

## **Anlage 4: Qualitätsanforderungen**

Stand: 23. Mai 2017

## Anlage 4: Qualitätsanforderungen

Die Einhaltung der nachfolgend definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft zu gewährleisten. Die Beweislast für das nicht schuldhaftes Handeln des Verkehrsunternehmens trägt das Verkehrsunternehmen.

### 1. Fahrzeugqualitäten

#### 1.1. Fahrzeugmindestanforderungen

Die zulässigen Fahrzeugtypen sowie deren Mindestanforderungen sind der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen. Die Fahrzeuge werden in drei Fahrzeugkategorien unterschieden (Kategorie A, B und C). Die Fahrzeugkategorie C umfasst Fahrzeugtypen, welche für die Bedienung des Ruf-Angebotes mindestens verwendet werden müssen. Anstelle von Fahrzeugen der Kategorie C können auch Fahrzeuge der Kategorie A zum Einsatz kommen, anstelle von Fahrzeugen der Kategorie B können auch Fahrzeuge der Kategorie A zum Einsatz kommen, sofern dies straßenbaulich/infrastrukturell möglich ist und der Fahrplan eingehalten werden kann. Die genauen Anforderungen an den Fahrzeugeinsatz (Kategorie A, B oder C) auf den einzelnen Linien entnehmen Sie bitte Anlage 1: Fahrplan sowie Anlage 3: Vorgaben zum Fahrplan.

**Zulässige Fahrzeugtypen und Mindestanforderungen bezüglich des Platzangebotes sind  
in der Kategorie A:**

KB = Kleinbus: Länge maximal 8,9 m, Breite maximal 2,4 m, mindestens 7 Fahrgast-Sitzplätze, Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator

NBn = Niederflur Minibus: Länge maximal 8 m, Breite maximal 2,35 m, mindestens 13 Fahrgast-Sitzplätze, Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

MBn = Midibus, auch als Low-Entry-Variante: Länge 8 m bis 10,90 m, mindestens 19 Fahrgast-Sitzplätze (inkl. Klappsitzen), Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

Bn = Niederflur-Solobus, auch als Low-Entry-Variante: Länge bis 13,50 m, mindestens 30 Sitzplätze (inkl. Klappsitzen), Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

MXn = Niederflur-15m-Bus, auch als Low-Entry-Variante: Länge bis 15,50 m, mindestens 45 Sitzplätze (inkl. Klappsitzen), Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

GBn = Niederflur-Gelenkbus, auch als Low-Entry-Variante: Länge bis 18,75 m, mindestens 45 Sitzplätze (inkl. Klappsitzen), Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

Bn+Anh = Buszug Standard, Niederflur- oder Low-Entry-Variante: Länge bis 23 m, mindestens 60 Sitzplätze (inkl. Klappsitzen), Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

DD = Doppeldecker, Niederflur- Variante: Länge bis 15 m, mindestens 90 Sitzplätze, (inkl. Klappsitzen), Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

**Zulässige Fahrzeugtypen und Mindestanforderungen bezüglich des Platzangebotes sind  
in der Kategorie B:**

MB = Midibus, auch als Low-Entry-Variante: Länge 8 m bis 10,90 m, mindestens 19 Fahrgast-Sitzplätze (inkl. Klappsitzen). Ab 01.01.2022 Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

B = Solobus, auch als Low-Entry-Variante: Länge bis 13,50 m, mindestens 37 Sitzplätze (inkl. Klappsitzen). Ab 01.01.2022 Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

MX = 15m-Bus, auch als Low-Entry-Variante: Länge bis 15,50 m, mindestens 45 Sitzplätze (inkl. Klappsitzen). Ab 01.01.2022 Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

GB = Gelenkbus, auch als Low-Entry-Variante: Länge bis 18,75 m, mindestens 50 Sitzplätze (inkl. Klappsitzen). Ab 01.01.2022 Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

B+Anh = Buszug Standard: Länge bis 23 m, mindestens 60 Sitzplätze (inkl. Klappsitzen), Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

DD = Doppeldecker, Niederflur- Variante: Länge bis 15 m, mindestens 90 Sitzplätze, (inkl. Klappsitzen), Mitnahmemöglichkeit für Kinderwagen/Rollator/Rollstuhl/Fahrrad nach VDV-Schrift 231

**Zulässige Fahrzeugtypen und Mindestanforderungen bezüglich des Platzangebotes sind in der Kategorie C:**

AST = Ruffahrzeug (PKW)

Van = Ruffahrzeug (Van): mindestens 7 Fahrgast-Sitzplätze

Für die Bedienung im Ruf-Betrieb muss je Linienbündel ein rollstuhlgerechtes Fahrzeug (Van/Kleinbus (VanR)) vorgehalten werden mit mindestens 4 Sitzplätzen, mechanischer Klapprampe oder Hublift; Tragfähigkeit mind. 350 kg und Befestigungsmöglichkeiten für Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder oder ähnlichem (z. B. Gurte).

Nr.	Ausstattungskriterien und Mindestanforderungen Fahrzeuge	Kategorie		
		A	B	C
<b>1.1</b>	<b>Fahrzeugalter</b> (Als Stichtag zur Ermittlung des Fahrzeughöchstalters ist auf den Tag des Ersteinsatzes bei der Personenbeförderung, spätestens jedoch auf den Regelfahrplanwechsel im Dezember des Jahres der Betriebsaufnahme abzustellen.)			
<b>1.1.1</b>	<b>Maximales Alter (zu jedem Zeitpunkt der Vertragslaufzeit)</b>			
	10 Jahre	X		X
	20 Jahre		X	
<b>1.1.2</b>	<b>Maximales Durchschnittsalter</b>			
	8 Jahre  Das Erfordernis der Einhaltung des Durchschnittsalters von 8 Jahren entfällt, sofern die bei Betriebsaufnahme eingesetzten Fahrzeuge Neufahrzeuge sind. (Zur Betriebsaufnahme neu angeschaffte Fahrzeuge werden nicht in die Berechnung mit einbezogen.)  Dies soll es ermöglichen, eine für die vertragsgegenständliche Leistung neu angeschaffte Fahrzeugflotte über die gesamte Genehmigungslaufzeit ohne Ersatzinvestition einsetzen zu können.	X		
<b>1.1.3</b>	<b>Buszug</b>			
	Maximales Alter des Personenanhängers ab dem Tag des Ersteinsatzes in der Personenbeförderung: 20 Jahre.  (Der Personenanhänger wird bei der Berechnung des Durchschnittsalters der Fahrzeugflotte nicht gewertet)	X	X	
<b>1.2</b>	<b>Technische Merkmale</b>			
<b>1.2.1</b>	<b>Motor</b>			

