Anschluss-Kommunikation sind in die Dienstunterlagen des Fahrpersonales nach Kap. 7.3 Abs. (5) aufzunehmen.

### 9.2 Verantwortlichkeiten

(1) Die Verantwortung zur Sicherstellung der Wegekette besteht für das Fahrpersonal sobald der Fahrgast den Umsteigewunsch bzw. das Fahrtziel mitteilt. Bei einer sich aufgrund einer Verspätung abzeichnenden Anschluss-Gefährdung hat das Fahrpersonal per Mikrofon und Lautsprecher im Fahrzeug nachzufragen, ob sich Anschluss-Fahrgäste im Fahrzeug befinden.

(2) Das Fahrpersonal hat die Fahrgäste unverzüglich über eingeleitete Maßnahmen zur Anschluss- Sicherung zu informieren und das Ergebnis seiner Bemühungen mitzuteilen (Anschluss wartet / wartet nicht, Modalitäten etwaiger Ersatzbeförderungen, Hinweise auf Ausweichverbindungen usw.).

(3) Eine betriebliche Anschlusskommunikation kann unterbleiben, wenn die Fahrt fahrplanmäßig durchgeführt wird oder durch die Verspätung kein Anschluss gefährdet ist.

(4) Hat das zubringende Verkehrsmittel eine derart hohe Verspätung, dass der fahrplanmäßige Anschluss nicht rechtzeitig erreicht werden kann, ist dies per Betriebs- oder Mobilfunk dem Anschluss-Verkehrsmittel bzw. dessen Disponenten/Betriebsleitstelle mitzuteilen. Diese Pflicht besteht auch dann, wenn noch kein Umsteiger zugestiegen ist. Sobald ein Umsteiger zusteigt, ist dies unverzüglich dem Anschluss-Verkehrsmittel bekannt zu geben. Kann der Anschluss nicht sichergestellt werden, hat das Fahrpersonal des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels in Absprache mit seinem Disponenten Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen. Sollte bis zur letzten Haltestelle vor dem Verknüpfungspunkt kein Umsteiger zusteigen, ist dem Anschluss-Verkehrsmittel die Abfahrt freizugeben.

(5) Das den Anschluss aufnehmende Verkehrsmittel hat im Rahmen der Wartezeitvorschrift auf das als verspätet gemeldete (zubringende) Verkehrsmittel zu warten. Wird diese überschritten und ist eine längere Wartezeit aus betrieblichen Gründen nicht möglich, ist dies dem zubringenden Verkehrsmittel unverzüglich mitzuteilen. Damit wird die Verantwortung für die Sicherstellung der Wegekette auf das zubringende Verkehrsmittel übertragen. In Absprache mit seinem Disponenten hat das Fahrpersonal des zubringenden Verkehrsmittels sodann unverzüglich Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen.

(6) Ist eine Kommunikation mit dem Anschlussverkehrsmittel nicht möglich, da dieses von einem anderen Betreiber betrieben wird, der keine Erreichbarkeit des Anschlussverkehrsmittels, seiner Betriebsleitstelle oder seines Disponenten über Telefon ermöglicht, erlöschen die entsprechenden Kommunikationspflichten. Das

Verkehrsunternehmen des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels bleibt jedoch weiterhin verantwortlich für die ordnungsgemäße Weiterbeförderung seiner Fahrgäste.

(7) Der Fahrgast ist darüber zu informieren, auf welche Weise seine Weiterbeförderung erfolgt, wenn an dem Verknüpfungspunkt die reguläre Anschlussverbindung nicht gewährleistet werden kann.

(8) Das Fahrpersonal ist verpflichtet, Umsteigehaltstellen über das Bordmikrofon anzusagen. Dabei ist die Liniennummer und das Fahrziel der Anschlussverbindung mitzuteilen.

## 9.3 Folgen eines Anschlussversäumnisses

(1) Bei Versäumnis der Herstellung eines fahrplanmäßigen Anschlusses – z.B. aufgrund von Verspätungen oder aus organisatorischen / kommunikationstechnischen Mängeln – ist vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 30 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt des Anschlussverkehrsmittels eine Ersatzbeförderung für die betroffenen Fahrgäste zu organisieren.

(2) Der Anspruch des Fahrgastes auf eine zeitnahe Weiterbeförderung (Ersatzbeförderung) wird auf Ziele innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 begrenzt. Liegt das eigentliche Fahrtziel des Fahrgastes außerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 gelegenen Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes.

(3) Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der festgelegten Frist gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast das Fahrpersonal über seinen Umsteigewunsch oder das Fahrziel bei Fahrtantritt bzw. bei Bekanntwerden der sich abzeichnenden Anschlussgefährdung ausdrücklich informiert hat, eine gültige Fahrkarte für die betreffende Verbindung aufweist und das Fahrtziel innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 liegt.

# 10. Beschwerdemanagement

## 10.1 Grundsätze

(1) Zur Förderung der Kundenzufriedenheit und zur Beseitigung von Mängeln in der ÖPNV-Dienstleistung wird ein förmliches Verfahren für Hinweise, Beschwerden und Anregungen eingeführt (Beschwerdemanagement).

(2) Das Beschwerdemanagement dient nicht dazu, Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens abzustrafen, es soll vielmehr im Sinne der Qualitätssicherung dazu beitragen, Mängel zu erkennen und zu beseitigen. Um dieses Ziel zu erreichen, wirken Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger auf der Grundlage des im Folgenden beschriebenen Verfahrens vertrauensvoll zusammen.

## 10.2 Aufnahme von Beschwerden

- (1) Es ist zu ermöglichen, dass Hinweise, Beschwerden und Anregungen von den Fahrgästen direkt beim Verkehrsunternehmen vorgebracht werden können. Die Annahme von Beschwerden ist per Telefon, Fax und Email sicher zu stellen. Auch das Fahrpersonal ist grundsätzlich zur Entgegennahme von Beschwerden verpflichtet. Die Bearbeitung der eingegangenen Hinweise, Beschwerden und Anregungen obliegt dem Verkehrsunternehmen.
- (2) Der Kunde hat einen Anspruch, dass sein Anliegen ernst genommen wird und er binnen einer angemessenen Frist (s.u.) eine Nachricht vom Ergebnis erhält.
- (3) Soweit das Fahrpersonal im direkten Kundenkontakt oder nach Rückfrage bei der Betriebsleitstelle / dem Disponenten des Verkehrsunternehmens ein für den Kunden zufriedenstellendes Ergebnis herbeiführen kann, sind keine weitergehenden Maßnahmen im Sinne des Beschwerdemanagements zu ergreifen.
- (4) Ist der Sachverhalt nicht sofort zu klären oder erfordert eine Klärung weitergehende Prüfungen, ist dem Fahrgast vom Fahrpersonal eine "Kontaktkarte" mit der Adresse und Telefonnummer des Verkehrsunternehmens zu übergeben. An diese kann sich der Kunde mit seiner Eingabe wenden. Unter der angegebenen Telefonnummer muss während der gesamten Betriebszeit ein kompetenter Ansprechpartner zur Entgegennahme der Beschwerden erreichbar sein.

## 10.3 Verfahren

- (1) Telefonisch, schriftlich oder mündlich vorgebrachte Hinweise, Anregungen und Beschwerden werden grundsätzlich auf einem von der KVG Lippe mbH bereit gestellten Formblatt vermerkt und unverzüglich bearbeitet. Jeder Vorgang erhält eine Bearbeitungsnummer.
- (2) Der Aufgabenträger bzw. die KVG Lippe mbH erhalten eine Kopie der ausgefüllten Formblätter, auf denen auch die Form der Abhilfe der Beschwerde zu dokumentieren ist.
- (3) Der Einreicher der Beschwerde, des Hinweises oder der Anregung ist vom Prüfungsergebnis grundsätzlich innerhalb von 7 Arbeitstagen schriftlich zu informieren. Ist ein abschließender Bescheid nicht möglich, so ist dem Beschwerdeführer spätestens nach 7 Arbeitstagen eine Zwischennachricht zu erteilen.
- (4) Sollte das Verkehrsunternehmen nicht angemessen innerhalb der vorgegebenen Fristen auf eine Kundenbeschwerde reagieren bzw. keine ordnungsgemäße Entgegennahme der Beschwerde ermöglichen, so haben die Fahrgäste die Möglichkeit, ihre Beschwerde bei der KVG Lippe mbH vorzubringen.
- (5) Auf der „Kontaktkarte“ nach Kap. 10.2 Abs. (4) und den sonstigen Informationsunterlagen zum Beschwerdemanagement ist neben der Beschwerdeadresse und Telefonnummer beim Verkehrsunternehmen auch die Adresse und Telefonnummer der KVG Lippe anzugeben.
- (5) Die KVG Lippe fordert bei Anrufung durch den Kunden unverzüglich eine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens ab, die innerhalb von 3 Arbeitstagen an die KVG Lippe zu erfolgen hat.
- (6) Liegt nach Ablauf von 3 Arbeitstagen die Stellungnahme des Verkehrsunternehmens nicht vor, wird dieses an die umgehende Bearbeitung erinnert. Liegt nach weiteren 3 Arbeitstagen immer noch keine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens vor,

benachrichtigt die KVG Lippe den Kunden unter Zugrundelegung der ihr vorliegenden Erkenntnisse über den Umgang mit seiner Beschwerde/Anregung.

