

Anlage 7

zum Nahverkehrsplan 2021 des Zweckverbands Regio-Nahverkehr Freiburg

Vorgaben zur Qualitätssicherung im Busverkehr

Soweit Aufgabenträger Verkehrsleistungen an eigene Verkehrsunternehmen in Form einer Direktvergabe nach Art. 5 Abs. 2 der VO (EG) 1370/2007 (interner Betreiber) vergeben und die Vorgaben dieser Direktvergabe/dieses Dienstleistungsauftrags entsprechende Regelungen enthalten, gehen diese Bestimmungen den nachfolgenden Festlegungen insoweit vor.

1 Allgemeine Vorgaben und Anforderungen an die Betriebsqualität

1.1 Unternehmensübergreifende Zusammenarbeit, Datenübermittlung und Beteiligungen, Mitwirkung an Verkehrserhebungen

Das öffentliche Verkehrsangebot im Verbundraum soll sich dem Nutzer als Komplettangebot präsentieren, bei dem die einzelnen Akteure abgestimmt miteinander agieren. Dies erfordert eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen den Verkehrsunternehmen, aber auch zwischen den Unternehmen, den Aufgaben- und Finanzierungsträgern sowie der Verbundgesellschaft. Die notwendigen Grundlageninformationen sind deshalb durch die Verkehrsunternehmen dem Zweckverband Regio-Nahverkehr Freiburg (ZRF), den Aufgabenträgern und der Regio-Verkehrsverbund Freiburg GmbH (RVF) zur Verfügung zu stellen. Dies umfasst insbesondere folgende Bereiche:

- a) Der RVF ist nach Verbundfördervertrag verpflichtet, die Bereitstellung der Fahrplan- und Angebotsdaten für sein Verbundgebiet sicherzustellen. Die Verkehrsunternehmen liefern entweder ihre Daten direkt an die Datenplattform der Fahrplanauskunft efa-bw oder schließen sich einem anderen Verbundunternehmen an, welches die Datenlieferung übernimmt. Dies ist auch bei unterjährigen Änderungen erforderlich, wenn sich

z.B. die Fahrtroute ändert oder die Lage einer Haltestelle und Fahrtroute und zwar rechtzeitig vor Inkrafttreten der Änderung.

- b) Zur Abschätzung lokaler Erlössituationen sind im Einzelfall Daten von Fahrausweisverkäufen auf bestimmten Linien oder an bestimmten Automaten zu ggf. eingegrenzten Zeitbereichen notwendig. Bei Bedarf stellen die Unternehmen solche Informationen dem RVF zur Verfügung.
- c) Der RVF ist verpflichtet, die Veröffentlichung eines Verbundfahrplans sicherzustellen. Alle Verkehrsunternehmen im RVF haben eine Mitwirkungspflicht. Die Aufgabenträger können verbindliche Vorgaben zur Gestaltung und zu den Mindestangaben im Fahrplan festlegen.
- d) Die Verkehrsunternehmen und der Verbund stellen dem ZRF und den Aufgabenträgern alle für deren Aufgabenerledigung, insbesondere auch für die Beantragung von Fördermitteln Dritter, erforderlichen Betriebs- und Verkehrsdaten nach deren Vorgaben unentgeltlich zur Verfügung. Die erbrachten Leistungen im Linienverkehr werden nach den jeweiligen Vorgaben des RVF und der Aufgabenträger vollumfänglich und kostenfrei diesen gemeldet. Daten aus automatischen Fahrgastzählsystemen (AFZS) oder ähnlichen Systemen sind kostenfrei zur Verfügung zu stellen.
- e) Die Linienbezeichnung hat nach den Vorgaben der Aufgabenträger zu erfolgen. Die Verkehrsunternehmen stimmen die Einführung neuer oder die Änderung bestehender Haltestellen- und Linienbezeichnungen mit dem ZRF und den betroffenen Aufgabenträgern ab, um eine durchgängige, widerspruchsfreie Fahrgastinformation zu gewährleisten.
- f) Um Daten für die Angebotsplanung und die Einnahmeaufteilung zu gewinnen, führen ZRF, Aufgabenträger und RVF oder von diesen beauftragte Institute routinemäßig oder aufgrund besonderer Anforderungen Erhebungen in Bussen und Bahnen im Verbundgebiet durch (Verkehrserhebungen). Die Verkehrsunternehmen unterstützen diese Tätigkeit und erfüllen die hierzu bestehenden Vorgaben. Eventuell notwendiges Erhebungspersonal wird zur Erfüllung der Erhebungsaufgaben unentgeltlich befördert. Die Aufgabenträger, ZRF und RVF sind berechtigt, die erhobenen Daten im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeit zu verwenden, aufzubereiten und auszuwerten.

1.2 Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung

Vorgegebene Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen selbständig zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

Der zuständige Aufgabenträger behält sich vor, jederzeit ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen.

Zu Kontrollen, Zählungen und Erhebungen berechtigt sind alle Mitarbeiter des RVF sowie der zuständigen Abteilung für ÖPNV der Aufgabenträger bzw. von diesen beauftragte Dritte.

Personen, die im Linienverkehr im Besitz eines Berechtigungs- oder Kontrollausweises eines Aufgabenträgers oder des Verbundes sind, ist die kostenfreie Beförderung und Durchführung ihrer Arbeit zu gestatten, zum Beispiel zum Zwecke der Fahrgastzählung oder Fahrgastbefragung.

