

Landkreis Schweinfurt

**Vorabbekanntmachung
Regionalbusverkehr**

**Ergänzendes Dokument zur
Vorabbekanntmachung für die Lose 1 bis 7**

Januar 2024

Landkreis Schweinfurt

Vorabbekanntmachung Regionalbusverkehr

**Ergänzendes Dokument zur Vorabbekannt-
machung für die Lose 1 bis 7**

Aufgabenträger:

Landratsamt Schweinfurt

Schrammstraße 1

97421 Schweinfurt

Schweinfurt, Januar 2024

Inhalt:

1	Erläuterungen zum Dokument.....	1
2	Fahrplanangebot und Leistungsänderungen	2
2.1	Linien und Lose	2
2.2	Fahrpläne	3
2.3	Platzkapazitäten	3
2.4	Anforderungen an die Durchführung der Linienverkehre	4
2.5	Anforderungen an den Schulverkehr	5
3	Anforderungen Fahrzeuge.....	7
4	Anforderungen Personal	9
4.1	Fahrpersonal	9
4.2	Leitstellenpersonal	10
4.3	Personalschulungen	10
4.4	Sozialstandards im Linienverkehr	11
5	Tarif und Fahrscheinvertrieb	12
5.1	Vorgaben zur Anwendung des Verbundtarifs	12
5.2	Anforderungen an den Vertrieb.....	12
6	Anforderungen an die Durchführung der Verkehrsleistungen	14
6.1	Betriebsleitstelle und Verfügbarkeit vor Ort	14
6.2	Teilnahme an DEFAS Bayern	16
6.3	Fahrplandatenlieferungen an DEFAS Bayern	16
6.4	Anforderungen an Fahrzeugeinsatz und -zustand	17
6.5	Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement	18
6.7	Haltstelleneinrichtungen.....	19
6.8	Umleitungsmanagement	20
6.9	Beschwerdemanagement.....	20
6.10	Fundsachen.....	21
6.11	Internetseite	21

Ist im Dokument von einer bestimmten Personengruppe die Rede (z. B. Fahrgäste, Mitarbeiter, Fahrer) werden alle Geschlechter gleichermaßen darunter verstanden.

1 Erläuterungen zum Dokument

Der Landkreis Schweinfurt beabsichtigt, mit Wirkung zum **01.06.2024**, zum **01.08.2024** und zum **01.10.2024** den Regionalbusverkehr im Landkreis (siehe Nr. 2.1 des Dokuments) als öffentliche Dienstleistungsaufträge (ÖDA) wettbewerblich zu vergeben.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der Landkreis Schweinfurt als Aufgabenträger eine **Vorabbekanntmachung** für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorabbekanntmachung fest, dass die Vergabe der Linienverkehre in vier Losen jeweils als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorabbekanntmachung verwiesen wird. Die Vorabbekanntmachung verweist im Abschnitt VI.1) „zusätzliche Angaben“ unter Gliederungspunkt III zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die vom beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag erfassten Verkehrsleistungen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument.

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3–5 PBefG. Weitere Hinweise zur genehmigungsrechtlichen Bedeutung der in diesem ergänzenden Dokument beschriebenen Anforderungen finden sich in Abschnitt VI.1.) der vorgenannten Veröffentlichung.

Zu den Fristen für eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge wird auf die Angaben in der Vorabbekanntmachung im Abschnitt VI.1) unter Punkt A verwiesen.

2 Fahrplanangebot und Leistungsänderungen

2.1 Linien und Lose

Die zur Vergabe anstehenden Verkehrsleistungen sind in **sieben Lose** zusammengefasst.

Los 1 (ab 01.08.2024)

- Linie 8137 Schweinfurt – Schwebheim – Volkach
- Linie 9101 Schonungen – Sennfeld – Gochsheim
- Linie 9103 Schwebheim – Sennfeld – Gochsheim
- Linie 9158 Schulverband Röthlein

Los 2 (ab 01.08.2024)

- Linie 8160 Schweinfurt – Gerolzhofen – Oberschwarzach

Los 3 (ab 01.08.2024)

- Linie 8134 Schweinfurt – Werneck – Schwebenried/ Arnstein
- Linie 8139 Schweinfurt – Obbach – Wasserlosen – Wülfershausen
- Linie 8148 Schweinfurt – Werneck

Los 4 (ab 01.08.2024)

- Linie 8130 Schweinfurt – Aidhausen
- Linie 8132 Schweinfurt – Ebertshausen/ Reichmannshausen

Los 5 (ab 01.08.2024)

- Linie 8136 Schweinfurt – Rannungen
- Linie 8170 Schweinfurt – Stadtlauringen – Bad Königshofen i. Gr.
- Linie 8171 Schweinfurt – Maßbach – Althausen

Los 6 (ab 01.10.2024)

- 8135 Schweinfurt – Wipfeld – Dipbach

Los 7 (ab 01.06.2024)

- 9306 Schweinfurt – Untereuerheim – Donnersdorf – Gerolzhofen

2.2 Fahrpläne

Die Fahrpläne zu den oben genannten Linien sind in Anlage 1 dargestellt. Das Fahrplanangebot ist als Mindestangebot zu verstehen, von dem nach oben (d. h. mit zusätzlichen Fahrtangeboten) abgewichen werden darf.

Der Aufgabenträger übernimmt im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung keine Garantie, dass die im Fahrplan angegebenen Fahrten in der gesamten Laufzeit der Genehmigung für die Erfüllung des öffentlichen Verkehrsinteresses ausreichend sein werden. Das Verkehrsunternehmen hat bei steigendem Beförderungsbedarf (z. B. in Folge der Veränderung von Schulstandorten) die Beförderungspflicht umfassend abzusichern. Die Sicherstellung des Schulverkehrs ist jederzeit zu gewährleisten. Lediglich jetzt nicht vorhersehbare Entwicklungen, insbesondere über Standorte der Schulen, deren Unterrichtszeiten (z. B. auch Umstellung auf Ganztagschule) oder deutlich veränderte Schülerzahlen oder andere nicht vorhersehbare Umstände können ein Abweichen vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen, aber auch eine Ausweitung des Angebots erfordern.

