

Anlage 5

Qualitätsstandards

zu den Busverkehrsleistungen
im Linienbündel IV
im Kreis Lippe



Aufgabenträger

Kreis Lippe
Felix-Fechenbach-Straße 5
32756 Detmold

Inhaltsverzeichnis

1.	Beschreibung des Verkehrs	3
2.	Fahrzeuge	3
2.1	Sicherheit	3
2.2	Fahrzeugtypen (=Bustypen)	4
2.3	Korrektur Fahrzeugsatz	4
2.4	Ausrüstung von Fahrzeugen mit Funkgeräten zur Lichtsignalsteuerung	5
2.5	Datenlieferung zur Echtzeitinformation	5
2.6	Technik-Komponenten E-Ticketing-Systeme / Zählssysteme	5
2.7	Sauberkeit und Schadensfreiheit	5
3.	Haltestellen	6
3.1	Bedienung von Haltestellen	6
3.2	Zuständigkeiten / Kostentragung	7
4.	Anforderungen an das Personal	7
4.1	Grundsätzliche Anforderungen	7
4.2	Kleidung	7
5.	Betriebsstätte, Betriebsleiter (BOKraft)	8
6.	Betriebsleitstelle / Disponent	8
7.	Fahrplanwesen	9
8.	Zusammenarbeit und Informationspflichten	9

Anlagenverzeichnis

1. Beschreibung des Verkehrs

Anlage 1.1 Linienverzeichnis

2. Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

Anlage 2.0 Anforderungen an die Fahrzeuge

Anlage 2.1 Erfassung der Sauberkeit und Schadensfreiheit von Bussen

3. Anforderungen an Haltestellen

Anlage 3.0 Anforderungen an die Aushangfahrpläne

4. Anforderungen an die Qualität der Betriebsabwicklung

Anlage 4.0 Minderleistungen im Rahmen der Betriebsabwicklung

Anlage 4.1 Austausch-Format für die Übermittlung von Fahrplandaten

1. Beschreibung des Verkehrs

Das Linienbündel IV umfasst die folgenden Verkehrslinien:

700	Lemgo - Dörentrup - Barntrop - Bad Pyrmont
800	Barntrop - Alverdissen - Bösingfeld - Hillentrup - Dörentrup - Lemgo
801	Bösingfeld - Almene - Silixen/Bremke - Krankenhagen - Rinteln
802	Bösingfeld - Schwelentrup - Dörentrup - Lemgo
803	Bösingfeld - Ullenhausen - Alverdissen – Reine
804	Bösingfeld - Hummerbruch/Ullenhausen - Barntrop
805	Bösingfeld - Goldbeck - Meierberg - Hagendorf - Rott - Bremke - Silixen - Laßbruch - Almene - Bösingfeld
807	Stadtverkehr Barntrop: Barntrop - Alverdissen - Sonneborn - Barntrop
809	(Hameln-) Griesem - Sonneborn - Barntrop
810	Ortsverkehr Extertal
834	Bösingfeld - Grunenhagen-Groß Berkel (- Hameln)
900	(ALF) Barntrop – Sommersell – Bega – Dörentrup - Struchtrup – Hohensonne
911	Blomberg - Istrup - Großenmarpe - Cappel - Detmold
912	Barntrop - Selbeck - Großenmarpe - Detmold
920	Schulverkehr Barntrop
921	Lemgo - Dörentrup

Das Verkehrsangebot ergibt sich aus den in **Anlage 1.1** dokumentierten Antrags-Fahrplänen, die gegebenenfalls gemäß nachstehendem **Kapitel 7** in Übereinstimmung mit den Regelungen aus dem ergänzenden Dokument zur Vorabbekanntmachung Ziffer 2.4 aktualisiert werden.

2. Fahrzeuge

2.1 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 Sicherheitsausrüstung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Während der Wintermonate November, Dezember, Januar, Februar und März sind Winterreifen mit „M+S“-Kennzeichnung aufzuziehen¹. 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 Vertragsstrafen 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 Es werden auch Bereifungen mit abweichender oder ohne Kennzeichnung akzeptiert, wenn für diese gleichwertige Wintereigenschaften belegt werden.

