
**Teilnetz Warnow II
Verkehrsvertrag
Anlagen zum Vertragstext**

Anlage 2

Qualität

(Umfang 14 Seiten inkl. Deckblatt)

Inhaltsverzeichnis

1 Qualitätsbewertungssystem nach \S VV § 7 i. V. m. § 23 Abs. 3	3
1.1 Vorbemerkung	3
1.2 Pünktlichkeit und Anschlussicherung	5
1.3 Subjektive Wahrnehmung der Fahrzeugqualität	6
1.3.1 Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge	6
1.3.2 Sauberkeit der Fahrzeuge	7
1.3.3 Sicherheitsempfinden im Zug	7
1.4 Subjektive Wahrnehmung der Verkehrsstationen	7
1.4.1 Komfort und Ausstattung der Verkehrsstationen	8
1.4.2 Sauberkeit der Verkehrsstationen	8
1.4.3 Sicherheit der Verkehrsstationen	8
1.5 Subjektive Wahrnehmung der persönlichen Kundenbetreuung im Zug	9
1.6 Subjektive Wahrnehmung von Fahrgastinformation und Vertrieb	9
1.6.1 Verständliche Fahrgastinformation im Zug	9
1.6.2 Preisinformation und Fahrscheinerwerb	9
2 Bewertung von Nichtleistungen nach \S VV § 22	10
2.1 Zugausfall	10
2.2 Einrichtung von Busersatzverkehr	10
2.2.1 Grundsätze	10
2.2.2 Busnotverkehr (BNV)	11
2.2.3 Schienenersatzverkehr (SEV)	12
2.3 Zuschuss für die Erbringung von Ersatzleistungen	13
3 Bewertung weiterer Minderungsfälle nach \S VV § 23 Abs. 4	14
3.1 Zugbegleitung	14
3.2 Busersatzleistungen	14

Anhänge

Teil I Methodik der Qualitätsmessung und -bewertung nach VV § 7
getrennt für E-Netz (Elektro-Netz) und H-Netz (Hybrid-Netz)

Teil II Fragebogen Kundenzufriedenheit

1 Qualitätsbewertungssystem nach ☞ VV § 7 i. V. m. § 23 Abs. 3

1.1 Vorbemerkung

Die Vertragspartner vereinbaren die Messung und Bewertung der Qualität des Verkehrsangebotes gemäß den folgenden Regelungen **beginnend jeweils ab dem 01.01.2025 (E-Netz) und 01.01.2027 (H-Netz)**. Sie sind sich bewusst, dass die Qualitätsanforderungen dynamisch sind und werden die Qualitätskriterien und ihre Bewertung entsprechend den Anforderungen der Fahrgäste bei Bedarf einvernehmlich weiterentwickeln. Diese Anlage ist dann entsprechend anzupassen.

1. Die Qualität des Verkehrsangebotes des EVU wird durch objektive und subjektive Messverfahren erfasst und bewertet. Im objektiven Messverfahren wird die Pünktlichkeit erhoben, deren Messung und Bewertung im Kapitel 2 und im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 6)** geregelt ist. Die subjektiven Messungen bilden auf Basis von Kundenbefragungen jährlich die Zufriedenheit der Fahrgäste ab. Die Methodik der subjektiven Messung und Bewertung ist im ☞ **Anhang Teil I** erläutert, mit Beispielberechnungen hinterlegt und wird im gegenseitigen Einvernehmen fortgeschrieben. Der aktuell angewandte Fragebogen zur Kundenzufriedenheit ist im ☞ **Anhang Teil II** abgebildet.
2. Neben der Zufriedenheit der Fahrgäste wird auch die Wichtigkeit der Qualitätskriterien in der Kundenbefragung ermittelt. Hieraus ergibt sich die Umlage des maximalen Minderungsbetrages p. a. auf die einzelnen bewertbaren Kriterien (☞ **Anhang Teil I**). Es werden jeweils die Werte aus der Befragung der Kunden zur Wichtigkeit des zu bewertenden Jahres zugrunde gelegt. Für das Berechnungsbeispiel im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 2)** werden die fünf wichtigsten Kriterien, die im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse für den Bestandsbetreiber DB Regio AG in den Jahren 2014 bis 2019 als Mittelwert ermittelt wurden, jeweils auf den maximalen Minderungsbetrag im Jahr **2025 (E-Netz)** und **2027 (H-Netz)** umgelegt.
3. Für die Durchführung der Kundenbefragung ziehen die Vertragspartner fachkundige Dritte (z. B. Marktforschungsinstitut) hinzu. Die Finanzierung und Umsetzung der subjektiven Messungen erfolgt durch die VMV.
4. Das EVU lädt die Pünktlichkeitsdaten in der von der VMV vorgegebenen elektronischen Form auf den von der VMV bereitgestellten FTP-Server hoch, von dem aus das System der VMV die Daten abrufen und importiert (☞ **VV Anlage 3, Punkt 3**).
5. Die VMV und das EVU haben das Recht, ergänzende Kontrollen zur Analyse und Beseitigung der beanstandeten Qualitätsmängel zu veranlassen. Die konkreten Maßnahmen werden im Einzelfall abgestimmt. Die Vertragspartner verfolgen dabei das Ziel, Qualitätsmängel im Interesse der Reisenden zeitnah zu beseitigen.
6. Aus der Kundenbefragung ergeben sich jährlich die IST – Werte (erreichte Zufriedenheit mit den einzelnen Qualitätskriterien). Diese werden mit den von der VMV