Es wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich darauf hingewiesen, dass mit der Umstellung von G8 auf G9 an den bayerischen Gymnasien ab dem Schuljahr 2025/26) wieder eine 13. Jahrgangsstufe, und damit eine Jahrgangsstufe mehr, vorhanden sein wird, was absehbar zu merklich erhöhten Schülerzahlen führen wird. Die Verkehrsunternehmen, welche den Verkehr eigenwirtschaftlich erbringen möchten, haben den Trend zu verstärktem Nachmittagsunterricht zu beachten.

2.3 Platzkapazitäten

Für folgende Fahrten muss eine Kapazität für die Beförderung von mind. 110 Schülern abgesichert werden. Dazu können vom Auftragnehmer zwei Standardlinienbusse, Großbusse (15-Meter-Bus) oder Gelenkbusse eingesetzt werden.

Liniennummer	Linie	Uhrzeit
3897 331	8137	13:05
3897 325	8137	13:05
3897 310	8137	07:10
3892 301	9101	07:01

Großbusse (15-Meter-Bus) oder Gelenkbusse (min. 170 Sitz- und Stehplätze) müssen auf folgenden Fahrten eingesetzt werden. Die „Verstärkerbusse“ (Standardbus) müssen ergänzend zu einem Standardbus eingesetzt werden:

Liniennummer	Linie	Uhrzeit	Art der Fahrzeuge
3906 075	8148	06:48	15-Meter Bus
3906 003	8148	06:49	15-Meter Bus
3892 024	8132	06:51	Gelenkbus
3897 055	8137	07:12	Verstärkerbus
3897 511	8137	13:00	Verstärkerbus
3892 010	8130	06:44	Gelenkbus
3897 322	8137	07:10	2x 15- Meter Busse
3897 046	8137	13:20	Verstärkerbus
3897 504	8137	07:55	Verstärkerbus
3896 005	8136	06:47	Verstärkerbus
3896 009	8136	07:08	Verstärkerbus

Auf der Linie 8148 können die Fahrt

- 13:05/ 13:10 Uhr ab Schweinfurt, Theater

zusammengefasst mit einem Fahrzeug gefahren werden, wenn das Fahrzeug über eine Kapazität zur Beförderung von mind. 170 Schülern geeignet ist.

2.4 Anforderungen an die Durchführung der Linienverkehre

Befahrbarkeit der Strecken

Den ggf. für eine eigenwirtschaftliche Verkehrserbringung interessierten Verkehrsunternehmen wird empfohlen, sich vorab intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen. Der Aufgabenträger übernimmt keine Garantie, dass die Straßen der Linienführungen mit den vom Verkehrsunternehmen ggf. vorgesehenen Bussen durchgängig befahrbar sind.

Ausstieg zwischen den Bushaltestellen

Den Fahrgästen soll zwischen 05:00 und 06:00 Uhr und nach 20.00 Uhr der Ausstieg zwischen zwei Haltestellen gewährt werden, sofern verkehrsrechtliche Vorschriften und örtliche Verhältnisse dies zulassen. Zwischen zwei Haltestellen ist jeweils nicht öfter als einmal zu halten. Das Fahrpersonal ist angehalten, im Nahbereich der geäußerten Wunsch-Ausstiegsstelle ein Aussteigen zu ermöglichen.

Abweichende Fahrplangestaltung zu Ferienbeginn und Zeugnisausgabe

Abweichend der in Anlage 1 dargestellten Fahrpläne soll im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs das Verkehrsunternehmen am ersten Unterrichtstag des Schuljahres, am letzten Unterrichtstag vor den Weihnachtsferien und am letzten Unterrichtstag des Schuljahres sowie an Schultagen mit „hitzefrei“¹ sein Fahrplanangebot eigenverantwortlich der durch ggf. vorzeitigen Schulschluss veränderten Nachfrage angleichen. Dabei muss jedoch die Fahrt des regulären Fahrplans zum sonstigen Schulschluss bedient werden.

Duldung von anderen Verkehren

Der Aufgabenträger beabsichtigt, bei der wettbewerblichen Vergabe des ÖDA den Genehmigungsinhaber zu verpflichten, andere vom Aufgabenträger (im öffentlichen Verkehrsinteresse und aufgrund der Verkehrsintegration) bestellte oder befürwortete Verkehre im jeweiligen Los zu tolerieren.

2.5 Anforderungen an den Schulverkehr

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs hat das Verkehrsunternehmen Sorge zu tragen,

- dass alle Schulstandorte in Schweinfurt aus allen Ortsteilen mit Beförderungsbedarf im jeweiligen Raum erreicht werden,
- dass außerdem die folgenden Schulstandorte an die Orte in ihren Einzugsgebieten angebunden werden: Gerolzhofen, Schonungen, Hofheim i. UFr., Bad Königshofen, Hammelburg, Arnstein und Gaibach,
- dass alle Grund- und Mittelschulen, die nicht über freigestellte Schulverkehre angebunden sind, aus den jeweils zugewiesenen Orten erreicht werden.

Das Verkehrsunternehmen hat sich außerdem mit den jeweiligen Schulen hinsichtlich der Anpassung der Fahrpläne an Schulbeginn und -schluss abzustimmen.

Maximale Schulwegzeiten

Bei der Beförderung der Schülerinnen und Schüler sind folgende Vorgaben einzuhalten:

- Die maximale Schulwegzeit (Geh-, Warte- und Fahrzeit) der Schülerinnen und Schüler der Grund- und Mittelschulen soll jeweils für den Hin- und Rückweg 30 Minuten nicht überschreiten.