## 10.4 Abschluss des Verfahrens und weitere Veranlassung

(1) Das Verfahren wird mit der Benachrichtigung an den Einreicher abgeschlossen. Die Benachrichtigung kann darin bestehen, dass

- die Anregung dankend aufgenommen und geprüft wurde und umgesetzt oder nicht umgesetzt werden kann.
- die Prüfung kein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens / Personals hat erkennen lassen.
- der Fall nicht mehr aufgeklärt werden kann, weil sich widersprechende Aussagen vorliegen
- die Prüfung ein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens / Personals ergeben hat und dies im Rahmen der Qualitätssicherung Maßnahmen auslöst.

(2) Wenn im Rahmen des o.g. Verfahrens durch den Aufgabenträger ein Verstoß gegen die in den Vergabeunterlagen formulierten Pflichten des Verkehrsunternehmens festgestellt wird, greifen die dort festgelegten Vertragsstrafen bzw. Minderungen der Leistungsvergütung.

(3) Über die Festsetzung der Vertragsstrafe/Minderung der Leistungsvergütung wird das Verkehrsunternehmen unverzüglich unterrichtet.

# Auszüge aus der Leistungsbeschreibung zur Ausschreibung von Busverkehrsleistungen im **Linienbündel V (Kalletal)** durch den Kreis Lippe

## 1. Fahrzeuge

### 1.1 Sicherheit

(1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrssicherem Zustand befinden. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen 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 zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.

(2) Während der Wintermonate November, Dezember, Januar, Februar und März sind Winterreifen mit „M+S“-Kennzeichnung aufzuziehen. Außer bei Bussen vom Typ Minibus genügen auf der Lenkachse Ganzjahresreifen. Sollten es die Witterungsverhältnisse angezeigt erscheinen lassen (verfrühter Wintereinbruch, langer Winter), sind auch schon vor bzw. noch nach den genannten Zeiten Winterreifen anzuwenden. Das Hauptprofil der Reifen (zu bestimmen nach § 36, Abs. 2 StVZO) muss während der genannten Wintermonate eine Tiefe von mindestens 5,0 mm, in den restlichen Monaten von mindestens 3,0 mm aufweisen. Werden die für die Bereifung aufgestellten Vorgaben nicht erfüllt, wirken pauschalierte Minderungen nach Anlage 2.0.

(3) Das Verkehrsunternehmen gewährleistet gemäß § 35 StVZO den Einsatz von Fahrzeugen mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie Fahrplanvorgaben.

### 1.2 Fahrzeuggrößen

(1) Es müssen die in den ausgeschriebenen Fahrplänen angegebenen Mindest-Fahrzeuggrößen eingesetzt werden. Der Einsatz größerer Fahrzeuge als der in den Fahrplänen in Anlage 1.1 vorgegebenen Fahrzeuggröße ist außer im Rufbus – (Linie 737) und Bürgerbus-Dienst (Linie 735) zulässig. Für die verschiedenen Fahrzeuggrößen gelten folgende Mindestanforderungen:

Kürzel	Fahrzeuggröße	Sitzplätze***	Fahrgastplätze
GB	Gelenkbus**	mind. 48	mind. 130
XL	15m-Bus** (mind. 14,6 m lang)	mind. 48	mind. 115
SL	12m – Bus (mind. 11,7 m lang)	mind. 37	mind. 83*
Mini	Minibus	mind. 13	mind. 20

\* Einzelne Busse dürfen, soweit es die Fahrgastzahl zulässt, eine geringere Fahrgastplatz-Zahl aufweisen (mind. jedoch 65), sofern alle im Bündel eingesetzten 12m-Busse im Durchschnitt nicht weniger als 79 Fahrgastplätze aufweisen.

\*\*Die notwendigen Kapazitäten (Sitz- und Fahrgastplätze) dürfen auch durch den Einsatz von Verstärkerwagen erbracht werden.

\*\*\* Ohne Klappsitze

(2) Die notwendigen Kapazitäten (Sitz- und Fahrgastplätze) dürfen auch durch den Einsatz von Verstärkerwagen erbracht werden.

(3) Werden Fahrzeuge mit unzureichender Kapazität eingesetzt, so greifen pauschalierte Vergütungsminderungen je fehlendem Sitz- bzw. Fahrgastplatz nach Anlage 2.0.

(4) Von den Vorgaben zur Anzahl „Fahrgastplätze“ insgesamt kann im Einzelfall auf eigene Verantwortung des Verkehrsunternehmens nach unten abgewichen werden, sofern sichergestellt ist, dass – insbesondere in den Spitzenzeiten des Schülerverkehrs – dennoch alle Fahrgäste mit der betreffenden Fahrt befördert werden können und keine Fahrgäste zurück gelassen werden müssen.

(5) Sofern der Bieter von dieser Möglichkeit der Abweichung von Festlegungen Gebrauch machen möchte, muss er dies mindestens drei Monate vor Inkrafttreten der Abweichung gegenüber dem Aufgabenträger in Form von Fahrplandaten, Wageneinsatzplänen und Fahrgastzahlen darlegen und erläutern.

### 1.3 Fahrzeugtypen

(1) Je nach Einsatzfeld werden auf den verschiedenen Linien / Linienfahrten differenzierte Fahrzeuganforderungen aufgestellt.

<b>Fahrzeug-Kategorie</b>	<b>Einsatzfeld</b>	<b>Bauart</b>
A	Angebotsorientierter ÖPNV mit folgenden Kennzeichen: * dichte Haltestellenfolge * weitgehende Vertaktung * weitgehende Barrierefreiheit	Niederflur/ Low-entry
B	Nachfrageorientierter ÖPNV mit Schwerpunkt der Verkehrsbedienung im Bereich des Schülerverkehrs, Verstärkung/Verdichtung des Grundangebotes in der Verkehrsspitze (Verstärkerwagen).	Niederflur/ Low-entry

(2) Die unterschiedlichen verbindlichen Mindestanforderungen an die Ausstattung der Fahrzeuge der verschiedenen Fahrzeugtypen sind in Anlage 2.0 festgelegt.

(3) Für die eingesetzten Fahrzeuge sind zudem die Gestaltungsanforderungen nach Anlage 2.3 (Lackierung/Beklebung „Lippe mobil“) zu erfüllen. Näheres ist Anlage 2.3 zu entnehmen.

## 1.4 Korrekter Fahrzeugeinsatz

(1) Das Unternehmen hat im Rahmen seiner Einsatz- und Wagentumlaufplanung sicher zu stellen, dass die Fahrzeuge hinsichtlich der Typ und Größe entsprechend den kursbezogenen Festlegungen in den Fahrplänen in Anlage 1.1 eingesetzt werden.

(2) Die in Anlage 2.0 für den jeweiligen Bustyp festgelegten technischen Einrichtungen müssen stets funktionsfähig und betriebsbereit sein; Störungen sind unverzüglich zu beseitigen.

(3) Die zum Einsatz auf den vertragsgegenständlichen Linien vorgesehenen Fahrzeuge sind dem Aufgabenträger mittels Formblatt nach Anlage 2.2 (Fahrzeugdatenblatt) spätestens zu Betriebsbeginn mitzuteilen. Während der Vertragslaufzeit sind dem Aufgabenträger Veränderungen des eingesetzten Fuhrparkes unverzüglich anzuzeigen. Für neu eingesetzte Fahrzeuge ist ein neues Fahrzeugdatenblatt vorzulegen, der Abgang von Fahrzeugen ist formlos mitzuteilen.

(4) Der Aufgabenträger hat ein Prüfrecht und kann die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen an die Fahrzeuge durch Erhebungen kontrollieren. Die Nichteinhaltung der Fahrzeuganforderungen führt zu pauschalierten Minderungen nach Anlage 2.0.

(5) Werden in den Fahrplänen Fahrzeuge vom Typ A vorgeschrieben und setzt das Verkehrsunternehmen Fahrzeuge vom Typ B ein, so werden nachstehende pauschalierte Minderungsbeträge festgesetzt. Diese werden auch angewandt, wenn sich der abweichende Fahrzeugeinsatz auf einzelne Fahrten pro Tag beschränkt.

	<b>Merkmal</b>	<b>Pauschalierte Minderung je Betriebstag bei Nicht - Erfüllung</b>
A.1.1	Einsatz eines Fahrzeuges der Kategorie B statt A	je Fzg. 50 % von 1/250 des betreffenden Einheitspreises des für die Leistung vorgeschriebenen Bustyps von Preisbestandteil P1 (siehe Angebot des Unternehmens auf Vordruck 2 aus Anlage 8.0)

(6) Der Einsatz eines Fahrzeugs der Kategorie A anstelle eines Fahrzeugs der Kategorie B ist zulässig.

(7) Zur Berücksichtigung allfälliger Wartungs- und Instandhaltungszeitfenster oder zur Behebung unvorhersehbarer, kurzfristiger Fahrzeugausfälle wird jedoch der vorübergehende Einsatz abweichender Fahrzeuge in den nachfolgend beschriebenen Fällen (Spiegelpunkte) toleriert, sofern die dabei mit abweichenden Fahrzeugen erbrachte Jahresfahrplankilometerleistung 5 von Hundert der mit dem betreffenden Fahrzeugtyp zu erbringenden Jahresfahrplankilometerleistung nicht übersteigt:

- Einsatz eines Linienbus vom Typ B anstelle eines Wagens vom Typ A

In den vorstehend genannte(n) Fälle(n) wird keine pauschalierte Minderung nach Absatz 5

## 1.5 Ausrüstung von Fahrzeugen mit Funkgeräten zur Lichtsignalansteuerung

Alle auf den Linien 790, 963 und 733 eingesetzten Fahrzeuge müssen mit vom Bordrechner/Drucker ansteuerbaren Funkgeräten zur Lichtsignalansteuerung auf dem Stadtgebiet von Lemgo und Detmold ausgerüstet sein. Dabei müssen sowohl der Bordrechner/Drucker als auch die Funkgeräte in der Lage sein, im Rahmen einer Linienfahrt verschiedene Datentelegramme und Funkfrequenzen verarbeiten und senden zu können.

