
**Vergabeunterlagen
Teilnetz Ostsee-Alster (OSTA)
Verkehrsvertrag
Anlagen zum Vertragstext**

Anlage 2

Qualität

(Umfang 16 Seiten inkl. Deckblatt)

Inhaltsverzeichnis

1 Qualitätsbewertungssystem nach VV § 7 Abs. 2 i. V. m. § 23 Abs. 2 bis 4	3
1.1 Vorbemerkung	3
1.2 Pünktlichkeit und Anschlussicherung.....	4
1.3 Subjektive Wahrnehmung der Fahrzeugqualität	6
1.3.1 Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge	6
1.3.2 Sauberkeit der Fahrzeuge	7
1.3.3 Sicherheitsempfinden im Zug	7
1.4 Subjektive Wahrnehmung der Verkehrsstationen.....	7
1.4.1 Komfort und Ausstattung der Verkehrsstationen	8
1.4.2 Sauberkeit der Verkehrsstationen	8
1.4.3 Sicherheit der Verkehrsstationen.....	8
1.5 Subjektive Wahrnehmung der persönlichen Kundenbetreuung im Zug	9
1.6 Subjektive Wahrnehmung der Fahrgastinformation und Vertrieb	9
1.6.1 Verständliche Fahrgastinformation im Zug	9
1.6.2 Preisinformation und Fahrausweiserwerb	9
2 Bewertung von Nichtleistungen nach VV § 22	10
2.1 Zugausfall.....	10
2.2 Einrichtung von Busersatzverkehr	10
2.2.1 Grundsätze	10
2.2.2 Busnotverkehr (BNV).....	11
2.2.3 Schienenersatzverkehr (SEV)	12
Fahrzeuge	13
2.3 Zuschuss für die Erbringung von Ersatzleistungen (länderübergreifend)....	14
2.4 Zuschuss für Ersatzleistungen Hamburg Hbf – Hamburg Bergedorf	15
3 Bewertung weiterer Minderungsfälle.....	16
3.1 Zugbegleitung und Sicherheitsbestreifung der Züge.....	16
3.2 Busersatzleistungen.....	16

Anhänge

Teil I Methodik der Qualitätsmessung und -bewertung nach VV § 7

Teil II Fragebogen Kundenzufriedenheit

1 Qualitätsbewertungssystem nach ☞ VV § 7 Abs. 2 i. V. m. § 23 Abs. 2 bis 4

1.1 Vorbemerkung

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

1. Die Qualität des Verkehrsangebotes des EVU wird durch objektive und subjektive Messverfahren im Rahmen einer jährlichen Kundenzufriedenheitsanalyse erfasst und bewertet. Im objektiven Messverfahren wird die Pünktlichkeit erhoben, deren Messung und Bewertung im Kapitel 2 und im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 6)** geregelt ist. Die subjektiven Messungen bilden auf Basis von Kundenbefragungen jährlich die Zufriedenheit der Fahrgäste ab. Die Methodik der subjektiven Messung und Bewertung ist im ☞ **Anhang Teil I** erläutert, mit Beispielberechnungen hinterlegt und wird im gegenseitigen Einvernehmen fortgeschrieben. Der aktuell angewandte Fragebogen zur Kundenzufriedenheit ist im ☞ **Anhang Teil II** abgebildet.
2. Neben der Zufriedenheit der Fahrgäste wird auch die Wichtigkeit der Qualitätskriterien in der Kundenbefragung ermittelt. Hieraus ergibt sich die Umlage des maximalen Minderungsbetrages p. a. auf die einzelnen bewertbaren Kriterien (☞ **Anhang Teil I**). Es werden jeweils die Werte aus der Befragung der Kunden zur Wichtigkeit des zu bewertenden Jahres zugrunde gelegt. Für das Berechnungsbeispiel im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 2)** werden die fünf wichtigsten Kriterien, die im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse für den Bestandsbetreiber DB Regio AG in den Jahren 2015 bis 2019 als Mittelwert ermittelt wurden, auf den maximalen Minderungsbetrag im **Jahr 2027** umgelegt.
3. Für die Durchführung der Kundenbefragung ziehen die Vertragspartner fachkundige Dritte (z. B. Marktforschungsinstitut) hinzu. Die Finanzierung und Umsetzung der subjektiven Messungen erfolgt durch die VMV.
4. Das EVU lädt die Pünktlichkeitsdaten in der von der VMV vorgegebenen elektronischen Form auf den von der VMV bereitgestellten FTP-Server hoch, von dem aus das System der VMV die Daten abrufen und importiert (☞ **VV Anlage 3, Punkt 3**).
5. Die VMV und das EVU haben das Recht, ergänzende Kontrollen zur Analyse und Beseitigung der beanstandeten Qualitätsmängel zu veranlassen. Die konkreten Maßnahmen werden im Einzelfall abgestimmt. Die Vertragspartner verfolgen dabei das Ziel, Qualitätsmängel im Interesse der Reisenden zeitnah zu beseitigen.

