

Leistungsbeschreibung

Inhalt

1	Betrieb	3
1.1	Betriebskonzept und Betriebsanforderungen	3
1.2	Abweichung in der Betriebsführung / Ersatzverkehr.....	3
1.3	Pünktlichkeit, Anschlusssicherung.....	6
2	Fahrzeuge.....	6
2.1	Fahrzeugkonzept und Fahrzeugeinsatz	6
2.2	Technische Fahrzeuganforderungen.....	8
2.3	Fahrkomfort	8
2.4	Einstiegsbereiche	9
2.5	Gestaltung des Fahrgastraumes	10
2.6	Mehrzweckbereich und Toilette	11
2.7	Fahrzeugseitige Anforderungen an Kommunikation und zugehörige Hardware ..	12
2.8	Störungen im / am Fahrzeug	15
2.9	Sauberkeit und Reinigung der Fahrzeuge	15
3	Personal.....	16
4	Sicherheit	16
5	Kommunikation, Kundenservice und Fahrgastrechte	17
5.1	Anforderungen an die Kommunikation	17
5.1.1	Kommunikationsplan und -budget	17
5.1.2	Werbung	18
5.1.3	Umsetzung der Kommunikation	19
5.2	Kommunikation bei Abweichungen vom Regelfahrplan	21
5.3	Daten für die Kommunikation	22
5.4	Kommunikation an Vertriebsstellen und Stationen	24
5.5	Kundenservice	24
5.6	Fahrgastrechte und Haftungsregelungen	26
6	Vertrieb	27
7	Zusammenarbeit mit der Beauftragten und weiteren Verkehrsunternehmen	28

Anlagen:

Anlage B1	Betriebsprogramm
Anhang 1	Musterfahrplan 1. Betriebsstufe
Anhang 2	Mindestmengengerüst 1. Betriebsstufe
Anhang 3	bleibt frei
Anhang 4	bleibt frei
Anhang 5	bleibt frei
Anlage B2	Vertrieb
Anhang 1	Stationärer personalbediente Vertrieb
Anhang 2	Stationäre Fahrausweisautomaten und Entwerter
Anhang 3	Projektbeschreibung INNOS-Start-VBB-2a
Anhang 4	Anforderungen an die Datenversorgung eTicket
Anhang 5	Anforderungen an die Datenversorgung Handyticket
Anhang 6	Anforderungen an die Tarifdatenversorgung
Anhang 7	Bedienführung Fahrausweisautomaten im VBB
Anhang 8	DTVG Satzung
Anhang 9	DTVG Satzung Anlage 2
Anhang 10	DTVG VAE
Anhang 11	DTVG VAE Anlage 3
Anhang 12	DTVG VAE Anlage 4
Anlage B3	Planungskalender für die Bestellung von SPNV-Leistungen
Anlage B4	Übersicht über die Gremien
Anlage B5	Datenstruktur und Schnittstellen
B5a	bleibt frei
B5b	VDV-Schrift 453: Ist-Daten-Schnittstelle
B5c	VDV-Schrift 454: Ist-Daten-Schnittstelle Fahrplanauskunft
B5d	VDV-Schrift 432: Deutschlandweite Haltestellen ID
B5e	VDV-Schrift 433: Deutschlandweite Linien- und Fahrt IDs
B5f	IVU.pool Standard ASCII Schnittstelle (ISA)
B5g	Dokumentation Hafas-Rohdatenformat
B5h	Schnittstelle zum Landesfahrplanauskunftssystem Berlin-Brandenburg (ReST)
Anlage B6	Kalkulationsschema
Anlage B7	Verkehrsnachfrage
Anlage B8	Wartezeitvorschrift
Anlage B9	Personal
Anlage B10	bleibt frei
Anlage B11	bleibt frei
Anlage B12	bleibt frei
Anlage B13	Handbuch VBB-Richtlinien Fahrgastinformation
Anlage B14	Kommunikationsmaßnahmen bei Fahrplanabweichung
Anlage B15	bleibt frei
Anlage B16	Automatische und manuelle Erhebungen
Anhang 1	bleibt frei
Anhang 2	bleibt frei
Anlage B17	HIM-Handbuch

1 Betrieb

1.1 Betriebskonzept und Betriebsanforderungen

- (1) bleibt frei
- (2) Zur Verhinderung und Beseitigung von Schäden und Störungen an und in den Fahrzeugen, an den Stationen und im Betriebsablauf sowie zur Schadensbegrenzung für den Fahrgast ist ein Störungsmanagement einzurichten.
- (3) Das Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) richtet eine Leitstelle ein. Diese koordiniert den Betrieb und sorgt für eine sicherheitsrelevante, wechselseitige Kommunikation zwischen Zug- und Landseite. Die Leitstelle hat jederzeit während der Betriebszeiten die Kommunikation mit den Triebfahrzeugführern zu gewährleisten. Sie hat mit den Leitstellen anderer für den Betriebsablauf und die Anschlusssicherung relevanten Verkehrsunternehmen zusammenzuarbeiten. Die Leitstelle muss fortlaufend über den Standort der für die vertragsgegenständlichen Leistungen eingesetzten Fahrzeuge (SPNV und Schienenersatzverkehr) informiert sein und muss auch über beiderseitige Kommunikationsmöglichkeiten mit den Unternehmen des Schienenersatzverkehrs (SEV) verfügen. Seitens der SEV-Unternehmen müssen beiderseitige Kommunikationsmöglichkeiten zwischen Leitstelle des SEV und Fahrer des SEV bestehen. Betriebsstörungen aller Art werden in der Leitstelle gemeldet und verarbeitet. Die Dokumentation und Meldung sicherheitsrelevanter Vorkommnisse an die Beauftragten genauso wie die Meldekettens und die Lagerunden mit den zuständigen Sicherheitsbehörden, der Bundespolizei, Feuerwehr und Betriebsleitzentrale wird durch die Leitstelle gewährleistet.

1.2 Abweichung in der Betriebsführung / Ersatzverkehr

- (1) Beim Ersatzverkehr (EV) wird zwischen geplantem Schienenersatzverkehr (SEV) und ungeplantem SEV (Busnotverkehr – BNV) unterschieden. SEV kann dabei in Form von Bus, Straßenbahn-, U-Bahn-, S-Bahn- oder Schienenpersonennahverkehr sowie von Erhöhung von Kapazitäten vorhandener Verkehrsangebote eingerichtet werden.
- (2) Planmäßige Abweichungen vom Regelbetrieb sind zu minimieren. Auf die Infrastrukturbetreiber ist seitens des EVU mit dem Ziel Einfluss auszuüben, notwendige Bau- und Instandhaltungsmaßnahmen während der Betriebspausen durchzuführen. Bei Problemen dabei ist die Beauftragte umgehend zu informieren. Soweit es nicht gelingt, den Infrastrukturbetreiber zur Durchführung der Maßnahmen nach Satz 2 während der Betriebspausen zu bringen, wirkt das EVU auf ihn ein mit dem Ziel, die Beeinflussung des Betriebs auf verkehrsschwache Zeiten zu beschränken. Die Beauftragte ist beim Bekanntwerden von planmäßigen Abweichungen vom Regelbetrieb unverzüglich zu informieren. Ihr ist unverzüglich das abweichende Fahrplankonzept zu übermitteln. Anforderungen der Beauftragten auf Basis der Qualität des regulären Angebotes sind nach Möglichkeit zu berücksichtigen. Die Wartezeitvorschrift gemäß Anlage B8 der Leistungsbeschreibung (LB) bzw. Anlage W der Besonderen Vertragsbedingungen (BVB) ist nach Möglichkeit einzuhalten.
- (3) Bei Zugausfällen ist das EVU zur Organisation eines EV verpflichtet, der für jede Zugfahrt grundsätzlich eine Ersatzbeförderung vorsieht, wenn kein Ersatzzug fahren kann. Dies gilt nicht, wenn die ausgefallene Verkehrsleistung durch vorhandene Verkehrsangebote ersetzt werden kann, sofern bei diesen die Reisezeit des EV nicht überschritten wird, die Fahrkarten der Reisenden in den vorhandenen Verkehrsangeboten anerkannt werden, mindestens dieselben Relationen adäquat bedient werden und die vorhandenen Kapazitäten ausreichend sind. In diesem Fall ist der Betreiber des vorhandenen Verkehrsangebotes unverzüglich gemäß Punkt 5.2 Abs. 9 zu informieren. Der EV muss infrastrukturell begründet sein und darf nicht länger als notwendig durchgeführt werden.
- (4) Bei planbaren Betriebsstörungen (z.B. infolge von angekündigten Baumaßnahmen) ist durch das EVU ein SEV einzurichten. Abs. 2 Satz 2 gilt entsprechend. Vor der Einrichtung

von geplantem SEV ist der Beauftragten so rechtzeitig vorher ein Konzept zu übergeben, dass noch eine Abstimmung zu Änderungen möglich ist. Das Konzept hat darzustellen, welches Verkehrsmittel nach Abs. 1 gewählt wird und in welcher Form die Anforderungen nach Abs. 8 und 9 umgesetzt werden sollen. Weiterhin ist in dem Konzept darzustellen, wie viele Busse je Fahrt eingesetzt werden sollen. Die Beauftragte kann diesem Konzept widersprechen. In diesem Fall hat das EVU das Konzept zu überarbeiten und der Beauftragten das angepasste Konzept zu übergeben. Die Beauftragte kann dabei ein Verkehrsmittel nach Abs. 1 Satz 2 für den Ersatzverkehr anordnen. Weiterhin wird auf Abs. 6 und 7 verwiesen.

- (4a) Die Abfahrtszeiten des SEV-Fahrplans sind einzuhalten. Sofern straßenbedingte Störungen bzw. die Struktur des Straßennetzes einer Einhaltung der geplanten Reisezeiten absehbar über längere Zeit entgegenstehen, hat der Auftragnehmer umgehend Vorschläge für ein neues SEV-Konzept vorzulegen und mit den Beauftragten abzustimmen.
- (5) Bei nicht planbaren, kurzfristigen Betriebsstörungen, die eine Beförderung der Fahrgäste auf den von einer Störung betroffenen Streckenabschnitten bzw. in fahrplanmäßigen Zügen ausschließen, ist durch das EVU unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von 60 Minuten bezogen auf die veröffentlichte Fahrplanzeit des zu ersetzenden Zuges ein BNV je Fahrt – möglichst unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität – einzurichten. Ausgenommen hiervon sind Fahrten, auf die innerhalb von 60 Minuten ein Folgezug mit gleicher Haltestellenbedienung tatsächlich verkehrt. Mit Ablauf von 24 Stunden ab dem Eintreten der Betriebsstörung gilt der Ersatzverkehr als planbar und unterliegt den Regelungen des geplanten SEV. Bei geringer Fahrgastnachfrage kann der BNV auch mit Taxis erfolgen. Abs. 2 Satz 5 gilt entsprechend.
- (6) Auf Anforderung der Beauftragten bezieht das EVU während der Planungsphase eines SEV nach Abs. 4 frühzeitig die ÖPNV-Aufgabenträger, Verkehrsunternehmen und weitere relevante Behörden (z.B. Straßenverkehrsamt) im Bedienegebiet des SEV in die Planung mit ein. Es führt regelmäßig während der Planungsphase sowie unmittelbar vor Beginn eines geplanten SEV nach Abs. 4 Vorbereitungsgespräche mit allen wichtigen Beteiligten durch. Gleiches gilt für ein Abstimmungsgespräch zeitnah nach Beginn des Ersatzverkehrs.
- (7) Richtet das EVU für eine verkehrende Zugfahrt oder zu bestehendem SEV zusätzlichen SEV ein (zum Beispiel bei Nichtbedienung einzelner Stationen durch eine Zugfahrt, Einrichtung einer Expressbuslinie), ist dies mit den Beauftragten gemäß Abs. 2 vorab zu vereinbaren. Anzugeben sind Grund, Dauer der Maßnahme, Fahrtroute, Haltestellen, Anzahl und Ausstattung der eingesetzten Fahrzeuge, Fahrplan sowie der befahrene Linienweg. Eine Expressbuslinie bedient dabei nur Knotenbahnhöfe und Stationen mit hohen Ein- und Aussteigerzahlen und hält die geplanten Anschlüsse gemäß Abs. 9 Nr. 9.3 ein. Das Einrichten von zusätzlichem SEV (z.B. Expressbuslinien) kann von den Beauftragten auch gefordert werden.
- (8) Mindestbedingungen für die Qualität des BNV sind
- 8.1. Der BNV bedient dieselben Stationen wie der Regelverkehr. Lässt sich ein Unterwegshalt nicht in den Fahrweg des BNV integrieren, kann ersatzweise eine andere Haltestelle angefahren werden. Bzgl. der Abstimmung zu den genauen Abfahrtshaltestellen wird auf Punkt 2.1 Abs. 1 der Anlage S der BVB verwiesen.
 - 8.2. Es ist auf eine möglichst kurze, komfortable und sichere Zuwegung vom und zum BNV zu achten.
 - 8.3. Der BNV sichert, soweit möglich, dieselben Anschlüsse wie der Regelverkehr.
 - 8.4. Das EVU hat die Beförderung aller Fahrgäste zu gewährleisten.

- 8.5. Es ist an den Brechpunkten zwischen regulärem Schienenverkehr und dem BNV der sichere Übergang der Fahrgäste zu überwachen, so dass alle Fahrgäste den betroffenen Anschluss erreichen.
- 8.6. Das EVU stellt sicher, dass das eingesetzte Personal über gute Ortskenntnis verfügt.
- 8.7. Die Weiterfahrt mobilitätseingeschränkter Fahrgäste wird gemäß der geltenden Beförderungsbedingungen sichergestellt.
- 8.8. In den Fahrzeugen ist mindestens akustisch über die nächste Haltestelle und nach Möglichkeit den Übergang zum Anschlussverkehr zu informieren.
- 8.9. Es wird auf die Anforderungen der Kommunikation gemäß Punkt 5.2 verwiesen.
- (9) Für geplanten SEV gilt über Abs. 8 hinaus:
- 9.1. Das EVU gewährleistet bezüglich der eingesetzten Fahrzeuge eine ausreichende Zahl an Sitzplätzen, Sauberkeit sowie die Mitnahmemöglichkeit von Kinderwagen, Fahrrädern und sonstigem Reisegepäck. Als ausreichend wird mindestens eine Mitnahmemöglichkeit für einen Kinderwagen oder zwei Fahrräder je Fahrzeug angesehen.
- 9.2. Der Vertrieb von Fahrausweisen ist in Abstimmung mit der Beauftragten sicherzustellen.
- 9.3. Die im SEV geplante Wegekette bzw. geplanten Anschlüsse sind einzuhalten. Sofern verkehrlich sinnvoll und rechtlich möglich, bedient der SEV zusätzliche Zwischenhalte.
- 9.4. Auf die Kommunikation gemäß Punkt 5.2 wird verwiesen.
- 9.5. Die Begleitung durch den Kundenbetreuer im Nahverkehr (KiN) wird in Abstimmung mit der Beauftragten sichergestellt. Dabei darf sich der Gesamtbedarf an KiN gegenüber dem Regelverkehr nicht erhöhen.
- (10) Vor Aufnahme des SEV hat das EVU die im Bereich des SEV verkehrenden Verkehrsunternehmen über Linienführung und Fahrplan gemäß Anlage B1 der LB zu informieren.
- (11) Im Fall von Betriebsstörungen und BNV informiert das EVU unverzüglich alle betroffenen Eisenbahnverkehrsunternehmen und Verkehrsunternehmen des übrigen ÖPNV, die über Anschluss- und Umsteigebeziehungen von der Störung betroffen sind, um umsteigenden Fahrgästen einen Anschluss zu ermöglichen. Informationen zu den betroffenen Verkehrsunternehmen des übrigen ÖPNV werden jährlich durch die Beauftragte aktualisiert und dem EVU über den Verteiler des Facharbeitskreises (FAK) Planung, Fahrgastinformation und Marketing übermittelt.
- (12) Die Beauftragte sowie ggf. durch sie definierte Stellen sind unverzüglich zu informieren über
- Unfälle mit Personenschaden und / oder erheblichen Sachschäden, Anschläge und andere vorsätzliche Gefährdungen des Bahnbetriebs,
 - erhebliche Störungen im Betriebsablauf (Strecken-, Gleis- und Fahrzeugstörungen, so dass der Zugverkehr innerhalb von 60 Minuten nicht durchgeführt werden kann) und
 - Änderungen im Betriebsablauf sowie im Fahrzeugeinsatz von mehr als sechs Stunden oder wenn die Störung häufiger auftritt.
 - Dabei ist über die Störungsursache, die voraussichtliche Dauer der Störung sowie über die eingeleiteten Ersatzmaßnahmen zu informieren.