## 1.6 Datenlieferung zur Echtzeitinformation

(1) Das Verkehrsunternehmen schafft die technischen und organisatorischen Voraussetzungen dafür, dass Echtzeitdaten von allen durchgeführten Fahrten des vertragsgegenständlichen Verkehrs über einen vom Aufgabenträger oder dem im Verkehrsraum zuständigen ÖPNV/SPNV-Zweckverband beauftragten Anbieter zu Zwecken der Fahrgastinformation und Anschlussicherung der Öffentlichkeit bzw. den Betreibern von Anschlussverkehrsmitteln zur Verfügung gestellt werden. Die dazu erforderlichen Daten werden vom Verkehrsunternehmen unentgeltlich zur Verfügung gestellt.

(2) Die Echtzeitdaten müssen vom einen beim Verkehrsunternehmen vorhandenen bzw. von diesem betriebenen oder beauftragten RBL- bzw. ITCS-System geliefert und gemäß VDV-Schnittstelle 454 über das Festnetz dem RBL / ITCS der KVG Lippe oder einem von ihr damit beauftragten Dienstleister bereitgestellt werden.

## 1.7 Technik-Komponenten E-Ticketing-Systeme / Zählsysteme

(1) Das Verkehrsunternehmen stattet das Fahrscheinverkaufs- und Bordrechner-System auf den Fahrzeugen so aus, dass alle für die Umsetzung der Stufe 1 (Bargeldloses Zahlen) und Stufe 2 (Elektronischer Fahrschein = EFS) der VDV-Kernapplikation auf Basis einer kontaktlosen Chipkarte erforderlichen Hardware-Komponenten (insbesondere Kartenterminal) bereits vorhanden und technisch betriebsbereit sind.

(2) Das Verkehrsunternehmen gestattet es, dass durch vom Aufgabenträger damit beauftragte Dritte die zur Erfüllung neuer Anforderungen an den Fahrscheinvertrieb (insbesondere zur Einführung des E-Ticketing) oder zur Realisation von automatischen Fahrgastzahlungen erforderlichen Komponenten auf den im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fahrzeugen installiert werden. Auf den Verkehrsvertrag § 5 Abs 7 wird verwiesen.

(3) Auch der nachträgliche Einbau von automatischen Zählgeräten unterfällt den Regelungen nach § 5 Abs 7 Verkehrsvertrag.

## 1.8 Abstellung der Fahrzeuge

Außerhalb der Betriebszeiten dürfen die Fahrzeuge nicht auf öffentlichen Verkehrsflächen abgestellt werden. Ausnahmen sind zulässig, sofern eine entsprechende Genehmigung der zuständigen Behörde dafür vorgelegt werden kann. 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 auf dem Fahrzeugdatenblatt nach Anlage 2.2 spätestens zu Betriebsbeginn nachzuweisen.

## 1.9 Sauberkeit und Schadensfreiheit

(1) Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich in einem möglichst sauberen und schadensfreien Zustand befinden. Es bestehen folgende Anforderungen im Betrieb:

\* Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen.

\* Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegenden Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen.

\* Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung zu erfolgen.

\* Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind längstens binnen vier Wochen zu beseitigen.

\* Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen.

(2) Der Aufgabenträger hat das Recht, den Zustand des vertragsgegenständlichen Fuhrparks durch eine unangekündigte Erhebung nach Anlage 2.1 zu überprüfen. Die Ergebnisse der Überprüfung werden dem Verkehrsunternehmen in der Form eines Sonderstatusberichts zur Verfügung gestellt. Wird die Nichterfüllung der in Anlage 2.1 festgelegten Kriterien festgestellt, werden die dort festgelegten Vergütungsminderungen angesetzt.

Wagenkilometerleistung für die Bedarfsleistungen in Höhe von 20 Prozent dieses Wertes (= angenommene Inanspruchnahme). Im tatsächlichen Vertragsvollzug erfolgt jedoch eine Leistungsvergütung anhand des tatsächlichen Bedarfs nach den Regelungen im voranstehenden Absatz 2.

## 2. Haltestellen

### 2.1 Bedienung von Haltestellen

(1) Die zwingend zu bedienenden Haltestellen sind den Fahrplantabellen in Anlage 1.1 zu entnehmen.

(2) Die Bedienung der Haltestellen richtet sich nach dem vorgegebenen Fahrplan. Während der Vertragslaufzeit können nach verkehrsbehördlicher Anordnung Haltestellen entfallen, zusätzlich aufgenommen oder verlegt werden; das Verkehrsunternehmen hat dies zu beachten. Das Verkehrsunternehmen wirkt bei der Anordnung neuer Haltestellen und dem Wegfall oder der Verlegung bisheriger Haltestellen im Rahmen des verkehrsbehördlichen Verfahrens mit.

(3) Die Einrichtung oder der Wegfall einer Haltestelle im Rahmen des genehmigten Fahrplans bedarf nach § 40 Abs. 2 PBefG der Zustimmung der Genehmigungsbehörde. Die Zustimmung ist vom Verkehrsunternehmen bei der Genehmigungsbehörde im Rahmen einer Fahrplanänderung zu beantragen. Geringfügige Änderungen sind nur anzuzeigen. Die Kosten für die Entscheidung der Genehmigungsbehörde trägt der Aufgabenträger.

(4) Bei bestimmten Haltestellen ist das Warnblinklicht einzuschalten, solange Fahrgäste ein- und aussteigen. An diesen Haltestellen ist das Warnblinklicht zudem innerorts ca. 30 m und ausserorts ca. 50 m vor der Haltestelle unter Berücksichtigung der örtlichen Gegebenheiten wie Einmündungen, Sichtverhältnisse usw. in Betrieb zu nehmen. Die betroffenen Haltestellen sind entweder durch eine gelbe Kopfleiste auf dem Haltestellenschild oder durch eine gelbe Mast- Banderole eindeutig gekennzeichnet.

(5) 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. Ortsunkundigen ist auf Wunsch die Ankunft an der von ihnen gewünschten Ausstiegshaltestelle rechtzeitig vorher über Mikrofon anzukündigen, soweit keine automatische Haltestellenansage verfügbar ist.

(6) Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen, führt zu einer fallbezogenen pauschalierten Minderung gemäß Anlage 4.0.

(7) Ebenso führt die Nichtbedienung von Haltestellen aufgrund von außerplanmäßigen Linienwegsabweichungen zu einer fallbezogenen, pauschalierten Minderung gemäß Anlage 4.0, und zwar unabhängig davon, ob dort bei der betreffenden Fahrt tatsächlich Fahrgäste ein- oder aussteigen wollten.

## 2.2 Zuständigkeiten / Kostentragung

(1) Der Aufgabenträger stellt über die KVG Lippe mbH die Bereitstellung der erforderlichen gesetzlichen Haltestellenausstattung gem. § 32 BOKraft sicher. Die KVG Lippe mbH stellt die Einrichtungen dem Verkehrsunternehmen kostenlos zur Verfügung. Die Einrichtungen verbleiben im Eigentum der KVG Lippe mbH. Für die Wartung und Pflege der Haltestellenausstattung ist bis auf die in Abs. 2 genannten Ausnahmen der Aufgabenträger zuständig.

(2) Das Verkehrsunternehmen nimmt in Bezug auf die Haltestellen jedoch die folgenden Aufgaben wahr:

a) den Austausch der Abfahrtspläne seiner Linien nach § 40 Abs. 4 PBefG zum jährlichen Fahrplanwechsel und bei unterjährigen Veränderungen (einschl. Verbrauchsmaterial). Dabei ist an allen Haltestellen je Verkehrslinie ein Aushang im Format DIN A 4 „quer“ vorzusehen. Das Nähere ist in Anlage 3.0. geregelt.

b) unverzügliche Meldung von Beschädigungen der Haltestelleneinrichtung an die KVG Lippe mbH.

c) unverzüglicher Ersatz von entnommenen oder beschädigten Aushangplänen nach Bekanntwerden (auf Kosten des Verkehrsunternehmens).

## 3. Anforderungen an das Personal

### 3.1 Grundsätzliche Anforderungen

(1) Das Fahrpersonal hat den Vertrieb von Fahrkarten des Bartarifs sowie die Fahrkartenkontrolle zu übernehmen (Sichtkontrolle beim Einstieg). Um dies zu gewährleisten, ist der Einstieg der Fahrgäste nur an der vorderen Tür des Fahrzeuges zuzulassen. Abweichungen davon sind in begründeten Einzelfällen möglich, sofern eine ausreichende Fahrkartenkontrolle, die die Einhaltung einer maximalen Schwarzfahrerquote gemäß Kap. 11.5, Abs. (4) garantiert, auf andere Weise sichergestellt ist.

(2) Es gelten darüber hinaus folgende allgemeine Anforderungen

\* Das im Fahr- und Vertriebsdienst eingesetzte Personal muss die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen. Über die reine Verständigung hinaus ist es erforderlich, dass das Personal dem Kunden in Tarif- und Fahrplanfragen Auskunft geben kann. Sofern dies nicht gegeben ist, ist ein Einsatz im Fahr- und Vertriebsdienst nicht möglich.

\* Das Fahr- und Vertriebspersonal muss die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Sechser-Tarifes kennen.