1.3 Vertrieb

Der Vertrieb der Fahrscheine ist Sache des Verkehrsunternehmens. Es gelten dabei die Regelungen des Regio-Verkehrsverbunds Freiburg (RVF). Soweit für den Vertrieb des BW-Tarifs hiervon abweichende Regelungen bestehen, sind diese zu beachten.

Die Verkehrsunternehmen stellen einen Verkauf von Fahrscheinen im Fahrzeug sicher und halten mindestens eine stationäre Verkaufsstelle je Verkehrsbereich (Linienbündel) in Abstimmung mit den Aufgabenträgern bereit. Verkehrsunternehmen können für mehrere Verkehrsbereiche in Absprache mit den Aufgabenträgern eine gemeinsame Verkaufsstelle betreiben, wenn dies aus vertrieblichen oder wirtschaftlichen Gründen sinnvoll ist. Die Verkaufsstellen müssen gut erreichbar sein. Die Regionalbusunternehmen garantieren die Annahme von Berechtigungsabschnitten für Schülermonatskarten der Aufgabenträger bzw. benachbarter Aufgabenträger. Die Verkehrsunternehmen gewährleisten darüber hinaus die jederzeitige Einhaltung des Fahrscheinvertriebs nach den durch den Verbund definierten Standards („RVF-Vertriebsrichtlinie“). Dies umfasst auch den Umfang der Fahrscheinkontrollen. Alle für die Einführung und Anwendung des RVF-Tarifs sowie für Tarifierpassungen notwendigen Tarifierträge werden von der RVF GmbH im Namen der Verkehrsunternehmen bei den zuständigen Genehmigungsbehörden gestellt. Die Unternehmen setzen geplante Tarifieränderungen in ihren Vertriebssystemen zum Gültigkeitszeitpunkt eigenverantwortlich um.

1.4 Fortschreibung der Fahrpläne

Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt das Verkehrsunternehmen die Fahrpläne für seine Verkehre im Einvernehmen mit dem zuständigen Aufgabenträger weiter

bzw. passt diese den sich verändernden Rahmenbedingungen an. Dies gilt auch bei eigenwirtschaftlichen Verkehren.

Das Verkehrsunternehmen legt dem zuständigen Aufgabenträger bis spätestens 31.3. eines jeden Jahres eine Analyse möglicher Schwachstellen des aktuellen Fahrplanes vor und unterbreitet gleichzeitig entsprechende Anpassungsvorschläge. Bei Wünschen von Gemeinden, Schulen oder Dritten sind diese an die Aufgabenträger zu verweisen.

Das Verkehrsunternehmen hat sich bei Fahrplanänderungen frühzeitig mit allen Betreibern benachbarter Verkehre abzustimmen.

Um die Zuverlässigkeit zu erhöhen, sind bei der Fahrplangestaltung folgende Eckwerte zugrunde zu legen:

- **Bemessung der Fahrzeiten:** Die Fahrzeiten zwischen den einzelnen Haltestellen sind so zu bemessen, dass diese bei normalem Verkehrsaufkommen unter Beachtung aller straßenverkehrsrechtlichen Vorschriften (zul. Höchstgeschwindigkeiten, Vorfahrtregelungen usw.) eingehalten werden können. Bei der Gestaltung von Fahrzeugumläufen und Dienstplänen sind bei Dienstbeginn ausreichende Rüstzeiten einzuplanen. Ferner müssen die Busse mindestens zwei Minuten vor fahrplanmäßiger Abfahrt am Startpunkt bereitstehen. Bei Fahrten mit hohem Fahrgastaufkommen ist dieser Umstand bei der Bemessung der Stellzeiten entsprechend zu berücksichtigen. Es muss sichergestellt sein, dass ausreichend Zeit besteht, Fahrscheinverkauf und Fahrscheinkontrollen ordnungsgemäß vor der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit durchzuführen. Unkontrollierte Zustiege müssen vermieden werden und sind nur ausnahmsweise (z.B. bei erheblichen Verspätungen) zulässig. Die Fahrzeitprofile sind dem Aufgabenträger auf Verlangen vorzulegen.
- **Umsteigezeiten:** Die Umsteigezeit soll 5 Minuten nicht unterschreiten. Umsteigezeiten unter 5 Minuten sind keine sicheren Anschlüsse, da diese bereits bei kleineren Verkehrsstörungen nicht mehr gewährleistet werden können. Soweit aufgrund örtlicher Gegebenheiten (z.B. an größeren Umsteigehaltestellen bei größerer Entfernung zwischen Haltestellenpositionen, Notwendigkeit der Straßenquerung etc.) abweichende (kürze oder längere) Umstiegszeiten angenommen werden können, sind diese nach Abstimmung mit dem zuständigen Aufgabenträger einzuplanen. Die in Anlage 10 zum Nahverkehrsplan 2021 des ZRF enthaltenen Liniensteckbriefe enthalten hierzu im einzelnen Angaben, die im Betrieb zu beachten sind.

- **Fahrzeugmehrbedarf:** Durch die Anwendung der o.g. Eckwerte kann Fahrzeugmehrbedarf entstehen. Dies muss ggf. im Einzelfall in Kauf genommen werden, da die Verlässlichkeit und Wirtschaftlichkeit des ÖPNV sowie die Sicherung der Fahrgeldeinnahmen oberste Priorität haben.

1.5 Fahrbetrieb, Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen

Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten. Insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind. Fahrten, die über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen.

Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache mindestens auf Sprachniveau B1 beherrschen und muss Streckenkunde besitzen.

Das Verkehrsunternehmen ist für die Behebung von Betriebsstörungen unmittelbar zuständig.