6. Aus der Kundenbefragung ergeben sich jährlich die IST – Werte (erreichte Zufriedenheit mit den einzelnen Qualitätskriterien). Diese werden mit den von der VMV vorgegebenen Qualitätsstandards (Bewertungsbasis) verglichen. Die Bewertungsbasis ist im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 3)** aufgeführt. Führt dieser Vergleich zu Abweichungen von der Bewertungsbasis um mehr als 0,1 (Toleranzspanne), ergibt sich ein Minderungsbetrag, der bis zu einem Maximalbetrag anfällt. Der Maximalbetrag wird entsprechend ☞ **Anhang Teil I (Punkt 2)** ermittelt und wird fällig, wenn Abweichungen von der Bewertungsbasis von 1,0 und mehr auftreten.

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

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

Mathematische Formel:

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

Die Summe aller Minderungsbeträge je Qualitätskriterium einschließlich der Pünktlichkeit wird vom finanziellen Zuschuss für das zu betrachtende Jahr abgezogen. Eine Beispielrechnung ist im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 7)** enthalten. Für die abschließende Bemessung des Minderungsbetrages gilt jeweils der in ☞ **VV § 23 Abs. 3 und 4** festgelegte maximale Minderungsbetrag. Für das Jahr 2027 gilt der Betrag einschließlich dem Rumpfbetrag ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2026.

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

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

1.2 Pünktlichkeit und Anschlusssicherung

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

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

Die Pünktlichkeit der Nahverkehrszüge ist zugenau an den folgenden Messstellen zu erfassen:

**Hamburg Hbf, Hamburg-Bergedorf, Büchen, Hagenow Land,
Schwerin Hbf, Bad Kleinen, Bützow, Rostock Hbf, Grevesmühlen (ab BS L),
Lübeck Hbf (ab BS L)**

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

Eine manuelle Erfassung der Pünktlichkeitsdaten wird nicht akzeptiert. Die Daten sind elektronisch, wahlweise durch den Infrastrukturbetreiber oder vollautomatisch in den Fahrzeugen über den Bordrechner mittels GPS-Komponenten, zu erfassen. Darüber hinaus ist bei Beeinträchtigungen der regulär festgelegten Messstellen in begründeten Ausnahmefällen (z. B. bei Baumaßnahmen) eine alternative Erfassung zulässig, wenn vorab die Zustimmung der VMV eingeholt wird.

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

Die Länder Schleswig-Holstein und Hamburg können für ihren Zuständigkeitsbereich vom EVU zusätzlich auch eine direkte Datenlieferung verlangen. Die Umsetzung wird im Einzelfall über die VMV vereinbart (zum Beispiel per E-Mail).

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

Der Pünktlichkeitsgrad der Linien errechnet sich wie folgt:

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

Die VMV legt auf dieser Basis die vom EVU jährlich zu erreichende Ankunftspünktlichkeit auf **95,0 %**, für die gesamte Vertragslaufzeit fest.