\* Zur Sicherstellung der Auskunftsfähigkeit muss das Fahrpersonal immer das aktualisierte Fahrplanbuch „Lippe-Fahrplan“ und das „Handbuch für Beratung und Verkauf ‚Der Sechser‘ “ mit sich führen.

\* Vom Fahrpersonal wird ein kundenfreundliches und serviceorientiertes Verhalten erwartet.

## 3.2 Schulungen

(1) Für das vom Verkehrsunternehmen im Fahr- und Vertriebsdienst einzusetzende Personal wird eine besondere Qualifizierung in Bezug auf die Fachkompetenz und die Serviceorientierung verlangt. Umgehend nach der Betriebsaufnahme hat das gesamte im ausschreibungsgegenständlichen Verkehr eingesetzte Fahrpersonal deshalb an der nächstmöglichen Schulung nach Abs. 4 teilzunehmen.

(2) Grundlage der Qualifizierung ist die Teilnahme an den Schulungen des Aufgabenträgers. Voraussetzung hierfür ist eine hinreichende Kenntnis und Beherrschung der deutschen Sprache im Sinne des folgenden Absatzes 3. Sofern dies nicht gegeben ist, ist eine Qualifizierung nach Abs. 5 nicht möglich und es kann kein Ausweis mit Teilnahmebestätigung gem. Abs. 5 erstellt werden; mithin können Personen, die die in Satz 2 genannte und im folgenden Absatz 3 näher definierte Voraussetzung nicht erfüllen, nicht im Fahrdienst eingesetzt werden!

(3) Erforderlich für die Erfüllung der in Absatz 2 Satz 2 genannten Voraussetzung einer hinreichenden Kenntnis und Beherrschung der deutschen Sprache ist ein „sicherer Sprachgebrauch“ in Wort und Schrift entsprechend der Stufe B 2 des „Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen“. Dies soll gewährleisten, dass das Personal bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher ist wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen. Gemäß der u. a. das vorgenannte Referenzsprachniveau beschreibenden „Globalskala“ des „Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens für Sprachen“ ist hierzu eine selbständige Sprachverwendung erforderlich, die die Erfüllung folgender Kriterien durch das zu schulende und sodann im Fahrdienst einzusetzende Personal voraussetzt:

„Kann die Hauptinhalte komplexer Texte zu konkreten und abstrakten Themen verstehen; versteht im eigenen Spezialgebiet auch Fachdiskussionen. Kann sich so spontan und fließend verständigen, dass ein normales Gespräch mit Muttersprachlern ohne größere Anstrengung auf beiden Seiten gut möglich ist. Kann sich zu einem breiten Themenspektrum klar und detailliert ausdrücken, einen Standpunkt zu einer aktuellen Frage erläutern und die Vor- und Nachteile verschiedener Möglichkeiten angeben“.

Nähere Informationen zum „Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen für Sprachen“ und insbesondere zu dem geforderten Sprachniveau finden sich z. B. auf der Internetseite des Goethe-Instituts unter <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>. Der Aufgabenträger ist berechtigt, die nach diesem Absatz geforderten Sprachkenntnisse jederzeit z. B. im Rahmen der Schulungen nach Absatz 4 zu überprüfen!

(4) Alle im vertragsgegenständlichen Linienverkehr eingesetzten Fahrpersonale haben folgende Schulungen zu besuchen:

- a) Kundenorientierung: 1 mal jährlich, Umfang: 1,5 Tage (Veranstalter KVG Lippe)
- b) Tarifschulung: 1 mal jährlich, Umfang: halbtägig

(5) Der Aufgabenträger stellt jedem Fahrpersonal, das an der Schulung teilgenommen hat, einen Ausweis mit Teilnahmebestätigungen für die Schulungen nach Abs. 4 aus. Dieser enthält den Namen und ein Lichtbild des Teilnehmers. Der Ausweis ist im Dienst mitzuführen und auf Verlangen dem Prüfpersonal des Aufgabenträgers vorzuzeigen. Der Ausweis bleibt Eigentum des Aufgabenträgers und ist nach Beendigung der Fahrdiensttätigkeit im vertragsgegenständlichen Linienbündel unaufgefordert zurückzugeben.

(6) Die Kosten der Durchführung der Schulungen (einschl. Schulungsmaterialien) nach Abs. 3 lit. a) werden vom Aufgabenträger übernommen. Das Verkehrsunternehmen hat sein Personal für die Schulungen freizustellen. Eine Übernahme von Kosten für die Freistellung (Lohnkosten der Teilnehmer) durch den Aufgabenträger ist ausgeschlossen. Die Kosten für Schulungen nach Abs. 4 lit. b) sind vom Verkehrsunternehmen zu tragen.

(7) Nach der Betriebsaufnahme im Rahmen der betrieblichen Fluktuation neu eingestelltes Fahrpersonal hat an der nächst möglichen Schulung teilzunehmen. Es darf erst nach Anmeldung zur nächsten Schulung nach Abs. 3 lit. a) im Fahrdienst eingesetzt werden. Durch innerbetriebliche Grundausbildung gewährleistet das Verkehrsunternehmen, dass das neu eingestellte Fahrpersonal bis zur Teilnahme an der Schulung nach Abs. 4 eine ausreichende Tarif-, Fahrplan- und Linieneinweisung erhält.

(8) Wird Personal ohne Ausweis mit den aktuell erforderlichen Teilnahmebestätigungen bzw. neu eingestelltes Personal, für das keine Anmeldung zur Schulung vorliegt, im Fahrdienst angetroffen, so wird eine Vertragsstrafe bzw. Vergütungsminderung nach **Anlage 4.0** je Fahrer(in) und Einsatztag geltend gemacht. Die Beweislast bei behauptetem Nicht-Einsatz des betreffenden Fahrpersonales liegt beim Verkehrsunternehmen.

(9) Das Verkehrsunternehmen teilt Veränderungen (Zu- und Abgang) beim Fahrpersonal dem Aufgabenträger unverzüglich unter der Angabe des Namens mit und stellt sicher, dass eine entsprechende Schulung nach Abs. 4 zum nächsten angebotenen Schulungstermin erfolgt

### 3.3 Kleidung

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

- \* Tragen eines Oberhemdes oder einer Bluse mit bedeckten Schultern.
- \* kein Tragen von Sport-, Trainings- oder Arbeitsanzügen.
- \* kein Tragen von kurzen Hosen.

(2) Das auf Fahrzeugen der Kategorien A eingesetzte Fahrpersonal ist darüber hinaus vom Verkehrsunternehmen mit einheitlicher Dienstkleidung auszustatten. Das Fahrpersonal hat dabei zu tragen:

- \* Einheitliches Oberhemd / Bluse mit bedeckten Schultern.
- \* dunkle oder graue Hose mit langen Hosenbeinen oder für Frauen auch Dienstrock.
- \* (für kühle Tage) einheitliche Dienstjacke oder Dienstpullover in dunklem Farbton.
- \* Eine abweichende Farbwahl ist mit Zustimmung des Aufgabenträgers zulässig.

## 4. Betriebsstätte, Betriebsleiter (BOKraft)

Wegen der besonderen Sorgfaltspflicht, die mit der Schülerbeförderung verbunden ist, führt das Verkehrsunternehmen eine Betriebsstätte, die nicht weiter als 25 Straßenkilometer vom Ausführungsort der Leistung<sup>3</sup> entfernt sein darf. Am Ort der Betriebsstätte ist ein Betriebsleiter nach § 4 BOKraft mit einer dortigen Präsenz von mindestens 30 Stunden pro Arbeitswoche bestellt, sofern nicht die Geschäftsleitung selbst dort ansässig ist.

---

<sup>3</sup> maximale Entfernung zur nächstgelegenen Haltestelle des vertragsgegenständlichen Linienbündels

## 5. Betriebsleitstelle / Disponent

(1) In der Zeit, während der dem Verkehrsunternehmen die Betriebs- und Beförderungspflicht nach §§ 21 und 22 PBefG obliegt, muss die Erreichbarkeit eines verantwortlichen Disponenten oder einer Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens gewährleistet sein.

(2) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass der zuständige Disponent bzw. die Betriebsleitstelle innerhalb von 3 Minuten erreichbar ist. Sie ist grundsätzlich über Betriebsfunk/Mobilfunk und Telefon aus dem öffentlichen Netz zu gewährleisten. Die Erreichbarkeit aus dem öffentlichen Festnetz ist zu einem Tarif von maximal 12 Ct./Min. aus allen von den ausschreibungsgegenständlichen Linien erschlossenen Orten sicher zu stellen.

(3) Um während der gesamten Betriebszeit die Erreichbarkeit des zuständigen Disponenten / der Betriebsleitstelle zu sichern, richtet das Verkehrsunternehmen eine feste Notfallnummer ein, unter der die Fahrgäste und die Mobilitätszentrale der KVG Lippe mbH den zuständigen Disponenten / die Betriebsleitstelle während der Betriebszeiten in der in Abs. (1) geforderten Zeitspanne erreichen können.

(4) Die Aufgabe des Disponenten / der Betriebsleitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent / die Betriebsleitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass

- \* im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
- \* Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen getroffen werden,
- \* das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird,
- \* die Mobilitätszentrale des Kreises Lippe über das Vorliegen von Betriebsstörungen unverzüglich informiert wird.

(5) Mit der Entgegennahme einer Meldung über eine Betriebsstörung nach Kap. 8 geht die Verantwortlichkeit auf den Disponenten / die Betriebsleitstelle über. Der Disponent / die Betriebsleitstelle muss vom Verkehrsunternehmen ermächtigt und in der Lage sein, abschließende Entscheidungen zur Beseitigung der Betriebsstörung bzw. zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste zu treffen, sowie entsprechende Weisungen an das Fahrpersonal zu geben.