	<p>Angemessene Motorleistung (gem. § 35 StVZO) entsprechend den topographischen Anforderungen einer im Mittelgebirge liegenden Region und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben.</p> <p>Die Fahrzeuge müssen die vom Aufgabenträger vorgegebenen Fahrplanzeiten unter Vollbesatz einhalten können.</p> <p>Bei Fahrzeugen mit Anhängerbetrieb ist die zusätzlich benötigte Zugkraft zu berücksichtigen.</p>	X	X	X
	<p>Motorraumkapselung zur Dämpfung der Fahrgeräusche. Für Fahrzeuge, bei denen bauartbedingt eine Motorraumkapselung nicht möglich ist, wird zur Fahrgeräuschdämmung eine Begrenzung der Dezibelzahl auf 80 dB (A) nach § 49 StVZO gefordert.</p>	X <sup>2</sup>	X <sup>2</sup>	
<b>1.2.2</b>	<b>Fahrgasttüren</b>			
	<p>Anzahl: mindestens 2, für Gelenkfahrzeuge mindestens 3, für Klein- und Minibusse mindestens 1</p>	X	X	X
	<p>Breite: mindestens eine doppelbreite Tür mit einer lichten Durchgangsbreite von 1250 mm (+/- 50 mm) oder eine einflügelige Tür mit Breite 1150mm sowie eine Tür von mindestens 850 mm Durchgangsbreite</p>	X	X	
<b>1.2.3</b>	<b>Ein- und Ausstieg</b>			
	<p>Bei Niederflurfahrzeugen (vgl. Nr. 1.): Absenkvorrichtung (Kneeling) als elektropneumatisches System zur Fahrzeugabsenkung an der Einstiegsseite; Absenkbarkeit der Einstiegsseite um 60-80 mm aus der Fahrstellung von 320 mm bis 360 mm</p>	X <sup>2</sup>		
	<p>Bei Niederflurfahrzeugen (vgl. Nr. 1.): Rampe/Hublift, Tragkraft 350 kg, für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste und/oder Kinderwagen an der doppelbreiten Tür mit direktem Zugang zur Mehrzweckfläche. Diese ist an den Haltestellen auf Anforderung für mobilitätseingeschränkte Personen einzusetzen.</p>	X	X <sup>1</sup>	
	<p>Bei barrierefreien Fahrzeugen für Ruf-Angebote muss eine Rampe/Hublift, Tragkraft 350 kg vorhanden sein.</p>			X
	<p>Podestloser Durchgang zwischen Tür 1 und Tür 2 (stufenloser Mittelgang einschließlich Stehperron)</p>	X <sup>2</sup>	X <sup>1,2</sup>	

	Gut erreichbare Haltewunschtaster (innen).	X	X	
	Haltewunschtaster (innen), an jeder vorhandenen vertikalen Haltestange und im Bereich des Stehperrons	X		
	kontrastreich Farbgestaltung der Haltewunschtasten und damit für sehingeschränkte Fahrgäste erkennbar (vgl. VDV-Richtlinie 230 oder vergleichbar)	X	X	
	„Wagen hält“-Anzeige: muss im gesamten Fahrgastraum gut einsehbar sein	X	X	
	akustische Bestätigung des Haltewunsches für das Fahrpersonal	X		
<b>1.2.4</b>	<b>Fahrgastkomfort und Sicherheit</b>			
	<b>Sitzplätze</b>			
	Sitzabstand mindestens 680 mm	X	X	
	Überland-Ausstattung mit entsprechender „Überland“-Polsterung	X		
	Die Fahrgastsitze sind mit Polster und Stoffbezügen in einem einheitlichen Design zu versehen.	X		
	<b>Sondernutzungsflächen, Stehperron</b>			
	Ausgewiesene Sondernutzungsfläche mit Einstiegshilfe für Rollstühle/Kinderwagen/Fahrräder nach VDV-Richtlinie 230/231	X	X <sup>1</sup>	
	Ausgewiesene Sitzplätze für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste in Türnähe mit separatem Haltewunschtaster versehen	X	X <sup>1</sup>	
	Kontrastreiche Gestaltung von orientierungsrelevanten Einrichtungselementen des Innenraums	X	X <sup>1</sup>	
	<b>Sicherheit</b>			
	Ausreichende Innenraumbeleuchtung, der Türbereich ist bei geöffneten Türen zusätzlich auszuleuchten.	X	X	
	Anfahrsperrre (bei offener Tür wirksam)	X	X	

	Längs des Ganges ist mindestens eine horizontale Haltestange in Deckennähe anzubringen (bei Low-Entry-Fahrzeugen nur im Niederflur-Bereich).	X	X <sup>1</sup>	
	Vertikale Haltestangen im Abstand von zwei Sitzreihen, in Kontrastfarben	X		
	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.	X	X	
	Fensterschutzstange im Bereich der Sondernutzungsfläche	X	X <sup>1</sup>	
	Winterbereifung auf der Antriebsachse in der Zeit vom 01.11. bis 01.04. des Folgejahres und zusätzlich bei entsprechender Witterung, Allwetterreifen sind nicht zulässig	X	X	X
<b>Buszüge (ergänzende Ausstattung)</b>				
	Abschränkung/Absperrbänder zwischen Zugfahrzeug und Anhänger	X	X	
	Videoüberwachung im Personenanhänger	X	X	
	Gegensprechanlage zwischen Fahrgast im Personenanhänger und Fahrer	X	X	
	Spiegel-/Kamerasystem zur Überwachung des Raumes neben, zwischen und hinter dem Anhänger	X	X	
<b>Heizung, Lüftung, Klimatisierung</b>				
	Heizung (Fahrgastraum und Fahrerplatz)	X	X	X
	Klimaanlage (Fahrgastraum und Fahrerplatz), die folgende Vorgaben erfüllt: Temperatur- und Regelungsvorgaben bei Heiz- und Kühlbetrieb gemäß <sup>2</sup> VDV-Schrift 236, gleichmäßige Temperaturverteilung im Bus (vorne-mitte-hinten)	X		X
	Ausreichende Belüftung von Fahrgastraum und Fahrerplatz, auch bei Ausfall der Klimaanlage	X	X	X
	Heizung und Klimaanlage bei Personenanhänger Buszug	X	X	
<b>1.2.5</b>	<b>Fahrgastinformation im Fahrzeug</b>			