1.3 Pünktlichkeit, Anschlusssicherung

- (1) Ein Zug, der die im Fahrplan oder bei Abweichungen die in der Fahrplananordnung veröffentlichte und den Fahrgästen bekannt gegebene Ankunfts- und Abfahrtszeit auf die Minute einhält, ist pünktlich. Ein Zug darf die Station nicht vor der festgelegten fahrplanmäßigen Abfahrtszeit verlassen.
- (2) Die zu gewährenden Anschlussbeziehungen im SPNV ergeben sich aus der Anlage B1 der LB. Die Wartezeitvorschrift gemäß Anlage B8 der LB bzw. Anlage W der BVB ist einzuhalten. Die zu gewährenden Anschlussbeziehungen sind im Rahmen der Vorbereitung des Jahresfahrplanes im Zeitraum März bis Juni sowie nach erfolgter Fahrplanfeinabstimmung im September/Oktobre zu überprüfen und zu aktualisieren (vgl. Anlage B3 der LB – Planungskalender). Bei Anschlusskonflikten sind Prioritäten mit den Beauftragten abzustimmen. Das EVU wirkt in Wahrnehmung einer Initiativpflicht auf die Infrastrukturunternehmen und andere Verkehrsunternehmen ein, dass die in Anlage B1 der LB geforderten Anschlüsse gesichert werden sowie die Wartezeitvorschrift gemäß Anlage B8 der LB bzw. Anlage W der BVB eingehalten wird.
- (3) Die anzustrebenden Verknüpfungen mit dem übrigen ÖPNV werden dem EVU jährlich durch die Beauftragte übermittelt. Die Verknüpfungen des übrigen ÖPNV richten sich grundsätzlich nach dem SPNV-Fahrplan. Im Fall von mittelfristigen und langfristigen Fahrplanänderungen bzw. Abweichungen vom Regelfahrplan hat das EVU die Verkehrsunternehmen des übrigen ÖPNV gemäß Anlage B3 der LB zu informieren. Über kurz- und mittelfristige Fahrplanänderungen/ bzw. Abweichungen vom Regelfahrplan hat das EVU die Verkehrsunternehmen des übrigen ÖPNV gemäß Punkt 5.2 Abs. 9 zu informieren.
- (4) Eine verkehrsunternehmensübergreifende Kommunikation zur Anschlusssicherung und Fahrgastinformation auf Grundlage von Ist-Fahrplandaten ist technisch und organisatorisch durch das EVU sicherzustellen. Das EVU erklärt seine Bereitschaft, auf Anforderung der Beauftragten mit den im Bedienegebiet vorhandenen und künftig geschaffenen lokalen RBL-Systemen oder zentralen Anschlussmanagementsystemen unentgeltlich zu kooperieren und Daten auszutauschen sowie die unentgeltliche Datenversorgung der Fahrplanauskunftssysteme der Beauftragten mit Echtzeitdaten sicherzustellen. Die technischen Anforderungen dazu sind in Punkt 2.7 beschrieben.
- (5) Das EVU garantiert auf den einzelnen Linienabschnitten die Summe an Verspätungsminuten gemäß Leistungsverzeichnis nicht zu überschreiten. Die Verspätungen sind für alle Züge am Ende eines Linienabschnittes durch Erfassung der tatsächlichen Ankunfts- und Abfahrtszeiten am Bahnsteig der Messpunkte gemäß Leistungsverzeichnis zu dokumentieren. Die Verspätungsminuten werden ermittelt, indem die Ankunftsverspätungen jeweils an den Linienabschnittsenden addiert werden. Eine Verrechnung zwischen verschiedenen Linienabschnitten oder Monaten ist nicht gestattet. Verspätungen von bis zu zwei Minuten je Zug bleiben dabei unberücksichtigt. Zur Ermittlung der Verspätungsminuten wird auf das Leistungsverzeichnis und Anlage MV der BVB sowie bezüglich der Dokumentation auf Anlage S Punkt 4 der BVB verwiesen.
- (6) Verspätungen aufgrund einer Anschlusssicherung entsprechend Anlage B1 der LB bzw. der Wartezeitvorschrift gemäß Anlage B8 der LB bzw. Anlage W der BVB werden nicht auf die garantierte Summe der Verspätungsminuten je Kalendertag angerechnet. Dies gilt jedoch nicht für Folgeverspätungen von diesen verspäteten Zügen behinderter Züge sowie für Folgefahrten der verspäteten Züge.

2 Fahrzeuge

2.1 Fahrzeugkonzept und Fahrzeugeinsatz

- (1) bleibt frei

- (2) Für die eingesetzten Fahrzeuge mit Fahrgastnutzung erfolgte die Erstzulassung ab dem 1. Dezember 1997. Fahrzeuge mit Fahrgastnutzung, deren Zulassung nach § 32 Abs. 1 EBO im Zeitraum vom 1. Dezember 1997 bis zum 31. Dezember 2021 stattgefunden hat (Gebrauchtfahrzeuge), unterliegen teilweise modifizierten Anforderungen, die nachfolgend im Einzelnen jeweils ausdrücklich genannt sind (z.B. Punkt 2.4 Abs. 6 Satz 1).
- (3) Nachfolgend wird unter einer Zugeinheit die kleinste betrieblich einsetzbare Konfiguration eines Fahrzeugtyps, demnach ein Triebwagen, ein Triebzug oder ein Triebfahrzeug mit Einzelwagen verstanden. Darüber hinaus wird unter einer Fahrzeugeinheit ein Triebwagen, ein Wagen bzw. ein Wagensegment eines mehrteiligen Triebzuges oder ein Reisezugwagen verstanden. Eine Zugeinheit besteht demnach aus einer oder mehreren Fahrzeugeinheit(en), die selbstständig fahren kann. Züge bestehen demnach aus einer oder mehreren Zugeinheiten.
- (4) Die eingesetzten Neufahrzeuge halten die TSI LOC&PAS oder gleichwertig ein.
- (5) Die Betriebsleistungen sind vollständig mit den geforderten Fahrzeugen zu erbringen; ~~der Einsatz der geforderten Fahrzeuge für Leistungen außerhalb dieses Verkehrsvertrages ist vorbehaltlich Abs. 8 unzulässig.~~^{R001} Es ist eine ausreichende Fahrzeugreserve vorzuhalten, eine Mindestreserve ist nicht erforderlich. Reserve ausreichend ist, liegt in der Verantwortung des EVU.
- (5a) Das EVU hat eigenverantwortlich einzuschätzen, wie hoch tatsächlich die Fahrzeugreserve unter Beachtung des von ihm angebotenen Fahrzeugparkes sein muss, um qualitätsgerecht vollständig die Anforderungen aus diesem Vertrag zu erfüllen. Hierzu muss das EVU dann ggf. die Fahrzeugreserve über das Mindestmaß hinaus erhöhen. Der Umfang der angebotenen Reserve ist zu begründen.
- (6) Die planmäßige und korrektive Instandhaltung darf nicht zum Einsatz von Fahrzeugtypen mit anderen als den in der LB geforderten Eigenschaften führen. bleibt frei
- (7) bleibt frei
- (8) bleibt frei
- (9) Um für die Fahrgäste im Fall von Fahrzeugausfällen den Fahrbetrieb möglichst aufrecht zu erhalten, verständigt sich das EVU nach Zustimmung der Beauftragten unabhängig von den Vorgaben der Absätze 5, und 5a darüber hinaus mit weiteren SPNV-Betreibern im Bedienegebiet über eine gemeinsame Nutzung der Fahrzeugbetriebsreserven, soweit dies technisch und organisatorisch möglich und zumutbar ist. Im Rahmen solcher Nutzungen darf das EVU ausnahmsweise auch die nach Absätzen 5 und 5a ausschließlich für die Vertragsleistung vorzuhaltenden Reservefahrzeuge Dritten für unvorhergesehene Fahrzeugengpässe zur Nutzung überlassen, soweit sichergestellt ist, dass die Dritten ihm im Bedarfsfall hinsichtlich ihrer Art und Verfügbarkeit vergleichbare Reservefahrzeuge überlassen und hierdurch keine Leistungsstörungen im hiesigen Vertragsverhältnis resultieren. Sofern eine Einigung hierzu nicht zu Stande kommt, ist das EVU bezüglich der Gründe darlegungspflichtig. In jedem Fall ist die Beauftragte im Vorfeld, spätestens unverzüglich nach Umsetzung einer solchen Maßnahme zu informieren.
- (10) Für die Beschaffung und Finanzierung der Fahrzeuge ist das EVU zuständig. Zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme ist die volle Verfügbarkeit der Fahrzeuge in der Anzahl zu gewährleisten, die für die Erbringung des während der gesamten Vertragslaufzeit maximal zu erbringenden Leistungsprogramms nach Anlage B1 einschließlich betrieblicher Vorgaben wie sogenannte überschlagende Wendungen etc. erforderlich ist. Die Fahrzeuge müssen rechtzeitig zur Betriebsaufnahme eine uneingeschränkte Zulassung der Genehmigungsbehörde(n) für die vertragsgegenständliche Leistung haben. Die Beauftragte ist über alle wesentlichen Schritte der Fahrzeugbeschaffung und der Einsatzvorbereitung zu informieren. Die Fahrzeuge werden der Beauftragten vor der Betriebsaufnahme vorgestellt. Die Beauftragte ist berechtigt, bei gegenüber dem Angebot verspäteter Bereitstellung der

Fahrzeuge das Ersatzkonzept des EVU einzufordern. Das EVU hat gegenüber der Beauftragten auf deren Verlangen zu jeder Zeit der Vertragsdurchführung nachzuweisen, dass das Eigentum oder Nutzungsrecht an den Fahrzeugen fortbesteht.

- (11) Zur Gewährleistung der vollen Verfügbarkeit ist vor Betriebsaufnahme eine ausreichende Zeitspanne für Probefahrten vorzusehen. Es sind Probefahrten mit dem vorgesehenen Personal in ausreichender Anzahl durchzuführen, dies kann jedoch auch auf anderen Netzen erfolgen. Die Durchführung und die Ergebnisse der Probefahrten sind der Beauftragten nachzuweisen. Auf Wunsch kann die Beauftragte an den Probefahrten teilnehmen.

2.2 Technische Fahrzeuganforderungen

- (1) bleibt frei
- (2) Die Vorgaben der EBO und der eisenbahntechnischen Regelwerke werden in der jeweils gültigen Fassung eingehalten.
- (3) bleibt frei
- (4) bleibt frei
- (5) Die Traktionsstärke ist so bemessen, dass das Betriebskonzept nach Anlage B1 der LB fahrbar ist.
- (6) bleibt frei
- (7) bleibt frei
- (8) bleibt frei
- (9) bleibt frei
- (10) Das Zusammenführen von Zugeinheiten benötigt, sofern im Betriebskonzept des Bieters vorgesehen, technisch max. 2,5 Minuten (gemessen vom letzten ankommenden Zug) bzw. das Trennen von Zugeinheiten dauert, sofern im Betriebskonzept des Bieters vorgesehen, maximal 1,5 Minuten.
- (11) Alle denkbaren Zugkonfigurationen können eine Wendezeit von maximal sechs Minuten realisieren. Bei Lok-Wagen-Garnituren müssen Fahrzeuge eingesetzt werden, bei denen ein Umsetzen des Triebfahrzeugs nicht notwendig ist.
- (12) Sogenannte Reservierungssysteme und Einteilungen in Nutzerzonen über die nachfolgenden Anforderungen hinaus sind nicht vorhanden. Ein Familienbereich darf vorhanden sein.
- (13) Falls nachträglich weitere Fahrzeugeinheiten zum Einsatz kommen, ist sicherzustellen, dass es beim Mehrfachtraktionsbetrieb mit bereits vorhandenen Fahrzeugen zu keiner Einschränkung der Fahrdynamik kommt sowie weiterhin alle Funktionalitäten gewährleistet werden können. Dies betrifft die Kupplungs- und Kommunikationsfähigkeit der Fahrzeuge unterschiedlicher Serien untereinander. Entsprechende Software ist vorzusehen.
- (14) Die Fahrzeuge sind für die jeweilige Streckenklasse geeignet und mindestens im Bediengebiet universell einsetzbar.