vorgegebenen Qualitätsstandards (Bewertungsbasis) verglichen. Die Bewertungsbasis ist im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 3)** aufgeführt. Führt dieser Vergleich zu Abweichungen von der Bewertungsbasis um mehr als 0,1 (Toleranzspanne), ergibt sich ein Minderungsbetrag, der bis zu einem Maximalbetrag anfällt. Der Maximalbetrag wird entsprechend ☞ **Anhang Teil I (Punkt 2)** ermittelt und wird fällig, wenn Abweichungen von der Bewertungsbasis von 1,0 und mehr auftreten.

Liegen die entsprechend der Anhänge Teil I ermittelten Ist-Werte mit Ausnahme der Pünktlichkeit nicht in dem definierten Toleranzbereich, so ergibt sich ein Minderungsbetrag je Qualitätskriterium wie folgt:

Ist-Wert – Bewertungsbasis zzgl. Toleranz * 10 * Malus je 0,1 Schritt, aber höchstens der maximale Minderungsbetrag je Qualitätskriterium

Mathematische Formel:

=WENN (Ist-Wert – Toleranz \geq 0,9; DANN Maximaler Minderungsbetrag je Qualitätskriterium; WENN (IST – Wert – Toleranz $>$ 0; (DANN Ist-Wert – Toleranz) * 10 * Minderung je 0,1 Schritt; SONST 0))

Der Minderungsbetrag für das **Kriterium Pünktlichkeit** wird jeweils für das E-Netz und H-Netz anhand der Vorgaben in ☞ **Anhang Teil I Punkt 6** ermittelt.

Die Summe aller Minderungsbeträge je Qualitätskriterium einschließlich der Pünktlichkeit ergibt die gesamten nach dieser Anlage zu berechnenden Minderungsbeträge vom jeweiligen finanziellen Zuschuss (E-Netz und H-Netz) für das zu betrachtende Jahr. Eine Beispielrechnung ist im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 7)** enthalten. Bei der Beispielrechnung wird vom Gesamtzuschuss für das Teilnetz Warnow II ausgegangen. Bei der tatsächlichen Umsetzung erfolgt eine getrennte Bewertung für das E-Netz und das H-Netz. Insofern werden für beide Teile jeweils gesonderte Minderungsbeträge ausgewiesen. Es gelten die in ☞ **VV § 23 Abs. 3** aufgeführten maximalen Minderungsbeträge für die Beurteilung der nach dieser Anlage zu bewertenden Qualitätskriterien.


Die Abrechnung erfolgt im Rahmen der Jahresschlussabrechnung entsprechend ☞ **VV Anlage 3**.

7. Anfallende Minderungsbeträge fließen im Rahmen der jährlichen Schlussabrechnung an die VMV zurück.

Die Ergebnisse der jährlichen Kundenbefragungen werden dem EVU von der VMV unentgeltlich für das eigene Qualitätsmanagement zur Verfügung gestellt. Die Vertragspartner sind jeweils berechtigt, die Ergebnisse – gegebenenfalls auch in Auszügen – zu veröffentlichen. Die VMV ist außerdem berechtigt, eigene Auswertungen der Kundenbefragungen sowie Qualitätsrankings zu veröffentlichen.