Bei absehbaren, d.h. planbaren, Betriebsstörungen werden die Fahrgäste durch das Verkehrsunternehmen informiert.

Bei nicht planbaren Betriebsstörungen ist der zuständige Aufgabenträger über die Ursachen und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Fahrmöglichkeiten.

Zur Sicherung der Durchführung des Betriebes hat das Verkehrsunternehmen ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Ersatzfahrzeugen ermöglicht.

Bei geplanten Straßensperrungen, absehbaren Fahrzeitverlängerungen durch Baumaßnahmen u.ä. werden Ersatzfahrpläne durch das Verkehrsunternehmen erarbeitet und mit dem zuständigen Aufgabenträger abgestimmt.

Die Fahrplanänderungen sind rechtzeitig, d.h. in der Regel mindestens eine Woche vor Inkrafttreten der Änderungen bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen einen Tag nach Bekanntwerden des Ereignisses, durch das Verkehrsunternehmen an die Fahrgäste zu kommunizieren.

1.6 Ersatzbeförderung

Bei Liegenbleiben eines Fahrzeuges wegen technischen Defektes oder Unfall ist eine Ersatzbeförderung der betroffenen Fahrgäste auf Kosten des Verkehrsunternehmens zu gewährleisten. Eine entsprechende Ersatzbeförderung ist auch zu gewährleisten, wenn an Haltestellen ohne Halt vorbeigefahren wird, obwohl ein- oder ausstiegswillige Fahrgäste vorhanden sind, oder fahrplanmäßig anzudienende Haltestellen oder Teilstrecken nicht bedient werden.

Die Ersatzbeförderung gilt als ordnungsgemäß erbracht, wenn sich dadurch die Ankunft der Fahrgäste an ihrem gewünschten Zielort bei einer planmäßigen Gesamt-Reisedauer (innerhalb des RVF) von bis zu einer Stunde um nicht mehr als 30 Minuten, bei höheren Gesamt-Reisedauern (innerhalb des RVF) um nicht mehr als eine Stunde verlängert.

Bei Verspätungen, Anschluss-Verlusten und Fahrtausfällen aufgrund von Ereignissen, die dem Verkehrsunternehmen nicht zurechenbaren sind, erlischt die Verpflichtung zu einer zeitnahen Ersatzbeförderung. Das Verkehrsunternehmen sorgt in diesem Falle für eine größtmögliche Sicherstellung des Fahrplanangebotes auf den betroffenen Linien bzw. Streckenabschnitten, ggf. auch über Umwegfahrten, soweit dies mit verhältnismäßigem Aufwand umsetzbar ist.

1.7 Betriebs- und Meldepflichten bei gravierenden Störungen

Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich zumindest mündlich/telefonisch den zuständigen Aufgabenträger über alle auftretenden gravierenden und länger anhaltenden Störungen im Betriebsablauf sowie über gravierende Abweichungen von den definierten Standards zu unterrichten. Diese Meldung muss schriftlich bis spätestens 10.00 Uhr des nachfolgenden Arbeitstages vorliegen, bzw. nach Wochenenden bis spätestens Montag 10.00 Uhr.

1.8 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Beschwerden liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Im Beschwerdemanagement sind die nachfolgend definierten Qualitätsanforderungen zu erfüllen:

- Für die Annahme von Beschwerden und Hinweisen der Fahrgäste sind alle vom Verkehrsunternehmen eingesetzten Personale verantwortlich.

- Es sind alle schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden aufzunehmen und zu bearbeiten. Bei telefonischen und mündlichen Beschwerden sind grundsätzlich Name, Anschrift und Telefonnummer des Beschwerdeführers zu erfragen.
- Beschwerden sind innerhalb von zwei Wochen zu bearbeiten. Dem Beschwerdeführer ist die Antwort, entsprechend der Form des Eingangs der Beschwerde, auf schriftlichem, telefonischem oder elektronischem Wege in kunden- und serviceorientierter Form mitzuteilen. Die schriftliche oder elektronische Beantwortung einer Beschwerde ist, sofern sie Aspekte der Angebotskonzeption betrifft, vorab mit dem zuständigen Aufgabenträger abzustimmen. Ist für die Bearbeitung der Beschwerde im Ausnahmefall ein längerer Zeitraum notwendig, ist dem Beschwerdeführer ein Zwischenbescheid mit Erläuterung des Verzögerungsgrundes zuzustellen. Grundsätzlich sind Beschwerden innerhalb von vier Wochen abschließend zu bearbeiten.
- Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen sind vom Verkehrsunternehmen EDV-gestützt zu dokumentieren. Die Dokumentation ist dem zuständigen Aufgabenträger auf Verlangen zur Verfügung zu stellen.
- Beschwerden, die bei einem Aufgabenträger eingehen, werden zur Bearbeitung an das zuständige Verkehrsunternehmen weitergeleitet. Es gelten die oben genannten Bearbeitungsgrundsätze durch das Verkehrsunternehmen.

2 Haltestellengestaltung und Fahrplaninformation an Haltestellen

Die in Anlage 4 zum Nahverkehrsplan 2021 des ZRF benannten Grundanforderungen zur Herstellung der Barrierefreiheit sind zu beachten. Darüberhinaus kann der zuständige Aufgabenträger für Haltestellen Vorgaben zur Gestaltung und Ausstattung je nach Nutzung und Bedeutung der Haltestelle festlegen und diese gemeinsam mit Verkehrsunternehmen und Baulastträgern (in der Regel die entsprechenden Standortgemeinden) gebündelt umsetzen.