2.3 Fahrkomfort

- (1) Die eingesetzten Fahrzeuge verfügen über eine Kapazität von mindestens 40 Sitzplätzen.
- (2) bleibt frei
- (3) bleibt frei
- (4) Der Fahrzeugbodenverlauf ist weitgehend ohne Querstufen gestaltet.
- (5) bleibt frei

- (6) Mindestens 20 % der festen Sitzplätze (einschließlich Klappsitze) sind niveaugleich, d. h. stufenfrei vom Einstiegsbereich aus und innerhalb der Fahrzeuge zugänglich. Sitzplätze auf Podesten gelten nicht als niveaugleich zugänglich. TSI PRM-konforme Rampen sind zulässig und gelten als niveaugleich.
- (7) Die Beleuchtung ist blend- und geräuschfrei ausgeführt und gewährleistet eine gleichmäßige warmweiße Ausleuchtung des Innenraums. Hierdurch werden dunkle Ecken vermieden und die subjektive Sicherheit verbessert. Bei ausreichendem Tageslicht ist auf eine Vollbeleuchtung zu verzichten (tageslichtabhängige Beleuchtungsstärke). Die Innenraumbeleuchtung muss mindestens der DIN 13272 oder der UIC-Richtlinie 555 genügen.
- (8) bleibt frei
- (9) bleibt frei
- (10) Zur Erhöhung der subjektiven Sicherheit ist die Fahrerraumrückwand weitestgehend verglast, sofern die Fahrzeugbauart dies zulässt.
- (11) Es gilt ein generelles Rauchverbot (einschließlich der Fahrerkabine und Dienstabteile).
- (12) ~~Innenraum sowie Außenhaut sind graffiti- und vandalismushemmend gestaltet. Die Oberflächen (Struktur, Material) sind so beschaffen, dass Graffiti und Schmierereien leicht und weitgehend rückstandsfrei entfernt werden können. Innen sind die Fahrzeuge mit einem Graffiti- und Scratchingschutz mindestens in Form von geeigneten Folien auf Fensterscheiben, Trennscheiben, WC-Spiegeln und Windfängen versehen. bleibt frei^{R001}~~
- (13) Das Erscheinungsbild der Fahrzeuge trägt innen und außen dauerhaft einen neuwertigen Charakter. Dies bezieht sich auf die Fahrgasträume insbesondere der Fußböden und Wand- und Deckenverkleidungen, Bestuhlung, der Einstiegs- und Übergangsbereiche, der Mehrzweckräume, der Toilette sowie der Außenlackierung. Bauteile oder Bereiche, insbesondere Fußböden, Außenlackierung, Wand- oder Deckenverkleidungen, deren Erscheinungsbild sich durch Austausch oder Renovierung im Gesamteindruck nicht entscheidend verbessern würde, müssen nicht ausgetauscht oder renoviert werden.

2.4 Einstiegsbereiche

- (1) Für den Komfort der Fahrgäste beim Ein- und Ausstieg ist eine an den Bahnsteigsituationen (siehe Anlage BB2 der Bewerbungsbedingungen (BB)) orientierte Einstiegshöhe (ohne Berücksichtigung von Rampen und Trittstufen) zu gewährleisten. Je angefangene 70 Sitzplätze ist mindestens eine Tür je Fahrzeugseite vorhanden. Einstöckige Fahrzeuge verfügen über mindestens eine Tür je Fahrzeugeinheit und Fahrzeugseite. Alle Türen sind in den Fahrzeugen im Bereich einer Einstiegshöhe von bis zu 800 mm über SOK angeordnet. Außentüren sind gegenüber anzuordnen, um einen einheitlichen Einstiegsbereich zu erhalten.
- (2) Die lichte Türöffnung beträgt mindestens 1300 mm, beim Einsatz von Gebrauchtfahrzeugen mindestens 1200 mm. Es sind eine automatische Schließeinrichtung, möglichst^{R001} Tastlippen für Blinde und Sehbehinderte an den Türen vorhanden. Die lichte Weite der Türen darf – außer an bzw. neben der Türsäule angebrachte Haltestangen – keine Einschränkung im Einstiegsbereich durch Einbauten (wie Entwerter, Haltestangen, Klappsitze und technische Einstiegshilfen) erfahren.
- (3) Die lichte Höhe der Türen beträgt mindestens 2.100 mm in Bezug auf den Fahrzeugboden. Der an die Türen anschließende Einstiegsbereich hat eine lichte Höhe von mindestens 21.9400 mm^{R001}.
- (4) bleibt frei
- (5) Haltestangen und Haltegriffe für alle Körpergrößen / Armlängen der Fahrgäste (auch für Kinder) sind vorhanden.
- (6) bleibt frei

- (7) Es besteht die Möglichkeit des Türschließens von innen zur Nutzung durch die Fahrgäste oder es ist eine automatische Türschließenrichtung vorhanden, die nach ca. sechs Sekunden wirkt.
- (8) In jedem Eingangsbereich ist eine Kontaktmöglichkeit der Fahrgäste zum Fahr- oder Begleitpersonal über eine Fahrgasthilferufeinrichtung mit dem Taster in Höhe von 700-900 mm über Fahrzeugfußboden vorzusehen. Punkt 2.4 Abs 6b Satz 3 gilt entsprechend.
- (9) Es ist eine technische Einstiegshilfe (Belastbarkeit von mindestens ~~350~~ 270 kg^{R001}, Mindesttrampenlänge 1,3 m, durchgehend befahrbare Mindestbreite 0,8 m) an mindestens einer Tür je Einstiegsseite vorhanden. Die Aufkantungen an beiden Enden der Einstiegshilfe sind abgeschrägt und überschreiten nicht eine Höhe von 20 mm. Die technische Einstiegshilfe muss eine Überbrückung sowohl zu mindestens 160 mm höheren wie auch zu mindestens 220 mm niedrigeren Bahnsteigen ermöglichen und beim Einsatz arretierbar sein.

2.5 Gestaltung des Fahrgastraumes

- (1) Die farbliche Gestaltung des Innenraumes ist so beschaffen, dass sich auch sehbehinderte Fahrgäste gut orientieren können. Der Boden des Innenraumes ist weitgehend frei von Spiegelungen. Für die Orientierung relevante Elemente wie Haltegriffe und -stangen, Taster, Einstiegstüren, Stufen und insb. Stufenkanten werden durch barrierefreie Kontraste (DIN 32975) hervorgehoben. Übergangstüren sind leicht zu öffnen.
- (2) Mindestens 20 % aller Sitze (einschließlich Klappsitze) sind in vis-à-vis-Bestuhlung angeordnet, wobei sich gegenüberliegende Klappsitze nicht als vis-à-vis-Sitze gelten. Mindestens 20 % der festen Sitzplätze sind als Reihenbestuhlung vorzusehen. Die Regelbestuhlung ist 2 + 2, der Umfang an Klappsitzen begrenzt sich auf das notwendige Maß aufgrund der Vorgaben der LB. In einzelnen Fällen können abweichend davon vis-à-vis auch drei Sitze nebeneinander vorgesehen werden, wenn an der gegenüberliegenden Gangseite max. ein fester oder Klappsitz angeordnet ist. Mindestens 40 % der festen Sitze sind in Fahrtrichtung angeordnet. Im Gangbereich ist eine ausreichende Kopffreiheit mit einer lichten Höhe von mindestens 1.950 mm vorhanden.
- (3) Der Sitzteiler beträgt bei Reihenbestuhlung mindestens 815 mm, bei vis-à-vis-Anordnung mindestens 1750 mm (jeweils Bruttomaße). Die Beinfreiheit beträgt bei Reihenbestuhlung mindestens 300 mm, bei vis-à-vis-Anordnung beträgt der Zwischenraum zwischen den Vorderkanten der Sitze mindestens 500 mm. Sitze weisen eine Breite einschließlich Armlehnen von mindestens 450 mm (bei Gebrauchtfahrzeugen 440 mm), zwischen den Armlehnen einen Abstand von mindestens 420 mm (bei Gebrauchtfahrzeugen 410 mm) und eine Sitztiefe von mindestens 420 mm (bei Gebrauchtfahrzeugen 400 mm) auf; Klappsitze weisen ein Rastermaß von mindestens 450 mm (bei Gebrauchtfahrzeugen 420 mm) auf. Bei Neufahrzeugen beträgt der minimale Abstand zwischen den Sitzpolstern 30 mm.
- (4) Bei Neufahrzeugen können maximal acht Sitzplätze pro Fahrzeugeinheit (unabhängig vom tatsächlichen Standort im Zug) und bei Gebrauchtfahrzeugen maximal 50 % der Sitzreihen pro Zugeinheit mit einem geringeren Sitzabstand vorgesehen werden. Dabei ist als Mindestmaß für Sitzteiler mindestens 750 mm bei Reihenbestuhlung (Bruttomaß) und mindestens 1650 mm bei vis-à-vis-Bestuhlung gewährleistet. Sofern Gebrauchtfahrzeuge nach Punkt 2.1 Abs. 2 zum Einsatz kommen, erfüllen nach Möglichkeit mindestens 10 % aller Sitzplätze je Fahrzeugeinheit die Norm TSI PRM Punkt 4.2.2.1.2.
- (5) Die Sitze sind als komfortable und vandalismushemmende Schalensitze gestaltet.
- (6) bleibt frei
- (7) bleibt frei

- (8) Es sind Einzelsitze vorzusehen, die einseitig der Sitzfläche angesetzte Armlehnen zum Fenster bzw. zum Mittelgang hin aufweisen. Armlehnen zum Gang sind ebenfalls klappbar auszuführen.
- (9) Die Lehnenneigung der festen Sitze beträgt 14° bis 25°.
- (10) Die Sitzreihen sind fensterorientiert angeordnet.
- (11) bleibt frei
- (12) bleibt frei
- (13) bleibt frei
- (14) bleibt frei
- (15) Bei Gepäckablagen wird das Durchfallen von abgelegten Gepäckstücken mit einer Grundfläche von mindestens 100 mm x 100 mm vermieden.
- (16) Es sind für mindestens 90 % aller Sitze Kleiderhaken vorhanden. Diese sind nach Möglichkeit so angeordnet, dass aufgehängte Kleidungsstücke nicht störend in die Sitzflächen hineinragen. Im Mehrzweckbereich sind auch Kleiderhaken in einer für Rollstuhlfahrer und Kleinwüchsige nutzbaren Höhe vorzusehen.
- (17) Die Gangbreite beträgt in Fußbodenhöhe mindestens 450 mm, ab einer Höhe von 1.000 mm mindestens 500 mm. Die Gangbreite muss auch bei heruntergeklappten Klappsitzen gelten.
- (18) Es ist eine ausreichende Anzahl von Haltestangen und Griffen vorhanden, die auch durch mobilitätseingeschränkte Fahrgäste erreichbar sind.
- (19) An den Sitzreihen befinden sich gangseitig Haltegriffe.
- (20) In den Fahrzeugen sind möglichst sowohl im Sitz-, als auch im Einstiegsbereich ausreichend Haltestellenwunschtasten ggf. in unterschiedlichen Höhen, d.h. auch für Kinder erreichbar, vorhanden.

2.6 Mehrzweckbereich und Toilette

- (1) bleibt frei
- (2) Der Zugang zu den Mehrzweckbereichen, zu technischen Einstiegshilfen, zu barrierefreien Toiletten, zur ggf. vorhandenen Vertriebstechnik und zu ggf. vorhandenen Serviceeinrichtungen (Verkaufsautomaten für Gastronomie) ist barrierefrei. Bei Neufahrzeugen grenzt der Mehrzweckbereich direkt an den Einstiegsbereich. Sofern bei Gebrauchtfahrzeugen der Mehrzweckbereich nicht unmittelbar angrenzt, beträgt die Mindestgangbreite von der Tür zum Mehrzweckbereich 1200 mm. Zwischen den Eingangstüren und den Mehrzweckbereichen sind Windfänge in einer Breite zwischen 400 und 500 mm vorhanden. Sofern der Zugang vom Einstiegsbereich zum Mehrzweckbereich außermittig an der WC-Zelle vorbei erfolgt, kann der Windfang entfallen oder eine geringere Breite aufweisen, um die in Satz 3 geforderte Mindestgangbreite sicherzustellen. Die Barrierefreiheit der Serviceeinrichtungen kann auch durch einen „Am-Platz-Service“ realisiert werden.
- (3) Die Kapazität und Ausgestaltung in Neu- und Gebrauchtfahrzeugen erlaubt die Beförderung von Rollstühlen gemäß der TSI PRM sowie in den Mehrzweckbereichen gleichzeitig die Beförderung von ~~einem Fahrrad je vollen sieben Sitzplätze~~, mindestens ~~jedoch neun vier~~ Fahrrädern ^{R001}. Als Nachweis der mindestens erforderlichen Stellplätze gelten folgende Dimensionierungsregeln: Je Abstellseite stehen maximal drei Fahrräder nebeneinander. Die Abstelllänge für Fahrräder beträgt jeweils mindestens 1,80 m. Als Kundeninformation bzgl. des Raumes zur Fahrradstellung dienen mindestens Bodenmarkierungen (vgl. Anlage B13). Es ist dabei nicht zulässig, den Gang neben einer 3+0 Bestuhlung als Mehrzweckbereich, z.B. zum Abstellen von Fahrrädern, Rollstühlen oder Kinderwagen

auszuweisen. Zur Gewährleistung eines zügigen Fahrgastwechsels sind die Fahrradstellplätze gleichmäßig über den Zug verteilt. Falls Haltestangen im Mehrzweckbereich vorgesehen sind, erfolgt eine Anordnung so, dass die Bewegungsmöglichkeit für Rollstühle und Reisende mit Fahrrädern nicht eingeschränkt wird. Dabei haben zwei Haltestangen mind. einen horizontalen Abstand von 1,80 m einzuhalten. Senkrechte Haltestangen sind ggf. entsprechend seitlich abgewinkelt. Zur Gewährleistung eines stabilen Standes von mitgeführten Gegenständen und Fahrrädern sind geeignete Einrichtungen wie zum Beispiel Ösen, Gurte oder Riemen vorhanden. Hängevorrichtungen oder Felgenständer sind nicht vorhanden.

- (4) Der Raum für Stellplätze (einschl. der von Klappsitzen) ist in nachfolgender Priorität für Rollstühle, Kinderwagen oder Fahrräder freizugeben. Dies ist gegenüber den Fahrgästen geeignet zu kommunizieren sowie eindeutig und klar ersichtlich in den Mehrzweckbereichen darzustellen und durch das EVU im Rahmen der personellen Möglichkeiten durchzusetzen.