¹ Gleiches gilt für kurzfristig behördlich angeordnete Veränderungen im Falle von Unwetter- und Katastrophensituationen.

- Die maximale Schulwegzeit (Geh-, Warte- und Fahrzeit) der Schülerinnen und Schüler der weiterführenden Schulen soll jeweils für den Hin- und Rückweg nicht länger als 60 Minuten betragen.
- Umstiege zwischen Linien sind nur in Ausnahmefällen, nur für Schülerinnen und Schüler der weiterführenden Schulen und nur in Abstimmung mit dem Aufgabenträger vorzusehen.

Bei der Beförderung der Schülerinnen und Schüler im öffentlichen Personennahverkehr, bei dem der Buseinsatz zu fahrplanmäßig vorgegebenen Zeiten erfolgt, sind längere als die o. g. Wartezeiten zumutbar, wenn aufgrund öffentlicher Interessen eine Verlegung der Fahrzeiten nicht zu vertreten ist. Die Entscheidung hierüber obliegt dem Aufgabenträger, der Schulträger ist ins Benehmen zu setzen.

Die oben genannten Vorgaben gelten, wenn der jeweils nächstgelegene geeignete Schulstandort aufgesucht wird. In den übrigen Fällen kann es auch längeren Schulwegzeiten kommen.

An- und Abfahrten

Es sind mindestens folgende Schulanfahrten und -abfahrten abzusichern:

- für alle Schulen eine Hinfahrt,
- Für Grundschulen: Bis zu drei Rückfahrten in Abstimmung mit den jeweiligen Schulen;
- Für weiterführende Schulen: Es ist auf jeden Fall eine Rückfahrt nach der 6. Unterrichtsstunde anzubieten. Je nach Bedarf und in Absprache mit den Schulen sind zusätzlich dazu bis zu zwei weitere Rückfahrten anzubieten, die tatsächliche Anzahl der Rückfahrten ist auf die jeweils aktuellen Stundenpläne abzustimmen. Für die zusätzlichen Rückfahrten sind Abweichungen im Beförderungsstandard zulässig.

Auslastung

Hierbei gelten sowohl im Regellinienverkehr als auch bei ausschließlich der Schülerbeförderung dienenden Fahrten die im Nahverkehrsplan im Kapitel 16.3.4.1 definierten Vorgaben. Von dieser Vorgabe kann in begründeten Ausnahmefällen abgewichen werden.

3 Anforderungen Fahrzeuge

Hinsichtlich der Motorleistung des Fahrzeugs sind die topografischen (insbesondere Wintersituation) und betrieblichen Gegebenheiten zu berücksichtigen, so dass im Linienverkehr die Fahrplanvorgaben erfüllt werden können.

Die Verkehrsleistungen sind, mit Ausnahme der in Nr. 2.3 des Dokuments festgelegten Regelungen, mit Standardlinienbussen zu erbringen.

Folgende Kriterien sind zu erfüllen:

- Euro-V-Norm
- Fahrzeugalter: max. 15 Jahre
- Platzkapazität von 85 Sitz- und Stehplätzen
- max. Fahrzeuglängen im Abgleich mit den vorhandenen Haltestellenlängen auf dem jeweiligen Linienweg,
- alle Fahrzeuge müssen barrierefrei nutzbar und mit Niederflertechnik ausgestattet sein:
 - niveaugleiche Ein- und Ausstiege ohne Stufen mindestens an Tür 1 und Tür 2
 - stufenfreier Durchgang zwischen Tür 1 und Tür 2
 - leicht zu erreichende Festhaltungsmöglichkeiten im Türbereich (auch für Rollstuhlnutzende und Kleinwüchsige geeignet)
 - Sondernutzungsfläche für Rollstuhlnutzende und ausklappbare Rampe
 - weitere Ausführungen zur barrierefreien Gestaltung der Fahrzeuge siehe Kapitel 5.3.2 des Gemeinsamen Nahverkehrsplans Stadt und Landkreis Schweinfurt
- eine doppelflügelige Tür im Standardlinienbus bzw. zwei doppelflügelige Türen im Gelenkbus (soweit vom Verkehrsunternehmen eingesetzt)
- digitale visuelle Fahrgast-Informationssysteme außen (elektronische Anzeigen der Liniennummer außen an der Fahrzeugfront und an der Einstiegsseite; Fahrtzielanzeige an der Fahrzeugfront)
- Lautsprecheranlage mit Mikrofon am Fahrerarbeitsplatz

Werbung am und im Fahrzeug

Nicht zulässig ist an und in den Fahrzeugen Werbung mit folgenden Inhalten:

- Nikotinwaren,
- Drogen oder sonstige berauschende Mittel,
- politische oder religiöse Aktivitäten,
- gewaltverherrlichende Inhalte,
- sexuelle oder frauenfeindliche oder andere gruppendifferenzierende Werbung,
- Werbung, welche den Interessen des Landkreises Schweinfurt widerspricht.

Folien im Bereich der Fensterflächen sind aus Gründen der Barrierefreiheit so anzuordnen bzw. zu gestalten, dass sie die Orientierungsmöglichkeiten und das Sicherheitsempfinden der Fahrgäste nicht negativ beeinflussen (aus dem Fahrzeug muss der Blick nach außen auch bei Dunkelheit und bei Niederschlag grundsätzlich gewährleistet sein). Eine großflächige Beklebung der Scheiben ist ebenso unzulässig wie eine Vollbeklebung. Ausgenommen hiervon ist die Heckscheibe.

Erscheinungsbild und Design

Wird im Laufe der Genehmigungslaufzeit der regionale Verkehrsverbund gestartet, hat das Verkehrsunternehmen das vom Aufgabenträger bereitgestellte Verbundlogo (Aufkleber) an den Fahrzeugen anzubringen.