Die Aufgabenträger entwickeln gemeinsam mit den Baulastträgern, den Gemeinden und den Verkehrsunternehmen in der Laufzeit dieses Nahverkehrsplans 2021 des ZRF ein Umsetzungskonzept zur Herstellung eines einheitlichen Ausstattungsstandards für alle Haltestellen. Die aktuellen technischen Entwicklungen, z.B. zur Fahrgastinformation, sind dabei zu berücksichtigen.

Unabhängig davon ist das Verkehrsunternehmen, das eine Haltestelle bedient, für das Aushängen der Haltestellenfahrpläne und die sonstigen Einrichtungen der Fahrgastinformation zuständig.

Die Kennzeichnung von Haltestellen und die notwendigen Informationsinhalte sind gemäß der RVF-Haltestellenrichtlinie in der jeweils geltenden Fassung zu gestalten. Für die Haltestellen bestehen folgende Mindestanforderungen, die die Verkehrsunternehmen sicherzustellen haben:

- Haltestellenzeichen nach § 224 StVO,
- Haltestellenbezeichnung,
- Liniennummer, Linienverlauf und Zielangabe,
- Aktuelles BREISGAU-BUS-Logo und RVF-Logo,
- Aushangmöglichkeit für einen Liniennetzplan an ausgewählten Umsteigehaltestellen mindestens in DIN A4,
- für jede die Haltestelle bedienende Linie eine Aushangmöglichkeit des Fahrplans in DIN-A4 hoch.

An Haltestellen der Bus/Schiene-, Bus/Stadtbahn- oder Bus/Bus-Verknüpfung sind in der Regel dynamische Fahrgastinformationen (DFI-Systeme) anzuordnen, die den Fahrgast über die wichtigsten Anschlüsse unterrichten und gegebenenfalls Hinweise zu Betriebsstörungen und Wartezeiten geben. Die Verkehrsunternehmen sind verpflichtet, zu diesem Zwecke an eine vom zuständigen Aufgabenträger benannte Stelle Fahrplandaten in einem durch den Aufgabenträger festgelegten Datenformat zu übergeben.

Für die übrigen Haltestellen ist die Einrichtung eines elektronisch abrufbaren DFI-Systems anzustreben, z.B. über eine App mit Nutzung von Smartphones. ZRF, RVF und Verkehrsunternehmen entwickeln hierzu gemeinsam ein Konzept zur Umsetzung und zur Sicherstellung einer hierfür nutzbaren Datenbasis und implementieren das System innerhalb der Laufzeit des Nahverkehrsplans 2021 des ZRF.

Das Haltestellenkataster nach Abschnitt 2.1.2 des Nahverkehrsplans 2021 des ZRF ist durch die Verkehrsunternehmen für ihre jeweilige Haltestellen auf eigene Kosten regelmäßig fortzuschreiben und stets aktuell zu halten.

Bedienen mehrere Verkehrsunternehmen eine Haltestelle, gilt die Regelung des RVF, wonach sich die Verkehrsunternehmen darauf verständigen, wer die Verantwortung für die jeweilige Haltestelle übernimmt.

Das Verkehrsunternehmen, das eine Haltestelle bedient, hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgetauscht werden. Werden eine Woche nach Fahrplanwechsel noch alte Fahrpläne vorgefunden, kann der zuständige Aufgabenträger die Auswechslung durch Dritte auf Kosten des zuständigen Verkehrsunternehmens beauftragen.

Das Design der Haltestellenfahrpläne ist mit dem RVF und den Aufgabenträgern abzustimmen.

Die Liniennetzpläne sind bündel- bzw. regionsbezogen in allen Fahrzeugen der Linienbündel in DIN A2 über der Sondernutzungsfläche und an ausgewählten Umsteigehaltestellen mindestens in DIN A4 auszuhängen.

Bei visuellen Informationen ist die DIN 32975 zu berücksichtigen.

3 Werbung und Kommunikation

Die Kommunikation des ÖPNV-Angebots im Verbundgebiet als integriertes System schließt auch ein koordiniertes Vorgehen bei werblichen Maßnahmen ein. Hier sind von den Verkehrsunternehmen insbesondere die Marketing-Aktivitäten des RVF zu berücksichtigen und zu unterstützen. Die Verkehrsunternehmen wenden die RVF-Richtlinie „Kundenkommunikation und Marketing“ (u.a. Kundeninformation, Verlinkung zur Homepage, Produktkommunikation in den Fahrzeugen, Presse- und Öffentlichkeitsarbeit usw.) an.

Außenwerbung am Fahrzeug und Werbung im Innenraum von und für Dritte ist nur unter Berücksichtigung der im Folgenden genannten Bedingungen zulässig:

- Die Frontseite der Fahrzeuge ist von Werbung freizuhalten.
- Werbung darf nicht zum Verkleben der Fensterflächen (mit Ausnahme der Heckscheiben) und damit zu einer Sichtbehinderung führen oder die Wahrnehmbarkeit der Fahrgastinformationen beeinträchtigen.
- Außenwerbung an Fahrzeugen ist nicht zulässig im Sichtbereich von Eingangstüren, an denen Symbole oder Piktogramme für mobilitäts- oder sinneseingeschränkte Personen angebracht sind.
- Die Werbegegenstände dürfen in keinem Widerspruch zu den Geschäftsinteressen des zuständigen Aufgabenträgers und des Verkehrsverbundes stehen, müssen politisch und religiös neutral sein und müssen berücksichtigen, dass die Fahrzeuge auch von Kindern und Jugendlichen genutzt werden.