2.7 Fahrzeugseitige Anforderungen an Kommunikation und zugehörige Hardware

- (1) Das EVU wendet insbesondere die Anforderungen zu Ansagen und Fahrtzielbezeichnung gemäß Anlage B13 der LB sowie die Design- und Inhaltsvorgaben für Flachbildschirme an. In deren Ausgestaltung ist fahrzeugseitig während einer Zugfahrt eine Änderung der Beschilderungen und Ansagen möglich. Dafür sind auch Daten der Folgefahrt verfügbar und verarbeitbar.
- (1a) Piktogramme in/an Neufahrzeugen entsprechend den Primär- und Sekundärfarben gem. Kapitel 1.4 der Anlage B13. Die Größe ist einheitlich und unterliegt mind. einem 66mm-Grundraster. Das EVU kann aus dem Bestand an vorhandenen Piktogrammen bei den Beauftragten wählen. Neuentwicklungen (bisher nicht vorhandene Piktogramme) können bei der VBB GmbH bestellt werden. Druckdateien erstellt das EVU selbst. Abweichungen sind lediglich dann möglich, wenn eine Stelle, die von Amts wegen die Zulassung von Fahrzeugen gewährt, im Rahmen der Fahrzeugzulassungsprozesse ausdrücklich diese Abweichungen verlangt. Das Verlangen und die Notwendigkeit der Abweichung ist gegenüber den Beauftragten schriftlich gutachterlich nachzuweisen. Dabei ist insb. nachzuweisen, dass die mit der Zulassung der Fahrzeuge von Amts wegen betraute Stelle ohne die in Rede stehende Abweichung die Zulassung des Fahrzeugs verwehren würde. Alle im/am Fahrzeug anzubringenden Piktogramme sind mit der Beauftragten abzustimmen. Abstimmungstermine in den Fahrzeugen werden im Rahmen der Betriebsaufnahmevorbereitung durch das EVU koordiniert (vgl. Anlage S. Punkt 2.2.1 Abs. 5, a) der BVB. Für Gebrauchtfahrzeuge gelten die Anforderungen – soweit möglich – entsprechend; mindestens ist ein einheitliches Erscheinungsbild gegeben.
- (2) Fahrzeugseitig sind Bordrechner und Systemkomponenten analog dem aktuellen technischen Stand gemäß den Anforderungen der VDV-Mitteilung Nr. 4504 (Fahrzeugausrüstung für den Betrieb von RBL-Systemen) vorhanden. Die Fahrzeuge sind in ein RBL-/ITCS - oder ähnliches Flottenmanagementsystem /-versorgungssystem einzubinden. Der Aufbau eines eigenen Systems ist nicht zwingend erforderlich. Eine Beteiligungen an bereits vorhandenen Systemen sind zulässig. Aus diesem System ist eine Kommunikationsmöglichkeit zu anderen RBL/ITCS-Systemen im Bediengebiet zum Zwecke der Anschlusssicherung (automatische Voranmeldung definierter verspäteter Zubringer) und Fahrgastinformation gemäß VDV-Schnittstelle 453 inkl. Rückkanal zu realisieren. Zur Vermeidung einer Vielzahl von Datenschnittstellen zu den einzelnen RBL-Systemen innerhalb des Bediengebietes ist dies über die jeweils zentralen Anschlussbroker (ebenfalls VDV-Schnittstellen 453/454) der Beauftragten zu realisieren. Datenlieferungen zur Versorgung der dynamischen Fahrgastinformationssysteme der Beauftragten sind gemäß VDV-Schnittstellen 453/454 in der jeweils gültigen Fassung sicherzustellen. Eingeschlossen sind der laufende Betrieb dieses Systems, die Schnittstellen sowie die Datenversorgung. Der Kom-

munikationsstandard ist in der VDV-Schrift 453 "Integrationsschnittstelle Rechnergestützter Betriebsleitsysteme" festgelegt und für das EVU verbindlich. Ebenfalls anzuwenden ist die VDV-Schrift 454 „Kopplung von RBL- und Fahrgastinformationssystemen“. Nähere Einzelheiten zu den VDV-Schriften sind in den Anlagen B5b und B5c enthalten. Beide Unterlagen sind auch bei der VBB GmbH erhältlich. Zusätzlich zu den beschriebenen Funktionen erfolgt die Erfassung und Protokollierung der Ist-Fahrplandaten. Diese sind gemäß Schnittstellenbeschreibung in Anlage S der BVB zu Abrechnungszwecken vorzuhalten.

- (3) Sämtliche Systeme dieses Punktes 2.7, die zur Kommunikation mit Fahrgästen genutzt werden oder dafür Daten zur Verfügung stellen/verarbeiten (z.B. Zug-Land-Kommunikation, AFZS, Komfort-IT, Informationssysteme etc.), sind rückwirkungsfrei systemtechnisch von sicherheits- und betriebsrelevanten Fahrzeugkomponenten getrennt. Es besteht ein separates Kommunikationsnetzwerk innerhalb des Fahrzeuges, das nicht zwingend kabelgebunden ist. Änderungen an den Kommunikationssystemen der Fahrzeuge haben keine Auswirkung auf betriebliche Belange oder die Fahrzeugzulassung, letzteres sofern dies nicht bzgl. der Vorgaben nach der TSI PRM durch die Zulassungsbehörde eingeschränkt ist. Änderungen an der Hardware, Software, Datenversorgung und Einstellungen der Komponenten der nicht sicherheitsrelevanten Systeme müssen einfach, flexibel und ohne zulassungsrechtliche Konsequenzen jederzeit möglich sein. Alle Komponenten müssen derart gestaltet sein, dass Änderungen jederzeit (remote gesteuert von der Landseite) ‚over-the-air‘, also per Luftschnittstelle möglich sind, ohne dass die Fahrzeuge hierfür bestimmte Orte aufsuchen müssen oder spezielle Bedienhandlungen im Fahrzeug vorgenommen werden müssen. Die Hardware muss so dimensioniert sein, dass sie zukunftsfähig ist und Softwareupdates aufnehmen kann. Fahrzeugseitige Schnittstellen müssen dem EVU vollständig vorliegen.
- (4) bleibt frei
- (5) Die jeweiligen oder ggf. geänderten Fahrtziel- und Linienangaben sowie Angaben über den Verlauf der Linienwege können jederzeit verändert werden.
- (6) Die Kommunikation bzgl. der Barrierefreiheit umfasst die Kenntlichmachung barrierefreier Einrichtungen in den Fahrzeugen.
- (7) bleibt frei
- (8) Die Kommunikation außen am Fahrzeug umfasst:
 - a) eine Zielbeschilderung an der/dem Fahrzeugfront/-ende mit Linienbezeichnung gemäß VBB-Liniennummern und Fahrtzielbeschilderungsvorgaben (vgl. Anlage B13 der LB) sowie die Angabe des Fahrtziels ggf. mit Angabe einer Route. Lauftexte sind hier ausgeschlossen.
 - b) ~~eine Fahrtziel- und Linienbezeichnung an den Fahrzeuglängsseiten an jeder Fahrzeugeinheit in der Nähe der Türen ebenfalls gemäß Liniennummern und Fahrtzielbeschilderungsvorgaben der Beauftragten sowie mit Angabe einer Route. Lauftexte sind hier ausgeschlossen.~~^{R001}
 - c) bleibt frei
 - d) auf Verlangen der Beauftragten das Logo des Verkehrsunternehmens, der Beauftragten und/oder länderspezifischen Dachmarken und der Aufgabenträger. Die Logos sind am Fahrzeug gut sichtbar anzubringen, die Platzierung erfolgt dabei im Einvernehmen mit den Beauftragten. Das Aufbringen der von der jeweiligen Institution beigestellten Logos hat unentgeltlich zu erfolgen. Dies schließt auch die Produktion der Logos ein.
 - e) bleibt frei
 - f) Geöffnete Türen dürfen keine Informationen außen am Fahrzeug verdecken.
- (9) Die Kommunikation im Fahrzeug umfasst folgende Punkte:
 - (9a) bleibt frei

(9.2) ~~Die dynamische optische Kommunikation, nachfolgend Anzeiger genannt, umfasst mindestens zwei Flachbildschirme je Fahrzeugeinheit und Geschoss und zusätzliche Matrixanzeigen nach Bedarf des EVU, erforderlichenfalls zur Umsetzung der TSI PRM mit folgenden Anforderungen:~~

- ~~a) Die Anzeiger in den Einstiegsbereichen gemäß Kap. 4.2.2.1-2 der Anlage B13 der LB sind wahlweise als Matrixanzeigen oder Flachbildschirme ausgeführt. Der mit dem Verweis auf Flachbildschirme versehene Hinweis in Kap. 4.2.2.1-2 der Anlage B13, wonach Displays anzustreben sind, die die Strukturen der einzelnen Informationen (Fahrziel, nächste Haltestelle und Umsteigehinweise) auf einen Blick erfassbar machen, ist in diesem Zusammenhang ungültig. Ebenso sind keine Umsteigehinweise, sondern ggf. akute Informationen zum Ausstieg am nächsten Halt (bspw. Bedarfshalte oder Störungen) zu geben.~~
- ~~b) Anzeiger in den Sitzplatzbereichen gemäß Kap. 4.2.2.2 der Anlage B13 sind als Flachbildschirme (Bildfläche mind. 26 cm hoch bei einem Seitenverhältnis von 16:9 (oder breiter) ausgeführt.~~
- ~~c) Die Platzierungsvorgaben sind der Anlage B13 der LB zu entnehmen; die Flachbildschirme nach Abs. 9.2, b) können darüber hinaus auch in Trennscheiben oder dergleichen integriert werden. Die tatsächliche Platzierung wird mit den Beauftragten abgestimmt. Die Inhalte sind Linienbezeichnung, Angabe der nächsten Station(en) und des Fahrziels und – soweit bereitgestellt – der Echtzeitanschlussmöglichkeiten maßgeblicher abbringender Verkehrsmittel auf den Flachbildschirmen in den Sitzbereichen gem. Abs. 9.2, b). Außerhalb der Flachbildschirme in den Sitzbereichen gem. Abs. 9.2, b) sind Laufftexte ausgeschlossen. Alle weiteren Beschreibungen sind der Anlage B13 der LB zu entnehmen. Die anzuzeigenden Inhalte, ihre Anordnung sowie die Anzeigezeitpunkte sind in Anlage B13 beschrieben. Auf dem Gebiet der verschiedenen Aufgabenträger werden das Verbundlogo, die Symbole sowie die Farben an das jeweilige Corporate Design (CD) angepasst. An der Anordnung bzw. den anzuzeigenden Inhalten sind keine Änderungen nötig.~~
- ~~d) bleibt frei~~

~~Wenn Software zur Steuerung / Anzeige der Flachbildschirme auf dem Fahrzeug installiert ist, ist diese gemäß Punkt 2.7 Abs. 3 ebenfalls dynamisch ausgelegt und jederzeit von der Landseite aus einfach und kurzfristig aktualisierbar. Dies gilt auch für die sog. Masken der Flachbildschirme. bleibt frei^{R001}~~

- (9.3) Die statische optische Kommunikation umfasst das Liniennetz Regionalverkehr der Beauftragten (Mindestgröße DIN A3, sofern Anlage B13 der LB keine größeren Maße vorsieht; sowie möglichst nicht höher als 2,0 m über dem Fußboden), gedruckte Informationen/Aushänge zu Tarifbestimmungen/-informationen, Beförderungsbedingungen der Verbund- und Bedienegebiete sowie alle notwendigen Piktogramme bspw. für Rollstühle, Kinderwagen, Fahrräder und Mobilitätseingeschränkte etc. gemäß Anlage B13 der LB.
- (9.4) Gedruckte Informationen zum gültigen Fahrplan - mindestens der benutzten Linie sowie über Anschlussmöglichkeiten entlang der benutzten Linie (z. B. durch Informationsmaterial zur Mitnahme), zum Tarif und zu speziellen Angeboten sind vorhanden.
- (9.5) Die akustische Kommunikation ist im gesamten Zug (einschließlich Toiletten) verständlich wahrnehmbar. Darüber erfolgen die Ankündigung der Halte mit Umsteigeangaben und ggf. der erreichbaren Anschlüsse, rechtzeitige Hinweise auf evtl. Bedarfshalte und Ausstiegseiten inkl. Ausstiegshindernisse sowie die Information über ausgewählte Anschlüsse sowie Fahrplanabweichungen und daraus resultierende empfohlene alternative Fahrtmöglichkeiten. Welche Anschlüsse im Einzelnen anzusagen sind, ist mit den Beauftragten abzustimmen. Auf Melodien, Fanfaren etc. wird verzichtet.
- (9.6) Eine Information für die Fahrgäste im Zubringer darüber, ob der Abbringer wartet oder nicht ("Rückkanal ins Fahrzeug") gemäß Punkt 1.3 Abs. 4. Das EVU verpflichtet sich, die

Fahrgäste unverzüglich nach Eintreffen der Information, ob ein Abbringer wartet oder nicht, im Fahrzeug (mindestens optisch auf den Flachbildschirmen und akustisch) darüber zu informieren.

- (9.7) An der Toilette sind mindestens „WC besetzt“ und ggf. „WC frei“ anzuzeigen, „WC defekt“ ist anzustreben. Visuelle Hinweise zum Status des WC sind von den Sitzbereichen erkennbar. Auf den Anzeigern nach 9.2a und 9.2b ist diese Anzeige nicht umgesetzt.
- (9.8) Für die Darstellung von Kommunikationsprodukten in den Fahrzeugen werden in jedem Zustiegsbereich oder in deren unmittelbarer Nähe zwei A3-Klapprahmen für Tariftabellen, Netzpläne, Fahrplaninformationen u.a., vorgehalten. Zusätzlich werden je Fahrzeugeinheit die Möglichkeiten zur Präsentation von Flyern und kleinformatigen Drucksachen angeboten. Pro Zugeinheit nehmen weitere zwei A2-Klapprahmen (hoch) Plakatwerbung auf.
- (10) Alle einzusetzenden Schriften sind bezüglich Schriftgröße, Schriftart, Leuchtdichte und Farbkontraste so gewählt, dass auch für sehbehinderte Fahrgäste die Informationen möglichst selbstständig lesbar sind. Die Außenanzeigen sind selbstleuchtend und weitgehend spiegelfrei.
- (11) Je Zugeinheit können Anzeigesysteme unterschiedliche Informationen darstellen. Für eine differenzierte Beschilderung beim Flügeln / Kuppeln oder Stärken / Schwächen kann die Ansteuerung der Anzeiger je Zugeinheit getrennt erfolgen.
- (12) Ferner gelten alle Vorgaben des Punktes 5.

2.8 Störungen im / am Fahrzeug

- (1) Gravierende Schäden / Störungen im / am Fahrzeug stellen eine Gefahrenquelle dar oder führen zu gravierenden Einbußen in der Qualität des Verkehrsangebotes. Das EVU hat die Sicherheit der Fahrgäste zu gewährleisten. Gravierende Schäden sind unverzüglich zu beseitigen. Die notwendige Schließung von Zugteilen bedeutet gleichzeitig eine Reduzierung der Sitzplatzkapazitäten, die meldepflichtig ist.
- (2) Leichte Schäden / Störungen im / am Fahrzeug sind Mängel, die behoben werden müssen, aber den Betrieb nicht gefährden oder die Qualität des Verkehrsangebotes nicht wesentlich einschränken. Wenn möglich, sind die Schäden unmittelbar zu reparieren, spätestens ist die Reparatur beim nächsten Werkstattaufenthalt durchzuführen.
- (3) Die Einordnung der Schäden orientiert sich anhand Punkt 3 der Anlage MV der BVB.