1.2 Pünktlichkeit und Anschlusssicherung

Züge sind pünktlich, wenn der veröffentlichte Fahrplan eingehalten wird. Bei Baumaßnahmen gelten die Baufahrpläne als Bemessungsgröße für die Pünktlichkeitsbewertung.

Züge gelten als verspätet, wenn sie die fahrplanmäßige Ankunftszeit um mehr als 5 Minuten überschreiten. Verspätungen zur Gewährung der Anschlusssicherung sowie verspätete Züge, deren Verspätungsursachen außerhalb des Einflussbereichs des EVU liegen, sind bei der Festlegung des zu erreichenden Pünktlichkeitsgrades bereits berücksichtigt und werden nicht herausgerechnet. Die subjektive Bewertung der Sicherung der Anschlüsse erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach  **Anhang Teil I** durch den Fahrgast.

Die Pünktlichkeit der Nahverkehrszüge ist zuggenau an den folgenden Messstellen ausreichend differenziert für beide Netzteile zu erfassen:

E-Netz



Warnemünde
Rostock-Bramow
Rostock Hbf
Schwaan
Laage
Güstrow

H-Netz

Rostock Hbf
Bad Doberan
Wismar
Sanitz
Tessin
Rövershagen
Graal-Müritz
Ribnitz-Damgarten West

Die VMV behält sich darüber hinaus vor, bei Bedarf zusätzliche Messtellen in Verbindung mit Fahrplananpassungen zu aktivieren.

Eine manuelle Erfassung der Pünktlichkeitsdaten wird nicht akzeptiert. Die Daten sind vollautomatisch in den Fahrzeugen über den Bordrechner mittels GPS-Komponenten zu erfassen. Maßgebend für die Werteerfassung ist der Stillstand des Fahrzeuges am gewöhnlichen Halteplatz für den Fahrgastwechsel. Hilfsweise ist eine elektronische Erfassung durch den Infrastrukturbetreiber nach Zustimmung der VMV zulässig.

- Bei der Erfassung der Verspätungen über eine entsprechende Systemkomponente in den Fahrzeugen müssen die Daten in dem Format entsprechend  **VV Anlage 3 – Statusberichte** aus dem System generierbar sein. Das EVU muss die Daten wöchentlich auf den FTP-Server hochladen. Gegebenenfalls erforderliche Datennachbearbeitungen und Korrekturen bei der Plausibilitätsprüfung erledigt das EVU eigenständig. Sie müssen der VMV angezeigt werden und nachvollziehbar begründet sein. Weitere Einzelheiten regelt  **VV Anlage 3**.

- Im Falle der Bereitstellung der von den Infrastrukturbetreibern erhobenen Daten, beispielsweise von LeiDis-Daten der DB Netz AG, muss das EVU gegebenenfalls eine Vereinbarung zur Überlassung der Daten abschließen und die hierfür entstehenden Kosten tragen. Auch in diesem Fall muss das EVU die von den Infrastrukturbetreibern erhobenen Daten wöchentlich auf den FTP-Server hochladen. Gegebenenfalls erforderliche Datennachbearbeitungen und Korrekturen bei der Plausibilitätsprüfung erledigt das EVU eigenständig. Sie müssen der VMV angezeigt werden und nachvollziehbar begründet sein. Weitere Einzelheiten regelt ☞ **VV Anlage 3**.

Bewertet wird grundsätzlich die Ankunftspünktlichkeit. Soweit ein Zuglauf keine der zur Messung der zur Ankunftspünktlichkeit vorgegebenen Messstellen berührt, wird stattdessen die Abfahrtspünktlichkeit erfasst und bewertet. Das EVU hat sicherzustellen, dass jede fahrplanmäßige Zugfahrt erfasst wird.