- Es darf deshalb insbesondere nicht für Alkoholika, Tabakwaren und mit freizügiger Darstellung von Körpern geworben werden.
- Nicht genutzte Werbeflächen dürfen zu 50% zur Eigenwerbung genutzt werden, die anderen 50% sind mit Werbung für den RVF und den BREISGAU-BUS zu versehen, wobei die Herstellung der Werbung durch RVF bzw. den zuständigen Aufgabenträger zu leisten ist.
- Durch Werbeflächen darf ein für die Fahrgäste ansprechendes Erscheinungsbild der Fahrzeuge nicht beeinträchtigt werden.

Werbung, die diesen Grundsätzen widerspricht ist auf Verlangen des zuständigen Aufgabenträgers zu beseitigen.

4 Besondere Anforderungen im Regionalbusverkehr (BREISGAU-BUS-Netz)

4.1 Anforderungen an Fahrzeuggrößen

Leistungen im Regionalbusnetz (BREISGAU-BUS) sollen in der Regel mit niederflurigen Fahrzeugen mit mindesten 45 Sitzplätzen erbracht werden. Andere als niederflurige Busse dürfen nur im Ausnahmefall nach Zustimmung des zuständigen Aufgabenträgers eingesetzt werden. Der Einsatz hochfluriger Fahrzeuge kann insbesondere bei Verstärkerleistungen, im reinen Schülerverkehr oder aufgrund besonderer Straßen- oder Verkehrsverhältnisse zugelassen werden (siehe Nr. 4.2.4). Verstärkerfahrten sind Fahrten, die maximal 5 Minuten vor oder nach einem regulären Niederflurkurs auf dem gleichen Linienweg verkehren, um die Fahrgastmengen bewältigen zu können. Auf Linien, die nur dem Schülerverkehr dienen, dürfen um die Sitzplatzkapazität zu erhöhen, hochflurige Busse eingesetzt werden. Diese müssen dann mit einem Hublift ausgestattet sein. Der Fahrer muss diesen bedienen können. Gleiches gilt für Reservefahrzeuge.

An Stelle eines Standardbusses kann entsprechend den Angaben im jeweiligen Liniensteckbrief gemäß Anlage 10 zum Nahverkehrsplan 2021 des ZRF von dem zuständigen Aufgabenträger der Einsatz anderer Fahrzeuggrößen gefordert oder zugelassen werden. Insbesondere ist es möglich, auf Linien mit erhöhtem Fahrgastaufkommen größere Fahrzeuge (Gelenkbusse und Buszüge) vorzuschreiben. An Stelle eines Gelenkbusses können mit Zustimmung des zuständigen Aufgabenträgers auch mehrere Fahrzeuge mit geringerer Kapazität eingesetzt werden, wenn dies unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten oder aus umlauftechnischen Gründen mit Vorteilen verbunden ist und der konkrete Bedarf dadurch abgedeckt wird. Auch

Fahrzeug mit geringeren Platzkapazitäten (z.B. Midi- oder Kleinbusse) dürfen eingesetzt werden, wenn nachweislich der konkrete Bedarf auf der Linien dadurch abgedeckt wird und der zuständige Aufgabenträger zustimmt.

4.2 Mindestanforderungen an die Ausstattung von Fahrzeugen

Bei Neufahrzeugen sind die Vorgaben der Anlage 6 zum Nahverkehrsplan 2021 des ZRF (Anforderungen an barrierefreie Linienbusse) und Nr. 4.2.4 zu beachten.

Darüber hinaus müssen alle eingesetzten Fahrzeuge im regulären Fahrbetrieb die Anforderungen der Richtlinie Busförderung 2019 des Landes Baden-Württemberg und der EU-Richtlinie 2001/85/EG (des Europäischen Parlaments und des Rates vom 20.11.2001 über besondere Vorschriften für Fahrzeuge zur Personenbeförderung mit mehr als acht Sitzplätzen außer dem Fahrersitz - sog. Omnibusrichtlinie) entsprechen. Begründete Ausnahmen hiervon sind vom zuständigen Aufgabenträger zu genehmigen. Insbesondere gelten für die eingesetzten Fahrzeuge folgende Bestimmungen:

4.2.1 Technische Merkmale

- Im Fahrgastraum sind an jeder vorhandenen vertikalen Haltestange funktionsfähige, gut erreichbare Haltewunschtasten anzuordnen. Die Farbgestaltung der Haltewunschtasten muss kontrastreich ausgeführt sein, damit diese für sehbehinderte Fahrgäste erkennbar sind (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar).
- Die Fahrzeuge sind mit einer aus dem gesamten Fahrgastraum einsehbaren „Wagen hält“ oder „Stopp“ Anzeige und Displays, welche mindestens die nächste Haltestelle anzeigen, sowie einer automatischen Haltestellenansage auszustatten.
- Ein Bordmikrofon für Ansagen an die Fahrgäste im Wageninneren muss vorhanden sein.
- Es muss eine ausreichende und blendfreie Innenraumbeleuchtung vorhanden sein. Der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.
- Es muss mindestens ein Fahrscheinentwerfer (gem. Vertriebsrichtlinien RVF) an der vorderen Tür vorhanden sein.
- Die Linienbeschilderung außen (frei programmierbare, alphanumerische LED- oder Vollmatrix-Anzeige) muss bei Dunkelheit beleuchtbar sein und folgende Angaben umfassen: Fahrzeugfront: Liniennummer und Fahrtziel; Einstiegsseite: Liniennummer und

Fahrtziel; Fahrzeugheck: Liniennummer. Alle Linienbeschilderungen sind in ihrer Farblichkeit kontrastreich und entsprechend groß zu gestalten. Fahrzeuge, die vorübergehend nicht im Liniendienst unterwegs sind oder längere Streckenabschnitte ohne Haltestellen im Liniendienst befahren, haben in diese Zeiten und zwar in Abhängigkeit vom Wochentag und der Tageszeit die folgenden Texte einzublenden: „BREISGAU-BUS wünscht einen guten Morgen“, „BREISGAU-BUS wünscht einen guten Tag“ sowie „BREISGAU-BUS Bus wünscht einen schönen Abend“, bzw. zwischen Freitagmittag und Sonntagabend: „Breisgau Bus wünscht ein schönes Wochenende“.