2.9 Sauberkeit und Reinigung der Fahrzeuge

- (1) Es ist sicherzustellen, dass die Fahrzeuge in ihrem Gesamtbild innen und außen einen gepflegten Eindruck vermitteln und ein von der Allgemeinheit anerkanntes und zufrieden stellendes Niveau der Sauberkeit aufweisen.
- (2) Bei Verunreinigungen, bei denen die Gefahr besteht, dass sich Fahrgäste die Kleidung beschmutzen, ist unverzüglich eine Bedarfsreinigung vorzunehmen. Akute insbesondere ekelerregende oder unangenehm riechende Verschmutzungen sowie Verunreinigungen, welche die Benutzung des Wagens beeinträchtigen, sind unverzüglich zu beseitigen.
- (3) Beim täglichen Einsatzbeginn sind an/in jedem Fahrzeug zu gewährleisten:
 - ein sauberer und sicher betretbarer Ein- und Ausstiegsbereich (Türen, Trittstufen, Einstiegshilfen, Halte- und Einstiegsgriffe),
 - ein sauberes Erscheinungsbild des gesamten Innenbereichs,
 - Fußboden, Wände, Decke, Haltegriffe, Türen und Türgriffe frei von sichtbaren Verschmutzungen,
 - Abfallbehälter frei von übelriechenden Rückständen und verschmierten Deckeln,
 - Sanitäreinrichtungen sauber und einsatzbereit sowie frei von Schmierereien,

- Sitze und Vorhänge sind trocken und frei von sichtbaren Verschmutzungen,
 - Scheiben sind gleichmäßig durchsehbar, frei von groben Verunreinigungen (ausgenommen sind mutwillig zerkratzte Fensterscheiben) und weisen keine gefährdenden Beschädigungen auf.
- (4) Das EVU ergreift geeignete Maßnahmen, um Verschmutzungen durch Vandalismus soweit möglich zu verhindern.
- (5) Für jede Fahrt ist sicherzustellen,
- dass das Fahrzeug frei von Grobmüll und starken Verschmutzungen ist,
 - dass aufnahmefähige und saubere Abfallbehälter vorgehalten werden,
 - dass die Sanitäreinrichtungen sauber und einsatzbereit mit ausreichend aufgefüllten Betriebsstoffen sind.
- (6) bleibt frei
- (7) Art und Häufigkeit der Reinigung sind so zu gestalten, dass die Fahrgäste die Fahrzeuge im beschriebenen Zustand vorfinden. Starke Verschmutzungen sind schnellstmöglich zu beseitigen.
- (8) Das Reinigungskonzept ist den Beauftragten auf Verlangen darzulegen. Die Sauberkeit der Fahrzeuge wird im Rahmen der Kundenzufriedenheit gemäß Anlage K der BVB geprüft.

3 Personal

- (1) Es gelten die Anforderungen nach Anlagen B9 und B15 der LB.
- (2) Das EVU ist gegenüber dem Aufgabenträger verpflichtet, die „Erklärung des Bieters zu Arbeitsentgeltbedingungen“ zu erfüllen.
- (3) Dem Aufgabenträger ist bei einer Änderung der tariflichen Rechtslage der in Folge dessen zwingend anzuwendende Tarifvertrag mitzuteilen.
- (4) Soweit das EVU Unterauftragnehmer einsetzt, ist es gegenüber dem Aufgabenträger verpflichtet, auch diesen Unterauftragnehmern die für es geltende Tariftreueverpflichtung aufzuerlegen und die Einhaltung dieser Verpflichtung durch die Unterauftragnehmer zu überwachen.

4 Sicherheit

- (1) bleibt frei
- (2) Unter subjektiver Sicherheit wird das Wohlbefinden und Sicherheitsgefühl des Fahrgastes verstanden, das dieser zu jeder Zeit während der Benutzung des SPNV empfindet. Das EVU ist dafür verantwortlich, dass der Fahrgast grundsätzlich kein Gefühl der Hilflosigkeit und der Handlungsunfähigkeit hat. Unter objektiver Sicherheit wird die Gewährleistung der Sicherheit bzw. das tatsächliche Risiko der Fahrgäste verstanden, welche u. a. anhand von Statistiken erfasst werden kann. Objektive Sicherheit und subjektives Sicherheitsempfinden können teils erheblich voneinander abweichen.
- (3) Die Sicherheitsmaßnahmen des EVU sind entsprechend der objektiven Sicherheitslage und an den Bedürfnissen der Fahrgäste auszurichten.
- (4) Das EVU bemüht sich aktiv um Sicherheitspartnerschaften entsprechend gesellschaftlicher und regionaler Entwicklung, insbesondere mit der Bundes- und Landespolizei sowie mit der Feuerwehr zur Gewährleistung der Sicherheit im täglichen Betrieb, bei Großveranstaltungen und bei unvorhersehbaren Großereignissen (Katastrophen, Demonstrationen u.a.).

- (5) Das EVU ist verpflichtet, im Netzwerk Fahrgastsicherheit im VBB mitzuarbeiten. Ziel dieses Netzwerkes ist ein behörden- und institutionenübergreifender Fachaustausch, der zu einem gemeinsamen Meinungsbild in sicherheitsrelevanten Fragen beiträgt und auf dessen Grundlage das gemeinsame Leitbild zur Fahrgastsicherheit im VBB weiterentwickelt wird. Auf dieser Grundlage erfolgt eine verbundweite Abstimmung von Sicherheitsmaßnahmen. Ziel der Sicherheitsmaßnahmen ist u. a. die Umsetzung des Leitbildes zur Fahrgastsicherheit im VBB in der gültigen Fassung.
- (6) Ein zentraler Ansprechpartner für Sicherheit beim EVU ist gegenüber der Beauftragten zu benennen. Punkt 7 Abs. 2 gilt entsprechend.
- (7) Alle sicherheitsrelevanten Vorfälle, die Fahrgäste und MitarbeiterInnen mittelbar oder unmittelbar betreffen, sind zu dokumentieren und auf Verlangen der Beauftragten zu übergeben. Weiterführend wird auf den Sicherheitslagebericht nach Anlage S der BVB verwiesen.
- (8) In den Fahrzeugen ist eine Verbindung zu einer ständig erreichbaren Sicherheitszentrale über das Fahrpersonal bzw. mit Notrufeinrichtungen vorzusehen. Kontrollgänge des Personals sind zu gewährleisten.
- (9) Das Begleitpersonal ist für den Zusammenhang von Aufenthaltsqualität und subjektiven Sicherheitsempfinden der Fahrgäste zu sensibilisieren und durch entsprechende Schulungen u. a. zur deeskalierenden Kommunikation zu qualifizieren.
- (10) Das Begleitpersonal hat sich vom ordnungsgemäß ablaufenden Fahrgastwechsel per Augenschein zu überzeugen und bei Bedarf den Fahrgästen beim Ein- oder Ausstieg zu helfen. Sofern das Begleitpersonal keine entsprechende Funktion übernimmt, überwacht der Triebfahrzeugführer den Abschluss des Ein- und Ausstiegsprozesses (Serviceblick des Triebfahrzeugführers).
- (11) Das EVU nimmt einmal jährlich am einheitlichen, repräsentativen VBB-Sicherheitsmonitoring teil. Dazu akzeptiert es in seinen Fahrzeugen Fahrgastbefragungen zum subjektiven Sicherheitsempfinden durch die Beauftragten.
- (12) Das EVU informiert die Fahrgäste in anschaulicher und angemessener Form über Sicherheitsmaßnahmen und -einrichtungen, z.B. mittels Flyer oder Aushänge in Fahrzeugen. Weiterhin ist den Fahrgästen entsprechend zu vermitteln, dass die Möglichkeit einer Videoaufzeichnung / -überwachung besteht. Das EVU setzt die Maßnahmen zur Sicherheitskommunikation gem. Anlage B13, Kap. 4.6 um.

5 Kommunikation, Kundenservice und Fahrgastrechte

5.1 Anforderungen an die Kommunikation

5.1.1 Kommunikationsplan und -budget

- (1) Kommunikation im Rahmen dieses Verkehrsvertrages beinhaltet alle Handlungen, Maßnahmen, Konzepte und Systeme des EVU, die darauf abzielen, insb. Fahrgäste - aber auch andere Verkehrsunternehmen, Betreiber von Informationsdiensten sowie den Aufgabenträger und dessen Beauftragte - über das Verkehrsangebot, Fahrplanänderungen/-abweichungen, die Betriebslage, die Verbund- und Tarifsysteme etc. zu informieren. Mittels dieser Information bzw. werblichen Ansprache soll zudem eine Gewinnung der Fahrgäste für – bzw. Bindung an - den ÖPNV geschaffen werden. Kommunikationsmaßnahmen reichen von den Informationssystemen in/an den Fahrzeugen über elektronische Auskunftssysteme/soziale Medien bis hin zu Printprodukten und Vor-Ort-Maßnahmen, wie sie in diesem Kapitel beschrieben werden. Die Höhe des Kommunikationsbudgets richtet sich nach § 9 Abs. 22 der BVB

- (2) Das EVU hat einen jährlichen Kommunikationsplan gemeinsam mit der Beauftragten bis spätestens zum 30. Oktober eines jeden Jahres für das Folgejahr zu erarbeiten und die Zustimmung der Beauftragten einzuholen. Der Kommunikationsplan muss in elektronischer Form zur Verfügung gestellt werden und enthält mindestens Aussagen zu allen Kommunikationsmaßnahmen, geplanten Printprodukten inklusive der Vertriebswege, elektronischen Medien, Kundeninformationen, Kundengarantien sowie Verkaufsprodukten. Dem Kommunikationsplan muss ein detaillierter Budgetplan beiliegen. Bis zum 31. März des Folgejahres ist der Beauftragten gemäß Dokumentationsvorlage 04 Anhang 1 der Anlage S der BVB eine Übersicht der durchgeführten Kommunikationsmaßnahmen zu übergeben. Die Kosten sind entsprechend nachzuweisen.
- (3) Soweit kein Einvernehmen über den Kommunikationsplan zustande kommt oder dieser nicht frist- oder formgerecht eingereicht wird, ist die Beauftragten berechtigt, dem EVU im Folgejahr umzusetzende Kommunikationsmaßnahmen vorzugeben. Das für das Folgejahr zur Verfügung stehende Budget darf dabei nicht überschritten werden. Es wird vermutet, dass die Vorgaben der Beauftragten das zur Verfügung stehende Budget nicht überschreiten, ein Gegenbeweis durch das EVU ist zulässig.
- (4) Über das Kommunikationsbudget werden ausschließlich Produktions-/Umsetzungskosten finanziert, die in direktem Zusammenhang mit der Verkehrsleistung stehen und den jährlich im Kommunikationsplan verabredeten Zielen/Maßnahmen entsprechen. Diese können in digitaler und analoger Form sein:
- Flyer (z.B. Linienflyer/Taschenfahrpläne/Faltfahrplan, Angebotsflyer, Anlass bezogene Flyer z.B. bei größeren verkehrlichen Änderungen / Fahrplanwechsel),
 - Broschüren (z.B. Reisetipps, Kundenmagazine etc.),
 - Werbemittel (z.B. Giveaways, Werbetexte),
 - Vor-Ort-Maßnahmen (z.B. Kampagnen, Promotion, Sonderfahrten) sowie
 - Qualitativ hochwertige, professionell erstellte Bildaufnahmen zur unentgeltlichen Verwendung (frei von Rechten) im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Beauftragten.
- (5) Die Maßnahmen, die über das Kommunikationsbudget finanziert werden, müssen einem der folgenden Aspekte zugeordnet werden können:
- Gewinnung von Neukunden bzw. Schaffung von Reiseanlässen,
 - Kundenbindung bzw. Linienmarketing,
 - Bewerbung des Tarifsystems,
 - Information von Fahrgästen.
- (6) Maßnahmen nach Punkt 2.2 Abs. 25, Punkt 2.7 (einschließlich deren Wartung und Sicherstellung der Aktualität), Punkt 5.2 Abs. 4 und Punkt 5.3 sowie Maßnahmen, die der Unternehmensdarstellung dienen, dürfen in jedem Fall nicht aus dem Kommunikationsbudget finanziert werden. Die Konkretisierung der Positionen des Kommunikationsbudgets werden im jährlichen Kommunikationsplan festgelegt und mit den Beauftragten abgestimmt.

5.1.2 Werbung

- (1) Werbung innerhalb des Fahrzeuges sowie in allen Kommunikationsmedien und –kanälen über das im Regionalverkehr des VBB zum Datum der Angebotsabgabe übliche Maß hinaus (z.B. Plakaträhmen in Fahrzeugen, Printmedien in der Auslage (Fahrzeuge, Vertriebs- und Servicestellen), Platzierungen innerhalb von Printmedien, Platzierungen innerhalb von digitalen Kanälen, Platzierungen auf Flachbildschirmen in Fahrzeugen etc.) hinaus ist unzulässig. Werbung ist immer mit der Beauftragten einvernehmlich abzustimmen. Die Beauftragte kann Einzelmaßnahmen von Werbung jederzeit untersagen.

Im Einzelfall kann Werbung zu folgenden Themen genehmigt werden:

- Touristische Werbung im Rahmen des Linienmarketings,
- Werbung zur Schaffung von Reiseanlässen,

- Werbung für Tarifangebote aller Beauftragten bzw. von Tarifen im Bediengebiet,
 - Werbung für Serviceleistungen / Events / andere unternehmensspezifische Themen des EVU und aller Beauftragten.
- (2) Generell untersagt ist akustische Werbung sowie Werbung, die
- aufgrund ihrer Platzierung im oder am Fahrzeug als störend empfunden wird bzw. die Wahrnehmung der Außenwelt deutlich beeinträchtigt (z. B. Groß- und Ganzflächenwerbung, Überkleben der Fensterflächen),
 - mit der Wahrnehmung öffentlicher Aufgaben unvereinbar ist. Dies gilt insbesondere für politische, rassistische, religiöse und dem Verkehrsangebot entgegenstehende Werbung etc.
- (3) Weitere Werbemaßnahmen können nach Abstimmung mit der Beauftragten und nach deren expliziter Genehmigung stattfinden.
- (4) Die Beauftragte erhält die Möglichkeit, maximal 10 % der dem EVU zur Verfügung stehenden gesamten Werbe- und Informationsflächen (z.B. in Printmedien, elektronischen Medien, Fahrgastfernsehen in Zügen, Eventbereich) unentgeltlich zu nutzen. Darüber hinaus erhält die Beauftragte die Möglichkeit, redaktionelle Beiträge in allen verbundrelevanten Medien des EVU zu platzieren (z.B. in Kundenmagazinen und anderen Printprodukten, elektronischen Medien, Fahrgastfernsehen in Zügen). Die Platzierungen werden im Rahmen des jährlichen Kommunikationsplanes abgestimmt.
- (5) Der Beauftragten wird das Recht eingeräumt, Außenwerbung an den Fahrzeugen z.B. zu Zwecken der Werbung der Beauftragten anzubringen oder anbringen zu lassen. Mietkosten seitens des EVU gegenüber der Beauftragten werden nicht erhoben. Die Kosten für Produktion, Layout, Anbringung und Entfernung trägt die Beauftragte.
- (6) Das EVU vertreibt die Informations- und Werbemedien der Beauftragten (z.B. Printprodukte und Plakate) aktiv und unentgeltlich über seine Vertriebswege (z.B. Fahrzeuge, Vertriebsstellen, Event / Promotion).