(6) Soweit die Betriebsleitstelle / der Disponent nicht innerhalb von 3 Minuten erreicht werden kann, wird eine Minderung der Vergütung nach Anlage 4.0 festgesetzt.

## 6. Fahrplanwesen

(1) Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt der Aufgabenträger die Fahrpläne unter Beteiligung des Verkehrsunternehmens (siehe Absatz (3)) und unter Berücksichtigung der Regelungen des Verkehrsvertrages zu Leistungsänderungen weiter bzw. passt diese den sich verändernden Anforderungen an.

(2) Das Verkehrsunternehmen weist den Aufgabenträger unverzüglich nach Bekanntwerden auf sich abzeichnende Schwierigkeiten in der Betriebsdurchführung hin, die z.B. durch Änderung von Anschlussverbindungen, Veränderung von Schul- und Betriebszeiten sowie

Nachfrageveränderungen oder Verkehrsmaßnahmen entstehen können, und unterbreitet konkrete Vorschläge (Fahrplanentwürfe) für Abhilfe-Maßnahmen.

(3) Zur Fortentwicklung des Verkehrsangebotes und der Fahrpläne nimmt ein Vertreter der Geschäftsführung oder der zuständige Betriebsleiter des Verkehrsunternehmens an höchstens 5 halbtägigen vom Aufgabenträger organisierten Fahrplangesprächen im Jahr teil.

(4) Die Verwaltung und Aktualisierung der Fahrpläne entsprechend der Ergebnisse der Fahrplangespräche ist Sache des Verkehrsunternehmens. Die überarbeiteten Fahrpläne sind dem Aufgabenträger zur Freigabe vorzulegen. Alle Fahrplanänderungen bedürfen der Zustimmung des Aufgabenträgers.

(5) Vor Betriebsaufnahme und vor anstehenden Fahrplanänderungen stellt das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger unentgeltlich Fahrplantabellen mit den aktuellen bzw. künftigen Fahrplanständen zur Verfügung (elektronisch im DINO-Format siehe Anlage 4.1). Das Verkehrsunternehmen haftet für die Richtigkeit der übermittelten Fahrplandaten.

(6) Zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot unterhält die KVG Lippe mbH ein elektronisches Informationssystem im Internet und erstellt verschiedene Fahrplanveröffentlichungen (Fahrplanbuch, Fahrplanheftchen). Das Verkehrsunternehmen stellt zu diesem Zweck der KVG Lippe mbH unter Mitteilung etwaiger Veränderungen die zu veröffentlichenden Fahrplandaten (elektronisch im DINO-Format gemäß Anlage 4.1) rechtzeitig unentgeltlich zur Verfügung. Der Einsatz von in Ostwestfalen üblichen, praxisbewährten Übertragungs-Formaten (bspw. Infopool), die eine zuverlässige Datenübertragung an den Aufgabenträger bzw. von diesem beauftragte Dritte (=Empfänger der Daten) gewährleisten, ist zulässig, sofern dazu seitens der Empfänger der Daten keine neuen Schnittstellen zu programmieren sind.

(7) Für den Fahrplan der jeweiligen Fahrplanperiode sowie bei unterjährigen Änderungen beantragt das Verkehrsunternehmen im Einvernehmen mit dem Aufgabenträger die Zustimmung der Genehmigungsbehörde gem. § 40 Abs. 2 PBefG. Die Kosten für die Entscheidung trägt der Aufgabenträger. In die Genehmigung einzubeziehen ist auch die zwischenzeitlich erfolgte Einrichtung oder Aufhebung von Haltestellen. Bei geringfügigen Fahrplanänderungen genügt die Anzeige bei der Genehmigungsbehörde.

(8) Das Verkehrsunternehmen gestattet die kostenfreie Nutzung der Fahrplandaten durch den Aufgabenträger und den Verkehrsverbund zum Zwecke der Fahrgastinformation und der Verkehrsplanung. Darüber hinaus gestattet das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger die Weitergabe der Fahrplandaten an Dritte zum Zwecke der kostenlosen Fahrgastinformation.

(9) Über Fahrgastinformationen, die das Verkehrsunternehmen in eigener Verantwortung betreibt, sind der Aufgabenträger und der Verkehrsverbund zu informieren.

(10) Um die notwendigen Abstimmungen und die laufende Kommunikation zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger zu erleichtern stellt das Verkehrsunternehmen eine direkte Erreichbarkeit der zuständigen Personen per Email sicher.

## 7. Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit

### 7.1 Grundsätze

(1) Das Verkehrsunternehmen haftet dem Fahrgast und dem Aufgabenträger für die pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung, d.h. auf die Einhaltung des Fahrplans als geschuldete Leistung.

(2) Der Anspruch des Fahrgastes auf eine pünktliche und zuverlässige Verkehrsbedienung wird durch Aushänge in den Fahrzeugen und Hinweise in den Fahrplanmedien dokumentiert und offensiv kommuniziert. Dabei werden stets auch Anschrift und Telefonnummer der Mobilitätszentrale der KVG Lippe mbH und die Notfallnummer des Verkehrsunternehmens kommuniziert.

### 7.2 Vorsorgende Betriebsplanung

(1) Die Aufstellung der Wagenumlauf- und Einsatzpläne des Verkehrsunternehmens hat unter Berücksichtigung der üblichen Verkehrsverhältnisse und Fahrgastwechselzeiten zu erfolgen. Das Verkehrsunternehmen hat durch eine gewissenhafte Umlaufplanung sowie den Einsatz von Fahrzeugen und Vertriebsrichtungen, die einen hinreichend raschen Fahrgastwechsel ermöglichen, eine pünktliche Betriebsabwicklung zu gewährleisten.

(2) Das Verkehrsunternehmen hat den Aufgabenträger unverzüglich auf Schwierigkeiten bei der Betriebsabwicklung der vertragsgegenständlichen Verkehre – insbesondere der Fahrbarkeit der in den Fahrplänen vorgegebenen Fahrzeiten - hinzuweisen.

(3) Fahrten und Fahrtabschnitte mit regelmäßig und dauerhaft mehr als 5 Minuten Verspätung sind dem Aufgabenträger unverzüglich mitzuteilen und in die laufenden Fahrplanplanungen einzubeziehen. Soweit dadurch wichtige Anschlüsse – insbesondere Systemanschlüsse am Bahnhof Lemgo oder Detmold – gefährdet sind, gilt die Mitteilungspflicht nach Satz 1 auch bei bereits geringen Verspätungen ab 1,5 Minuten. Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen stimmen den geeigneten Zeitpunkt und die Art betrieblicher und fahrplantechnischer Anpassungsmaßnahmen ab, um Abhilfe zu schaffen.

Definition: Als regelmäßig oder dauerhaft gilt eine Verspätung, wenn diese innerhalb von 40 aufeinander folgenden Verkehrstagen des betreffenden Kurses an mehr als 7 Tagen auftritt.

(4) Kommt es aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung zu regelmäßigen, dauerhaften Verspätungen von über 15 Minuten oder Verspätungen, die das Nicht-Erreichen der vorgesehenen weiterführenden Anschlüsse bewirken, so ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Einhaltung des Fahrplanes zu ergreifen, etwa durch Veränderung der Wagenumläufe oder den Einsatz eines zusätzlichen Wagens (Nachbesserungspflicht).

(5) Kommt es aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung zu regelmäßigen, dauerhaften Verspätungen, die eine Einhaltung der zeitlichen Anforderungen des auf der vertragsgegenständlichen Linie abgewickelten Schülerverkehrs – insbesondere der rechtzeitigen Ankunft an der zu bedienenden Schule, sowie der rechtzeitigen Heimfahrt – nicht ermöglichen, so ist das Verkehrsunternehmen ebenfalls dazu verpflichtet, unverzüglich geeignete Maßnahmen zur Einhaltung des Fahrplanes zu ergreifen (Nachbesserungspflicht).

(6) Eine entsprechende Nachbesserungspflicht entsteht für das Verkehrsunternehmen auch dann, wenn im Rahmen des Beschwerdemanagements (Kap. 10) bekannt wird, dass

Fahrgäste betroffen sind, die aufgrund einer regelmäßigen Verspätung eines Kurses zu spät am Arbeitsplatz eintreffen oder ein Anschlussverkehrsmittel verpassen.

(7) Die Abhilfemaßnahmen im Rahmen der Nachbesserung erfolgen auf Kosten des Unternehmens, sofern die Ursache der Nachbesserung dem Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens zuzuordnen ist.

Definitionen:

Im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens liegen insbesondere Verspätungen aufgrund fehlerhafter Betriebsplanung, z.B. aufgrund unrealistischer Wagnumlaufplanung oder dem Einsatz ungeeigneter Fahrzeuge. Dieses können insbesondere sein: Fahrzeuge mit unzureichender Motorisierung oder Fahrzeuge mit ungeeigneten Einstiegen, die zu verlängerten Fahrgastwechselzeiten führen. Auch der Einsatz eines ungeeigneten Verkaufssystems, das eine Abfertigung der Fahrgäste nicht im Rahmen der vorgegebenen Fahrplanzeiten ermöglicht, liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Nicht dem Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens zuzuordnen sind Verspätungen aufgrund von nach Abschluss der Fahrplanerstellungsarbeiten aufgetretenen Umständen wie Änderung der Straßenverkehrsführung, Verringerung der Straßenleistungsfähigkeit (z.B. aufgrund von Baumaßnahmen), Rückbau oder Sperrung von Straßen, Veränderung oder Neuerrichtung von Lichtsignalanlagen zu Lasten des Linienverkehrs oder aufgrund von Sabotage- Akten. In diesen Fällen gehen die Kosten der Abhilfemaßnahmen zu Lasten des Aufgabenträgers. Dies gilt auch für Abhilfemaßnahmen aufgrund von unrealistischen Fahrzeiten der ausgeschriebenen Fahrpläne dieser Leistungsbeschreibung. Die Beweislast trägt das Verkehrsunternehmen.