Liegt die erreichte jährliche Pünktlichkeit unter der Bewertungsbasis von 95,0 %, wird je 0,1 % Abweichung ein Minderungsbetrag fällig.

Dieser Betrag ergibt sich aus der jeweils aktuellen Kundenbefragung zur Wichtigkeit der Pünktlichkeit sowie dem jährlichen Sockelbetrag der Pünktlichkeit entsprechend ☞ **Anhang Teil I (Punkt 2)**. Bei Unterschreitung der Pünktlichkeit von **91,0 %** (Kapungsgrenze) wird der maximale Minderungsbetrag mehrstufig fällig (zwei Sprungbeträge).

Liegt die erreichte jährliche Pünktlichkeit über der Bonusgrenze von 97,0 %, wird je 0,1 % Abweichung ein Bonusbetrag mehrstufig geleistet (zwei Bonusbeträge gemäß Anh. Teil I, Punkt...).

Um einer Entwertung der in Anh. Teil I genannten Malus- und Bonusbeträge entgegenzuwirken, werden diese ab **BS L** wertgesichert (☞ **VV § 23 Abs. 3 und 4**).

Die Pünktlichkeitsauswertung wird dem EVU zur Verfügung gestellt.

Entsprechende Beispiele zur Berechnung von Malus und Bonus sind im ☞ **Anhang Teil I (Punkt 6)** aufgeführt.


1.3 Subjektive Wahrnehmung der Fahrzeugqualität

1.3.1 Komfort und Ausstattung der Fahrzeuge


Das EVU setzt die in der ☞ **VV Anlage 4** dargestellten Fahrzeuge ein. Das Ausstattungsniveau und die angebotene Verfügbarkeit der Fahrzeuge sind über die gesamte Laufzeit aufrecht zu erhalten.

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

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

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

1.3.2 Sauberkeit der Fahrzeuge

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

1.3.3 Sicherheitsempfinden im Zug

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

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



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

1.4 Subjektive Wahrnehmung der Verkehrsstationen

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

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

1.4.1 Komfort und Ausstattung der Verkehrsstationen

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


1.4.2 Sauberkeit der Verkehrsstationen

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

- Boden (einschließlich Bewuchs), Wände, Glasflächen und Toiletten,
- Abfallbehälter (in ausreichender Zahl und gut sichtbar bereitgestellt),
- Sitze,
- Gleisbett,
- Beschilderung,
- Vitrinen für Fahrplaninformationen.

Das EVU vereinbart mit dem Infrastrukturbetreiber, dass Schäden wie folgt beseitigt werden:


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

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

1.4.3 Sicherheit der Verkehrsstationen


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

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

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

1.5 Subjektive Wahrnehmung der persönlichen Kundenbetreuung im Zug

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


Die subjektive Bewertung der persönlichen Betreuung durch das Personal im Fahrzeug erfolgt im Rahmen der Kundenzufriedenheitsanalyse nach  **Anhang Teil I** durch den Fahrgast.


Mehrqualitäten laut Angebot werden mit Zuschlag Vertragsbestandteil:
(Angebotsaussagen, soweit vorliegend, Anlage wird ggf. nach Zuschlagserteilung ergänzt)

- ...
- ...

1.6 Subjektive Wahrnehmung der Fahrgastinformation und Vertrieb

1.6.1 Verständliche Fahrgastinformation im Zug

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

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

1.6.2 Preisinformation und Fahrausweiserwerb

Dem Fahrgast muss die Möglichkeit zum Erwerb eines Fahrausweises gegeben sein. Das EVU hat die geforderten Vertriebswege zu gewährleisten. Einzelheiten sowie

Vorgaben zu Reparaturfristen von Fahrkartenautomaten und Entwertern regeln
☞ **LB Punkt 4.5** sowie die ☞ **VV Anlage 6**.