- Die Anforderungstaster außen sind kontrastreich zu gestalten und von Werbung freizuhalten.
- Im Innenraum sind Sitze, Haltestangen, Einbauten (z.B. Mülleimer), Wände und Böden kontrastierend zueinander zu gestalten.

Für Neufahrzeuge können für die Ausstattungselemente eines Fahrzeugs einheitliche Designvorgaben des bzw. der zuständigen Aufgabenträger zur Farbgestaltung und Materialauswahl erfolgen.

4.2.2 Ausstattung und Fahrgastkomfort

Vertikale Haltestangen

- Im Fahrgastraum sind mindestens im Abstand von zwei Sitzreihen, jedoch nur auf einer Gangseite, vertikale Haltestangen anzubringen.
- Eine Ausnahme bilden Sitzreihen, an denen Sitzplätze gegenüber angeordnet sind (z.B. zwei Sitze in Fahrtrichtung und zwei entgegen der Fahrtrichtung). Hier sind an beiden Sitzreihen vertikale Haltestangen anzubringen, um zusätzliche Haltemöglichkeiten für stehende Fahrgäste anzubieten.
- An den Fahrgastsitzen, an denen keine Haltestangen vorhanden sind, sind gangseitig auf beiden Seiten des Ganges Haltegriffe vorzuhalten, die von den im Gang stehenden Fahrgästen gut erreicht werden können.

Horizontale Haltestangen

- Längs des Ganges ist mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe vorzusehen, an der Halteschlaufen anzubringen sind (1 Schlaufe je Sitzreihe).
- Für den Fall, dass die horizontale Haltestange unter 1,85m vom Boden des Ganges entfernt ist, können vertikale Haltestangen entfallen.

Sitze und Sitzpositionen

- In Türrähe im Bereich des Fahrzeugführers sind Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Personen auszuweisen. Dabei sind mindestens 2 Sitzplätze für Schwerbehinderte als solche eindeutig zu kennzeichnen, z.B. durch Scheibenpiktogramme in Augenhöhe stehender Fahrgäste. Mindestens ein Platz im Türbereich ist als Aufstellfläche für Rollstühle, Rollatoren und Kinderwagen einzurichten (Sondernutzfläche). Der zuständige Aufgabenträger kann bei Bedarf für einzelnen Linien eine höhere Zahl von Sitz- oder Stellflächen für mobilitätseingeschränkte Personen vorschreiben.
- Es sind keine Sitze längs zur Fahrtrichtung zulässig, mit Ausnahme von gekennzeichneten Notsitzen an der Sondernutzfläche.
- Es ist ein Mindestsitzabstand von 700 mm einzuhalten (Sitzabstand bei Reihenbestuhlung laut VDV-Schrift 230 "Rahmenempfehlung für Niederflur-Linienbusse, Teil B, Nr. 2.01 Bestuhlungsplan").

Belüftung:

- Es sind ausreichende Belüftungsmöglichkeiten im Fahrgastraum und am Fahrerplatz zu gewährleisten.
- Die regelmäßig im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge sind mit einer Klimaanlage auszustatten.
- Um eine ausreichende Belüftungsmöglichkeit für den Fall zu gewährleisten, dass die Klimaanlage ausfallen sollte, sind die Fahrzeuge entweder mit 4 Klappfenstern oder mit 2 Klappfenstern und 2 Dachluken auszustatten. Die Klappfenster müssen abschließbar ausgeführt werden und dürfen nur im Bedarfsfall durch das Fahrpersonal aufgeschlossen werden.

Sonstiges:

- Es ist mindestens ein Abfallbehälter an der hinteren Tür anzubringen.
- Zwischen der Tür am Fahrerplatz und der Tür in der Fahrzeugmitte muss ein stufenfreier Durchgang (Mittelgang einschließlich Sondernutzungsfläche) vorhanden sein. Dies gilt auch bei einem möglichen Einsatz von hochflurigen Fahrzeugen.
- Alle eingesetzten Fahrzeuge sind Nichtraucherfahrzeuge. Fahrgästen und Fahrpersonal ist das Rauchen im Fahrzeug nicht gestattet. Das gilt auch für die Pausenzeiten des Fahrpersonals.
- Über der Sondernutzfläche ist ausreichend Platz für das Anbringen eines Liniennetzplanes vorzusehen.

- Fahrerplätze in Fahrzeugen des Linienverkehrs sind mit Trenneinrichtungen/Trennscheiben aus Sicherheits- oder Kunststoffglas auszustatten.
- Neufahrzeuge sind mit Multifunktionsdisplays auszustatten, auf denen umfassende Informationen über Fahrtstrecke, Anschlüsse oder Fahrplanabweichungen dargestellt werden können. Die Displays sind über das RBL-System zu steuern (siehe Nr. 4.2.4). Die Displays sind barrierefrei zu gestalten.

