
**Vergabeunterlagen
Barthlinie II
Verkehrsvertrag
Anlagen zum Vertragstext**

Anlage 2

Qualität

Inhaltsverzeichnis

1 Qualitätsbewertungssystem nach ☞ VV § 7 i. V. m. § 23 Abs. 2 und 3.....	3
1.1 Vorbemerkung	3
1.2 Pünktlichkeit und Anschlusssicherung.....	4
1.3 Fahrzeugqualität.....	6
Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge	6
Sauberkeit der Fahrzeuge	6
Sicherheitsempfinden im Zug	7
1.4 Verkehrsstationen	7
Komfort und Ausstattung der Verkehrsstationen	8
Sauberkeit der Verkehrsstationen	8
Sicherheit der Verkehrsstationen.....	9
1.5 Persönliche Kundenbetreuung im Zug.....	9
1.6 Fahrgastinformation und Vertrieb.....	10
Verständliche Fahrgastinformation im Zug	10
Preisinformation und Fahrscheinerwerb	10
2 Bewertung von Nichtleistungen nach ☞ VV § 22	11
2.1 Zugausfall.....	11
2.2 Einrichtung von Busersatzverkehr	11
Busnotverkehr (BNV).....	11
Schienenersatzverkehr (SEV)	12
Fahrzeuge	13
2.3 Abgeltung von Ersatzleistungen	13
3 Bewertung weiterer Minderungsfälle nach ☞ VV § 23 Abs. 4.....	14
3.1 Zugbegleitung	14
3.2 (freibleibend).....	Fehler! Textmarke nicht definiert.

Anhänge

- Teil I** Methodik der Qualitätsmessung und -bewertung nach VV § 7
- Teil II** Fragebogen Kundenzufriedenheit

1 Qualitätsbewertungssystem nach ☞ VV § 7 i. V. m. § 23 Abs. 2 und 3

1.1 Vorbemerkung

Die Vertragspartner vereinbaren die Messung und Bewertung der Qualität des Verkehrsangebotes auf der Barthlinie gemäß den folgenden Regelungen beginnend ab dem Jahr **2019**.

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 und mit Beispielberechnungen hinterlegt. 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 UBB im Jahr 2018 für die Barthlinie ermittelt wurden, auf den maximalen Minderungsbetrag im Jahr 2019 umgelegt.
3. Für die Durchführung der Kundenbefragung ziehen die Vertragspartner fachkundige Dritte (z. B. Marktforschungsinstitut) hinzu.
4. Die Finanzierung und Umsetzung der subjektiven Messungen erfolgt durch die VMV. Das EVU stellt die Pünktlichkeitsdaten in der von der VMV vorgegebenen Form zur Verfügung (☞ **VV Anlage 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 Ab-

weichungen 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 **Anhang 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 anhand der Vorgaben in **Anhang Teil I Punkt 6** ermittelt.

Die Summe aller Minderungsbeträge je Qualitätskriterium einschließlich der Pünktlichkeit ergibt den gesamten Minderungsbetrag vom finanziellen Zuschuss für das zu betrachtende Jahr. Eine Beispielrechnung ist im **Anhang Teil I (Punkt 7)** enthalten. Es gilt der in **VV § 23 Abs. 3** festgelegte maximale Minderungsbetrag p. a. für die Beurteilung der Qualitätskriterien nach Punkt 1 dieser Anlage.


Die Abrechnung des gesamten Minderungsbetrages für das zu betrachtende Jahr erfolgt im Rahmen der Jahresschlussabrechnung entsprechend **VV Anlage 3**.

7. Der Minderungsbetrag fließt im Rahmen der jährlichen Schlussabrechnung an die VMV zurück. Über die konkrete anschließende Verwendung des zurückgeflossenen Geldes (z. B. für qualitätsverbessernde Maßnahmen oder zusätzliche Marketingkampagnen auf der Barthlinie) entscheidet das Land.

Die Ergebnisse der jährlichen Kundenbefragungen werden dem EVU von der VMV unentgeltlich für das eigene Qualitätsmanagement zur Verfügung gestellt. VMV und EVU sind jeweils berechtigt, die Ergebnisse – gegebenenfalls auch in Auszügen – 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 zugenau an den folgenden Messstellen zu erfassen:

Velgast, Barth


Die Daten können manuell durch den Infrastrukturbetreiber oder elektronisch wahlweise durch die Infrastrukturbetreiber oder vollautomatisch in den Fahrzeugen über den Bordrechner mittels GPS-Komponenten erfasst werden.