Für die Zufriedenheit des Fahrgastes ist maßgebend, dass er auf möglichst einfache, komfortable Art und Weise Zugang zum SPNV findet. Verständliche Informationen über Tarifbestimmungen und zum Erwerb des Fahrausweises, klare Preisinformationen und eine Fahrplanauskunft in transparenter Form tragen zur subjektiven Zufriedenheit des Fahrgastes bei.

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

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

2.1 Zugausfall

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

- eine planmäßige Leistung ganz oder teilweise nicht erbracht wurde,
- der Zug in oder nach der fahrplanmäßigen Fahrlage des Folgezuges verkehrt. Wenn das fahrplanmäßige Intervall zum Folgezug mehr als 30 (Abschnitt Büchen - Hamburg) bzw. 60 Minuten beträgt, gilt ein Zug auch dann als ausgefallen, wenn die Verspätung an einem Messpunkt 30 bzw. 60 Minuten oder mehr beträgt. In diesem Fall gilt die restliche Strecke ab dem erstmaligen Erreichen dieser Verspätung als Ausfall.

Die Reduzierung des Zuschusses für Zugausfälle regelt ☞ **VV § 22**.

2.2 Einrichtung von Busersatzverkehr

2.2.1 Grundsätze

Kann das EVU einzelne Zugleistungen z.B. wegen Streckensperrungen, Baumaßnahmen oder Zug- oder Fahrzeugausfällen nicht erbringen, müssen Ersatzleistungen nach Maßgabe der nachfolgenden Regelungen so schnell wie möglich, spätestens jedoch **eine Stunde** nach Auftreten des jeweiligen Ereignisses aufgenommen werden. Das EVU ist somit bei Zugausfällen mit Ausnahme von Sonderregelungen für den Abschnitt Hamburg Hbf – Hamburg Bergedorf (siehe Punkt 2.2.3 - SEV länderspezifische Regelung nach b) zur Organisation eines Busersatzverkehrs (BEV) verpflichtet, soweit kein Reservezug gestellt werden kann.

Innerhalb des Verkehrsverbundes Warnow (VVW) sind die SPNV-Kunden im Falle von Zugausfällen zusätzlich auf die bestehenden Verkehrsangebote des VVW zu verweisen. Der VVW ist bei der Organisation von BEV im Verbundraum immer einzubeziehen.

Entsprechende Verbundpflichten für den Ersatzverkehr gelten in allen Verbänden ergänzend, soweit sie nicht den Regelungen dieses Verkehrsvertrages widersprechen.

Der BEV muss sich an dem ursprünglichen Fahrplan orientieren und darf nur Haltestellen des ausgefallenen Zuglaufes bedienen. Dies gilt nicht, soweit nach Punkt 2.2.3, Fall b) auf SEV/BNV der S-Bahn Hamburg verwiesen wird.

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

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

Die Umsetzung der Ausgangsanforderungen ist mit dem Auftraggeber abzustimmen und spätestens drei Monate vor Betriebsaufnahme in der jeweiligen Betriebsstufe BS B bzw. BS L abzuschließen.

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

2.2.2 Busnotverkehr (BNV)

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

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

Informationen an den Verkehrsstationen/betroffene Züge

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

BNV-Fahrzeuge

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

Weitere Ausgestaltung des BNV

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

Die Aktivierung von BNV einschließlich der Überleitung in den SEV erfolgt eigenverantwortlich durch das EVU, soweit es sich nicht um Unterbrechungen des Streckenabschnittes Hamburg Hbf – Hamburg-Bergedorf handelt. Notfallpläne sind mit dem Auftraggeber abzustimmen bzw. für den Abschnitt Hamburg Hbf – Hamburg-Bergedorf mit der S-Bahn Hamburg. Meldepflichten sind entsprechend ☞ **VV Anlage 3** zu erfüllen.

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

2.2.3 Schienenersatzverkehr (SEV)

SEV wird aufgrund von längerfristig vorhersehbaren Zugausfällen, z. B. in Folge von Baumaßnahmen, planmäßig eingerichtet.