2.2 Fahrzeugtypen (=Bustypen)

- (1) Es müssen die in den Fahrplänen festgelegten Mindest-Fahrzeuggrößen eingesetzt werden. Der Einsatz größerer Fahrzeuge ist jederzeit zulässig. Für die verschiedenen Fahrzeugtypen gelten dabei die folgende Mindestanforderungen:

Fahrzeuggröße	Sitzplätze*	Fahrgast- plätze
12-m-Linienbus Niederflur / Low-Entry	mind. 37	mind. 83
12-m- Linienbus Niederflur / Low-Entry	mind. 37	mind. 83
15-m- Linienbus Niederflur / Low-Entry	mind. 45	mind. 110
Gelenkbus** Niederflur / Low-Entry	mind. 50	mind. 130
Minibus Niederflur / Low-Entry	mind. 10	mind. 20

* inkl. Klappsitze, soweit mit gepolsteter Rückenlehne ausgestattet

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

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

- (2) Werden Fahrzeug mit unzureichender Kapazität eingesetzt, so greifen Vertragsstrafen je fehlendem Sitz- bzw. Fahrgastplatz nach **Anlage 2.0**.
- (3) Von o.g. Werten 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.

2.3 Korrekter Fahrzeugeinsatz

- (1) Die in **Anlage 2.0** für den jeweiligen Bustyp festgelegten technischen Einrichtungen müssen stets funktionsfähig und betriebsbereit sein; Störungen sind unverzüglich zu beseitigen.
- (2) Die zum Einsatz auf den vertragsgegenständlichen Linien vorgesehenen Fahrzeuge sind dem Aufgabenträger spätestens zu Betriebsbeginn mitzuteilen. Während der Laufzeit sind dem Aufgabenträger Veränderungen des eingesetzten Fuhrparks unverzüglich anzuzeigen.
- (3) 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**.
- (6) Der Einsatz eines Fahrzeugs vom Typ A anstelle eines Fahrzeugs der Typ B ist zulässig, nicht aber umgekehrt.

2.4 Ausrüstung von Fahrzeugen mit Funkgeräten zur Lichtsignalansteuerung

Alle Fahrzeuge, die regelmäßig im Stadtgebiet Detmold eingesetzt sind, müssen mit vom Bordrechner/Drucker ansteuerbaren, geeigneten Funkgeräten zur Lichtsignalansteuerung auf dem Stadtgebiet Detmold ausgerüstet.

2.5 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 werden einem 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.

2.6 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 sind und eingesetzt werden können.

2.7 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 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 zeitnah 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 Vertragsstrafen angesetzt.

3. Haltestellen

3.1 Bedienung von Haltestellen

- (1) Die Bedienung der Haltestellen richtet sich nach dem vorgegebenen Fahrplan. Während der Konzessionslaufzeit 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.
- (2) 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 das Verkehrsunternehmen.
- (3) 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.
- (4) Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren. Das Anhalten kann unterbleiben, wenn kein Fahrgast an der Haltestelle zum Einsteigen wartet und kein Fahrgast im Bus seinen Ausstiegswunsch mitgeteilt hat. Ortsunkundigen ist auf Wunsch die Ankunft an der von ihnen gewünschten Ausstiegshaltestelle rechtzeitig vorher über Mikrofon anzukündigen, soweit keine automatische Haltestellenansage verfügbar ist.
- (5) Das Vorbeifahren an einer Haltestelle ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste dort ein- oder aussteigen wollen, führt zu einer fallbezogenen Vertragsstrafe gemäß **Anlage 4.0**.
- (6) Ebenso führt die Nichtbedienung von Haltestellen aufgrund von außerplanmäßigen Linienwegsabweichungen zu einer fallbezogenen Vertragsstrafe gemäß **Anlage 4.0**, und zwar unabhängig davon, ob dort bei der betreffenden Fahrt tatsächlich Fahrgäste ein- oder aussteigen wollten.

3.2 Zuständigkeiten / Kostentragung

- (1) Der Aufgabenträger stellt über die KVG Lippe mbH bzw. die SVD GmbH die Bereitstellung der erforderlichen gesetzlichen Haltestellenausstattung gem. § 32 BOKraft sicher. Die Einrichtungen verbleiben im Eigentum der KVG Lippe mbH bzw. der SVD GmbH. 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.
 - b) unverzügliche Meldung von Beschädigungen der Haltestelleneinrichtung an die KVG Lippe mbH bzw. SVD GmbH.
 - c) unverzüglicher Ersatz von entnommenen oder beschädigten Aushangplänen nach Bekanntwerden.