- Im Falle der Bereitstellung der von der DB Netz AG erhobenen Daten muss das EVU eine Vereinbarung zur Überlassung der Daten mit der DB Netz AG abschließen und die Kosten tragen. Diese Daten aus dem so genannten LeiDis-System (Leitsystem zur betrieblichen Informationsverteilung) sind in die Abrechnungssoftware der VMV einlesbar und müssen nicht vorab bearbeitet werden.
- 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. Gegebenenfalls erforderliche Datennachbearbeitung und Korrekturen bei der Plausibilitätsprüfung des EVU müssen der VMV angezeigt werden und nachvollziehbar begründet sein.

Bewertet wird die Ankunftspünktlichkeit. Der Pünktlichkeitsgrad der Linie ergibt 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 **95 %** für die gesamte Vertragslaufzeit fest.

Liegt die erreichte jährliche Pünktlichkeit unter der Bewertungsbasis von 95 %, wird je 0,1 % Abweichung ein Minderungsbetrag fällig. Dieser Betrag ergibt sich aus der jeweils aktuellen Kundenbefragung zur Wichtigkeit der Pünktlichkeit entsprechend  **Anhang Teil I (Punkt 2)**. Bei Unterschreitung der Pünktlichkeit von 85 % (Kap-

zungsgrenze) 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 Fahrzeugqualität

Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge

Das EVU setzt die in der ☞ **VV Anlage 4** dargestellten Fahrzeuge ein. Das Ausstattungsniveau und die angebotene Verfügbarkeit der Fahrzeuge sind 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.

Sauberkeit der Fahrzeuge

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen sich innen und außen in einem sauberen Zustand befinden. Bei Verunreinigungen, bei denen die Gefahr besteht, dass die Kunden sich oder ihre Kleidung beschmutzen, ist unverzüglich eine Bedarfsreinigung vorzunehmen bzw. zu veranlassen. Auch akute, insbesondere ekelerregende Verschmutzungen sind unverzüglich zu beseitigen. Insbesondere folgende Elemente des Zuges sind sauber zu halten bzw. zu gewährleisten:


a) Fahrzeug außen:

- sauberer Wagenaufbau (wetterabhängig),
- sauberer Ein- bzw. Ausstiegsbereich,
- saubere und gleichmäßig durchsichtige Scheiben (wetterabhängig).

b) Fahrzeug innen:

- saubere Scheiben, Sitze, Böden, Seitenwände, Decken, Türen, Tür- und Haltegriffe,
- Toiletten,
- geleerte Abfallbehälter ohne übel riechende Rückstände,
- wenn erforderlich, hat eine Grobreinigung nach jeder Fahrt zu erfolgen,
- sauberes Gesamterscheinungsbild.

Verschmutzungen in Form von Graffiti und Scratching (Kratzereien) sind entsprechend den gegebenen Möglichkeiten zu beseitigen. Es erfolgt keine Bewertung im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach  **Anhang Teil I**.

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

Sicherheitsempfinden im Zug

Sicherheit wird als subjektives Wohlbefinden und Sicherheitsgefühl 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.

Insbesondere folgende Maßnahmen sind hierfür geeignet:

- Transparenz der Innenraumgestaltung,
- Kontrollgänge der Zugbegleiter oder des Sicherheitspersonals – soweit im Einsatz – durch die Fahrzeuge sowie die Ausstattung der eingesetzten Personale mit Kommunikationsmitteln,
- sicherheitsfördernde Serviceleistungen, z. B. Taxi-Bestellservice.



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

1.4 Verkehrsstationen

Das EVU verpflichtet sich, die Qualitätsfestlegungen dieser Anlage gegenüber dem jeweiligen Betreiber der Verkehrsstationen direkt zu vertreten. Sofern sich die rechtlichen Rahmenbedingungen bezüglich der Qualitätsbewertung in den Verträgen mit den Infrastrukturbetreibern ändern, werden sich die Vertragspartner über die Berücksichtigung der neuen Regelungen verständigen. Festgestellte Mängel an den Verkehrsstationen hat das EVU dem Betreiber der Verkehrsstationen mitzuteilen. Das

EVU strebt mit dem jeweiligen Betreiber der Verkehrsstationen eine Qualitätsvereinbarung an.