Fahrzeugabstellung

Das Abstellen von Fahrzeugen im öffentlichen Straßenraum, z. B. in Pausen, ist vom Verkehrsunternehmen mit den jeweiligen Städten und Gemeinden abzustimmen.

4 Anforderungen Personal

Vom Verkehrsunternehmen darf grundsätzlich nur umfassend entsprechend der gesetzlichen Vorgaben ausgebildetes und von ihm für den Einsatz im Landkreis Schweinfurt und auf landkreisübergreifenden Linien geschultes Personal eingesetzt werden.

4.1 Fahrpersonal

Die nachfolgend definierten Anforderungen sind zu gewährleisten:

- Das Fahrpersonal muss über ausreichende Kenntnisse zum Fahrplan, zum Liniennetz, zu den relevanten Anschlussbeziehungen, zum jeweils geltenden Tarif sowie zur örtlichen Situation (z. B. Ortskunde bezüglich Freizeit- und Kulturziele) verfügen und hierzu dem Fahrgast bei Bedarf Auskunft geben. Das Fahrpersonal ist über Umleitungen und Betriebsstörungen informiert und kann diese verständlich an die Fahrgäste weiterleiten.
- Das Beherrschen und Anwenden der deutschen Sprache ist für das gesamte Fahrpersonal im Sinne einer reibungslos laufenden Betriebskommunikation verpflichtend. Erforderlich ist eine „sichere Beherrschung“ der deutschen Sprache² in Wort und Schrift. Das Personal muss bei Auskünften und Ansagen sprachlich ebenso sicher sein wie bei Störungen oder in Konfliktsituationen. Ausnahmen mit Übergangsfristen können in Einzelfällen vereinbart werden.
- Das Fahrpersonal hat sich gegenüber den Fahrgästen und anderen Verkehrsteilnehmern freundlich, zuvorkommend und hilfsbereit zu verhalten. Das Fahrpersonal hat besondere Rücksicht auf mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu nehmen. Personen mit Mobilitätseinschränkungen, Personen mit Rollator sowie Personen mit Kinderwagen sind beim Ein- und Ausstieg nötigenfalls zu unterstützen.
- Dem Fahrpersonal müssen die wichtigsten Verhaltensregeln im Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen bekannt sein und von ihnen angewendet werden.

² Kenntnisse entsprechend Stufe B 1 (fortgeschrittene Sprachverwendung) des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: „Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. Kann die meisten Situationen bewältigen, denen man auf Reisen im Sprachgebiet begegnet. Kann sich einfach und zusammenhängend über vertraute Themen und persönliche Interessengebiete äußern. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, Träume, Hoffnungen und Ziele beschreiben und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben.“

Siehe: <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm> [Zugriff 10.01.2024]

- Das Fahrpersonal hat sich einer besonderen Verantwortung für Kinder und Jugendliche bewusst zu sein. Diese Verantwortung bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche auch bei fehlenden Fahrausweisen nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden, wenn dies zu einer Gefährdung oder zu einer unzumutbaren Situation für die Kinder und Jugendlichen führen kann.
- Das Fahrpersonal hat ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild mit branchenüblicher Kleidung zu gewährleisten. Nicht erwünscht sind Sport- oder Arbeitsbekleidung, kurze Hosen und/ oder schulterfreie T-Shirts.
- Das Fahrpersonal muss in der Lage sein, die Informations- und Verkaufseinrichtungen umfassend und sicher bedienen zu können. Zudem muss das Fahrpersonal über die Fähigkeit verfügen, Fehlfunktionen oder Ausfälle direkt zu erkennen und der Betriebsleitstelle zu melden.

4.2 Leitstellenpersonal

Im Sinne eines reibungslos laufenden Betriebs muss das Leitstellenpersonal über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache³ sowie über ausreichende Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bedienung des Funk-/ Kommunikationssystems verfügen, um die verbale Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrpersonal und Leitstelle sicherzustellen.

4.3 Personalschulungen

Der Aufgabenträger erwartet, dass das Fahrpersonal vom Verkehrsunternehmen regelmäßig (d. h. mindestens einmal pro Jahr) geschult wird, z. B. Ortskunde, Tarife, Fahrsicherheitstraining, Verhalten gegenüber Fahrgästen (insbesondere Belange von Mobilitätsbeeinträchtigten), Deeskalationstraining.

³ Kenntnisse entsprechend Stufe C1 des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: *„Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“* Siehe <http://www.goethe.de/z/50/commeuro/303.htm>. [Zugriff 10.01.2024]

4.4 Sozialstandards im Linienverkehr

Hinweis:

Der zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmer (LBO) und der Gewerkschaft Verdi abgeschlossene Lohntarifvertrag Nr. 29 wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration für allgemeinverbindlich erklärt. Diese Allgemeinverbindlichkeitserklärung (AVE) ist auf die Omnibusfahrer der Lohngruppe 2a beschränkt. Die Rechtsnormen dieses Tarifvertrags gelten daher aktuell als Mindestniveau auch für alle bisher nicht tarifgebundenen Arbeitgeber und Arbeitnehmer innerhalb des sachlichen und räumlichen Geltungsbereichs des Tarifvertrags.

Zum jeweiligen Zeitpunkt der Genehmigungslaufzeit gilt der Lohntarifvertrag, welcher vom zuständigen Bayerischen Staatsministerium für allgemeinverbindlich erklärt wurde.

5 Tarif und Fahrscheinvertrieb

5.1 Vorgaben zur Anwendung des Verbundtarifs

Das Verkehrsunternehmen hat den vom Aufgabenträger vorgegebenen Tarif sowie die jeweils gültigen Beförderungsbedingungen anzuwenden. Das Deutschlandticket ist auf den hier ausgeschriebenen Linien anzuerkennen, sofern es auf dem Gebiet des Landkreises Schweinfurt als ergänzender Höchstattarif mit Allgemeiner Vorschrift für anwendbar erklärt wurde.