(8) Ist das Verkehrsunternehmen nicht binnen 3 Arbeitstagen willens und/oder in der Lage geeignete Abhilfemaßnahmen zu ergreifen, so kann der Aufgabenträger die zur Nachbesserung erforderlichen Leistungen auch bei Dritten beauftragen. Das Verkehrsunternehmen hat dies gemäß § 5 Abs. 2 des Verkehrsvertrages (Anlage 7.0) zu dulden. Ist die Ursache der erforderlichen Abhilfemaßnahme dem Verkehrsunternehmen zuzuordnen, so erfolgt die Beauftragung Dritter auf Kosten des Verkehrsunternehmens. Zudem wird die von der regelmäßigen, dauerhaften Verspätung betroffene Fahrleistung als Nichtleistung gewertet. Die damit verbundene Minderung des Vergütungsbetrages errechnet sich anhand der betroffenen Preisbestandteile.

### 7.3 Gewissenhafte Betriebsdurchführung

(1) Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten, insbesondere sind die Fahrten pünktlich zu beginnen, soweit keine verspäteten Anschlüsse nach Maßgabe von Anlage 1.1 abzuwarten sind. Eine verspätete Fahrzeugbereitstellung, ein verspäteter Fahrtantritt ohne Anschlussaufnahme oder ein Auslassen von Haltestellen führt zu einer Vergütungsminderung gemäß Anlage 4.0.

Definition: Fahrten, mit fahrplanmäßigen, in Anlage 1.1 vorgegebenen Wagenübergängen zwischen zwei Linien (so genannte Durchbindungen) gelten als „eine Fahrt“ (keine Vergütungsminderung für verspäteten Fahrtantritt der Folgefahrt gemäß Anlage 4.0 Verspätungsübertrag bzw. keine Verpflichtung zu Ersatzfahrzeug-Einsatz gem. Kap. 8.3, Abs. 2 Buchstabe c) dieses Abschnittes der Leistungsbeschreibung).

(2) Aufgrund wechselnder Verkehrsverhältnisse gelten Fahrten auf ihrem weiteren Verlauf noch als pünktlich, wenn nicht mehr als 5 Minuten vom Fahrplan abgewichen wird. Ein Fahren vor Plan ist jedoch auszuschließen und führt zu einer Minderung nach Anlage 4.0.

(3) Fahrten mit Verspätungen ab 5 Minuten gelten als unpünktlich. Soweit sie keine Konsequenzen in der Anschluss-Sicherung gem. Kap. 9 haben und nicht gemäß der Definition in Kap. 7.2 unter Abs. (3) als regelmäßig und dauerhaft einzustufen sind, sind sie jedoch grundsätzlich folgenlos und rechtfertigen keine Nachbesserungsansprüche des Fahrgastes oder des Aufgabenträgers.

(4) Fahrten mit Verspätungen von mehr als 15 Minuten gelten als Betriebsstörung nach Kap. 8 und lösen gegebenenfalls die dort beschriebenen Maßnahmen aus.

(5) Zur Gewährleistung eines Höchstmaßes an Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit sind dem Fahrpersonal alle notwendigen Dienstunterlagen zur Verfügung zu stellen. In den Dienstunterlagen hat das Verkehrsunternehmen die verbindlichen Fahrplandaten umzusetzen. Sie beinhalten den Dienst des Fahrpersonals von Schichtbeginn bis Schichtende unter Angabe

☞ der zu bedienenden Linie/n und Kurse

☞ aller zu bedienenden Haltestellen im Kursverlauf mit den zugeordneten planmäßigen Abfahrtszeiten. Wird auf die Angabe aller Haltestellen verzichtet und werden dafür nur bestimmte Haupthaltestellen im Kursverlauf benannt, so ist durch geeignete andere Maßnahmen sicherzustellen, dass das Fahrpersonal die Abfolge aller Haltestellen und die jeweiligen Abfahrtszeiten kennt.

☞ der Verknüpfungspunkte zur Anschluss-Sicherung und der dort bestehenden Anschlussbindungen und Wartezeitregelungen;

☞ weiterer wichtiger Informationen für das Fahrpersonal nach Erfordernis.

(6) Die Nicht- oder Mindererfüllung der im Rahmen der geforderten zuverlässigen Verkehrsbedienung vereinbarten Leistungen führt zur Minderung der Vergütung. Die für pauschalierte Minderungen der Vergütung im Rahmen der Betriebsdurchführung in Betracht kommenden Tatbestände werden in Anlage 4.0 geregelt.

## 8. Betriebsstörungsmanagement

### 8.1 Grundsätzliches

(1) Das Verkehrsunternehmen trägt dafür Sorge, dass die vereinbarte Betriebsleistung auf der Grundlage des aktuellen Fahrplans, der Tarif- und Beförderungsbestimmungen sowie der Qualitätsanforderungen in zuverlässiger und ordnungsgemäßer Weise erbracht und die ihm nach dem Personenbeförderungsgesetz obliegende Betriebs- und Beförderungspflicht (§§ 21, 22 PBefG) beachtet wird.

(2) Sollte es dennoch zu einer Betriebsstörung kommen, hat das Verkehrsunternehmen alle Maßnahmen zu ergreifen, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten (Betriebsstörungsmanagement).

Definitionen: Als Betriebsstörung gelten der Ausfall einer fahrplanmäßig geschuldeten Leistung, sowie Verspätungen von mehr als 15 Minuten oder Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.

(3) Im Falle einer Betriebsstörung nach Kap. 8.2 lit. a) oder b) hat das Verkehrsunternehmen sicher zu stellen, dass der Fahrgast sein Fahrziel in bestimmter Frist erreicht. Dies ist gegebenenfalls auch dadurch zu gewährleisten, dass dem Fahrgast eine Ersatzbeförderung zur Verfügung gestellt wird.

(4) Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der in Anlage 4.0 festgelegten Fristen gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast den Disponenten oder das Fahrpersonal über die Betriebsstörung informiert und diesen/dieses um Abhilfe ersucht und das Fahrtziel innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 liegt. Liegt das eigentliche Fahrtziel des Fahrgastes außerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 gelegenen Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes. Zusätzlich können die in Anlage 4.0 festgelegten Minderungen wirken.

## 8.2 Arten der Betriebsstörung

### a) Betriebsstörungen im Risikobereich des Verkehrsunternehmens

Im Risikobereich des Verkehrsunternehmens liegen alle Betriebsstörungen insbesondere bezüglich des Fahrzeugs und des Fahrpersonals, die im Betriebsalltag auftreten können und denen der Unternehmer durch angemessene Reservehaltung gem. Kap. 8.3 unverzüglich abhelfen muss. Dies umfasst insbesondere die folgenden Fälle:

- einzelne Fahrt kann nicht fortgesetzt werden, z.B. durch Unfall, Panne, Motorschaden
- oder aufgrund von Verkehrsbehinderungen oder plötzlicher Erkrankung von Fahrgästen.
- ungeplanter Ausfall einzelner Fahrpersonale z.B. durch plötzliche Erkrankung
- Wagen hat Haltestelle nicht bedient, falschen Linienweg befahren
- verkehrsbedingte Verspätungen von mehr als 15 Minuten
- Verspätungen, die dazu führen, dass Anschlüsse nicht mehr gehalten werden können.
- Fahrzeugkapazität unzureichend aufgrund unvorhersehbarem, starken Fahrgastandrang

### b) Betriebsstörungen außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens

Außerhalb des Risikobereiches des Verkehrsunternehmens liegen Betriebsstörungen, die die Befahrbarkeit des Linienweges betreffen und vorübergehender Natur sind. Auch diesen muss das Verkehrsunternehmen durch eine angemessene Ersatzbedienung gem. Kap. 8.3 unverzüglich abhelfen. Dies umfasst folgende Fallgruppen:

#### i. absehbare, d.h. planbare Betriebsstörungen

Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von

- Sportveranstaltungen,
- angemeldeten Demonstrationen,
- Festveranstaltungen,
- Baumaßnahmen im öffentlichen Straßenraum,
- sonstigen angekündigten verkehrspolizeilichen Anordnungen.

#### ii. unvorhersehbare, nicht planbare Betriebsstörungen

Hierunter fallen Straßensperrungen und Umleitungen, sowie deren Folgewirkungen wie Verkehrsbehinderungen und Stauungen auf dem verbleibenden Straßennetz, insbesondere in Folge von

- Einsätzen von Feuerwehren, Rettungsdiensten und Bergungskräften;
- Unwettern wie Starkregen, Hagelschlag, Sturm und Orkan;
- Folgewirkungen von Unwetterereignissen, wie umgestürzte Bäume, Hangrutsch, vereiste Fahrbahnen und Hochwasser;

- plötzlichem Einbruch winterlicher Witterung mit starkem Schneefall, starker Straßenglätte oder Schneeverwehungen (bis zur Abhilfe durch Räum- und Streudienste der zuständigen Straßenverwaltungen);
- unangemeldeten Demonstrationen;
- sonstigen kurzfristigen verkehrspolizeilichen Anordnungen.