Die Pünktlichkeit (separiert nach E-Netz und H-Netz) errechnet sich wie folgt:

$$\frac{\text{Anzahl der pünktlich angekommenen Züge} * 100}{\text{Anzahl der gemessenen Ankünfte}}$$

Die VMV legt auf dieser Basis die vom EVU jährlich zu erreichende Ankunftspünktlichkeit auf **97 %** für das **E-Netz** und **95%** für das **H-Netz** für die gesamte Vertragslaufzeit fest.

Liegt die erreichte jährliche Pünktlichkeit unter der Bewertungsbasis von 97 % bzw. 95 %, wird je 0,1 % Abweichung ein Minderungsbetrag fällig. Die Höhe dieses Minderungsbetrages ergibt sich aus der jeweils aktuellen Kundenbefragung zur Wichtigkeit der Pünktlichkeit entsprechend ☞ **Anhang Teil I (Punkt 2)**. Bei Unterschreitung der Pünktlichkeit von **90 %** für das E-Netz bzw. **85 %** für das H-Netz (Kappungsgrenze) wird der maximale Minderungsbetrag fällig. Die Pünktlichkeitsauswertung wird dem EVU zur Verfügung gestellt.

Ein entsprechendes Beispiel zur Berechnung einer Minderung ist im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 6)** aufgeführt.


1.3 Subjektive Wahrnehmung der Fahrzeugqualität

1.3.1 Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge


Das EVU setzt die in der ☞ **VV Anlage 4** dargestellten Fahrzeuge (unterschiedliche Fahrzeugparks E-Netz und H-Netz) ein. Das Ausstattungsniveau und die Verfügbarkeit der eingesetzten Fahrzeuge sind zu Vertragsbeginn sicher zu stellen und über die gesamte Laufzeit aufrecht zu erhalten.

Der Beförderungskomfort und die Ausstattung der Fahrzeuge werden vom Fahrgast durch folgende Faktoren wahrgenommen (beispielhafte Aufzählung):

- Ein- und Ausstiegskomfort (Einstiegsbereich, Tür, Haltestangen und -griffe),
- Aufenthaltskomfort (Fahrgeräusche, Sitzabstand und -gestaltung, Sitzplatzverhältnisse, Beleuchtung, Innenraumtemperatur, Gepäckablage, variable Innenausstattung),
- Information:
 - Außen (Fahrzielanzeige, Eisenbahnverkehrsunternehmen),
 - Innen (Ankündigung der Stationen und Anschlusszüge).

Die subjektive Bewertung des Beförderungskomforts und der Ausstattung des Fahrzeugs erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach  **Anhang Teil I** durch den Fahrgast.

1.3.2 Sauberkeit der Fahrzeuge

Die subjektive Bewertung der Sauberkeit der Fahrzeuge innen und außen erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach  **Anhang Teil I** durch den Fahrgast.

1.3.3 Sicherheitsempfinden im Zug

Sicherheit wird als subjektives Wohlbefinden und als Gefühl von Sicherheit des Fahrgastes definiert, das er zu jeder Zeit während der Benutzung des SPNV empfindet.

Das EVU hat durch gezielte Maßnahmen darauf hinzuwirken, dass den Fahrgästen ein subjektives Wohlbefinden und ein Sicherheitsgefühl während der Benutzung der Fahrzeuge vermittelt werden.

Die subjektive Bewertung des Sicherheitsempfindens im Zug erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach  **Anhang Teil I** durch den Fahrgast.

1.4 Subjektive Wahrnehmung der Verkehrsstationen

Das EVU verpflichtet sich, die Qualitätsfestlegungen dieser Anlage gegenüber dem Betreiber der Verkehrsstationen direkt zu vertreten. Sofern sich die rechtlichen Rahmenbedingungen bezüglich der Qualitätsbewertung in den Verträgen mit dem Infrastrukturbetreiber ändern, werden sich die Vertragspartner über die Berücksichtigung der neuen Regelungen verständigen.

Festgestellte Mängel an den Verkehrsstationen hat das EVU dem Betreiber der Verkehrsstationen unverzüglich mitzuteilen. Das EVU hat den Abschluss einer Qualitätsvereinbarung mit dem Betreiber der Verkehrsstationen anzustreben.

1.4.1 Komfort und Ausstattung der Verkehrsstationen

Das EVU wirkt darauf hin, dass der Standard nach **LB Anlage I.2.** während der Vertragslaufzeit mindestens beibehalten wird. Die subjektive Bewertung des Komforts und der Ausstattung der Verkehrsstationen (Einstiegsstation) erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach **Anhang Teil I** durch den Fahrgast.