Nach dem angestrebten Beitritt zum Verkehrsverbund Mainfranken kommt der Verbundtarif zum Einsatz. Bis zum vollzogenen Verbundbeitritt gilt der VSW-Wabentarif⁴.

Das Verkehrsunternehmen hat sich um eine Mitgliedschaft in der VSW zu bemühen. Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Antrages ist ein hinsichtlich Struktur und/ oder Fahrpreisgestaltung abweichender Tarif (sog. „Haustarif“) nicht zulässig.

Der Aufgabenträger weist darauf hin, dass er für die bisher der Linie 9307 zugeordneten Schülerbeförderungsrelationen zwischen Michelau und Gerolzhofen, bzw Schweinfurt und zwischen Dingolshausen, Gerolzhofen, bzw Schweinfurt jedenfalls bis zum Auslaufen der entsprechenden Liniengenehmigung (voraussichtlich am 31.01.2029) die entsprechenden Schülersammelzeitkarten weiterhin beim Betreiber der Linie 9307 erwerben wird. Die Einnahmen aus der Schülerbeförderung mit dem Deutschlandticket werden diesen Linien durch den Aufgabenträger zugeschrieben.

Der Aufgabenträger weist weiterhin darauf hin, dass er für die bisher der Linie 9308 zugeordneten Schülerbeförderungsrelationen zwischen Gaibach und Zeilitzheim sowie die Verbindung Gerolzhofen über Frankenwinheim, Krautheim, Obervolkach nach Volkach bis zum Auslaufen der entsprechenden Liniengenehmigung (voraussichtlich am 31.05.2028) die entsprechenden Schülersammelzeitkarten weiterhin beim Betreiber der Linie 9308 erwerben wird. Die Einnahmen aus der Schülerbeförderung mit dem Deutschlandticket werden diesen Linien durch den Aufgabenträger zugeschrieben.

5.2 Anforderungen an den Vertrieb

Das Verkehrsunternehmen hat unter Beachtung der nachstehenden Regelungen den Vertrieb des vollständigen Ticketsortiments gemäß der jeweils gültigen Tarifbestimmungen (aktuelle bzw. zukünftige Fahrscheinarten) zu übernehmen und sicherzustellen.

⁴ VSW = Verkehrsgemeinschaft Schweinfurt

Die vorzuhaltenden Bezahlsysteme müssen dem Kunden die Möglichkeit bieten, ein Ticket zu jeder Zeit zu kaufen. Davon ausgenommen ist das Deutschlandticket, das über die Nahverkehr Mainfranken GmbH bzw. über Lösungen im Wege der interkommunalen Zusammenarbeit der Aufgabenträger der Nahverkehr Mainfranken GmbH vertrieben wird.

Das Verkehrsunternehmen hat die im Verbund vorgesehenen Vertriebsformen (auch zukünftige) zwingend einzuführen und vorzuhalten.

Das Verkehrsunternehmen hat den Vertrieb des Fahrscheinsortiments über verschiedene Vertriebswege sicherzustellen. Der Ticketvertrieb (Einzelfahrscheine und Gruppentickets) hat mindestens über Fahrscheindrucker im Barverkauf gemäß der jeweils gültigen Tarifbestimmungen zu erfolgen (aktuelle bzw. zukünftige Fahrscheinarten).

Neben dem Fahrscheinverkauf in den Fahrzeugen durch das Fahrpersonal (Einzelfahrscheine und Gruppentickets; Fahrscheindrucker oder über einen Fahrscheinautomaten) sollte es eine weitere Möglichkeit des Fahrscheinerwerbs geben (z. B. im Vorverkauf oder online).⁵

⁵ Der Verkehrsverbund strebt zudem die Entwicklung eines e-Tarifes an. Dabei sollen check-in-/be-out-Systeme Anwendung finden.

6 Anforderungen an die Durchführung der Verkehrsleistungen

6.1 Betriebsleitstelle und Verfügbarkeit vor Ort

Verantwortlicher Ansprechpartner

Für die Durchführung der Verkehrsleistungen ist vom Auftragnehmer ein Verkehrsleiter nach Verordnung (EG) Nr. 1071/2009 oder eine Person vergleichbarer Fach-, Entscheidungs- oder Handlungskompetenz als „Verantwortlicher Ansprechpartner“ bestellt. Bei Störungen und in Notsituationen muss dieser Ansprechpartner oder eine andere entscheidungs- und handlungsbefugte Person zu den üblichen Bürozeiten unmittelbar vor Ort persönlich verfügbar sein.

Der reguläre Arbeitsplatz des verantwortlichen Ansprechpartners (Anwesenheit mit mindestens 50 % seiner Arbeitszeit bezogen auf eine Vollzeitbeschäftigung) darf höchstens in einer Entfernung von 75 km von Schweinfurt (Landratsamt) entfernt sein.

Der „Verantwortlicher Ansprechpartner“ muss über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache verfügen.⁶

Betriebsleitstelle

Es wird weiterhin erwartet, dass das Verkehrsunternehmen am Ort der Betriebsstätte oder an einem alternativen Standort im Nahverkehrsraum eine Betriebsleitstelle einrichtet und betreibt, welche eine lückenlose Kommunikation mit den eingesetzten Fahrzeugen sicherstellt.