	Optische Haltestellenanzeige (elektronische Anzeige der nächsten Haltestelle) im Wageninnenraum	X	X <sup>1</sup>	
	Mindestens 18,5 Zoll Monitor (ab 15 m Buslänge 2 Monitore) mit Perlschnuranzeige der nächsten Haltestellen und Umsteigemöglichkeiten.  Bei Buszügen je ein Monitor im Zugfahrzeug und im Personenanhänger	X		
	Akustische Haltestellen- und Umsteigeansage über Sprachspeicher (digitales Ansagegerät)	X	X <sup>1</sup>	
	Bordmikrofon für Ansagen an die Fahrgäste im Wageninneren	X	X	
	Über der Sondernutzungsfläche ist ausreichend Platz für das Anbringen eines Liniennetzplanes vorzusehen.  Anzubringen ist ein vom Aufgabenträger gestellter Liniennetzplan in max. DIN A 2.	X		
	Bereitstellung eines Plakaträhmens DIN-A2 an der Rückseite der Fahrerkabine und im Bereich der Sondernutzungsfläche für Marketingaktionen	X	X	
<b>1.2.6</b>	<b>Fahrgastinformation am Fahrzeug</b>			
	Linienbeschilderung außen (frei programmierbar und alphanumerisch) als elektronische Vollmatrixanzeige:  Fahrzeugfront: Fahrtziel, Linienbezeichnung  Einstiegsseite: Linienverlauf, Linienbezeichnung  Fahrzeugheck: Linienbezeichnung	X	X <sup>1</sup>	
	Linienbeschilderung außen (Fahrtziel, Linienbezeichnung) gemäß § 33 BOKraft		X <sup>3</sup>	
	Gilt nur für Fahrzeugtyp KB: Linienbeschilderung außen, an der Frontseite (Fahrtziel, Linienbezeichnung)	X	X	
	Verbund-Logo ist am Fahrzeug gut sichtbar an der Front (Fahrerseite) anzubringen	X	X	
	Alle Fahrzeuge weisen ein einheitliches Fahrzeugdesign auf, insbesondere eine einheitliche Farbe bzw. wird von den Aufgabenträgern vorgegeben	X	X	

	Kennzeichnung als Ruf-Fahrzeug			X
<b>1.2.7</b>	<b>Bordrechner / Fahrzeugkommunikation / Fahrkartenverkaufsgerät</b>			
	Bordrechner mit ITCS Funktion und DFI Fähigkeit zur Lieferung von Echtzeitdaten an die Landesdatendrehscheibe Rheinland-Pfalz. Für Fahrzeuge die im Gebiet der Stadt Trier eingesetzt werden, auch LSA-Beeinflussung. (Details sind bei der Stadtverwaltung Trier abzufragen).	X	X	
	Verkaufsbereiter elektronischer Fahrkartendrucker nach dem jeweils aktuellen Stand der Vertriebstechnik der Verkehrsverbände	X	X	
	mobiles Fahrkartenverkaufsgerät mit der Möglichkeit Echtzeitdaten an die Landesdatendrehscheibe Rheinland-Pfalz zu liefern			X
	Funkgerät (Sprechfunk, Bündelfunk, Mobiltelefon o. ä.) zur Kommunikation zwischen Fahrpersonal und Betriebsleitung u.a.	X	X	X
	<b>Folgende Option wird von den Aufgabenträgern gewünscht</b>			
	In den Fahrzeugen sollte eine – in Abhängigkeit von der jeweiligen Netzabdeckung entlang der bedienten Strecke – ausreichende Empfangsqualität im Mobilfunk gewährleistet werden.	X	X	

1 ab 01.01.2022

2 gilt nicht für Fahrzeugtyp KB

3 zulässig bis 31.12.2021

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

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

## **2. Betriebsqualität**

### **2.1. Betriebs- und Meldepflichten**

Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich zumindest mündlich/telefonisch den für die Vergabe verantwortlichen Aufgabenträger oder von diesen benannten Dritten über alle auftretenden gravierenden Störungen bei den Fahrzeugen und im Betriebsablauf sowie über gravierende Abweichungen von den definierten Standards zu unterrichten. Diese Meldung muss in Textform bis spätestens 10:00 Uhr des nachfolgenden Arbeitstages vorliegen, bzw. nach Wochenenden bis spätestens Montag 10:00 Uhr.

Darüber hinaus hat das Verkehrsunternehmen vierteljährlich zum 10.01., 10.04., 10.07. und 10.10. einen kurz gefassten Qualitätsbericht in einem mit den Aufgabenträger abgesprochenen Dateiformat mit folgenden Inhalten an den Aufgabenträger zu senden:

- Dokumentation der beim Verkehrsunternehmen eingegangenen Beschwerden
- Probleme mit der Pünktlichkeit (z.B. regelmäßige Verkehrsbehinderungen und damit verbundene regelmäßige Verspätungen mit mehr als 3 Minuten)
- Probleme mit anderen Fahrzeugen an der Haltestelle (z.B. Bürgerbusse) bzw. mit der Haltestellenbelegung
- Auffälligkeiten in der Auslastung der Kapazitäten (Über- und Unterauslastungen)
- größere Beschädigungen bzw. Reparaturen bei den Fahrzeugen
- ausgefallene Fahrten sowie sonstige Unregelmäßigkeiten und Besonderheiten
- Teilnahme an Ortsterminen und sonstigen Abstimmungsterminen mit Dritten