### iii. außergewöhnliche Betriebsstörungen in Folge höherer Gewalt

Betriebsstörungen in Folge höherer Gewalt sind Betriebsstörungen, die das Unternehmen nicht abwenden und für die es keine Vorsorge treffen kann. Ereignisse höherer Gewalt liegen insbesondere in den folgenden Fällen vor:

- Katastrophenfall gemäß Katastrophenschutzgesetz,
- Sabotage oder Terrorakte,
- Allgemeine Streiks und Aussperrungen,
- epidemische Erkrankung des Fahrpersonales in großem Ausmaß,
- unabwendbarer, plötzlicher Untergang der notwendigen Betriebsmittel in großem Ausmaß, etwa durch Brand, Wasserschaden etc.

## 8.3 Betriebs- und Beförderungspflicht

(1) Bei Betriebsstörungen nach Kap. 8.2 lit. a) und b) bleibt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG weiter bestehen und muss durch Ersatzmaßnahmen soweit als möglich ordnungsgemäß erfüllt werden.

(2) Im Falle von Betriebsstörungen, welche das Fahrzeug oder das Fahrpersonal betreffen gelten folgende Regelungen:

a) Bei Ausfall eines Linienfahrzeuges oder eines Fahrpersonales ist unverzüglich ein Ersatzfahrzeug/Ersatzpersonal einzusetzen. Die Ersatzgestellung erfolgt innerhalb von 30 Minuten nach Auftreten der Betriebsstörung. Innerhalb dieser Frist muss ein Ersatzfahrzeug/Fahrpersonal dort einsetzen, wo das Linienfahrzeug/Fahrpersonal ausgefallen ist und die Fortsetzung der Fahrt entlang des fahrplanmäßigen Linienweges des Kurses übernehmen, um die Weiterbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen. Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen.

b) Bei hoher Verspätung eines Linienfahrzeuges ist ebenfalls unverzüglich eine Ersatzbeförderung der Fahrgäste zu gewährleisten. Hierbei muss sichergestellt werden, dass den betroffenen Fahrgästen spätestens 30 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit eine Ersatzbeförderung gewährt wird. Die Ersatzbeförderung kann auch mit Taxen, Kleinbussen etc. hergestellt werden, sofern die eingesetzten Fahrzeuggrößen zur Beförderung aller betroffenen Fahrgäste ausreichen.

c) Ein Verspätungsübertrag auf folgende, vom ausgefallenen/aufgehaltenen Fahrzeug im Rahmen des regulären Fahrzeugumlaufs zu bedienenden Kurse/Fahrten ist ggfl. durch den Einsatz eines zusätzlichen Ersatzfahrzeuges auszuschließen.

d) Damit der Disponent/die Betriebsleitstelle kompetente Auskünfte an betroffene Fahrgäste geben kann, ist er/sie über Betriebsstörungen vom Fahrpersonal unverzüglich zu informieren, wenn es zu Verspätungen von mehr als 15 Minuten kommt.

e) Es gelten die Regelungen zur Anschlussicherung nach Kapitel 9.

(3) Im Falle von Betriebsstörungen, welche den zu befahrenden Linienweg betreffen, gelten die folgenden Regelungen:

a) Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen vorübergehender Natur (gem. Kap. 8.2. lit. b) Ziff. i.) z.B. infolge Straßenbaumaßnahmen oder Veranstaltungen) hat das Verkehrsunternehmen mit Zustimmung des Aufgabenträgers das Betriebsprogramm anzupassen und geeignete Lösungsvorschläge zur (weitgehenden) Aufrechterhaltung des Fahrplans zu erarbeiten. Das Verkehrsunternehmen informiert das Fahrpersonal und die Fahrgäste spätestens 4 Tage vor dem Eintritt der Betriebsstörung über deren Art und Umfang sowie über etwaige Folgemaßnahmen. Das Verkehrsunternehmen gibt entsprechende Presseinformationen an die lokale Presse heraus und pflegt die Informationen über ein vom Aufgabenträger bereit gestelltes Content-Management-System unverzüglich ins Internet ein. Soweit Abfahrtspläne für die Haltestellen geändert werden müssen, werden diese vom Verkehrsunternehmen hergestellt und an der Haltestelle fristgerecht angebracht sowie unmittelbar nach Beendigung der Maßnahme wieder entfernt.

b) Bei nicht planbaren Betriebsstörungen (gem. Kap. 8.2. lit. b) ziff. ii) wird das Verkehrsunternehmen während der Dauer der Betriebsstörung von der Pflicht, die Verkehrsleistung auf dem nicht-befahrbaren Streckenabschnitt zu erbringen, befreit, hat aber in Abstimmung mit dem Aufgabenträger eine Bedienung auf den weiterhin erreichbaren Streckenabschnitten sicherzustellen, auch wenn diese nur über weiträumige Umleitungen erreichbar sein sollten. Als maximal zumutbar für die Durchführung einer Notbedienung gilt ein Umweg von bis zu zehn Kilometern je Fahrt. Der geltende Fahrplan ist dabei soweit als möglich sicherzustellen. Ein Abfahren an Haltestellen vor der planmäßigen Abfahrtszeit ist unzulässig. Sofern sich zum Zeitpunkt des Abbruchs des Fahrbetriebes Fahrgäste im Wagen und an Haltestellen befinden, hat das Fahr- und Betriebspersonal dafür Sorge zu tragen, dass diese durch die Aufgabe der Weiterbeförderung keiner Gefährdung ausgesetzt sind. Der Fahrgast muss – insbesondere im Falle besonders schutzbedürftiger Personen - gegebenenfalls an einem sicheren und wettergeschützten Ort bis zur Wiederaufnahme des Fahrbetriebes untergebracht werden (Mitnahme zum Betriebshof, Verbleib auf dem Fahrzeug, Übergabe an Polizeistation). Dem Fahrgast ist in diesem Falle die Möglichkeit zu eröffnen, über Mobiltelefon oder über die Leitstelle des Verkehrsunternehmens Kontakt mit Angehörigen usw. aufzunehmen. Der fahrplanmäßige Betrieb ist unverzüglich nach Entfallen der Betriebsstörung wieder aufzunehmen. Sofern auf Abschnitten keine Notbedienung stattfinden konnte, ist unverzüglich nach dem Entfallen des Grundes für die Betriebsstörung eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste sicherzustellen.

c) Es gelten die Regelungen zur Anschlussicherung nach Kapitel 9, im Falle von planbaren Betriebsstörungen nach Kap. 8.2. lit. b) Ziff. i. auf Basis des mit dem Aufgabenträger abgestimmten und angepassten Betriebsprogramms.

(4) Bei außergewöhnliche Betriebsstörungen in Folge höherer Gewalt gem. Kap. 8.2. lit. c) entfällt die Betriebs- und Beförderungspflicht des Verkehrsunternehmens nach §§ 21 und 22 PBefG soweit durch das Einwirken der höheren Gewalt die Unmöglichkeit der Leistungserfüllung bewirkt wird. Soweit nur Teile der vertragsgegenständlichen Linien oder Betriebsmittel betroffen sind, gelten die Regelungen nach Kap. 8.3 Abs. 3, lit. b) im Rahmen der dem Verkehrsunternehmen verbliebenen Möglichkeiten weiter (Pflicht zur Notbedienung).

## 9. Anschlusssicherung

### 9.1 Grundsätzliches

- (1) Das Verkehrsunternehmen stellt sicher, dass die in Anlage 1.1 dargestellten Anschlussverbindungen auch im Verspätungsfalle gewährleistet werden unter Beachtung der dort festgelegten Regelungen.
- (2) Die Verkehrsmittel des vertragsgegenständlichen Verkehrs, die einen Anschluss aufzunehmen haben, sind verpflichtet, mindestens 5 Minuten auf das verspätete Zubringer-Verkehrsmittel zu warten, sofern in Anlage 1.1 nichts anderes vorgeschrieben ist.
- (3) Die Anschlussverbindungen nach Anlage 1.1, die dort festgelegten Regelungen zu Wartezeiten, sowie Angaben zur Anschluss-Kommunikation sind in die Dienstunterlagen des Fahrpersonales nach Kap. 7.3 Abs. (5) aufzunehmen.
- (4) Besteht bereits Sichtkontakt mit dem verspäteten zubringenden Verkehrsmittel, ist der Anschluss sicherzustellen, auch wenn die maximal einzuhaltende Wartezeit bis zur Ankunft des Anschlussverkehrsmittels bzw. der aufzunehmenden Anschlussreisenden voraussichtlich überschritten wird.

### 9.2 Verantwortlichkeiten

- (1) Die Verantwortung zur Sicherstellung der Wegekette besteht für das Fahrpersonal sobald der Fahrgast den Umsteigewunsch bzw. das Fahrtziel mitteilt. Bei einer sich aufgrund einer Verspätung abzeichnenden Anschluss-Gefährdung hat das Fahrpersonal per Mikrofon und Lautsprecher im Fahrzeug nachzufragen, ob sich Anschluss-Fahrgäste im Fahrzeug befinden.
- (2) Das Fahrpersonal hat die Fahrgäste unverzüglich über eingeleitete Maßnahmen zur Anschluss-Sicherung zu informieren und das Ergebnis seiner Bemühungen mitzuteilen (Anschluss wartet / wartet nicht, Modalitäten etwaiger Ersatzbeförderungen, Hinweise auf Ausweichverbindungen usw.).
- (3) Eine betriebliche Anschlusskommunikation hat nicht stattzufinden, wenn die Fahrt fahrplanmäßig durchgeführt wird oder durch die Verspätung kein Anschluss gefährdet ist.
- (4) Hat das zubringende Verkehrsmittel eine derart hohe Verspätung, dass der fahrplanmäßige Anschluss nicht rechtzeitig erreicht werden kann, ist dies per Betriebs- oder Mobilfunk dem Anschluss-Verkehrsmittel bzw. dessen Disponenten/Betriebsleitstelle mitzuteilen. Diese Pflicht besteht auch dann, wenn noch kein Umsteiger zugestiegen ist. Sobald ein Umsteiger zusteigt, ist dies unverzüglich dem Anschluss-Verkehrsmittel bekannt zu geben. Kann der Anschluss nicht sichergestellt werden, hat das Fahrpersonal des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels in Absprache mit seinem Disponenten Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen. Sollte bis zur letzten Haltestelle vor dem Verknüpfungspunkt kein Umsteiger zusteigen, ist dem Anschluss-Verkehrsmittel die Abfahrt freizugeben.