1.4.2 Sauberkeit der Verkehrsstationen

Aus Sicht der Fahrgäste sind folgende Elemente der Verkehrsstationen - soweit vorhanden - sauber zu halten:

- Boden (einschließlich Bewuchs), Wände, Glasflächen und Toiletten,
- Abfallbehälter
- Sitze,
- Gleisbett,
- Beschilderung,
- Vitrinen für Fahrplaninformationen.

Das EVU vereinbart mit dem Infrastrukturbetreiber, dass Schäden im Interesse einer positiven Fahrgastwahrnehmung wie folgt beseitigt werden:

- Gravierende Schäden stellen eine Gefahrenquelle dar oder führen zu betrieblichen „Unsicherheiten“. Sie sind, sowie auch Schäden an Kundeninformationsanlagen, unverzüglich nach Schadensmeldung zu beseitigen.
- Leichte Schäden sind Mängel, die behoben werden müssen, aber den Betrieb nicht gefährden oder einschränken. Sie sind zum nächstmöglichen Zeitpunkt zu beseitigen.
- Die Beseitigung von Graffiti-schäden an Kundeninformationsanlagen erfolgt so schnell wie möglich. Verfassungsfeindliche Parolen und Symbole sowie Schmierereien, die öffentlichen Anstoß erregen, sind ebenfalls unverzüglich zu beseitigen bzw. unkenntlich zu machen. Sonstige Graffiti-schäden sind entsprechend den gegebenen Möglichkeiten zu beseitigen.

Die subjektive Bewertung der Sauberkeit der Verkehrsstationen (Einstiegsstation) erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach **Anhang Teil I** durch den Fahrgast.

1.4.3 Sicherheit der Verkehrsstationen

Das subjektive Sicherheitsempfinden auf den Verkehrsstationen wird u. a. von den folgenden Sicherheitsmaßnahmen beeinflusst:

- Ausstattung mit heller Beleuchtung,

- überschaubare bzw. einsehbare Räume, soweit die vorhandene Bausubstanz dies zulässt,
- Präsenz des Sicherheitspersonals,
- Schaffung von Notrufeinrichtungen und Einrichtung von Überwachungskameras auf ausgewählten sicherheitsrelevanten Stationen.

Die subjektive Bewertung des Sicherheitsempfindens an der Verkehrsstation (Einstiegsstation) erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach [☞ Anhang Teil I](#) durch den Fahrgast.

1.5 Subjektive Wahrnehmung der persönlichen Kundenbetreuung im Zug

Das EVU ist Vertragspartner der Reisenden und trägt damit die Verantwortung, dass die angebotene Dienstleistung auch als solche von den Reisenden wahrgenommen wird. Das EVU gewährleistet eine Kundenbetreuung gemäß der Leistungsbeschreibung.

Die subjektive Bewertung der persönlichen Betreuung durch das Personal im Fahrzeug erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach [☞ Anhang Teil I](#) durch den Fahrgast.

1.6 Subjektive Wahrnehmung von Fahrgastinformation und Vertrieb

1.6.1 Verständliche Fahrgastinformation im Zug

Das EVU sorgt für die optische und akustische Information seiner Fahrgäste im Zug gemäß [☞ LB Punkt 4.7.1](#) und den gegebenenfalls darüber hinausgehenden Inhalten seines Angebotes.

Die subjektive Bewertung der Fahrgastinformation im Zug erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach [☞ Anhang Teil I](#) durch den Fahrgast.

1.6.2 Preisinformation und Fahrscheinerwerb

Dem Fahrgast muss die Möglichkeit zum Erwerb eines Fahrausweises gegeben sein. Das EVU hat die geforderten Vertriebswege zu gewährleisten. Einzelheiten, linienspezifische Vorgaben zum Vertrieb sowie Vorgaben zu Reparaturfristen von Fahrkartenselbstbedienungsgeräten und Entwertern regeln [☞ LB Punkt 4.5](#) sowie die [☞ VV Anlage 6](#).