4.2.3 Kommunikation und Beschilderung

- Das BREISGAU-BUS-Logo und das RVF-Logo sind an jedem eingesetzten Bus gut sichtbar an der Front, neben oder auf jeder Tür und am Heck anzubringen.
- Die Fahrzeuge dürfen nicht mit Logos, Banderolen oder ähnlichem im Design anderer Verbünde ausgestattet sein, sofern die betroffene Linie bzw. das betroffene Linienbündel nicht grenzüberschreitend zum Nachbarverbund verkehrt.

4.2.4 Zusätzliche Anforderungen für neu anzuschaffende Neufahrzeuge

- Bei sämtlichen neu anzuschaffenden Fahrzeuge für den Linienverkehr muss es sich um Niederflurfahrzeuge handeln. Ausgenommen hiervon sind Fahrzeuge für einzelne Verstärkerfahrten. Die Vorgaben der Anlage 6 zum Nahverkehrsplan 2021 des ZRF sind bei der Beschaffung zu berücksichtigen.
- Bei Klein- und Midibussen sind auch Fahrzeuge mit einem Niederflurabteil oder Rampen zulässig. Eine durchgehende Niederflurigkeit ist nicht zwingend erforderlich.
- Die Farbgebung und das Außendesign müssen nach den einheitlichen Gestaltungsvorgaben des bzw. der Aufgabenträger zur Farbgestaltung und Materialauswahl erfolgen („Busdesignvorgaben BREISGAU-BUS“)
- Neufahrzeuge sind mit einem rechnergestütztes Betriebsleitsystem (RBL) auszustatten. Über das RBL werden folgende Bereiche gesteuert: Informations- und Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrzeug und Leitstelle, rechnergestützter Fahrbetrieb, sowie die Fahrgastinformation (DFI-System, siehe Nr. 2). ZRF, RVF und die Verkehrsunternehmen entwickeln hierzu gemeinsam ein Konzept zur Umsetzung und zur Sicherstellung einer hierfür nutzbaren Datenbasis und implementieren dies innerhalb der Laufzeit des Nahverkehrsplans 2021 des ZRF.
- In Abhängigkeit von den gesetzlichen Vorschriften und vom Zeitpunkt der Erstzulassung des Fahrzeuges müssen die jeweils besten gültigen EURO-Abgasnormen erfüllt werden.

- Zur Überwachung des toten Winkels von Bussen beim Rechtsabbiegen gegen potenzielle Kollisionen mit Radfahrern und Fußgängern sind neubeschaffte Fahrzeuge mit Fahrer-Assistenz-Systemen auszustatten. Bei Bestandsfahrzeugen ist spätestens 3 Monate nach Inkrafttreten des Nahverkehrsplan 2021 des ZRF mindestens ein Warnaufkleber an der rechten Seite des Hecks anzubringen, der vor dem toten Winkel warnt.
- Eine Motorraumkapselung zur Dämpfung der Fahrgeräusche muss vorhanden sein. Für Fahrzeuge, bei denen bauartbedingt eine Motorraumkapselung nicht möglich ist, wird zur Fahrgeräuschdämmung eine Begrenzung des Schalldruckpegels auf 80 dB (A) nach § 49 STVZO gefordert.
- Die nächste Haltestelle ist mittels einer akustische Haltestellenansage über Sprachspeicher sowie über eine optische digitale Anzeige anzukündigen.
- Bei Neufahrzeugen ist eine USB-Ladesteckdose in jeder Sitzreihe sowie ein kostenloser WLAN-Zugang für Fahrgäste im Bus vorzusehen.

4.2.5 Wartung und Sauberkeit

Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die Fahrzeuge stets im verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, sauberen und gepflegten Zustand zu halten.

Zum täglichen Betriebsbeginn haben die Fahrzeuge innen und außen sauber zu sein. Klebrige oder abfärbende Rückstände und entfernbare Schmierereien des Vortags sind bis spätestens Betriebsbeginn des Folgetages zu entfernen. Das Fahrzeug hat gut gelüftet zu sein, die Sitze müssen trocken sein.

Starke Verunreinigungen im Fahrgastraum (z.B. durch Erbrochenes) und Quellen unangenehmer Gerüche sind - soweit möglich - unverzüglich bereits durch das Fahrpersonal zu beseitigen. Auf den Fahrzeugen sind entsprechend Reinigungsgeräte und Reinigungsmittel vorzuhalten, damit das Fahrpersonal die genannten punktuellen Reinigungsmaßnahmen durchführen kann.

Die Abfallbehältnisse werden spätestens zum Betriebsbeginn am jeweils nächsten Tag geleert. Während des Betriebes ist durch etwaige Zwischenleerungen sicherzustellen, dass die Abfallbehältnisse nicht überlaufen.

Die Fahrzeuge müssen innen und außen schadensfrei sein. Etwaige Unfallschäden an Karosserie und Lack sind binnen zwei Wochen zu beseitigen. Kaugummis, Schmierereien, aufgeschlitzte Sitze, Beschädigungen von Wand- und Deckenverkleidungen sowie sonstige Schäden im Fahrgastraum sind binnen sieben Tagen zu beheben.

Um das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste positiv zu beeinflussen, sind die Fahrzeuge übersichtlich und hell zu gestalten.