5.1.3 Umsetzung der Kommunikation

- (1) Grundprinzip der Kommunikation ist die diskriminierungsfreie sowie verkehrsträger- und verkehrsbetreiberübergreifende Fahrgastinformation im Regel- sowie im Störfall. Das EVU ist somit nicht nur für die Kommunikation des eigenen Fahrplanangebotes zuständig, sondern verpflichtet, im Einzugsbereich der ausgeschriebenen Linien über Umsteigeverbindungen (auch barrierefreie) sowie über Fahrpreisauskünfte zu anderen Betreibern im ÖPNV zu informieren. In der Kommunikation des EVU (Print, online, Personal) werden die Angebote der SPNV- und übrigen ÖPNV-Unternehmen nichtdiskriminierend, sondern gleichwertig wie die eigenen Angebote des EVU dargestellt. Insbesondere im Kontext von Anreiseinformationen oder bei der Darstellung von Verkehrsangeboten (z.B. Fahrplänen, Netzspinnen, Karten etc.), die den Anschein der Vollständigkeit erwecken, sind alle Verkehre vollständig und in gleicher Darstellung aufzuführen.
- (2) Aktualität, ein einheitlicher und verständlicher Aufbau der Informationen, die Durchgängigkeit der Informationsketten sowie eine weitgehend barrierefreie Gestaltung des Zugangs zu den notwendigen Informationen werden vom EVU eingehalten.
- (3) Die Beauftragte gibt die Designvorgaben für alle Kommunikationsprodukte im Einzelnen vor. Die Corporate-Design Vorgaben der Beauftragten bzw. des Aufgabenträgers sind für alle verbundrelevanten und aufgabenträgerbezogenen Medien umzusetzen. Es ist dem EVU untersagt, mit der Beauftragten nicht abgestimmte Medien zur Kommunikation zu erstellen.
- (4) Die Anforderungen nach dem Handbuch VBB-Richtlinien Fahrgastinformation (Anlage B13 der LB) sind in der jeweils gültigen Fassung im Bediengebiet umzusetzen. Dies gilt

auch für Aspekte, die dort nur Empfehlungscharakter haben. Von der Verbindlichkeit ausgenommen sind Vorgaben zur stationären Fahrgastinformation für die Kategorien A und B gemäß Punkt 4.1 der Anlage B13.

- (5) bleibt frei
- (6) bleibt frei
- (7) Es dürfen ausschließlich Kommunikationsmaßnahmen durchgeführt werden, die der LB und den Kommunikationsplan gemäß Punkt 5.1.1 Abs. 2 entsprechen. Darüberhinausgehende sind nur dann zulässig, wenn die Beauftragte diesen zugestimmt hat. Jegliche Kommunikation des EVU, die an Fahrgäste gerichtet ist oder von Fahrgästen wahrgenommen werden kann, ist vor der Drucklegung/Veröffentlichung der Beauftragten zur Prüfung und Zustimmung vorzulegen. Die Zustimmung wird erteilt, wenn die Anforderungen der LB insbesondere der Anlage B13 der LB bzw. Anlage B11 und B12 sowie die Vorgaben zum Corporate Design eingehalten sind. Bei Kommunikationsprodukten zum Fahrplanwechsel erfolgt die Prüfung zweigeteilt, sodass Designaspekte frühzeitig unabhängig von den Fahrplanzeiten geprüft werden. Der konkrete Freigabeprozess wird von der Beauftragten im Rahmen der Betriebsvorbereitung gemäß Anlage S der BVB vorgegeben. Der Beauftragten werden Belegexemplare aller Medien zur Verfügung gestellt. Grundsätzlich sind Liefertermine zur Freigabe vorab mit der Beauftragten abzustimmen. Die Fertigstellung der Fahrplanpublikationen ist so zu planen, dass der Beauftragten zur Korrektur mindestens drei Arbeitstage zur Verfügung stehen. Die Korrekturwünsche der Beauftragten müssen zeitlich vom EVU vor dem Druck realisiert werden. Eine Freigabe erfolgt nur nach Einarbeitung der Korrekturen.
- (8) Standardisierte Ansagen und Beschilderungen (einschließlich Ersatzverkehre) sind durch das EVU zu erstellen. Diese sind mit der Beauftragten abzustimmen und bedürfen final deren Zustimmung. Die Vorgaben der Anlage B13 der LB sind einzuhalten. Das EVU hat dafür Sorge zu tragen, dass die Beschilderungen der stationären Zugzielanzeiger denen der Fahrzeuge entsprechen.
- (9) Die jeweiligen oder ggf. geänderten Fahrtziel- und Linienangaben sowie Angaben über den Verlauf der Linienwege können durch die Beauftragte vorgegeben werden.
- (10) Das EVU darf ebenfalls keine Auskunftssysteme für die Auskunft über Fahrpläne und Tarife innerhalb des Bediengebietes verwenden, die nicht mit der Beauftragten abgestimmt sind. Der Einsatz von elektronischen Diensten zur Kommunikation, die über die Forderungen der LB hinausgehen, ist vor Inbetriebnahme mit der Beauftragten abzustimmen. Sofern die Beauftragte dem EVU eine Fahrplanauskunftssoftware zur Verfügung stellt, hat das EVU ausschließlich diese zu nutzen. Die Fahrplanauskunftssoftware steht als kostenlose Online-Fahrplan- und Tarifauskunft im Internet zur Verfügung.
- (11) Kommunikationsprodukte sind mit dem Ziel der Teilhabe von Menschen mit Beeinträchtigungen bzw. Behinderungen barrierefrei im Sinne des Behindertengleichstellungsgesetzes (BGG) zu gestalten.
- (12) Wichtige Informationen werden zusätzlich in englischer Sprache, ~~ggf. in polnischer Sprache und ggf. in regional gültigen Amtssprachen^{R001}~~ gemäß der Anlage B13 Kap. 2.3 gegeben. Das EVU kann darüber hinaus Informationen in weiteren Sprachen anbieten. Als wichtig sind akustische und visuelle Informationen einzustufen, die es ortsunkundigen Fahrgästen ermöglichen, im Regel- wie auch im Störfall zu ihrem überregional bedeutsamen Reiseziel zu gelangen. Die Ausgestaltung erfolgt ortsüblich und dem Informationsbedürfnis der Fahrgäste angemessen. Die konkreten Vorgaben hierfür werden in Abstimmung mit der Beauftragten festgelegt.
- (13) Sofern das EVU eine eigene Homepage/App betreibt, wird dort eine gut sichtbare Verlinkung mit maximal zwei Klicks zu der Homepage des Beauftragten eingerichtet. Darüber hinaus kann die Beauftragte weitere Verlinkungen vorgeben. Dies gilt ebenso für Kanäle in sozialen Netzwerken oder anderen digitalen Diensten.

- (14) Das EVU ist verpflichtet, für die Kartografie der Beauftragten Zuarbeiten (Korrekturen von Liniendarstellungen, Änderungsmeldungen usw.) zu leisten. Es erhält dafür die Möglichkeit, diese Kartografie für eigene, nicht kommerzielle Zwecke zu nutzen. Die Linien des EVU werden durch die Beauftragte in die eigenen Liniennetz- und Kartendarstellungen aufgenommen und ständig aktualisiert. Dem EVU werden diese zur eigenen Verwendung zur Verfügung gestellt. Dem EVU ist untersagt, nicht abgestimmte Liniennetz- oder Kartendarstellungen zur Fahrgastinformation zu verwenden.
- (15) Für Kommunikationskanäle Dritter sind alle Daten rechtzeitig und in der geforderten Form und Tiefe bereitzustellen (vgl. § 12a Abs. 2 AEG). Darüber hinaus nutzt das EVU für die Kommunikation redaktionelle Beiträge in Presse, Funk und Fernsehen. Weiterhin ist nach Möglichkeit Einfluss auf Infoprodukte Dritter (Freizeit, Sport, Kultur, Hotels, Gastronomie, Events...) zu nehmen, wenn in diesen die ÖV-Anbindung falsch oder gar nicht dargestellt ist.
- (16) Medien der nationalen Bahnen entsprechend des räumlichen Geltungsbereiches sind mit Informationen / Daten des EVU zu versorgen, soweit dies nicht durch die Beauftragte bereits geschehen ist. Eigene Medien des EVU müssen die Daten / Informationen anderer EVU aufnehmen. Die Versorgung / Aufnahme der Informationen / Daten erfolgt in beiden Fällen für die jeweils anderen EVU bzw. nationalen Bahnen sowie der Beauftragten kostenfrei.

5.2 Kommunikation bei Abweichungen vom Regelfahrplan

- (1) Im Falle von Abweichungen gegenüber dem Regelfahrplan hat das EVU eine besondere Informationspflicht gegenüber den Fahrgästen. Auftretende Abweichungen sind den Fahrgästen umgehend und verständlich zu erläutern. Den Fahrgästen sind darüber hinaus unaufgefordert alternative Reisemöglichkeiten diskriminierungsfrei sowie verkehrsträger- und verkehrsübergreifend anzubieten und ebenfalls verständlich zu erläutern.
- (2) Es ist zu gewährleisten, dass das Servicepersonal aktiv (ggf. durch Lautsprecherdurchsagen) auf die Fahrgäste zugeht und auf Wunsch, und soweit zeitlich möglich, eine Einzelfallprüfung für jeden Fahrgast bezüglich Anschlusssicherung und alternativer Verkehrsangebote vornimmt. Dem Personal sind alle notwendigen Informationen für die Fahrgäste bereitzustellen.
- (3) Fahrgästen, die nicht vom Personal informiert werden können, ist mindestens eine alternative Informationsmöglichkeit anzubieten, z. B. über Aushänge oder eine telefonisch erreichbare, aktuell informierte Zentrale. Die alternativen Informationswege werden den Fahrgästen mitgeteilt.
- (4) Das EVU wendet die Vorgaben zur Regelfahrplanabweichungskommunikation gemäß den Anlagen B14 und B13 der LB an. Die Kommunikationsmaßnahmen werden für jede Regelfahrplanabweichung separat zwischen EVU und den Beauftragten abgestimmt. Abweichungen von der Anlage B14 der LB sind im Einzelfall nach Genehmigung durch die Beauftragte möglich. Das EVU und die Beauftragte schreiben die Anlage B14 gemeinsam jährlich fort.
- (5) Geplante Fahrplanabweichungen sind unverzüglich, jedoch mindestens 14 Tage bzw. nach Bekanntwerden im Voraus anzukündigen:
- mit schriftlichem Informationsmaterial in allen Zügen und auf allen Halten; das Informationsmaterial wird mit anderen Verkehrsunternehmen, die Verkehrsdienstleistungen in der Region erbringen, abgestimmt und in angemessenem Maße in ausreichender Stückzahl zur Verfügung gestellt
 - durch Veröffentlichungen in Kooperation mit Herausgebern von Baustelleninformationen
 - soweit möglich und sinnvoll – durch die Tagespresse, elektronische Medien / neue Dienste (z.B. soziale Netzwerke, Apps etc.) und in den regionalen Fernseh- und Rundfunksendern.

- (6) Bei geplanten Ersatzverkehren werden darüber hinaus:
- die Haltestellen entsprechend den Vorgaben der Anlage B13 der LB ggf. unter Einbeziehung der Anlagen B11 und B12 als solche gekennzeichnet und die Stationen mit Informationen und Fahrplan des SEV versehen; es existiert eine Wegweisung zwischen SPNV-Halt und Ersatz-Haltestelle auf dem schnellst möglichen oder barrierefreien Weg.
 - durch das EVU gewährleistet, dass die Fahrzeuge mit den einheitlich festgelegten, sichtbaren Informationen zur ersetzten Linie bzw. Strecke, zum Fahrtziel und zur Fahrtroute ausgestattet sind
 - über elektronische Medien / neue Dienste und über VDV-Datenschnittstellen 453/454 gemäß Anlagen B5b und B5c beauskunftet
 - Informationen zur Abfahrtshaltestelle, zum Fahrplan des SEV und zu bedienenden Anschlüssen durch das Fahrpersonal an die Fahrgäste weitergegeben. In den Fahrzeugen sind die bedienten Stationen des SEV generell, die dort zu erreichenden Anschlüsse nach Möglichkeit durchzusagen.
- (7) Bei kurzfristigen Fahrplanabweichungen ist zu informieren:
- optisch und akustisch in allen Zügen und an allen Halten, soweit die technischen Möglichkeiten verfügbar sind
 - möglichst in den Verkehrsmeldungen der regionalen Rundfunk- und Fernsehsender und regionale Tagespresse
 - über elektronische Medien / neue Dienste
 - über VDV-Datenschnittstellen 453/454 gemäß Anlagen B5b und B5c,
 - über eine Seite innerhalb der Website des EVU, die die aktuelle Betriebssituation mit einem maximalen zeitlichen Verzug von 10 Minuten je Linie kurz, prägnant und leicht verständlich darstellt. Die Seite ist über eine einfache URL erreichbar und von extern leicht verlinkbar.
- (8) Bei BNV
- unternimmt das EVU geeignete Maßnahmen, die besonders vorhandenen Informationsbedürfnisse der Fahrgäste, insbesondere auch an den sonst planmäßig zu bedienenden Verkehrshalten zu befriedigen.
 - wird sichergestellt, dass die Mitarbeiter des EVU für die besondere Situation im BNV unterwiesen sind.
- (9) Weiterhin sind alle durch Fahrplanabweichungen betroffenen Unternehmen zu informieren, insbesondere solche gemäß Punkt 1.2 Abs. 11, mit deren Verkehrsangeboten Verknüpfungen bestehen bzw. zu gewährleisten sind. Die Übertragungswege richten sich nach dem jeweils aktuellen Stand der Technik. Zusätzlich sind die in Punkt 5.3 Abs. 9 der LB beschriebenen Systeme vollständig zu versorgen. Wenn durch Fahrplanabweichungen auch Verkehre anderer Verkehrsunternehmen betroffen sind, stimmt das EVU seine Kommunikation mit diesen Verkehrsunternehmen ab und gibt mit ihnen zusammen gemeinsame Kommunikationsprodukte heraus.