Komfort und Ausstattung der Verkehrsstationen

Das EVU wirkt darauf hin, dass der Standard nach den  **LB Anlagen I.2 - I.5** bei den jeweiligen Infrastrukturbetreibern 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.


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 (in ausreichender Zahl und gut sichtbar bereitgestellt),
- Sitze,
- Gleisbett,
- Beschilderung,
- Vitrienen für Fahrplaninformationen.

Das EVU vereinbart mit dem Infrastrukturbetreiber, dass Schäden 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 nächst möglichen 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.

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 Persönliche 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 Zufriedenheit der Fahrgäste wird durch die Wahrnehmung der folgenden Aufgaben beeinflusst:

- Prüfung der Fahrausweise zur Sicherung der Fahrgeldeinnahmen,
- Verkauf von Fahrausweisen im Zug bzw. Erhebung von erhöhtem Beförderungsentgelt gemäß den einschlägigen Beförderungsbedingungen,
- Erteilung von Fahrplan- und Tarifauskünften sowie von Informationen zu Anschlussverbindungen zum SPNV und zum sonstigen ÖPNV,
- allgemeine Betreuung der Reisenden (einschl. Gruppen und mobilitätseingeschränkter Personen),
- situationsabhängiges, eigenverantwortliches Verhalten zum Nutzen der Fahrgäste,
- kontinuierliche Beseitigung kleinerer Verschmutzungen, spätestens aber während der Zugwende,
- Aufrechterhaltung der Ordnung und Sicherheit im Zug.

Die vom EVU zu gewährleistende Kundenbetreuung ist entsprechend der Vorgaben der  **LB Punkt 4.4** sowie nach den Festlegungen im Angebot des EVU zu erbringen. Zusätzliche Dienstleistungen zur reinen Beförderungsleistung sollen dem Fahrgast den Zugang zum Beförderungsangebot erleichtern und die Reise angenehmer

gestalten. Beispiele hierfür sind u. a. die Vermittlung von Taxi- sowie Gepäckträgerdiensten.

Mehrqualitäten laut Angebot werden mit Zuschlag Vertragsbestandteil:
(Angebotsaussagen, soweit vorliegend)

- ...
- ...

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 Fahrgastinformation und Vertrieb

Verständliche Fahrgastinformation im Zug

Das EVU sorgt für die optische und akustische Information seiner Fahrgäste im Zug gemäß den Mindestanforderungen nach ☞ **LB Punkt 4.7.1** und den gegebenenfalls darüber hinausgehenden Inhalten seines Angebots.

Die Wahrnehmung beim Fahrgast beeinflusst die Ausstattung der Fahrzeuge mit einem Fahrgastinformationssystem, d. h. optische und akustische Informationsvermittlung zu den Haltestellen sowie zu fahrgastrelevanten Betriebsinformationen.


Der Fahrgast hat keine „Selbstinformationspflicht“ und sollte durch einen kompetenten Ansprechpartner über Art, Umfang und Ausmaß der Störung (Personal im Fahrzeug) informiert werden und Auskunft über Anschlussmöglichkeiten erhalten. Die Fahrgastinformation zu Störungen und deren Ursachen hat Einfluss auf die subjektive Zufriedenheit, da Verunsicherungen und Verärgerungen verringert werden.

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

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 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. Der Fahrgast muss sich ohne großen Aufwand diese Informationen beschaffen können, was z. B. durch folgende Maßnahmen erreicht werden kann:

- Darstellung und Vertrieb über das Internet,
- aktive Kommunikation der Vertriebswege und –ebenen,
- einfache Bedienbarkeit von Fahrkartenautomaten (falls angeboten).


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 nicht erbracht wurde,
- die Verspätung am Ausgangs- oder Endbahnhof 60 Minuten oder mehr beträgt,
- der Zug in oder nach der fahrplanmäßigen Fahrlage des Folgezuges verkehrt.

Den Abzug vom Zuschuss für Zugausfälle regelt  **VV § 22**.

Sind Zugausfälle auf eine unvorhersehbare Betriebsstörung zurückzuführen, müssen Ersatzleistungen so schnell wie möglich, spätestens jedoch **eine** Stunde nach Auftreten der Betriebsstörung aufgenommen werden. Das EVU ist somit bei Zugausfällen zur Organisation eines Busersatzverkehrs verpflichtet, soweit kein Reservezug gestellt werden kann.