4.2.6 Fahrzeugalter

Die regelmäßig im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge dürfen - gerechnet vom Tag der erstmaligen Zulassung an - nicht älter als 10 Jahre sein. Für Fahrzeuge, die nicht im regelmäßigen Linienverkehr eingesetzt werden (HVZ-Verstärker, Ersatzfahrzeuge u.ä.), darf ein Höchstalter von 20 Jahren, bezogen auf das Datum der erstmaligen Zulassung, nicht überschritten werden.

4.2.7 Pönalzahlungen bei Verstoß gegen Qualitätsanforderungen im Betrieb

Es ist erforderlich, dass die festgelegten Standards auch im laufenden Betrieb stets gewährleistet werden. Sofern die Qualitätsstandards nicht gewährleistet werden, fallen die in dieser Anlage dargestellten Pönalezahlungen des betroffenen Verkehrsunternehmens an den zuständigen Aufgabenträger an.

Die Beweislast für das nicht schuldhafte Handeln des Verkehrsunternehmens trägt das Verkehrsunternehmen. Die Pönalezahlungen können nur angesetzt werden, wenn die Vorfälle durch Mitarbeiter des zuständigen Aufgabenträgers oder durch von diesem ausdrücklich mit der Qualitätsüberwachung beauftragten Dritten festgestellt wurden oder wenigstens zwei unabhängige Zeugenaussagen zum Vorfall vorliegen oder beim Verkehrsunternehmen aktenkundig sind (z. B. Fahrzeugausfälle).

Werden Verstöße gegen die Qualitätsvorgaben vom Verkehrsunternehmen innerhalb von 48 Stunden nach Auftreten schriftlich per E-Mail an den zuständigen Aufgabenträger gemeldet, reduzieren sich die Pönalen auf 25 % der in der nachfolgenden Tabelle genannten Beträge.

Nr.	Art des Vorfalls	Betrag je Fall	Ergänzungen
Betriebsablauf			
1	Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken)	500,00 €	Fahrten mit einer Verspätung ab 31 Minuten
2	Verpassen bzw. Nichtaufnahme eines garantierten Anschlusses	250,00 €	soweit ein Verschulden des Verkehrsunternehmens vorliegt
3	Nicht-Bedienen einer Haltestelle trotz ein- oder aussteigewilliger Fahrgäste	100,00 €	für die betroffenen Fahrgäste ist eine Ersatzbeförderung sicher zu stellen, Haftung und Kostenlast beim Verkehrsunternehmen
4	Nicht-Erreichbarkeit der örtlichen Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens während der vertraglich festgelegten Zeiten	100,00 €	eine regelmäßige Nicht-Erreichbarkeit während der vertraglich festgelegten Zeiten von mehr als zehn dokumentierten Vorfällen pro Jahr gilt als Grund für eine außerordentliche Kündigung
Fahrzeug			
5	Einsatz eines nicht den vereinbarten Standards entsprechenden Fahrzeugs	150,00 €	pro Einsatztag
6	fehlende, unzureichende bzw. falsche Beschilderung eines Fahrzeugs	100,00 €	
7	gravierende Schadhaf- tigkeit der Inneneinrich- tung des Fahrzeugs	100,00 €	pro Einsatztag, wenn diese trotz Mahnung und Fristset- zung des Aufgabenträgers nicht beseitigt wird
8	gravierende Verschmut- zung im Fahrzeuginneren	100,00 €	pro Einsatztag, wenn diese trotz Mahnung und Fristset- zung des Aufgabenträgers nicht beseitigt wird; Beispiele: klebende und abfärbende Rück- stände an Sitzen, Griffen, Wänden, Ge- päckablagen oder Scheiben; übelriechende bzw. ekelerregende Verschmutzungen
9	unzulässige Fensterbekle- bung innen und außen	100,00 €	

Fahrpersonal			
10	Personal raucht im Fahrzeug	50,00 €	
11	unterlassene Hilfestellung für hilfsbedürftige Personen	50,00 €	
12	Personal telefoniert während der Fahrt ohne Freisprecheinrichtung	100,00 €	

Es bleibt ausdrücklich vorbehalten, dass Aufgabenträger im Rahmen von Dienstleistungsaufträgen weitere oder hiervon abweichende Regelungen zu Pönalzahlungen vorschreiben könne. Diese Regelungen gehen dann den hier getroffenen Festsetzungen vor.

5. Busdesignvorgaben BREISGAU-BUS

Die Farbgebung und das Außendesign der Regionalbusfahrzeuge müssen nach den einheitlichen Gestaltungsvorgaben des bzw. der Aufgabenträger nachfolgendem angefügten Gestaltungsskizzen erfolgen:

- Logo BREISGAU-BUS
- Gestaltungsvorgaben Fahrzeug

Genaue Vorgaben zur Farbgestaltung und Materialauswahl erfolgen durch die Aufgabenträger im Rahmen technischer Detailvorgaben und -richtlinien.

Für Bestandsfahrzeuge und Fahrzeuge, die im Ersatz- oder Verstärkerverkehr eingesetzt werden, können die Aufgabenträger Ausnahmen zulassen. Gleiches gilt für Bürgerbusfahrzeuge und Fahrzeuge, die in ähnlichen Verkehren eingesetzt werden. Soweit Aufgabenträger Verkehrsleistungen an eigene Verkehrsunternehmen in Form einer Direktvergabe nach Art. 5 Abs. 2 der VO (EG) 1370/2007 (interner Betreiber) vergeben und die Vorgaben dieser Direktvergabe/dieses Dienstleistungsauftrags entsprechende Regelungen enthalten, gehen diese Bestimmungen diesen Busdesignvorgaben vor.

Logo BREISGAU-BUS



Gestaltungsvorgaben Fahrzeug