Für die Zufriedenheit des Fahrgastes ist maßgebend, dass er auf möglichst einfache, komfortable Art und Weise Zugang zum SPNV findet. Verständliche Informationen über Tarifbestimmungen und zum Erwerb des Fahrausweises, klare

Preisinformationen und eine Fahrplanauskunft in transparenter Form tragen zur subjektiven Zufriedenheit des Fahrgastes bei.

Die subjektive Bewertung der Klarheit der Preisinformation und des unkomplizierten Fahrscheinerwerbs erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach **Anhang Teil I** durch den Fahrgast.

2 Bewertung von Nichtleistungen nach **VV § 22**

2.1 Zugausfall

Ausgefallene Leistungen stellen Nichtleistungen im Sinne des Verkehrsvertrages dar. Ein Zug gilt als ausgefallen, wenn

- eine planmäßige Leistung ganz oder teilweise nicht erbracht wurde,
- E-Netz: der Zug in oder nach der fahrplanmäßigen Fahrlage des Folgezuges verkehrt,
- H-Netz: der Zug in oder nach der fahrplanmäßigen Fahrlage des Folgezuges verkehrt. Wenn das fahrplanmäßige Intervall zum Folgezug mehr als 60 Minuten beträgt, gilt ein Zug auch dann als ausgefallen, wenn die Verspätung an einem Messpunkt 60 Minuten oder mehr beträgt (in diesem Fall gilt die restliche Strecke ab der ersten gemeldeten Verspätung von 60 Minuten als Ausfall).

Die Minderung des Zuschusses bei Zugausfällen regelt **VV § 22**.

2.2 Einrichtung von Busersatzverkehr

2.2.1 Grundsätze

Bei Zugausfällen muss so schnell wie möglich, spätestens jedoch **eine Stunde** nach dem Zugausfall, Busersatzverkehr (BEV) eingerichtet werden. Das EVU ist somit bei Zugausfällen zur Organisation eines Busersatzverkehrs verpflichtet, soweit kein Reservezug gestellt werden kann.

Zusätzlich sind die SPNV-Kunden im Falle von Zugausfällen auf die bestehenden Verkehrsangebote innerhalb des Verkehrsverbundes Warnow zu verweisen. Der Verkehrsverbund Warnow ist bei der Organisation von Busersatzverkehr im Verbundraum immer einzubeziehen. Entsprechende Verbundpflichten für den Ersatzverkehr gelten ergänzend, soweit sie nicht den Regelungen dieses Verkehrsvertrages widersprechen.

Der BEV muss sich an dem ursprünglichen Fahrplan orientieren und darf nur Haltestellen des ausgefallenen Zuglaufes bedienen.

Für ein ganzheitliches BEV-Konzept sind zunächst unabhängig vom konkreten Einzelfall zu Vertragsbeginn folgende Ausgangsanforderungen im Bedienungsgebiet des Teilnetzes zu erfüllen:

- Definition fester Ersatzhaltestellen für alle im SPNV bedienten Verkehrsstationen mit entsprechender Kennzeichnung (ggf. auch zur Unterscheidung von anderen ÖPNV-Verkehren) einschließlich der Wegekettens/Übergangszeiten Bahnsteig - Ersatzhaltestelle,
- Nutzung gleicher Ersatzhaltestellen im Zusammenwirken mit anderen EVU im Bedienungsgebiet,
- Georeferenzierung und Aufnahme der Ersatzhaltestellen in die Datenbanken der Fahrplanauskunftssysteme.

Die Umsetzung der Ausgangsanforderungen ist mit dem Auftraggeber abzustimmen und spätestens drei Monate vor Betriebsaufnahme im jeweiligen Netzteil (E- bzw. H-Netz) abzuschließen.

Zu unterscheiden sind Schienenersatzverkehr (SEV) und Busnotverkehr (BNV).

2.2.2 Busnotverkehr (BNV)

BNV richtet sich nach dem Zeitpunkt des Störungsereignisses. Darunter fallen alle Ersatzleistungen, die innerhalb von 24 Stunden nach Auftreten eines Notfalls oder einer Betriebsstörung als Sofortmaßnahmen erbracht werden.