Solche Ersatzleistungen bedürfen vor Einrichtung der Zustimmung der jeweils betroffenen Länder:

- a) Mecklenburg-Vorpommern, Schleswig-Holstein (Abschnitt Büchen – Hamburg-Bergedorf)
Die Zustimmung ist von der VMV bzw. der NAH.SH einzuholen. Die VMV und die NAH.SH werden Fahrplanänderungen aufgrund von Bauarbeiten im Infrastrukturbereich zustimmen, sofern die reibungslose Beförderung aller Fahrgäste sichergestellt ist. Schriftliche Erklärungen nach § 6 Abs. 2 Satz 3 sind der VMV vorzulegen. Die VMV wird auf dieser Basis gegenüber dem EVU und den jeweils beteiligten Ländern handeln.
- b) Hamburg (Abschnitt Hamburg-Bergedorf-Hamburg Hbf)
Neben der Verfahrensweise nach a) ist bei Betroffenheit dieses Streckenabschnitts die Zustimmung vom HVV einzuholen und die VMV ist zu informieren. Der HVV entscheidet, inwieweit für im Abschnitt Hamburg Hbf – Hamburg Bergedorf betroffene Fahrgäste auf das parallele S-Bahnangebot zu verweisen ist. Grundsätzlich gilt:
 - Bei Streckensperrung nur der Fernbahn (RE1) wird auf die S-Bahn verwiesen.
 - Bei Streckensperrung sowohl der Fernbahn (RE1) als auch der S-Bahn wird auf den SEV/BNV unter alleiniger Regie der S-Bahn Hamburg verwiesen.


Folgende Anforderungen werden an den SEV gestellt:

Informationen an den Verkehrsstationen

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

Fahrzeuge

- zum SEV-Fahrplan informierte und ortskundige Fahrer,
- ausreichende Kapazität entsprechend Ausfallvolumen an Zugleistungen,
- gepflegtes und sauberes Fahrzeug,
- zur Barrierefreiheit ist die Beförderung mobilitätseingeschränkter Personen gemäß PBefG-Standard sicherzustellen,

- im Verhältnis zum SPNV ausreichende Transportmöglichkeiten für Rollstühle, Fahrräder und Reisegepäck,
- Fahrtzielanzeige im/am Fahrzeug mit dem Wort „Schienenersatzverkehr“ und Linienanzeige.
Beispiele: Der Zuglauf des ausgefallenen Zuges der Linie RE 1 muss am Fahrzeug von außen z. B. über Fahrtzielanzeige oder ein Schild, das von innen an der Windschutzscheibe angebracht ist, erkennbar sein,
- ist die Anzahl der zu befördernden Fahrgäste gering, kann der Ersatz auf kurzen Teilstrecken **in Ausnahmefällen** mit Taxis erfolgen, abrechnungstechnisch wird für diesen Fall  **Punkt 2.3** mit der Maßgabe angewendet, als wären – unabhängig von der Anzahl der Taxis – maximal 4 Busse eingesetzt worden.

Die Erstellung des SEV-Fahrplans unterliegt dem gleichen Prozedere wie Fahrplananpassungen im Zugverkehr gemäß § 16 VV.

2.3 Zuschuss für die Erbringung von Ersatzleistungen (länderübergreifend)

Die Zuschusszahlung für notwendige Ersatzleistungen, die als BEV (Bus/Taxi = BEV-Einheit) erbracht werden, erfolgt anstelle der Zahlung des aktuellen Zuschussatzes in Höhe des variablen Kostenanteils je nicht im SPNV erbrachten Zugkm. Für diese Ersatzleistungen bei Leistungsstörungen, werden ab Vertragsbeginn **3,00 €** je gefahrenen Buskilometer (Buskm) für eine BEV-Einheit erstattet.