(5) Das den Anschluss aufnehmende Verkehrsmittel hat im Rahmen der Wartezeitvorschrift auf das als verspätet gemeldete (zubringende) Verkehrsmittel zu warten. Wird diese überschritten und ist eine längere Wartezeit aus betrieblichen Gründen nicht möglich, ist dies dem zubringenden Verkehrsmittel unverzüglich mitzuteilen. Damit wird die Verantwortung für die Sicherstellung der Wegekette auf das zubringende Verkehrsmittel übertragen. In Absprache mit seinem Disponenten hat das Fahrpersonal des zubringenden Verkehrsmittels sodann unverzüglich Maßnahmen zur Weiterbeförderung des Fahrgastes zu treffen.

(6) Ist eine Kommunikation mit dem Anschlussverkehrsmittel nicht möglich, da dieses von einem anderen Betreiber betrieben wird, der keine Erreichbarkeit des Anschlussverkehrsmittels, seiner Betriebsleitstelle oder seines Disponenten über Telefon ermöglicht, erlöschen die entsprechenden Kommunikationspflichten. Das Verkehrsunternehmen des (verspäteten) zubringenden Verkehrsmittels bleibt jedoch weiterhin verantwortlich für die ordnungsgemäße Weiterbeförderung seiner Fahrgäste.

(7) Der Fahrgast ist darüber zu informieren, auf welche Weise seine Weiterbeförderung erfolgt, wenn an dem Verknüpfungspunkt die reguläre Anschlussverbindung nicht gewährleistet werden kann.

(8) Das Fahrpersonal ist verpflichtet, Umsteigehaltstellen über das Bordmikrofon anzusagen. Dabei sind die Liniennummer und das Fahrziel der Anschlussverbindung mitzuteilen.

### 9.3 Folgen eines Anschlussversäumnisses

(1) Bei Versäumnis der Herstellung eines fahrplanmäßigen Anschlusses – z.B. aufgrund von Verspätungen oder aus organisatorischen / kommunikationstechnischen Mängeln – ist vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 30 Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt des Anschlussverkehrsmittels eine Ersatzbeförderung für die betroffenen Fahrgäste zu organisieren.

(2) Der Anspruch des Fahrgastes auf eine zeitnahe Weiterbeförderung (Ersatzbeförderung) wird auf Ziele innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 begrenzt. Liegt das eigentliche Fahrtziel des Fahrgastes außerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2, so erstreckt sich die Ersatzbeförderungspflicht nur bis zur nächsten innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 gelegenen Verknüpfungsstation mit einem weiterführenden Verkehrsmittel in Richtung des angestrebten Fahrtzieles des Fahrgastes.

(3) Wird die Ersatzbeförderung nicht innerhalb der festgelegten Frist gewährleistet, kann der Fahrgast auf Kosten des Verkehrsunternehmens ein Taxi nehmen, soweit der Fahrgast das Fahrpersonal über seinen Umsteigewunsch oder das Fahrziel bei Fahrtantritt bzw. bei Bekanntwerden der sich abzeichnenden Anschlussgefährdung ausdrücklich informiert hat, eine gültige Fahrkarte für die betreffende Verbindung aufweist und das Fahrtziel innerhalb des Liniennetzes nach Anlage 1.2 liegt.

## 10. Beschwerdemanagement

### 10.1 Grundsätze

(1) Zur Förderung der Kundenzufriedenheit und zur Beseitigung von Mängeln in der ÖPNV Dienstleistung wird ein förmliches Verfahren für Hinweise, Beschwerden und Anregungen eingeführt (Beschwerdemanagement).

(2) Das Beschwerdemanagement dient nicht dazu, Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens abzustrafen, es soll vielmehr im Sinne der Qualitätssicherung dazu beitragen, Mängel zu erkennen und zu beseitigen. Um dieses Ziel zu erreichen, wirken Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger auf der Grundlage des im Folgenden beschriebenen Verfahrens vertrauensvoll zusammen.

### 10.2 Aufnahme von Beschwerden

(1) Es ist zu ermöglichen, dass Hinweise, Beschwerden und Anregungen von den Fahrgästen direkt beim Verkehrsunternehmen vorgebracht werden können. Die Annahme von Beschwerden ist per Telefon, Fax und Email sicher zu stellen. Auch das Fahrpersonal ist grundsätzlich zur Entgegennahme von Beschwerden verpflichtet. Die Bearbeitung der eingegangenen Hinweise, Beschwerden und Anregungen obliegt dem Verkehrsunternehmen.

(2) Der Kunde hat einen Anspruch, dass sein Anliegen ernst genommen wird und er binnen einer angemessenen Frist (s.u.) eine Nachricht vom Ergebnis erhält.

(3) Soweit das Fahrpersonal im direkten Kundenkontakt oder nach Rückfrage bei der Betriebsleitstelle / dem Disponenten des Verkehrsunternehmens ein für den Kunden zufriedenstellendes Ergebnis herbeiführen kann, sind keine weitergehenden Maßnahmen im Sinne des Beschwerdemanagements zu ergreifen.

(4) Ist der Sachverhalt nicht sofort zu klären oder erfordert eine Klärung weitergehende Prüfungen, ist dem Fahrgast vom Fahrpersonal eine "Kontaktkarte" mit der Adresse und Telefonnummer des Verkehrsunternehmens zu übergeben. An diese kann sich der Kunde mit seiner Eingabe wenden. Unter der angegebenen Telefonnummer muss während der gesamten Betriebszeit ein kompetenter Ansprechpartner zur Entgegennahme der Beschwerden erreichbar sein.

### 10.3 Verfahren

(1) Telefonisch, schriftlich oder mündlich vorgebrachte Hinweise, Anregungen und Beschwerden werden grundsätzlich auf einem dafür vom Verkehrsunternehmen zu entwickelnden Formblatt vermerkt und unverzüglich bearbeitet. Jeder Vorgang erhält eine Bearbeitungsnummer.

(2) Der Aufgabenträger bzw. die KVG Lippe mbH erhalten eine Kopie der ausgefüllten Formblätter, auf denen auch die Form der Abhilfe der Beschwerde zu dokumentieren ist.

(3) Der Einreicher der Beschwerde, des Hinweises oder der Anregung ist vom Prüfungsergebnis grundsätzlich innerhalb von 7 Arbeitstagen schriftlich zu informieren. Ist ein abschließender Bescheid nicht möglich, so ist dem Beschwerdeführer spätestens nach 7 Arbeitstagen eine Zwischennachricht zu erteilen.

(4) Sollte das Verkehrsunternehmen nicht angemessen innerhalb der vorgegebenen Fristen auf eine Kundenbeschwerde reagieren bzw. keine ordnungsgemäße Entgegennahme der Beschwerde ermöglichen, so haben die Fahrgäste die Möglichkeit, ihre Beschwerde bei der KVG Lippe mbH vorzubringen.

(5) Die KVG Lippe fordert bei Anrufung durch den Kunden unverzüglich eine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens ab, die innerhalb von 3 Arbeitstagen an die KVG Lippe zu erfolgen hat.

(6) Liegt nach Ablauf von 3 Arbeitstagen die Stellungnahme des Verkehrsunternehmens nicht vor, wird dieses an die umgehende Bearbeitung erinnert. Liegt nach weiteren 3 Arbeitstagen immer noch keine Stellungnahme des Verkehrsunternehmens vor, benachrichtigt die KVG Lippe den Kunden unter Zugrundelegung der ihr vorliegenden Erkenntnisse über den Umgang mit seiner Beschwerde/Anregung.

## 10.4 Abschluss des Verfahrens und weitere Veranlassung

(1) Das Verfahren wird mit der Benachrichtigung an den Einreicher abgeschlossen. Die Benachrichtigung kann darin bestehen, dass

- \* die Anregung dankend aufgenommen und geprüft wurde und umgesetzt oder nicht umgesetzt werden kann.
- \* die Prüfung kein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens / Personals hat erkennen lassen.
- \* der Fall nicht mehr aufgeklärt werden kann, weil sich widersprechende Aussagen vorliegen
- \* die Prüfung ein Fehlverhalten des Verkehrsunternehmens / Personals ergeben hat und dies im Rahmen der Qualitätssicherung Maßnahmen auslöst.

(2) Wenn im Rahmen des o.g. Verfahrens durch den Aufgabenträger ein Verstoß gegen die in den Vergabeunterlagen formulierten Pflichten des Verkehrsunternehmens festgestellt wird, greifen die dort festgelegten Vertragsstrafen bzw. Minderungen der Leistungsvergütung.

(3) Über die Festsetzung der Vertragsstrafe/Minderung der Leistungsvergütung wird das Verkehrsunternehmen unverzüglich unterrichtet.