Der BNV gilt **24 Stunden** nach Auftreten des Notfalls oder der Betriebsstörung als planbar. Hierbei ist als Zeitpunkt bereits die Möglichkeit der Kenntnisnahme der Betriebsstörung durch das EVU maßgeblich. Es wird grundsätzlich angestrebt, auch für BNV die gleichen Qualitätsstandards wie für SEV zu gewährleisten. Es werden aber mindestens die folgenden Anforderungen an den BNV gestellt:

Informationen an den Verkehrsstationen/betroffene Züge

- mit Eintritt der Störung umgehende Erstmeldung an die Reisenden zur Störung des Zugverkehrs und Information, wann und wo Ersatzverkehr startet, unter Nutzung der jeweils vorhandenen Fahrgastinformationseinrichtungen

BNV-Fahrzeuge

- ortskundige Fahrer,
- ausreichende Kapazität,
- Ablagemöglichkeiten für Gepäck,
- Fahrtzielanzeige im/am Fahrzeug mindestens mit dem Wort „Busnotverkehr“ sowie der Ausweisung von Fahrtziel und Linie,

Weitere Ausgestaltung des BNV

- Erstellung und Pflege von in den Reaktionszeiten nach VV Anlage 2 aktivierbaren Notfallplänen, insbesondere für Stellwerksausfälle, außerplanmäßige Streckensperrungen, etc.
- Koordination des BNV über die Betriebsleitstelle des EVU, die den Zugverkehr überwacht, Sicherstellung direkter Kommunikationsmöglichkeiten zu den SEV-Einheiten,
- Berücksichtigung des BNV in den Fahrplanauskunftssystemen nach **LB Punkt 4.7.1** mindestens mit ad hoc-Statusmeldungen in den Fahrplanauskunftssystemen (z.B. „Zugverkehr aufgrund ...gestört, Busnotverkehr im 1-h-Takt eingerichtet“).
- Ist die Anzahl der zu befördernden Fahrgäste gering, kann der Ersatz auch mit Taxis erfolgen, abrechnungstechnisch wird für diesen Fall **Punkt 2.3** mit der Maßgabe angewendet, als wären – unabhängig von der Anzahl der Taxis – maximal **4 Busse** eingesetzt worden.

Die Aktivierung von BNV einschließlich der Überleitung in den SEV erfolgt eigenverantwortlich durch das EVU. Notfallpläne sind mit dem Auftraggeber abzustimmen. Meldepflichten sind entsprechend **VV Anlage 3** zu erfüllen.

Nach Ablauf von 24 Stunden nach Auftreten des Notfalls oder der Betriebsstörung sind die Busleistungen entsprechend dem Standard für SEV zu erbringen.

2.2.3 Schienenersatzverkehr (SEV)

SEV wird aufgrund einer bestimmten längerfristig vorhersehbaren Betriebsstörung, z. B. in Folge von Baumaßnahmen, planmäßig eingerichtet. Solche Ersatzleistungen bedürfen vor Einrichtung der Zustimmung der VMV. Die VMV wird Ersatzleistungen aufgrund von Bauarbeiten im Infrastrukturbereich zustimmen, sofern die Beförderung aller Fahrgäste sichergestellt ist.

Folgende Anforderungen werden an den SEV gestellt:

Informationen an den Verkehrsstationen/betroffene Züge

- 14 Tage vor Einrichtung des SEV, spätestens aber unverzüglich nach Kenntnis über die Erforderlichkeit des SEV, Information der betroffenen Fahrgäste über die Einrichtung und den Grund des SEV, den SEV-Fahrplan, die SEV-Haltestellen und Verbindungswege/Übergangszeiten unter Nutzung der jeweils vorhandenen Fahrgastinformationseinrichtungen
- konkrete Umsteigeinformationen auf Stationen mit Anschlussbeziehungen,
- zum SEV-Fahrplan informiertes Personal, soweit die jeweilige Verkehrsstation mit Personal besetzt ist.

Fahrzeuge

- zum SEV-Fahrplan informierte und ortskundige Fahrer,
- ausreichende Kapazität an SEV-Einheiten (Bus/Taxi) entsprechend Ausfallvolumen an Zuggleistungen,
- gepflegtes und sauberes Fahrzeug,
- im Verhältnis zum SPNV ausreichende Transportmöglichkeiten für Rollstühle, Fahrräder und Reisegepäck,
- Fahrtzielanzeige im/am Fahrzeug mit dem Wort „Schienenersatzverkehr“ und Linienanzeige (Linie, Fahrziel, ggf. Zwischenstation/via).