Beginnend ab dem Vertragsjahr 2027 wird der Satz je gefahrenem Buskm mit 1,8 Prozentpunkten jährlich fortgeschrieben. Die Erstattungssätze für eine BEV-Einheit je Buskm stellen sich demnach wie folgt dar (Tabelle).

Vertragsjahr	jährlich 1,8% Dynamisierung
2026	3,00 €
2027	3,05 €
2028	3,10 €
2029	3,16 €
2030	3,22 €
2031	3,28 €
2032	3,34 €
2033	3,40 €
2034	3,46 €
2035	3,52 €
2036	3,58 €
2037	3,64 €
2038	3,71 €
2039	3,78 €
2040	3,85 €

Im Randjahr 2026 werden 3,00 € je Buskm für eine BEV-Einheit erstattet. Im ersten vollen Betriebsjahr 2027 erfolgt die Erstattung für eine BEV-Einheit in Höhe von 3,05 € je Buskm.

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

Insgesamt werden die BEV-Einheiten jedoch maximal bis zur Höhe des regulären Zuschusses (Summe fixe und variable Anteile sowie Infrastrukturkosten), der auf den Anteil der ausgefallenen Zugkm entfällt, bezuschusst.

Richtet das EVU für eine reguläre Zugfahrt zusätzlichen Ersatzverkehr ein (z. B. Zu- und Abbringerbusse bei Nichtbedienung einzelner Verkehrsstationen), besteht neben dem Zuschuss für die Zuggleistung ein zusätzlicher Anspruch auf Vergütung der Ersatzleistung im Einzelfall. Dieser Einzelfall bedarf bei planmäßigem Ersatzverkehr der Zustimmung der VMV.

2.4 Zuschuss für Ersatzleistungen Hamburg Hbf – Hamburg Bergedorf

Bei parallelem S-Bahn-Verkehr im Abschnitt Hamburg-Bergedorf-Hamburg Hbf ist auf diesen als Ersatzleistung anstelle von RE1-Busersatzleistungen zu verweisen, soweit dies nach Punkt 2.2.3, Fall b) verlangt wird.

Soweit nach Pkt. 2.2.3, Fall b) auf die S-Bahn oder den SEV/BNV der S-Bahn Hamburg verwiesen wird, erstatten die Länder dem EVU die ihm dafür von Dritten

berechneten Kosten des Ersatzverkehrs auf Nachweis. Die Kosten der Dritten sind auf diesem Streckenabschnitt anteilig im Verhältnis der Zugzahlen RE1 – S-Bahn pro Stunde ansatzfähig. Für den Eigenaufwand des EVU erfolgt insoweit keine Erstattung. Eine Erstattung der Kosten von Dritten erfolgt bis max. zur Höhe des variablen Zuschusses des EVU aus diesem Vertrag für die ausgefallene Leistung.

3 Bewertung weiterer Minderungsfälle

Um einer Entwertung der nachfolgend definierten Minderungsbeträge entgegenzuwirken, werden diese ab **BS B** wertgesichert (☞ **VV § 29 Abs. 10**).

3.1 Zugbegleitung und Sicherheitsbestreifung der Züge

Erbringt das EVU nicht die nach diesem Vertrag geschuldete Zugbegleitung, sind die Länder berechtigt, die Zuschussleistung in Höhe von **1,60 Euro pro Zugkm** ohne Zugbegleitung zu mindern. Dieser Minderungsbetrag pro Zugkm gilt auch, wenn und soweit das EVU im Fall des verbindlichen Angebots einer höheren Zugbegleitquote per jährlich disponierbaren Kontingent (vgl. Anschreiben, Punkt 9, Mehrqualität Q3) die zusätzlich geschuldeten Zugbegleitungen nicht erbringt.

Erbringt das EVU nicht die nach diesem Vertrag geschuldete Begleitung mit Sicherheitspersonal, sind die Länder berechtigt, die Zuschussleistung in Höhe von **0,80 Euro pro Zugkm** ohne Zugbegleitung mit Sicherheitspersonal zu mindern.

3.2 Busersatzleistungen

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

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