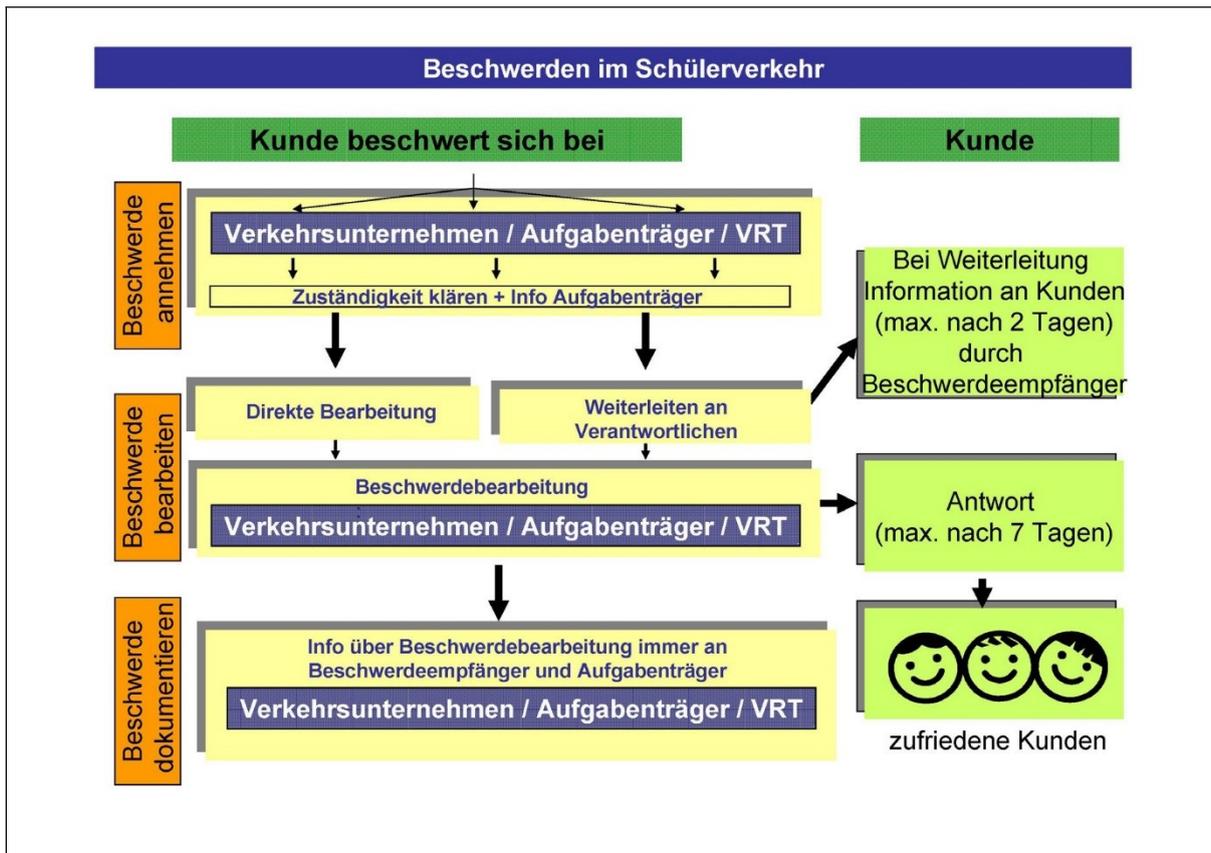
Ferner hat das Verkehrsunternehmen jährlich zum 10.01. die eingesetzten Fahrzeuge mit Kennzeichen, Monat und Jahr der Erstzulassung, Abgasnorm (Euro-Norm), Anzahl der Sitz- und Stehplätze an den Aufgabenträger zu melden.

### **2.2. Beschwerdemanagement**

Das Verkehrsunternehmen hat auf Grundlage der Richtlinien des Aufgabenträgers oder von ihm beauftragten Dritten das Beschwerdemanagement durchzuführen. Diese Richtlinien besagen, dass die Partner im ÖPNV (Verkehrsunternehmen, Aufgabenträger und Verbund)

partnerschaftlich im Sinne des Kunden zusammenarbeiten. Die Partner informieren sich gegenseitig über die Beschwerden und geben diese auch zur Bearbeitung untereinander weiter. Ziel ist es, dem Kunden bei allen Beschwerden innerhalb von kürzester Zeit eine Rückmeldung zu geben. Der Kunde soll nach maximal 2 Tagen eine Reaktion erhalten und die Antwort soll maximal nach 7 Tagen gegeben werden. In Einzelfällen sind Ausnahmen möglich. Die Beschwerdebearbeitung soll von geschultem Personal durchgeführt werden.

In der folgenden Abbildung ist der Prozess der Beschwerdebearbeitung im VRT schematisch dargestellt:



### **2.3. Qualitätskontrolle und Qualitätssicherung**

Die Qualitätsstandards sind durch das Verkehrsunternehmen stetig einzuhalten und zu überwachen. Es sind Maßnahmen zur Sicherung und ggf. zur Erhöhung der Qualität zu ergreifen.

Der Aufgabenträger behält sich vor und ist berechtigt, jederzeit selbst oder durch Dritte ohne Voranmeldung offene oder verdeckte Kontrollen bezüglich der Einhaltung der definierten Qualitätsvorgaben durchzuführen. Personen, die für den Linienverkehr im Besitz eines Berechtigungs- oder Kontrollausweises des Aufgabenträgers oder eines von diesem beauftragten Dritten sind, sind kostenfrei zu befördern und nicht an der Durchführung ihrer Arbeit zu hindern (zum Beispiel Fahrgastzählung, Fahrgastbefragung u. Ä.).

Zu Kontrollen, Zählungen und Erhebungen berechtigt sind alle Mitarbeiter der Aufgabenträger bzw. von diesen beauftragte Dritte.

### **2.4. 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 Gesamtreisedauer (innerhalb des VRT) von bis zu einer Stunde um nicht mehr als 30 Minuten, bei höheren Gesamt-Reisedauern (innerhalb des VRT) um nicht mehr als eine Stunde verlängert.

Bei Verspätungen, Anschluss-Verlusten und Fahrtausfällen aufgrund dem Verkehrsunternehmen nicht zurechenbaren Ereignissen, wie unpassierbarer Straßen wegen Unwetter, Vereisung, starkem Schneefall, Überschwemmung, örtlichen Veranstaltungen und sonstiger ungeplanter kurzfristiger Straßensperrungen wegen Unfall, Einsatz von Polizei, Rettungsdienst, Feuerwehr usw. 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.

### **2.5. Fahrbetrieb**

Die Fahrpläne sind verbindlich einzuhalten. Insbesondere sind die Fahrten pünktlich anzutreten, soweit keine verspäteten Anschlüsse abzuwarten sind. Fahrten, die vor der fahrplanmäßigen Uhrzeit an einer Haltestelle abfahren, gelten bis zu Haltestelle, an der wieder fahrplanmäßig abgefahren wird, als teilausgefallen. Fahrten, die über 30 Minuten verspätet sind, gelten als ausgefallen, ebenso Fahrten, bei denen an drei aufeinanderfolgenden oder sämtlichen

Haltestellen früher als vor der im Fahrplan angegebenen Zeit abgefahren wird bzw. regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen wurden.