Diese Betriebsleitstelle soll folgende Anforderungen erfüllen:

- Besetzung durch einen verantwortlichen Mitarbeiter oder eine verantwortliche Mitarbeiterin (entscheidungs- und handlungsbefugt) während der Betriebszeiten der Linien Montag bis Freitag im Zeitraum von 30 Minuten vor der ersten Fahrplanfahrt bis 18:30 Uhr. Zu den anderen Verkehrszeiten ist ein Bereitschaftsdienst mit Handlungskompetenz und Mobilfunkerreichbarkeit vorzuhalten.
- Steuerung und Durchführung eines ordnungsgemäßen Fahrbetriebes inkl. Überwachung der Ausfahrten und des Fahrpersonals hinsichtlich der ordnungsgemäßen Dienstausübung,
- Entscheidungen zur Anschlusssicherung im Verspätungsfall,

⁶ Kenntnisse entsprechend Stufe C1 (fachkundige Sprachkenntnisse) des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: *„Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“*

siehe <https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/>. [Zugriff 10.01.2024]

- Planung und Umsetzung von Maßnahmen bei Abweichungen vom Regelfahrplan,
- Steuerung und Überwachung des Verkehrsablaufs im Liniennetz (mobile Verkehrsaufsicht),
- Störungsmanagement (inkl. Sicherstellung aktueller Fahrgastinformation bei Störungen etc.),
- Einrichtung/ Verlegung von Haltestellen bei Umleitungen,
- Koordination von Verkehren bei Sonderveranstaltungen/ Baumaßnahmen einschließlich notwendiger Abstimmungen mit Polizei, Ordnungsamt bzw. sonstigen zuständigen Ämtern,
- Dokumentation der täglichen Vorkommnisse,
- Teilnahme am Bereitschaftsdienst,
- Unterstützung beim Fundsachenmanagement.

Im Sinne eines reibungslos laufenden Betriebs muss das Leitstellenpersonal über sehr gute Fähigkeiten zur mündlichen und schriftlichen Kommunikation in deutscher Sprache⁷ sowie über ausreichende Kenntnisse und Fähigkeiten zur Bedienung des Funk-/ Kommunikationssystems verfügen, um die verbale Kommunikationsmöglichkeit zwischen Fahrpersonal und Leitstelle sicherzustellen.

Erreichbarkeit für die Fahrgäste

Das Verkehrsunternehmen ist für die Fahrgäste montags bis freitags mindestens während der Betriebszeiten telefonisch oder über alternative Kommunikationskanäle erreichbar. Das Verkehrsunternehmen veröffentlicht zudem in allen gängigen Medien (z. B. Homepage, Printmedien, App) eine E-Mail- und Postadresse, über die Fahrgäste sich schriftlich an das Unternehmen wenden können.

⁷ Kenntnisse entsprechend Stufe C1 (fachkundige Sprachkenntnisse) des Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmens: *„Kann ein breites Spektrum anspruchsvoller, längerer Texte verstehen und auch implizite Bedeutungen erfassen. Kann sich spontan und fließend ausdrücken, ohne öfter deutlich erkennbar nach Worten suchen zu müssen. Kann die Sprache im gesellschaftlichen und beruflichen Leben oder in Ausbildung und Studium wirksam und flexibel gebrauchen. Kann sich klar, strukturiert und ausführlich zu komplexen Sachverhalten äußern und dabei verschiedene Mittel zur Textverknüpfung angemessen verwenden.“*

siehe <https://www.europaeischer-referenzrahmen.de/>. [Zugriff 10.01.2024]

6.2 Teilnahme an DEFAS Bayern

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur Teilnahme an DEFAS Bayern⁸, welches im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) betrieben wird. Hierzu ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG abzuschließen. Bei Anbindung an DEFAS stellt das Verkehrsunternehmen dem Kunden unter anderem seine Echtzeitdaten (z. B. für Verspätungsprognosen, Anschlusssicherung) zur Verfügung.

In diesem Zusammenhang hat das Verkehrsunternehmen ein passendes ITCS/ RBL (Intermodal Transport Control System/ Rechner gestütztes Betriebsleitsystem) einzusetzen und die hierfür notwendige Infrastruktur, sowie zugehörige Software (u. a. Planungssystem) sicherzustellen, um alle erforderlichen Daten (Soll-Daten und Ist-Daten) für DEFAS bereitstellen zu können. Zugelassen ist, dass das ITCS/ RBL oder Teile hiervon, sowie die Software entweder durch das Verkehrsunternehmen selbst aufgebaut oder bei einem passenden technischen Dienstleister eingekauft wird.

Der Bordrechner muss Bestandteil des ITCS/ RBL sein. Durch den Einsatz des RBL-/ ITCS-Systems und Anbindung an DEFAS soll u. a. auch die Anschlusssicherung zu anderen Verkehren im ÖPNV sichergestellt werden. Des Weiteren sollen Informationen zu Echtzeit (u. a. Verspätung, Ausfall, Umleitung, Änderung des Fahrtverlaufs), Anschlussbindung (u. a. Linienwechsler/ Sitzenbleiber), Anschlusssicherung (sowohl Ab- als auch Zubringer) und Hinweistexte (u. a. Hinweise zu Bedarfsverkehren, Bedarfsfahrten und Bedarfshalten) an DEFAS übermittelt werden.

Bei Bedarfsverkehren und bei Verstärkerfahrten im Schülerverkehr muss nicht zwingend ein Fahrzeugrechner und damit ein RBL-System vorhanden sein. Allerdings müssen die IST-Fahrplandaten an DEFAS geliefert werden.

Der Aufgabenträger erwartet, dass er vom Verkehrsunternehmen auf Wunsch aufbereitete Daten aus dem ITCS-/ RBL-System zum Beschwerdemanagement, zur Abrechnung von Bedarfsfahrten sowie Fahrgastzahlungen kostenlos zur Verfügung gestellt bekommt.

6.3 Fahrplandatenlieferungen an DEFAS Bayern

Soll-Fahrpläne (genehmigte Fahrpläne) sind in einem von der Bayerische Eisenbahn Gesellschaft (BEG) vorgegebenen, maschinenlesbaren und standardisierten Datenformat (z. B. VDV 452, DINO, Infopool etc.) unentgeltlich bereitzustellen.