2.2 Einrichtung von Busersatzverkehr

Ausgefallene Zugkilometer sind durch Busbedienung im Busersatzverkehr (BEV) zu ersetzen. BEV liegt vor, wenn zur Überbrückung eines gestörten Schienenverkehrs aufgrund eines Notstandes, einer Betriebsstörung oder einer Baumaßnahme ein vorübergehender Busverkehr eingerichtet wird, der

- sich an dem ursprünglichen Fahrplan orientiert,
- nur Haltestellen des ausgefallenen Zuglaufes bedient

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

Busnotverkehr (BNV)

BNV richten sich nach dem Zeitpunkt des Störungsereignisses. Darunter fallen alle Ersatzleistungen die innerhalb von 24 Stunden als Sofortmaßnahmen nach einer Betriebsstörung erbracht werden.

Der BNV gilt **24 Stunden** nach Eintreten des Notfalls oder der Betriebsstörung als planbar. Hierbei ist als Zeitpunkt bereits die Möglichkeit der Kenntnisaufnahme 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.

Verkehrsstationen/betroffene Züge

- Sicherstellung der Information der betroffenen Fahrgäste

Fahrzeuge

- ortskundige Fahrer,
- ausreichende Kapazität,
- Ablagemöglichkeiten für Gepäck,
- Fahrtzielanzeige im/am Fahrzeug mit dem Wort „Busnotverkehr“,
- 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 wäre – unabhängig von der Anzahl der Taxis – genau ein Bus eingesetzt worden.

Nach Ablauf von 24 Stunden sind die Busleistungen entsprechend dem Standard für SEV zu erbringen.

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:

Verkehrsstationen

- feste, gesondert gekennzeichnete Haltestelle für den Schienenersatzverkehr möglichst mit Fahrgastinformationen, falls erforderlich Wegweisung zwischen dem SPNV-Halt und dem SEV-Halt,
- vorbereitende Information der Fahrgäste bezüglich der Abweichungen zum Zugbetrieb,
- konkrete Umsteigeinformationen auf Stationen mit Anschlussbeziehungen,
- zum SEV-Fahrplan informiertes Personal, soweit besetzt.

Fahrzeuge

- zum SEV-Fahrplan informierte Fahrer,
- ausreichende Kapazität (Einsatz von bis zu **zwei Bussen** kann finanziert werden),
- gepflegtes und sauberes Fahrzeug,
- Barrierefreiheit, d. h. die Beförderung mobilitätseingeschränkter Personen ist sicherzustellen, wünschenswert ist der Einsatz niederfluriger Fahrzeuge,
- Ablagemöglichkeiten für Gepäck,
- Fahrtzielanzeige im/am Fahrzeug mit dem Wort „Schienenersatzverkehr“. Beispiele: Der Zugverlauf des ausgefallenen Zuges muss am Fahrzeug von außen z. B. über Fahrtzielanzeige oder ein Schild, das von innen an der Windschutzscheibe angebracht ist, erkennbar sein,
- 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 wäre – unabhängig von der Anzahl der Taxis – genau ein Bus eingesetzt worden.

2.3 Abgeltung von Ersatzleistungen

Die Abgeltung notwendiger Ersatzleistungen, die als Busbedienung erbracht werden, erfolgt anstelle der Zahlung des aktuellen Zuschusssatzes je Zugkm. Für Busbedienungen bei Leistungsstörungen, für die Dritte nicht haftbar gemacht werden können, werden **€ 2,05** je gefahrenen Buskilometer (Buskm = Zugkm x 1,2) für einen Bus erstattet.

Bei erforderlichem Einsatz mehrerer Busse werden bis zu **zwei Busse** abgegolten, wobei maximal die Höhe des aktuellen Zuschusssatzes je Zugkm erreicht werden kann. Der Zuschusssatz für die Busbedienung entspricht der Höhe der Zuwendung an die Aufgabenträger des sonstigen ÖPNV im Land Mecklenburg-Vorpommern für Verkehrsleistungen des sonstigen ÖPNV bei Wegfall von Leistungen des SPNV.

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 Zugleistung ein zusätzlicher Anspruch auf Vergütung der Ersatzleistung entsprechend den o. g. Festlegungen. Ein zusätzlicher Ersatzverkehr wird nur vergütet, wenn dieser vorab mit der VMV vereinbart wurde.

Anzugeben sind dabei 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 geschuldete 100%-ige Zugbegleitung, ist das Land berechtigt, einen Minderungsbetrag in Höhe von 1,50 Euro pro Zugkm ohne Zugbegleitung zu erheben.