Das Fahrpersonal muss der deutschen Sprache mächtig sein, das zu verkaufende und gültige Fahrkartensortiment kennen, sowie die Kunden hinsichtlich des günstigsten Tickets beraten können und Streckenkunde besitzen.

## 2.6. Verhalten bei Betriebsstörungen und Verspätungen

Das Verkehrsunternehmen hat für die vertrags- und ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes zu sorgen. Es ist für die Behebung der Betriebsstörungen direkt zuständig.

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

Bei nicht planbaren Betriebsstörungen ist der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte über die Ursachen, die Dauer und die verkehrlichen Auswirkungen der Störungen unverzüglich zu informieren. Das Fahrpersonal informiert die Fahrgäste über die Art der Störung, ihre voraussichtliche Dauer und Auswirkung sowie insbesondere über alternative Bedienungen.

Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen informiert das Verkehrsunternehmen den Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte unverzüglich. Sollten Fahrplananpassungen nötig sein, erstellt das Verkehrsunternehmen Fahrpläne und stimmt diese mit dem Aufgabenträger oder von diesem beauftragten Dritten ab. Die Entscheidung über die Fahrpläne trifft der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte. Die Kosten für Planungen trägt das Verkehrsunternehmen. Bei absehbaren, d.h. planbaren Betriebsstörungen werden die Fahrgäste durch das Verkehrsunternehmen ca. drei Wochen vor Beginn der Maßnahme, bzw. bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen unverzüglich nach Bekanntwerden des Ereignisses informiert (siehe auch Kapitel 4.1 Fahrplandaten).

Damit sich die Nutzer von öffentlichen Verkehrsmitteln frühzeitig darüber informieren können, wo mit wetterbedingten Beeinträchtigungen zu rechnen ist, müssen auf der Internet-Seite [www.vrt-info.de](http://www.vrt-info.de) im Falle von betrieblichen Einschränkungen entsprechende Meldungen direkt von den Verkehrsunternehmen eingetragen werden. Ziel ist, dass bereits sehr früh durch die Betriebsleitungen Informationen für die Fahrgäste bereitgestellt werden. Technische Details zur Veröffentlichung von wetterbedingten Beeinträchtigungen sind rechtzeitig vor Betriebsaufnahme dieses Linienbündels mit dem Aufgabenträger oder von ihm beauftragten Dritten abzustimmen.

## 3. Haltestellenausstattung

Die Haltestellen im VRT-Gebiet haben folgende Mindestanforderungen, je Abfahrtsstelle:

- Haltestellenzeichen nach StVO (Zeichen 224) und VwV-StVO
- Angaben nach BOKraft § 32
- Haltestellenbezeichnung gemäß VRT-Vorgabe

- Liniennummer, Linienverlauf und Zielangabe gemäß VRT-Vorgabe
- aktuelles VRT-Logo
- für jede Linie und Richtung eine Aushangmöglichkeit des Fahrplans in DIN-A4

Das Verkehrsunternehmen ist für die ordnungsgemäße Beschilderung der jeweiligen Haltestelle mit Haltestellenbezeichnung, Liniennummer, Linienverlauf und Zielangabe sowie VRT Logo zuständig. Es gelten die in der Anlage „Haltestellenschilder“ dargestellten Standards. Das Verkehrsunternehmen liefert in einem mit dem Aufgabenträger oder von ihm beauftragten Dritten abzustimmenden Layout und DV-Format die zur Veröffentlichung u.a. an den Haltestellen vorgesehenen Fahrpläne. Das Verkehrsunternehmen ist für das Aushängen der jeweils aktuellen Haltestellenfahrpläne und Fahrplanänderungen zuständig. In Abstimmung mit dem Aufgabenträger oder von ihm beauftragten Dritten können auch VRT-Liniennetzpläne, VRT-Werbeplakate ausgehängt werden. Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass bei Fahrplanänderungen die Aushänge bis zum Inkrafttreten des neuen Fahrplanes ausgewechselt werden. Die Fahrplanaushänge werden vom Verkehrsunternehmen in Farbe ausgedruckt (Qualität: Laserdruck) und wasserfest laminiert.

Während der gesamten Betriebsdauer müssen die Angaben an den Haltestellen auf dem jeweils aktuellen Stand gehalten werden.

Bei Ablauf des Vertrags/der Liniengenehmigung ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, die Masten zum nachgewiesenen Restbuchwert an das Nachfolgeverkehrsunternehmen abzugeben. Die Restbuchwerte sind dem Aufgabenträger rechtzeitig auf Anforderung bekannt zu geben.

Es ist geplant, zum Betriebsstart 2019 ggf. neue Haltestellennamen zur vergeben. Diese werden dem neuen Betreiber rechtzeitig vor Betriebsstart bekannt gegeben.

Sofern vorhanden, sind von den Gemeinden gestellte Haltestellenmasten durch das Verkehrsunternehmen zu verwenden. Das Verkehrsunternehmen bleibt weiter für den ordnungsgemäßen Aushang der jeweils aktuellen Haltestellenfahrpläne, VRT-Liniennetzpläne, VRT-Werbeplakate, Rheinland-Pfalz Takt Werbung und Fahrplanänderungen zuständig. Ist es der Gemeinde nicht möglich bis zum Betriebsstart die Haltestellenausstattung ordnungsgemäß herzustellen, ist seitens des Verkehrsunternehmens eine Ersatzhaltestelle aufzustellen. Dies geschieht in Absprache mit der Gemeinde.