⁸ Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System Bayern

Neben den unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung für DEFAS Bayern und für die zuständige Verbundgesellschaft sind zudem stets die unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung zum Jahresfahrplanwechsel im Dezember und unterjährigen Datenlieferungen zu unterscheiden. Für die Datenlieferung zum Jahresfahrplanwechsel müssen die Daten spätestens bis zum 31. Oktober eines Kalenderjahres an DEFAS Bayern geliefert werden.

Bei unterjährigen Datenlieferungen sind die Daten bei Bekanntwerden von Fahrplanänderungen mit angemessener Vorlaufzeit bereitzustellen.

Im Rahmen dieser Datenüberlassung ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG erforderlich und abzuschließen. Dieser Datenüberlassungsvertrag beinhaltet auch jene einzuhaltenden Fristen und Vorlaufzeiten für Datenlieferungen bei Fahrplanänderungen.

6.4 Anforderungen an Fahrzeugeinsatz und -zustand

Alle Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens.

Die Fahrzeuge sind außen und innen grundsätzlich sauber und schadensfrei zu halten, so dass insgesamt ein ansehnlicher und gepflegter Eindruck vermittelt wird.

Der Aufgabenträger erwartet die Gewährleistung folgender Anforderungen:

- Die Ausstattungsmerkmale Bordrechner, Außenanzeigen, Innenanzeigen, Lautsprecheranlage, Haltestellenbremse, Heizung und Türöffnung müssen zum Betriebsbeginn vollumfänglich funktionsfähig sein. Zusätzlich müssen die Ausstattungsmerkmale Kneeling, Rollstuhlrampe, Haltestellenansage und Innenanzeigen zum täglichen Betriebsbeginn vollumfänglich über ihre Funktionsfähigkeit verfügen. Defekte müssen am Folgetag nach Entdeckung des Mangels beseitigt sein.
- Beschädigungen werden innerhalb von 10 Werktagen repariert; eventuelle Unfallgefahren sind sofort zu beseitigen.
- In den Fahrzeugen sind jederzeit angemessene klimatische Verhältnisse, bezogen auf die jeweilige Jahreszeit, sicherzustellen.
- Grobmüll (z. B. Zeitungen und Getränkebehälter) ist während des Betriebes durch das Fahrpersonal (z. B. in den Wendezeiten) zu entfernen.
- Erhebliche Verunreinigungen des Fahrzeuginnenraumes sind während der Verkehrsdurchführung bei nächstmöglicher Gelegenheit (z. B. bei einer kurzen Standzeit) zu beseitigen, wenn ein schnellstmöglicher Fahrzeugaustausch betrieblich nicht realisierbar ist.
- Fahrzeuge mit ausgesprochen grob verunreinigtem Innenraum (anstößige Verunreinigungen z. B. durch Erbrochenes, Urin etc.) sind unverzüglich zu reinigen bzw. auszuwechseln.

- Fahrzeuge mit großflächigen Graffiti dürfen nicht im Linienverkehr eingesetzt werden.
- Grobe Vandalismusschäden sind kurzfristig, möglichst direkt, zu beseitigen.

6.5 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement

Das Verkehrsunternehmen sorgt für eine sichere, ordnungsgemäße und reibungslose Bedienung des Verkehrsgebietes, um einen pünktlichen und störungsfreien Betrieb zu gewährleisten. Er hat dazu die Verfügbarkeit von Reservefahrzeugen während der gesamten täglichen Betriebszeit zu gewährleisten. Diese sind einzusetzen, sobald sich Verspätungen von über 30 Minuten auf die Pünktlichkeit der nächstfolgenden Fahrplanfahrt des betroffenen Fahrzeuges übertragen würden.

Die Fahrgäste sind unverzüglich mit aktuellen Informationen über Störungen und Ersatzverkehre zu versorgen (z. B. im Bus, an Haltestellen mit DFI, im Internet, über die Fahrplan-App, soziale Netzwerke). Sie werden über Ursache und Dauer der Störung sowie über alternative Fahrtmöglichkeiten informiert. Je nach Art und Auswirkung der Störung sind darüber hinaus auch Print- und Radiomedien bzw. soziale Medien einzubeziehen.

Bei Verspätungen ist bei umsteigenden Fahrgästen im Regionalbusverkehr eine Abstimmung zwischen den Fahrzeugen über die Gewährleistung des Umsteigens der betroffenen Fahrgäste herbeizuführen. Die Entscheidung bzgl. des Wartens auf umsteigende Fahrgäste obliegt der Betriebsleitstelle des Verkehrsunternehmens.

Mit Betreibern anderer Buslinien (z. B. auf/ vom Stadtverkehr Schweinfurt) sind Abstimmungen im Störungs- bzw. Verspätungsfall bei Fahrgastbetroffenheit, soweit eine Abstimmung nicht unmittelbar zwischen den Fahrzeugen mit Funk möglich ist, mit deren Leitstelle herbeizuführen.

Geplante Betriebsabweichungen

Bei planbaren bzw. geplanten Betriebsunterbrechungen (Baustellen etc.) gilt ein Ersatzverkehr nach vorher kommuniziertem Fahrplan. Ziel der Ersatzverkehre ist es, eine dem Regelangebot vergleichbare Angebotsqualität anzubieten. Dabei können abweichende Fahrzeugstandards zum Tragen kommen, die jedoch bestimmte Mindestanforderungen erfüllen müssen:

- Niederflurtechnik,
- Ticketkontrollsystem (kontrollierter Vordereinstieg muss erfolgen),
- adäquate Be- und Entlüftung,
- grundlegende Fahrgastinformation (Fahrtziel, Liniennummer),
- technisch angemessene Kommunikationsmöglichkeit mit der Leitstelle.

Ungeplante Betriebsabweichungen

Bei ungeplanten Betriebsabweichungen bzw. Störungen des Regelverkehrs (durch plötzliche Ereignisse etc.) sind zur Aufrechterhaltung einer ausreichenden Verkehrsbedienung schnellstmöglich Ersatzverkehre bereitzustellen.