5.3 Daten für die Kommunikation

- (1) Im Auftrag der Länder Berlin und Brandenburg betreibt die Beauftragte das Landesauskunftssystem „VBB-Fahrinfo“ in Kooperation mit den beteiligten Verkehrsunternehmen. „VBB-Fahrinfo“ umfasst mit („Soll“)-Fahrplandaten, Fahrzeitprognosen (auf Grundlage von Betriebszuständen) („Ist“), Störungsinformationen und Tarifdaten für diverse Ausgabekanäle (Apps, Web, etc.). Das EVU beteiligt sich am Landesauskunftssystem „VBB-Fahrinfo“ und stellt dafür laufend Fahrplandaten, Fahrzeitprognosen sowie Störungsinformationen zur Verfügung. Die konkreten Anforderungen sind in Anlage B13 der LB dargestellt.
- (2) bleibt frei
- (3) bleibt frei

- (4) Das EVU stellt der Beauftragten – sowohl für seine schienengebundenen Fahrten als auch für alle SEV - SOLL-Daten für die Fahrplanauskunftssysteme gemäß Anlage B5f der LB oder Anlage B5g der LB bereit. Eine Lieferung der Fahrplandaten gemäß Anlage B5g der LB ist für „VBB-Fahrinfo“ nur nach Rücksprache und Genehmigung durch die Beauftragte zulässig. Das EVU stellt Echtzeitdaten für die Fahrplanauskunftssysteme gemäß Anlage B5b und B5c der LB bereit. Dies gilt dies auch für Echtzeitdaten des SEV. Details finden sich in Anlage B13 der LB. Das EVU integriert die deutschlandweite Haltestellen ID (DHID) gemäß Anlage B5d der LB (VDV-Schrift 432) in seine Fahrplandatenlieferungen. Die DHIDs werden durch die Beauftragte vorgegeben. Die Lieferung von Zugbildungsinformation (inkl. geplante Kapazität passend zu Punkt 5.3 Abs. 14) sowie der Liniennummer je Zug über die obigen Schnittstellen ist obligatorisch. Die Beauftragte kann verlangen, dass die Haltestellenmodellierung der zu liefernden Fahrplandatenlieferungen (Soll- und Echtzeit) mastscharf erfolgt. Darüber hinaus kann die Beauftragte auch Produkte, Gattungen etc. für einzelne Verkehre vorgeben. Die Datenlieferungen über die Schnittstelle VDV 454 können darüber hinaus über den Standard RIS-ML ergänzt werden.
- (4a) Es ist möglich, dass das EVU die Landesfahrplanauskunft Berlin-Brandenburg (VBB-Fahrinfo) mittels externer Schnittstelle entsprechend Anlage B5h der LB für seine Dienste direkt nutzt. Sollte dies von Seiten des EVU gewünscht sein, werden die notwendigen Details nach Zuschlagerteilung einvernehmlich zwischen der Beauftragten und dem EVU geregelt.
- (5) Das EVU integriert die deutschlandweite Haltestellen ID (DHID) gemäß Anlage B5d der LB (VDV-Schrift 432) sowie die deutschlandweiten Linien-, Teillinien- und Fahrt IDs (DLID, DTID, DFID) gemäß Anlage B5e der LB (VDV-Schrift 433) in seine Fahrplandatenlieferungen. Die IDs werden durch die Beauftragte vorgegeben. Das EVU hat diese dann bei sich zu übernehmen und in seine Fahrplandaten zu integrieren.
- (6) Das EVU kalkuliert alle Lizenz- und Einrichtungskosten zur zentralen Echtzeit-Datenversorgung (Anbindung an die Datendrehscheiben der Beauftragten), sofern die Systeme bzw. Schnittstellen des EVU noch nicht an diese angeschlossen sind oder verändert werden. Dies heißt die Beschaffung und das Betreiben von Schnittstellen und Bereitstellung der Daten durch das EVU erfolgt auf deren Kosten, eine Übernahme von auf Seiten des EVU entstehenden Kosten bei der Einbindung durch die Beauftragte ist ausgeschlossen.
- (6a) Erhält eine Vertragspartei Kenntnis von einer Störung der Datenlieferung, teilt sie dies der jeweils anderen Vertragspartei unverzüglich mit, spätestens am Vormittag des auf die Kenntnis von der Störung folgenden Werktags, in Textform (z.B. per E-Mail). Soweit die Störung in ihren eigenen Verantwortungsbereich fällt, beseitigen die Vertragsparteien diese unverzüglich oder sorgen für eine unverzügliche Beseitigung.
- (7) Planmäßige Fahrplanabweichungen sind der Beauftragten als kommentierte Fahrplandatenlieferung gemäß Schnittstellenbeschreibung in der Anlagen B5f oder B5g bzw. B5a der LB mindestens 14 Tage bzw. unverzüglich nach Bekannt werden im Voraus anzukündigen. Eine Lieferung der Fahrplandaten gemäß Anlage B5g der LB ist für „VBB-Fahrinfo“ nur nach Rücksprache und Genehmigung durch die Beauftragte zulässig. Die Kommentierung enthält die Beschreibungen der in den Daten enthaltenen Änderungen in allgemeiner textlicher Form.
- (8) Falsche Fahrplandaten, die zu Fehlauskünften bei den Fahrgästen führen können, werden unverzüglich durch das EVU durch richtige ersetzt. Wartungsarbeiten an (IT-) Systemen, die zu Ausfällen in der Datenversorgung gemäß diesem Kapitel führen, sind der Beauftragten zehn Werktage vorher anzukündigen, auf Zeiten schwacher Nachfrage zu beschränken und dürfen in Summe nicht mehr als 8 Stunden/Monat betragen. Fehlerhafte Datenversorgung aufgrund von Wartungsarbeiten, die diesen Anforderungen nicht entspricht, wird gemäß Anlage MV der BVB in Ansatz gebracht.

- (9) Das EVU ist verpflichtet, die Fahrplanauskunftssysteme der Beauftragten zusätzlich zu den Fahrplandaten permanent und vollständig mit textbasierten Störungs- und Baustelleninformationen zu versorgen (dies gilt auch für Ersatzverkehre). Dies erfolgt über das Störungsinformationssystem der Beauftragten „HAFAS-Informationsmanager (HIM)“ (vgl. Anlage B17 LB) und ICS bereitgestellt von MENTZ GmbH (vgl. Anlage B5j LB). Die Versorgung muss über durch die Beauftragte bereitgestellte, internetbasierte Eingabeoberfläche erfolgen. Die durch das EVU eingestellten Meldungen können über eine geeignete Schnittstelle zum Zweck der Fahrgastinformation in ihren Informationsmedien genutzt werden.
- (10) Sofern durch Fahrplanabweichungen nach Punkt 5.2 die Produktion von VBB-Produkten betroffen ist, gelten gesonderte Ankündigungs- und Liefertermine.
- (11) Das EVU stellt alle Informationen und elektronische Daten, die es über eigene Kanäle an Fahrgäste bzw. nach außen kommuniziert, auch der Beauftragten zur Verfügung, so dass die Informationen/Daten automatisch ohne manuelles Zutun der Beauftragten über die Kommunikationskanäle der Beauftragten kommuniziert werden können.
- (12) Das EVU liefert – gemäß VBB-Designvorgabe – zu jedem Fahrplanwechsel Skizzen seiner Fahrzeuge (vereinfachte Darstellung für einen Überblick über das eingesetzte Fahrzeug und seiner Ausstattung inkl. Position im Zugverband (1. Klasse, Fahrradstellplätze, Rollstuhlstellplätze etc.)) an die Beauftragte. Die Skizzen werden zur Kommunikation (Fahrinfo, print etc. sowie möglichst auch auf Stationen verwendet). Hierzu ist es notwendig, dass in den Fahrplandaten gemäß Abs. 4 hinterlegt ist, welcher Fahrt welche Fahrzeugskizze zugeordnet wird (Datenvorgabe durch die Beauftragte).

5.4 Kommunikation an Vertriebsstellen und Stationen

- (1) Zur Kommunikation zählt ein klares, gut verständliches und durchgängiges Wegeleitsystem in und an den Stationen sowie den Vertriebsstellen.
- (2) Das EVU wirkt darauf hin, das Wegeleitsystem in Zusammenarbeit mit dem Infrastrukturbetreiber zu implementieren und regelmäßig zu aktualisieren. Die Beauftragte ist bei Abweichungen durch das EVU zu informieren. Die Anlage B13 der LB definiert die entsprechenden Vorgaben.
- (3) Das EVU ist für den ordnungsgemäßen Zustand, die Barrierefreiheit und die inhaltliche Aktualität der Kommunikation in den Fahrzeugen sowie an den Stationen zuständig oder nimmt auf die dafür zuständigen Unternehmen aktiven Einfluss. Die aktiven Bemühungen zur Erreichung des ordnungsgemäßen Zustandes sind ggf. nachzuweisen.
- (4) Das EVU hat auf das EIU in der Form Einfluss zu nehmen, dass an den im Bedienungsgebiet befindlichen Stationen Lautsprecherdurchsagen bzw. Displayanzeigen erfolgen. Die Lautsprecherdurchsagen sollen insbesondere im Störfall und bei Anschlussfahrten an den Stationen erfolgen.
- (5) Die Ausstattung der Vertriebsstellen und Fahrausweisautomaten erfolgt auf Basis der Anlage B13 der LB. Das in Kapitel 4.4-1 der Anlage B13 der LB graphisch dargestellte VBB-Logo neben dem Wort „Kundenzentrum“ ist im Gebiet des VBB verpflichtend anzubringen, hat einen Durchmesser von mindestens 300 mm und ist selbstleuchtend.

5.5 Kundenservice

- (1) Der Begriff Kundenservice umfasst die Aktivitäten des EVU zur Betreuung und Information des Kunden (Fahrgastes) im Zusammenhang mit der angebotenen Beförderungsleistung. Diese beeinflussen in wesentlichem Maße die Zufriedenheit des Fahrgastes. Der Kundenservice ist darauf ausgerichtet, das ÖPNV-Angebot für den Fahrgast attraktiv, bequem und einfach zu gestalten und Neukunden zu gewinnen.

- (2) Das EVU hat für den Kundenservice mindestens eine Servicestelle einzurichten, an der eine direkte Kontaktaufnahme zwischen dem Fahrgast und dem Unternehmen realisierbar ist (z. B. Fundsachen, Anregungen und Bedenken, Fahrgastrechte etc.). Für die Öffnungszeiten gelten die Anforderungen des Anh. 1 zur Anl. B2. An bundeseinheitlichen Feiertagen kann die Öffnungszeit entfallen. Das in der Servicestelle eingesetzte Personal muss mindestens den Anforderungen an das Servicepersonal gemäß Anlage Personal entsprechen.
- (3) Das EVU ist außerdem für den Fahrgast über Telefon, E-Mail und einen abzustimmenden digitalen Kanal (Twitter etc.) zu erreichen. Die Erreichbarkeit ist während der gesamten Betriebszeit zu gewährleisten. In der Zeit zwischen Betriebsende und Betriebsbeginn ist eine Weiterleitung telefonischer Anfragen zur Leitstelle möglich. Die Kontaktdaten sind auf den Bahnhöfen, in den Fahrzeugen, in den Medien zur Fahrgastinformation, auf der unternehmenseigenen Internetseite und in sonstiger geeigneter Weise publik zu machen. Generell sind Auskünfte der Servicestelle kostenlos zu erteilen. Auf schriftliche Anliegen sind:
- unmittelbar ein automatisch generierter Zwischenbescheid,
 - sofern die Klärung des Kundenanliegens mehr als zehn Werktage erfordert, spätestens innerhalb dieses Zeitraums ein individuell auf das Kundenanliegen zugeschnittener qualifizierter Zwischenbescheid und
 - innerhalb eines dem Inhalt der Anfrage angemessenen Zeitraums eine endgültige Antwort auf das Kundenanliegen zu versenden. Jener darf 20 Werktage nicht überschreiten.

(3a) Der Fahrgast soll erkennen, dass sein Anliegen ernst genommen wird.

Das erfordert:

- die Erreichbarkeit eines kompetenten Ansprechpartners,
 - die rasche verständliche und inhaltlich vollständige Antwort und ggf. Abhilfe hinsichtlich seines Anliegens.
- (4) Die Auswertungen der Kundenanliegen sind der Beauftragten monatlich gemäß Anhang 1 zur Anlage S der BVB zur Verfügung zu stellen. Über besonders bedeutende, markante oder regelmäßig wiederkehrende Anfragen / Beschwerden ist im Statusbericht gesondert zu informieren.
- Das EVU soll grundsätzlich die Nachfrageentwicklung der einzelnen Kundenkommunikationskanäle verfolgen und geeignete Maßnahmen ergreifen, um zeitgemäße Kanäle anzubieten.
- (5) bleibt frei
- (6) Die Servicestelle ist telefonisch unter einer Rufnummer im deutschen Festnetz (ohne Sonderrufnummern o.ä.) erreichbar. Der Auskunftssuchende darf nur die Telefon- und Internetkosten seines jeweiligen Providers zahlen.
- (7) Das EVU besitzt eine aktuelle Internetseite oder verweist auf die Internetseite eines Dritten, auf der aktuelle, für den Fahrgast relevante Informationen gezeigt werden.
- (8) Das Servicepersonal des EVU nimmt angefallene Fundsachen in seinen Zügen entgegen und verwahrt diese in einer eigenen Fundstelle mindestens drei Monate. Eine Abholung von Fundsachen durch den Fahrgast muss mindestens in der Servicestelle gemäß Abs. 2 bzw. im jeweiligen unmittelbaren Umfeld zu geschäftsüblichen Zeiten möglich sein. Eine Gebühr für den Transfer von Fundsachen wird nicht erhoben. Das EVU informiert die Fahrgäste über die Behandlung von Fundsachen.
- (9) Das EVU nimmt Reiseanmeldungen von einer bundesweiten Anlaufstelle für Reisende mit Mobilitätseinschränkungen (MSZ, Stand 2021: Mobilitätsservicezentrale der DB AG) entgegen. Es arbeitet dieser Stelle die für die Beförderung von mobilitätseingeschränkten

Reisenden relevanten Daten wie beispielsweise Einstiegshöhen sowie Standorte und Anzahl von Mehrzweckbereichen auf Anforderung zu. Der Umfang, die konkreten Inhalte und die Formate der zu übermittelnden Daten werden vor Betriebsaufnahme durch die Aufgabenträger definiert. Bundesweit beabsichtigen Gebietskörperschaften/Aufgabenträger für eine Neuorganisation der MSZ im Jahr 2021 eine Vereinbarung mit der DB Station&Service AG abzuschließen mit dem Ziel, eine zentrale, EVU-übergreifende Reiseplanung und die Koordination der Serviceleistungen für mobilitätseingeschränkte Reisende zu ermöglichen. Die Pflichten des EVU aus diesem Absatz gelten unabhängig von der jeweiligen Organisationsstruktur der MSZ.

5.6 Fahrgastrechte und Haftungsregelungen

- (1) Das EVU wendet mindestens die Regelungen der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr sowie des Gesetzes zur Anpassung eisenbahnrechtlicher Vorschriften an die Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr uneingeschränkt an. Zum 7. Juni 2023 tritt anstelle der Verordnung (EG) Nr. 1371/2007 die Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr (Neufassung) in Kraft und ist mindestens anzuwenden. Mögliche Änderungen der Verordnung bzw. des Gesetzes werden entsprechend angewendet. Das gilt auch für etwaige Nachfolgeregelungen.
- (2) Es sind die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste zu berücksichtigen.
- (3) Das EVU reagiert auf die Geltendmachung von Ansprüchen von Fahrgästen möglichst zügig und spätestens innerhalb von 14 Werktagen. Es handelt unbürokratisch und – soweit möglich – kundenorientiert.
- (3a) Das EVU verpflichtet sich im Sinne der Fahrgäste zu einer Teilnahme am Servicecenter Fahrgastrechte (oder einer während der Vertragslaufzeit vergleichbaren unternehmensübergreifenden Stelle bzw. ggf. Nachfolgeorganisation). Die zentrale Stelle organisiert ein gemeinschaftliches Entschädigungsverfahren der teilnehmenden EVU im Falle von Zugverspätung, Ausfall und Versäumnis von Anschlusszügen.
- (4) In Ausgestaltung der EGVO 1371/2007 Art. 27 und deren Nachfolgeverordnung soll das EVU mit Dritten, die die Funktion einer unternehmensneutralen Schlichtungsstelle wahrnehmen, kooperativ zusammenarbeiten und sich an den Schlichtungsverfahren beteiligen. Gleichzeitig fordert der § 11 Absatz 3 der EVO ein, dass bei der Beantwortung von Beschwerden auf die Möglichkeit der Schlichtung hingewiesen wird und dass die Adressen geeigneter Verbraucherschlichtungsstellen dem Kunden durch das EVU mitzuteilen sind. Für die Schlichtungsabwicklung der gesetzlichen Fahrgastrechte gibt es die bundesweit arbeitende Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr: Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e.V., Fasanenstr. 81, 10623 Berlin (www.soep-online.de). Das EVU verpflichtet sich mit Angebotsabgabe, der Schlichtungsstelle beizutreten. Die Kosten sind vom EVU zu tragen.