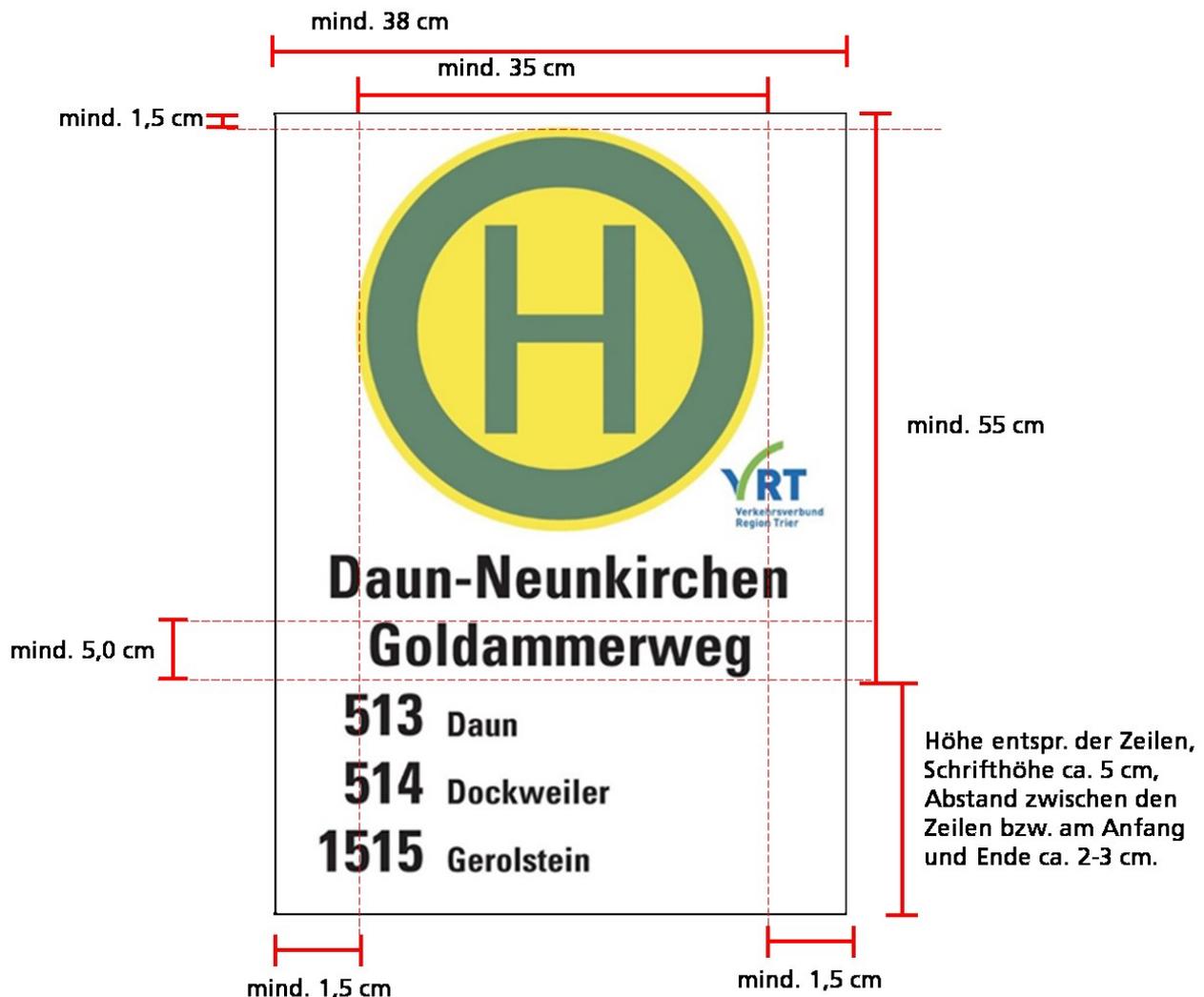
Wird eine Haltestelle von mehreren Verkehrsunternehmen angefahren, kann die Linienbeschilderung zusammengefasst werden. Dies ist zwischen den Verkehrsunternehmen und dem Aufgabenträger oder von diesem beauftragten Dritten abzustimmen.

### **3.1. Haltestellenschilder VRT**

Erscheinungsbild und Ausstattung der Haltestellen beeinflussen wesentlich die Entscheidung des Kunden zur Nutzung des öffentlichen Personennahverkehrs. Sie stellen für den Kunden den ersten „Berührungspunkt“ mit dem ÖV-System dar, womit ihnen eine wichtige Funktion im Hinblick auf den ersten Eindruck zukommt. Die Vielfalt der Erscheinungsbilder von Haltestellen im Verbundgebiet erschwert die Orientierung der Fahrgäste. Deshalb wird der VRT Vorgaben für

eine einheitliche Gestaltung und Beschriftung der Haltestellen im VRT-Gebiet vorgeben und dem Verkehrsunternehmen rechtzeitig zur Verfügung stellen. Das Haltestellenschild wird eine Größe von mindestens DIN A 3 aufweisen. Weitere Details zur Ausgestaltung müssen mit dem Aufgabenträger oder von ihm beauftragten Dritten abgestimmt werden.

Als Beispiel für die Anordnung und Größenverhältnisse der Elemente auf dem Haltestellenschild dient die nachfolgende Musterabbildung:



In Landkreisen, die zu anderen Verkehrsverbänden gehören, gelten die Vorgaben dieser Verbände (siehe Anlage Haltestellenschilder VRM).

#### 4. Fahrgastinformation, Marketing, Vertrieb

##### 4.1. Fahrplandaten

Zur Gewährleistung einer betreiberübergreifenden Information der Bevölkerung über das Fahrplanangebot unterhalten die zuständigen Aufgabenträger oder von ihnen beauftragte Dritte,

eine elektronische Fahrplanauskunft über das Internet und erstellen verschiedene gedruckte Fahrplanveröffentlichungen.

Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, zu diesem Zweck den zuständigen Aufgabenträgern und von diesen beauftragten Dritten unter Mitteilung etwaiger Änderungen Soll- Fahrplandaten im VDV-Format rechtzeitig unentgeltlich zu übermitteln und zur Nutzung zur Verfügung zu stellen. Das Verkehrsunternehmen stimmt der Weitergabe der Daten in elektronischer Form an andere Betreiber von Informationssystemen sowie der Veröffentlichung der Fahrplandaten als offene Daten (Schnittstelle TRIAS, IP-KOM-ÖV, VDV431 2) unentgeltlich zu.

Die Aufgabenträger und von ihnen beauftragte Dritte betreiben zum Zwecke der Fahrgastinformation und Anschlusssicherung ein System zur Übermittlung und Darstellung von Echtzeitdateninformation. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, für alle zu veröffentlichenden Verkehre Echtzeitinformationen unentgeltlich zu übermitteln und verpflichtet sich, die Daten gemäß den VDV-Schriften 452, 453 und 454 (aktuelle Versionen) an die Aufgabenträger und eine von diesen zu benennende Stelle zu übermitteln. Genauer hierzu kann erfragt werden. Das Verkehrsunternehmen übermittelt und empfängt hierbei Daten zur Fahrplanauskunft, zur Anschlusssicherung und zur dynamischen Fahrgastinformation. Die Aufgabenträger oder von ihnen beauftragte Dritte sind berechtigt Echtzeitdaten zu speichern und zu verarbeiten.