6.6 Leistungsanpassungen in Folge kurzfristig eingetretener Ereignisse

Das Verkehrsunternehmen hat durch Vorhalten eines ausreichenden, auch auf Ausfälle ausgelegten Personalbestandes, durch vorbeugende Gesundheitsmaßnahmen sowie durch eine regelmäßige, sachgerechte Wartung der Fahrzeuge dafür zu sorgen, dass unvorhersehbare Personal- und Fahrzeugengpässe mit Folgen für die Leistungserbringung weitgehend vermieden werden können.

Leistungsanpassungen als Reaktion auf Personal- und/ oder Fahrzeugengpässe werden vom Aufgabenträger nur akzeptiert, wenn diese unvorhersehbar eingetreten sind und nicht länger als 96 Stunden andauern werden. Dies betrifft insbesondere folgende Ereignisse

- ausgeprägte Personalausfälle in Folge von Krankheitsausbrüchen und -wellen, Epidemien o. ä.,
- ausgeprägte Fahrzeugausfälle in Folge höherer Gewalt o. ä.

Bei Leistungsanpassungen sind die ursprünglich geplanten Fahrzeugumläufe in Eigenverantwortung des Auftragnehmers so anzupassen, dass für den Fahrgast eine bestmögliche Bedienung ermöglicht wird.

Bei der Angebotsgestaltung von Leistungsanpassungen sind folgende Planungsgrundsätze zur Gewährleistung einer bestmöglichen Verlässlichkeit zu beachten:

- Sicherstellung der jeweils ersten und der letzten Fahrt jeder Linie,
- Auslassen höchstens jeder zweiten Fahrt,
- Verschieben der vollständigen Bedienung eines Schulstandorts von der ersten auf die zweite Stunde (und dazu passende Anpassung der Nachmittagsbedienung).

6.7 Haltestelleneinrichtungen

Haltestelleneinrichtung

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs ist das Verkehrsunternehmen für die Haltestelleneinrichtung, bestehend aus einem Mast (mit Bodenhülse im Boden) mit Haltestellenkennzeichen (Zeichen 224 StVO) und einem oder mehreren Aushangkästen für das Anbringen der Fahrpläne gemäß § 40 Abs. 4 PBefG, verantwortlich. Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die Ausstattung aller Haltestellen im jeweiligen Los gemäß § 32 BOKraft.

Werden im Zuge von Linienwegänderungen Haltestellen nicht mehr angefahren, sind Haltestellenschild und Aushangkasten umgehend abzubauen. Der Aufgabenträger ist vorab zu informieren.

Das Verkehrsunternehmen ist für die Wartung und Instandhaltung der Haltestellenschilder verantwortlich.

Kontrollen und Beseitigung von Schäden

Haltestellen und Aushänge sind vom Verkehrsunternehmen mindestens halbjährlich zu kontrollieren (Beschädigung, fester Stand, Erkennbarkeit). Schäden und Verschmutzungen sind nach Kenntnisnahme (z. B. in Folge von Fahrgastbeschwerden) bzw. eigenem Erkennen unverzüglich zu beheben, Beschmierungen und Fremdaufkleber zu beseitigen. Unleserliche Fahrpläne oder sonstige Fahrgastinformationen sind umgehend auszutauschen. Der Aushangkasten ist einmal pro Jahr zu reinigen, nach Erfordernis auch das Haltestellenschild.

Sträucher, Hecken oder ähnliches dürfen den Haltestellenmast und die Fahrgastinformationen nicht verdecken. Sollte dies der Fall sein, hat der Verkehrsunternehmer dies dem Aufgabenträger zu melden, welcher die zuständige Gebietskörperschaft zur Behebung einschalten wird.

Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Haltestellenname, die Zuständigkeit und die Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen, Straßenbaulastträgern und ggf. Aufgabenträger festgelegt.

Mobile Haltestelleneinrichtungen

Vom Verkehrsunternehmen sind mindestens fünf mobile Haltestellenmasten in einfacher Ausführung mit Haltestellenmast, Haltestellenfuß (kippsicher), einer Kunststoffhülle DIN A3 quer für das Einschieben von Fahrgastinformationen und dem Haltestellenschild entsprechend § 41 StVO (Zeichen 224) vorzuhalten. Die mobilen Haltestellenmasten sind rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z. B. Umleitungen) aufzustellen.

6.8 Umleitungsmanagement

Im Falle von Baustellen ist das Verkehrsunternehmen für das Umleitungsmanagement (und ggf. erforderliche Einrichtung von temporären Ersatzhaltestellen (siehe Nr. 6.7)) zuständig. Das Verkehrsunternehmen hat dies vorab mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

6.9 Beschwerdemanagement

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs liegt die Annahme und Bearbeitung von Anregungen der Fahrgäste im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Dieses hat hierfür eine Servicestelle einzurichten und vorzuhalten, welche während der Betriebszeiten zum Festnetzтариф telefonisch, per SMS und per E-Mail

erreichbar ist und die Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen gewährleistet und diese EDV-gestützt dokumentiert. Auch das Fahrpersonal muss Anregungen, soweit es die Betriebslage zulässt, entgegennehmen. Der Aufgabenträger erwartet, dass bei Beschwerden diese innerhalb von zwei Wochen abschließend bearbeitet wird.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, im Rahmen des ÖDA umfassende Regelungen zum Beschwerdemanagement, z. B. zur Dokumentation und zu den Berichtspflichten an den Aufgabenträger, vorzugeben.

6.10 Fundsachen

In den Verkehrsmitteln liegengelassene Fundsachen sind vom Verkehrsunternehmen zu verwalten und entsprechend gesetzlicher Fristen zu lagern.

6.11 Internetseite

Das Verkehrsunternehmen hat eine Internetseite mit Fahrgastinformationen und aktuellen Information zur Betriebssituation bei Abweichungen zu betreiben, welche auch für mobile Endgeräte tauglich ist.