In allen Störungs-, Abweichungs- und Verspätungsfällen sind den Fahrgästen bei Bedarf Unterlagen zur Gewährleistung der Ansprüche aus den Fahrgastrechten zu übergeben.

- (5) Erhält ein Fahrgast den von ihm gewünschten Fahrschein des gültigen Tarifs nicht an der von ihm gewählten Vertriebsstelle des EVU, obwohl die Anforderung in Anlage B2 bzw. das Vertriebskonzept des EVU den Vertrieb dieses Fahrscheines vorsieht, so ist die Differenz zum ggf. zu viel gezahlten Fahrpreis gebührenfrei und unbürokratisch zu erstatten. Das gilt auch für den Differenzbetrag zu einem günstigeren Fahrschein, wenn der Fahrgast aufgrund einer falschen Tarifberatung einen zu hohen Fahrpreis entrichtet. Der Erstattungsbeitrag geht zu Lasten des EVU. Das EVU hat diese Vorgehensweise den Fahrgästen gegenüber zu publizieren.

- (6) Es besteht eine Haftungsregelung für die Verschmutzung von Kleidungsstücken des Fahrgasts aufgrund verschmutzter Fahrzeuge. Das EVU hat die Reinigungskosten zu übernehmen, sofern die Verschmutzung vom EVU zu vertreten ist. Dem Fahrgast obliegt gegenüber dem EVU der Nachweis.
- (7) Dem Fahrgast ist mindestens eine einmonatige Frist zur Geltendmachung seiner im Rahmen der Garantien der Absätze 6 und 7 erhobenen Ansprüche zu gewähren.
- (8) Das EVU wirkt aktiv an der Erarbeitung und Weiterentwicklung von unternehmensübergreifenden, verbund- und /oder landesweit einheitlichen Fahrgastrechten der im Bediengebiet tätigen Verkehrsunternehmen mit. Das EVU hat diese Fahrgastrechte nur auf gesonderte Anordnung der Aufgabenträger anzuwenden. Soweit die Anordnung zu Mehr- und/oder Minderkosten des EVU führt, besteht ein Anspruch auf Anpassung der Vergütung nach § 2 Nr. 3 VOL/B.

6 Vertrieb

- (1) Sofern nach Anlage B2 der LB keine personalbedienten Vertriebsstellen, Fahrausweisautomaten und/ oder Entwerter gefordert werden, sind die darauf bezogenen Vorgaben nur anzuwenden, wenn während der Vertragslaufzeit Vertriebstechnik zubestellt wird. bleibt frei
- (2) Das EVU verpflichtet sich, den Fahrausweisvertrieb gemäß Anlage B2 der LB sicherzustellen.
- (3) Das EVU nimmt aktiv an der Weiterentwicklung des Vertriebssystems im VBB teil. Dazu hat es an den Gremiensitzungen gemäß Anlage B4 der LB teilzunehmen und diese qualifiziert vorzubereiten. Auf § 13 b der BVB wird verwiesen.
- (4) Das EVU richtet Vertriebsstellen gemäß Anlage B2 der LB ein. Personalbediente betriebseigene Verkaufsstellen des EVU über die Anlage B2 der LB hinaus sind nicht gefordert. Der Verkauf von Fahrausweisen an personalbedienten stationären Vertriebsstellen oder Fremdagaturen sowie im Zug und das Erteilen von Auskünften erfolgen generell ohne über den Tarif hinausgehenden Aufpreis. Für personalbediente Verkaufsstellen gelten Öffnungszeiten gemäß Anlage B2 der LB.
- (4a) Die Beauftragte kann über die Vorgaben zum Vertrieb (vgl. Anlage B2 der LB) hinausgehend die Einrichtung weiterer Vertriebsstellen bzw. Änderungen der vertrieblichen Leistung verlangen. Auf § 4 Abs. 2 der BVB wird verwiesen. Aufwendungen für die auf Verlangen der Beauftragten vom EVU vorzunehmende Ausstattung der Fahrausweisautomaten mit Funktionalitäten, für die die Automaten nach Punkt 1.1.2 Abs. 6 Satz 2 und Abs. 7 der Anlage B2 der LB vom EVU vorzurüsten sind, gelten als Änderungen in der Beschaffenheit der Leistung im Sinne von § 2 Nr. 3 VOL/B und berechtigen auf dieser Grundlage zur Anpassung der Vergütung.
- (5) Eine von den Festlegungen des Vertriebskonzeptes abweichende Beauftragung von Fremdagaturen kann nur in Absprache und mit Zustimmung der Beauftragten erfolgen. Für den Vertrieb durch Fremdagaturen gelten dieselben Anforderungen wie für den Vertrieb durch das EVU. Es sind die Design-Anforderungen gemäß Anlage B13 der LB einzuhalten.
- (6) Durch das EVU ist zu organisieren, dass alle Fahrgäste einen Fahrausweis für die jeweilige Fahrt (einschließlich SEV) erwerben können.
- (7) bleibt frei
- (8) Im Gebiet des VBB an den Stationen ist für im Vorverkauf erworbene Fahrausweise die Entwertung sicherzustellen, sofern die Fahrausweise zur Entwertung vorgesehen sind bzw. nicht generell schon entwertet sind. Auf Anlage B2 der LB wird verwiesen.

- (9) Der Vertrieb muss den Vorgaben der Anlage B2 der LB entsprechen. Die Kennzeichnung und die Gestaltung der Vertriebsstellen sind mit den Beauftragten abzustimmen.
- (10) Fahrausweise müssen grundsätzlich auf dem in Anlage B2 der LB spezifizierten Fahrausweispapier vertrieben werden.
- (11) Nicht oder nicht voll funktionstüchtige Fahrausweisautomaten und Fahrausweisentwerter sind binnen 12 Stunden instand zu setzen, bei Störungseintritt zwischen 19:00 Uhr und 0:00 Uhr jedoch spätestens bis zum nächsten Morgen um 7:00 Uhr. In Fällen von Großvandalismus gilt die Reaktionszeit erst nach 12 Kalendertagen ab Störungseintritt. Großvandalismus sind Fälle, in denen durch Vandalismus eine Neuinstallation des gesamten Fahrausweisautomaten (Hardware) bzw. Fahrausweisentwerter erforderlich wird. Ist die Beseitigung eines Schadens im Einzelfall nicht in der angegebenen Frist möglich, verpflichtet sich das EVU, alternative Vertriebswege, z.B. den Einsatz zusätzlichen Personals, anzubieten.
- (12) Die Fahrgäste dürfen nur mit dem von den Beauftragten zur Anwendung vorgesehenen Tarif befördert werden. Das EVU stellt eine ordnungsgemäße Fahrausweiskontrolle in den Zügen sicher. Zur Sicherung der Einnahmen sind in den Fahrzeugen ständig Kontrollen durchzuführen.

7 Zusammenarbeit mit der Beauftragten und weiteren Verkehrsunternehmen

- (1) Das EVU verpflichtet sich zu einer engen und konstruktiven Zusammen- und Öffentlichkeitsarbeit mit der Beauftragten und den im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) tätigen Verkehrsunternehmen im Sinne des ÖPNV-Gemeinschaftsgedankens. Konstruktiv im Sinne dieses Gedankens ist die Förderung von einheitlichen Standards, deren einheitliche Anwendung und Kommunikation im Gebiet der Beauftragten bzw. der entsprechenden Verkehrsverbünde, um einen fahrgastfreundlichen, integrierten ÖPNV zu gewährleisten, diesen zu verbessern oder Verfahren dafür zu optimieren.

Es beteiligt sich an der qualitativen Weiterentwicklung der ÖPNV-Angebote zu einem integrierten und attraktiven Verkehrssystem in der Region.

Dazu gehören insbesondere:

- die Anwesenheit (bzw. Teilnahme an ortsungebundenen Besprechungen) und konstruktive Mitwirkung in den Gremien und Facharbeitskreisen der Verkehrsunternehmen des VBB mindestens entsprechend Anlage B4 der LB sowie bei wichtigen regionalen Veranstaltungen des VBB (zum Beispiel „VBB im Dialog“),. Dies umfasst insbesondere die Mitarbeit im Beirat der Verkehrsunternehmen und sonstige Sitzungen nach Maßgabe des von der VBB GmbH vorgegebene und mandatierten Stimm- und Argumentationsverhaltensgemäß § 13b BVB (Mandat der Beauftragten),
- die gemeinsame Planung der Verkehrs-, Vertriebs- und Informationsangebote, hier insbesondere die Anschlussgestaltung an Verknüpfungspunkten,
- die Teilnahme am jährlichen Workshop zur Weiterentwicklung und Qualitätssicherung von Fahrgastinformationssystemen,
- die Sicherung und Weiterentwicklung der Qualität der Verkehrs- und Informationsangebote,
- die Bereitstellung verbundrelevanter Daten aus Befragungen, Beobachtungen, Zählungen etc., soweit diese beim EVU vorliegen, mindestens gemäß Anlage S der BVB,
- verbundeinheitliche Außenwirkung (Produkte, Fahrgastinformationsmedien, Vertrieb) sowie
- abgestimmte Kommunikationsmaßnahmen, eine abgestimmte bzw. gemeinsame Pressearbeit sowie abgestimmte Social-Media-Aktivitäten im Sinne des

ÖPNV-Gemeinschaftsgedankens. Veröffentlichungen über finanzielle, organisatorische, verkehrliche oder vertriebliche Änderungen oder Neuerungen bedürfen der Zustimmung der Beauftragten. Jährlich ist die Planung für die Öffentlichkeitsarbeit bei den Beauftragten einzureichen, vgl. Anlage S der BVB. Das EVU ist bei der Öffentlichkeitsarbeit verpflichtet, bei Angebotszuschlag, Verkehrsvertragsunterzeichnung, Betriebsaufnahme, Fahrplanänderungen, Ende des Verkehrsvertrages sowie für das regelmäßige VBB-Qualitätsranking eine mit der Beauftragten abgestimmte Öffentlichkeitsarbeit zu leisten. Verlautbarungen, die geeignet sind, den Ruf oder die Interessen der Beauftragten und des Aufgabenträgers zu schmälern, sind untersagt. Die Beauftragte kann auf Abstimmungen oder die Durchführung der Öffentlichkeitsarbeit verzichten, wenn sie dafür keinen Bedarf sieht oder diese untersagen.

- (2) Das EVU und die Beauftragte benennen Ansprechpartner zu den jeweiligen Verantwortungsbereichen, die alle bei der Vertragsdurchführung auftretenden Fragen behandeln. Die stetige Gremien-Berichterstattung und -Rückkopplungen der Ansprechpartner zur EVU-Geschäftsführung muss sichergestellt sein, um einen funktionierenden Abstimmungsprozess in den Gremien zu gewährleisten. Vorausgesetzt werden Kommunikationsmöglichkeiten per Telefon, Fax und E-Mail. Persönliche Nummern und (Mail-)Adressen sind anzugeben (keine Sammeladressen). Es muss die Erreichbarkeit während der allgemein üblichen Bürozeiten gewährleistet werden. Das EVU soll zeitgemäße Kommunikationskanäle in der Zusammenarbeit mit den Beauftragten und den anderen VBB-Verkehrsunternehmen vorhalten.
- (3) Das EVU ist verpflichtet, im Bedarfsfall an übergreifenden Fragen und Planungen, die für den ÖPNV in den Ländern Berlin und Brandenburg sowie im Land Sachsen-Anhalt von Bedeutung sind, mitzuarbeiten.
- (4) Für die Vorbereitung des jährlichen Fahrplanes sowie die Abstimmung der Anschlussbeziehungen gilt die Anlage B3 der LB – Planungskalender.
- (5) Das EVU ist verpflichtet, auf Anforderung den Beauftragten bei ihm vorhandene Daten, auch in EDV-Form, unentgeltlich zur Verfügung zu stellen, soweit sie im Rahmen der Durchführung dieses Vertrages von Bedeutung sein können.
- (6) Die Beauftragten dürfen alle Daten und Informationen, die im Rahmen dieses Verkehrsvertrages vom EVU zur Verfügung gestellt worden sind, für Zwecke der Verkehrsplanung, Meinungsforschung und Öffentlichkeitsarbeit verwenden.
- (7) Die Beauftragten sind berechtigt, in den Zügen des EVU eigene Verkehrserhebungen und Befragungen, Werbe- und Promotionsaktionen vorzunehmen. Hierfür stellt das EVU den Beauftragten gemäß § 10 Abs. 10 der BVB auf seinen Linien geltende Fahrausweise zur Verfügung. Weitere Fahrausweise werden zur Durchführung von gemeinsam abgestimmten Marketingaktionen für diesen begrenzten Aktionszeitraum unentgeltlich zur Verfügung gestellt. Das Einholen einer speziellen Genehmigung vom EVU für die Erhebungen und Prüfungen ist nicht erforderlich.
- (8) Die Beauftragten können mit der Wahrnehmung der in Abs. 7 genannten Aufgaben auch Dritte beauftragen. Das EVU verpflichtet sich, die Beauftragten bzw. Personen, die im Auftrag dieser tätig sind, dabei zu unterstützen.
- (9) Das EVU ist verpflichtet, zur Kommunikation mit den Beauftragten gängige Informations- und Datenübermittlungswege und Software auf dem jeweilig aktuellen Stand der Technik zu verwenden. Das betrifft insbesondere die VBB-Datenplattformen wie die VBB-Datenbox (MS SharePoint), IVU.control, Fahrplanauskunft etc. Das EVU hat für eine Kompatibilität zu sorgen.
- (10) Wesentliche Informationen, Vereinbarungen und Absprachen zwischen Beauftragten und EVU müssen der Textform genügen. In der Regel ist dafür der elektronische Postweg (E-

Mail) zu nutzen – wenn nicht eine bestimmte VBB-Datenplattform oder ein anderer zeitgemäßer Kanal dafür seitens der Beauftragten festgelegt worden ist; bei Schreiben mit erheblichen finanziellen, organisatorischen oder verkehrlichen Auswirkungen für mindestens eine der Parteien ist auf Anforderung der Beauftragten zusätzlich der Postweg zu wählen.