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zu Testzwecken, 6 Monate vor Betriebsbeginn Testdaten zur Verfügung zu stellen. Dies unterstützt eine problemlose Integration in die bestehende elektronische Fahrplanauskunft.

## **4.2. Marketing**

Das Verkehrsunternehmen unterstützt Werbeaktionen der Aufgabenträger oder von ihnen beauftragten Dritten /des Verkehrsverbundes und im Rahmen des regionalen Marketings sowie des landesweiten Dachmarketings für den Rheinland-Pfalz-Takt, indem es Plakate, Linienverlaufspläne, Broschüren etc., die es von den Aufgabenträgern oder von ihnen beauftragten Dritten zur Verfügung gestellt bekommt, in den Fahrzeugen zeitnah auslegt bzw. anbringt. Das Verkehrsunternehmen gestattet den Aufgabenträgern bzw. Dritten, die von den Aufgabenträgern dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Marketing-Aktionen in den Fahrzeugen durchzuführen.

Das Verkehrsunternehmen ist für das Aushängen der Informationen an den Haltestellen zuständig (siehe Kapitel 3).

Die Aufgabenträger oder von ihnen beauftragte Dritte geben für jeden zu veröffentlichenden Fahrplan die Verkehrsmittel- und Produktbezeichnungen, die Liniennummer sowie die Haltestellen- und Bussteigbezeichnungen verbindlich vor. Das Verkehrsunternehmen hat diese Bezeichnungen zu nutzen.

Das Verkehrsunternehmen stellt dem Aufgabenträger für Linienbündel mit mehr als neun Fahrzeugen die Flächen von Fahrzeugen für Verbund-Eigenwerbung zur Verfügung: Für Linienbündel mit 10 bis 20 Fahrzeugen werden die Gesamtflächen von einem Kategorie A Fahrzeug, für Linienbündel mit mehr als 20 Fahrzeugen werden die Gesamtflächen von zwei Kategorie A Fahrzeugen zur Verfügung gestellt.

### 4.3. Marketingfinanzierung

Das Verkehrsunternehmen stellt für die Beteiligung am landesweiten Dachmarketing für den Rheinland-Pfalz-Takt sowie für das regionale Marketing kalenderjährlich einen nach Fahrplankilometern zu bestimmenden Betrag zur Verfügung. Bei Start des Linienbündels am 01.09.2019 wird dieser Betrag nach den aktuellen Fahrplankilometern mit 0,03 €/Fahrplan- km berechnet und mit einer jährlichen Dynamisierung von 1,5% angepasst. Dieser Betrag wird für das jeweils vorangegangene Kalenderjahr zum 15. Januar eines jeden Jahres fällig.

Zum Start des Linienbündels wird es eine Einführungskampagne geben, in der die Kunden Informationen zu dem neuen Konzept erhalten sollen. Dazu stellt das Verkehrsunternehmen einen Beitrag von 15.000€ den Aufgabenträgern oder von ihnen beauftragten Dritten bis spätestens 01.05.2019 zur Verfügung.

Bei allen Beträgen handelt es sich um Netto-Beträge.

### 4.4. Werbung für Dritte

Eine Außenwerbung am Fahrzeug und Werbung im Innenraum von und für Dritte ist nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger zulässig. Außenwerbung ist nur am Fahrzeugheck zulässig. Die Werbegegenstände dürfen in keinem Widerspruch zu den Geschäftsinteressen des 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 z.B. nicht für Alkoholika, Tabakwaren und in freizügiger Darstellung von Körpern geworben werden. Außerdem legt der Aufgabenträger insgesamt Wert auf ein die Fahrgäste ansprechendes Erscheinungsbild der Fahrzeuge.

### 4.5. Vertrieb

- (1) Der Auftragnehmer ist verpflichtet, den VRT-Verbundtarif – bestehend insbesondere aus den „VRT Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen“ sowie dem „VRT Tarif“ – in der jeweils aktuellen Fassung anzuwenden.
- (2) Der Vertrieb ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens und des Aufgabenträgers oder von diesem beauftragten Dritten. Der Aufgabenträger oder von diesen beauftragte Dritte behalten sich das Recht auf den exklusiven Verkauf von bestimmten VRT-Tickets im Namen und auf Rechnung des Verkehrsunternehmens vor. Es ist das gesamte Fahrkartensortiment des VRT-Verbundtarifes (inklusive der Übergangstarife, soweit diese im Einzugsbereich der Verkehrsleistung gelten) anzubieten. Die Tickets müssen vom Verkehrsunternehmen nach den jeweils gültigen Regelungen des Verkehrsverbundes selbst oder in Kooperation mit anderen Verkehrsunternehmen ausgestellt werden. Der Vertrieb der einzelnen Ticketsorten und die Anforderungen an die Ticketsicherheit, -inhalte und das -layout sind in der jeweils aktuellen Fassung der Anlage 5, Teil A „Fahrkartenvertrieb VRT“ dargestellt und anzuwenden.
- (3) Es ist mindestens eine Verkaufsstelle im Bedienungsgebiet des Linienbündels einzurichten, in der alle Fahrkarten des Bartarifes erhältlich sind und Anträge für alle im Abonnement

erhältlichen Zeitkarten vorgehalten und zur weiteren Bearbeitung entgegengenommen werden. In den Verkaufsstellen müssen zudem Informationen zum VRT-Tarif gegeben werden können. Bei Überschneidung kann für mehrere Bündel eine Verkaufsstelle ausreichend sein. Die Öffnungszeiten einer Verkaufsstelle betragen mindestens 30 Stunden pro Woche und müssen sich an den ortsüblichen Öffnungszeiten orientieren.