4. Anforderungen an das Personal

4.1 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.
- (2) An das Fahrpersonal gelten folgende 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 bzw. des Nachfolgetarifes kennen.
 - Vom Fahrpersonal wird ein kundenfreundliches und serviceorientiertes Verhalten erwartet.

4.2 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 Kategorie A 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.

5. Betriebsstätte, Betriebsleiter (BOKraft)

Wegen der besonderen Sorgfaltspflicht, die mit der Schülerbeförderung verbunden ist, führt das Verkehrsunternehmen mindestens eine Betriebsstätte mit Sozialeinrichtungen, Werkstatt und Fahrzeugwaschanlage im Verkehrsgebiet oder in mittelbarer Nähe des Verkehrsgebietes. 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. Das Abstellen von Fahrzeugen auf öffentlichen Flächen ist unzulässig.

6. 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 15 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 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 vorgegebener Zeit erreicht werden kann, wird eine Vertragsstrafe nach **Anlage 4.0** festgesetzt.

7. Fahrplanwesen

- (1) Die Verwaltung und Aktualisierung der Fahrpläne ist Sache des Verkehrsunternehmens.
- (2) 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.
- (3) 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 Auftraggeber bzw. von diesem beauftragte Dritte (=Empfänger der Daten) gewährleisten, ist zulässig, sofern dazu seitens der Empfänger der Daten keine neuen Schnittstellen zu programmieren sind.
- (4) 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.

8. Zusammenarbeit und Informationspflichten

Die Weiterentwicklung des verkehrlichen Angebotes für die Dauer der Vertragslaufzeit bedarf der wechselseitigen Information und Zusammenarbeit der Vertragspartner.

Das VU verpflichtet sich gegenüber dem Aufgabenträger zur vollständigen, zutreffenden und pünktlichen Lieferung der folgenden Berichte und Informationen zum Linienbündel IV.

- vor Beginn Fahrplanjahr:
 - Bereitstellung Fahrplandaten (Soll-Daten)
 - Geplante einzusetzende Fahrzeuge (Datum Erstzulassung, EuroNorm)
 - Geplante einzusetzende Fahrpersonale (mit Datum Prüfung nach BKrFQG und Schulung Kundenorientierung)
- Laufend während Fahrplanjahr:
 - Änderungen gegenüber der vor Beginn des Fahrplanjahres mitgeteilten tatsächlichen Verhältnisse
- Nach Ende Fahrplanjahr bis zum 31.3. des Folgejahres:

- die tatsächlich gefahrenen Kilometer (Ist-Daten) im Vergleich zum geplanten Fahrplanangebot (Soll-Daten)
- die auf den eigenwirtschaftlichen Linien erzielte Nachfrage
- die nach Fahrkartenarten aufgeschlüsselten Fahrgelderlöse und Einnahmensurrogate (§ 148 SGB IX) für das vorangegangene Jahr
- die weiteren Mindeststandards der Vorinformation bzw. verbindlichen Zusicherungen (Soll-Daten) sowie die entsprechend tatsächlich erreichten Standards (Ist-Daten)

Der AT oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, etwa durch Stichproben im Verkehrsgebiet die angegebenen Daten zu verifizieren. Die Nachweispflicht trifft in jedem Fall das VU. Der AT oder von diesem beauftragte Dritte sind berechtigt, im Einvernehmen mit dem Verkehrsunternehmen Fahrgastbefragungen und -zählungen auf den eigenwirtschaftlich genehmigten Linien durchzuführen.

Hat das VU weitergehende verbindliche Zusicherungen über die Mindeststandards aus der Vorabbekanntmachung hinaus angeboten, so hat es auch diese geeignet dem AT und auf deren Verlangen der Genehmigungsbehörde nachzuweisen.

Im Falle akuter Mängel, die ein Abweichen von den Mindeststandards der Vorabbekanntmachung bzw. von weitergehenden verbindlichen Zusicherungen bedeuten, kann der AT weiterführende Erläuterungen, Berichte oder Daten verlangen, sofern sie der Nachvollziehbarkeit des Sachverhaltes dienen.

Der AT ist befugt, sämtliche aufgrund der Berichte des VU oder eigener Erhebungen oder anderweitig gewonnene Informationen mit der Genehmigungsbehörde auszutauschen.