Weitere Ausgestaltung des SEV (Erweiterung der Anforderungen BNV):

- Sicherstellung der Beförderung aller Reisenden sowie ausreichender Transportmöglichkeiten für Rollstühle, Fahrräder und Reisegepäck,
- Sicherstellung der Barrierefreiheit nach PBefG-Standard einschließlich üblicher Hilfestellungen nach ☞ **LB Punkt 4.6.4.3**,
- Berücksichtigung des SEV in den Fahrplanauskunftssystemen nach ☞ **LB Punkt 4.7.1** mit Soll- und Echtzeitdaten,
- vor Aufnahme des SEV Information der weiteren betroffenen EVU/Verkehrsunternehmen zu Linienführungen und Fahrplan.
- Ist die Anzahl der zu befördernden Fahrgäste gering, kann der Ersatz auf kurzen Teilstrecken **in Ausnahmefällen** mit Taxis erfolgen, abrechnungstechnisch wird für diesen Fall ☞ **Punkt 2.3** mit der Maßgabe angewendet, als wären – unabhängig von der Anzahl der Taxis – maximal 4 Busse eingesetzt worden.

Die Erstellung des SEV-Fahrplans unterliegt dem gleichen Prozedere wie Fahrplananpassungen im Zugverkehr. Die Zustimmung des Auftraggebers in den Fällen nach ☞ **VV § 6 Abs. 2** ist vorab einzuholen.

2.3 Zuschuss für die Erbringung von Ersatzleistungen

Die Zuschusszahlung für notwendige Ersatzleistungen, die als BEV-Einheit (Bus/Taxi) erbracht werden, erfolgt anstelle der Zahlung des aktuellen traktionsspezifischen Zuschusses in Höhe des variablen Kostenanteils je nicht im SPNV erbrachten Zugkm. Für diese Ersatzleistungen bei Leistungsstörungen, werden **2,05 €** je gefahrenen Buskilometer (Buskm = Zugkm x 1,2) für eine BEV-Einheit erstattet.

Bei erforderlichem Einsatz mehrerer BEV-Einheiten werden bis zu **vier BEV-Einheiten** jeweils mit dem vorstehend genannten Betrag bezuschusst.

Richtet das EVU für eine reguläre Zugfahrt zusätzlichen Ersatzverkehr ein (z. B. Zu- und Abbringerbusse bei Nichtbedienung einzelner Verkehrsstationen), besteht neben dem Zuschuss für die Zuggleistung ein zusätzlicher Anspruch auf Zuschuss für die Ersatzleistung im Einzelfall. Dieser Einzelfall bedarf der Zustimmung der VMV, insbesondere bei Anwendung von ☞ **§ 6 Abs. 2 VV** (Baumaßnahmen).

Anzugeben sind dafür vom EVU:

- Grund,
- Dauer der Maßnahme,
- Fahrtroute,
- Haltestellen,
- Anzahl und Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge,
- Fahrplan sowie
- der befahrene Linienweg.

3 Bewertung weiterer Minderungsfälle nach VV § 23 Abs. 4

3.1 Zugbegleitung

Erbringt das EVU nicht die nach diesem Vertrag im H-Netz geschuldete 100%-ige Zugbegleitung, ist das Land berechtigt, die Zuschussleistung in Höhe von **1,50 Euro pro Zugkm** ohne Zugbegleitung zu mindern.

3.2 Busersatzleistungen

Erbringt das EVU die nach diesem Vertrag geschuldeten Busersatzleistungen nicht zeit- bzw. qualitätsgerecht, ist das Land berechtigt, die Zuschussleistung wie folgt zu mindern.

- Minderung bei Punkt 2.2.1 (Zugausfall), wenn Reaktionszeiten zur Einrichtung von Busersatzleistungen nicht eingehalten werden:
 - 500,00 € je Einzelfall
- Minderung bei Punkt 2.2.3 (SEV) bei Nichteinhaltung der Anforderungen an die Barrierefreiheit:
 - 1.000,00 € je Einzelfall