- (4) Der Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte stellen den Verkehrsunternehmen die Unterlagen für die Tarifierung zur Verfügung. Das Verkehrsunternehmen benennt einen Tarifbeauftragten, der bei Bedarf durch den Aufgabenträger oder von diesem beauftragte Dritte beraten wird. Der Tarifbeauftragte schult alle im Vertrieb eingesetzten Mitarbeiter des Verkehrsunternehmens.
- (5) Die Meldung von Verkaufsdatensätzen ist die Grundlage für alle Einnahmenmeldungen und das Einnahmenaufteilungsverfahren im Verkehrsverbund Region Trier. Die Verkaufsdatensätze sind gemäß den Bestimmungen der Aufgabenträger im Gebiet des VRT oder von diesen beauftragten Dritten vom Verkehrsunternehmen für jeden Kalendermonat bis spätestens zum Ende des nächsten Monats an die zuständige Organisation (mit Stand Mai 2017 handelt es sich für das Gebiet des VRT um die VRT GmbH) zu übermitteln. Die Vorgaben für die Verkaufsdatensätze sind bei den Aufgabenträgern für das Gebiet des VRT zu erfragen. Die Aufgabenträger oder von diesen beauftragte Dritte akzeptieren nur vollständige und technisch korrekte Datenlieferungen. Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet unkorrekte Datenlieferungen unverzüglich nachzubessern. Die Aufgabenträger oder von diesen beauftragte Dritte nutzen die Verkaufsdaten für die Weiterentwicklung des Verbundtarifs sowie zu verkehrsplanerischen Zwecken. Die Aufgabenträger oder von diesen beauftragte Dritte geben die Verkaufsdaten an die mit der Einnahmenaufteilung betraute Stelle für die Nutzung zur Einnahmenaufteilung frei. Der Aufgabenträger oder von diesen beauftragte Dritte und die mit der Einnahmenaufteilung betraute Stelle sind verpflichtet, diese Informationen vertraulich zu behandeln.

### **Einnahmenaufteilung, Verbundintegration und allgemeine Vorschrift im VRT**

Festlegung und Art der Integration sind im Kooperations- und Dienstleistungsvertrag samt seinen Anlagen geregelt. Sofern das Verkehrsunternehmen nicht Partner im Kooperations- und Dienstleistungsvertrag und nicht Gesellschafter der VRT GmbH ist, hat das Verkehrsunternehmen dem Kooperations- und Dienstleistungsvertrag und dem Gesellschaftsvertrag der VRT GmbH beizutreten oder einen entsprechenden Neuvertrag abzuschließen. Ein Muster des Kooperations- und Dienstleistungsvertrages und des Gesellschaftsvertrages kann beim Zweckverband Verkehrsverbund Region Trier, Bahnhofplatz 1, 54292 Trier erfragt werden. Künftig vorherrschende höhere Verbundstandards sowie Neuerungen im Bereich Vertrieb und Tarif sind umzusetzen und mitzutragen. Die Regularien der Einnahmenaufteilung im VRT sind bei Bedarf bei der Verkehrsmanagement- und Service GmbH (VMS), Ostallee 7 - 13, 54290 Trier zu erfragen.

Der Geltungsbereich der Satzung zur Festsetzung von Höchsttarifen für alle Fahrgäste gemäß Art. 3 Abs. 2, Art. 2 lit. I) VO (EG) Nr. 1370/2007 als allgemeine Vorschrift für die Erstattung von nicht gedeckten Kosten aufgrund von Höchsttarifen im Busverkehr im Gebiet des

Zweckverbandes Verkehrsverbund Region Trier (ZV VRT) ist sachlich und zeitlich begrenzt (Ziffer 9.2 der Satzung). Die Geltung dieser Satzung endet für das Linienbündel „Trierer Land“ mit dem Harmonisierungszeitpunkt 31.08.2019. Einer gesonderten Aufhebung der Satzung bedarf es dafür nicht. Die Satzung kann unter <http://www.zv-vrt.de/rechtsgrundlagen> eingesehen werden.

## 5. Anforderungs- und Pönalekatalog

Die Einhaltung der definierten Qualitätsstandards ist dauerhaft zu gewährleisten. Sofern die Qualitätsstandards schuldhaft nicht gewährleistet werden, ist die Genehmigungsbehörde befugt, auf Basis der personenbeförderungsrechtlichen Bestimmungen die Schlechtleistung zu sanktionieren.

Als Vorstellung des Aufgabenträgers zu Inhalt und Höhe von Bußgeldern im Rahmen von Ordnungswidrigkeitenverfahren kann die Genehmigungsbehörde auf diese Bezug nehmen.

Die Beweislast für das nicht schuldhaft handeln des Verkehrsunternehmens trägt das Verkehrsunternehmen.

In der folgenden Tabelle werden Anforderungen an die zu erbringende Leistung definiert. Ferner werden Pönalen für den Fall eines schuldhaften Verstoßes gegen die Anforderungen festgelegt.

Die Pönalen werden für jeden einzelnen Vorfall fällig. Sofern sich aus der Natur des Vorfalls nichts anderes ergibt, liegt im Zweifel mit Beginn eines neuen Betriebstages ein neuer Vorfall vor, bspw. beim Einsatz eines Fahrzeugs ohne elektronisches Fahrkartenverkaufsgerät. Bei Vorfällen wie bspw. „Rauchen im Fahrzeug“ handelt es sich bei jeder Zuwiderhandlung um einen Vorfall.

Nr.	Anforderungen	Vorfall	Euro je Vorfall	Ergänzungen
<b>5.1</b>	<b>Fahrzeug</b>			
5.1.1	Fahrzeugeinsatz entsprechend den unter Punkt 1 beschriebenen Standards	Einsatz eines nicht den vereinbarten Standards entsprechenden Fahrzeugs	200,00	Pro Einsatztag (Fahrzeugalter, kein podestloser Durchgang, Nicht-Niederflur, fehlende Rampe, keine Sondernutzungsfläche, etc.)
<b>5.2</b>	<b>Betriebsablauf</b>			
5.2.1	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken) ohne Ersatzbeförderung	500,00	Fahrten mit einer Verspätung ab 31 Minuten, jeweils zu frühe Abfahrt von mindestens 1,5 Min. an 3 aufeinander folgenden Haltestellen oder 3 regulär zu bedienenden Haltestellen ausgelassen, gelten als Fahrtausfall

Anlage 1 e) zu TOP 8: Vorabbekanntmachung  
 Linienbündelung Trierer Land  
 Ergänzung zur Vorabbekanntmachung



5.2.2	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Fahrtausfall (ganz oder auf Teilstrecken) mit Ersatzbeförderung	250,00	Fahrten mit einer Verspätung ab 31 Minuten, jeweils zu frühe Abfahrt von mindestens 1,5 Min. an 3 aufeinander folgenden Haltestellen oder 3 regulär zu bedienende Haltestellen ausgelassen, gelten als Fahrtausfall
5.2.3	Fahrt wird gemäß Fahrplan durchgeführt	Zu frühe Abfahrt an der Haltestelle	250,00	Abfahrt mindestens 3 Min. vor Fahrplan
5.2.4	Fahrpersonal ist streckenkundig	Einsatz streckenunkundigen Fahrpersonals	250,00	

ENTWURF