

Landkreis Coburg

Vorabbekanntmachung Regionalbusverkehr

Ergänzendes Dokument im Rahmen der Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gemäß § 8a Abs. 2 i. V. m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz

13. September 2024

Landkreis Coburg

Vorabbekanntmachung Regionalbusverkehr

Ergänzendes Dokument im Rahmen der Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gemäß § 8a Abs. 2 i. V. m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz

Aufgabenträger:

Landratsamt Coburg

Lauterer Straße 60
96450 Coburg

Coburg, 13. September 2024

Inhalt:

1	Erläuterungen zum Dokument.....	1
2	Leistungsumfang und Leistungsänderungen.....	2
2.1	Linienbündel	2
2.2	Fahrpläne	3
2.3	Anforderungen an die Durchführung des Linienbedarfsverkehrs	4
2.1	Angebotsänderungen	6
2.2	Abweichende Fahrplangestaltung zu Ferienbeginn und -ende.....	7
2.3	Duldung von anderen Verkehren.....	7
3	Anforderungen Fahrzeuge.....	8
3.1	Sauberkeit	9
3.2	Barrierefreiheit	9
3.3	Platzangebot	9
3.4	Bedarfsverkehr (Rufbus).....	10
3.5	Digitale Fahrgastinformation	10
3.6	Haltewunschtasten.....	10
3.7	Busdesign und -kennzeichnung.....	10
3.8	Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern	11
3.9	Fahrplandatenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern	12
3.10	Bayern-WLAN.....	13
3.11	Datenlieferung für Dynamische Fahrgastinformation an Haltestellen ..	14
4	Haltestellen	15
4.1	Haltestellenschilder	15
4.2	Mobile Haltestelleneinrichtungen.....	16
4.3	Fahrplankästen.....	16
4.4	Regelmäßige Kontrolle, Beseitigung von Schäden	17
5	Fahrpersonal.....	18
6	Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen	21
6.1	Tarifanwendung und Verbundintegration.....	21
6.2	Elektronischer Fahrscheindrucker/ Sortiment.....	21
6.3	Entwerter	22
6.4	Verbundpassausstellung	23
6.5	Fahrausweiskontrollen	23

6.6	Vertriebsanreizregelung	23
6.7	eTicketing	24
7	Durchführung der Verkehrsleistung	26
7.1	Betriebsstätte/ Betriebsleitstelle	26
7.2	Beschwerdemanagement	26
7.3	Anschlüsse	27
7.4	Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement	27
7.5	Fundsachen.....	29
7.6	Fahrgastzählungen.....	29

Anlage 1	Fahrpläne
Anlage 2	Anforderungen an die Fahrzeuge
Anlage 3.1	Vorgaben VGN-Busdesign allgemein
Anlage 3.2	Vorgabe Busdesign im Landkreis Coburg
Anlage 3.3	Fahrgastinfo über Monitore im Fahrzeug
Anlage 4	Haltestellenausstattung im VGN
Anlage 5	VGN-Assoziierungsvertrag mit Anlagen 1 – 6
Anlage 6	Aufbau und Prüfmerkmale VGN-Fahrausweise
Anlage 7	Anforderungen an die elektronische Kontrolle und Vertrieb von eTickets
Anlage 8.1	Datenüberlassungsvertrag
Anlage 8.2	Technischer Anhang zum Datenüberlassungsvertrag für DEFAS Bayern
Anlage 8.3	Anforderungen für die Übermittlung von Fahrplandaten an VGN und BEG (DEFAS FGI Bayern)
Anlage 9	Tarifzonenplan der Linienbündel

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

1 Erläuterungen zum Dokument

Der Landkreis Coburg beabsichtigt, mit Wirkung zum **01.09.2026** für den gesamten Regionalbusverkehr im Landkreis die wettbewerbliche Vergabe von öffentlichen Dienstleistungsaufträgen (ÖDA) von öffentlichen Personenverkehrsdiensten vorzunehmen.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat der Landkreis Coburg als Aufgabenträger eine **Vorabbekanntmachung** für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorabbekanntmachung definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorabbekanntmachung fest, dass die Vergabe der Linienverkehre in **zwei Linienbündeln** jeweils als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Des Weiteren sind innerhalb der Linienbündel flexible Verkehre (Rufbus) zu erbringen (siehe Nr. 2.1 des Dokuments).

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

Das nachstehende Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3–5 PBefG. Weitere Hinweise zur genehmigungsrechtlichen Bedeutung der in diesem ergänzenden Dokument beschriebenen Anforderungen finden sich in Abschnitt 2.1.4) der vorgenannten Veröffentlichung.

Zu den Fristen für eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge wird auf die Angaben in der Vorabbekanntmachung im Abschnitt 2.1.4) unter Punkt B verwiesen.

Die Einhaltung der im ergänzenden Dokument vorgegeben Fahrpläne sowie der festgelegten Qualitätsstandards ist vom Verkehrsunternehmen, welche den Verkehr eigenwirtschaftlich erbringen möchten, vollständig und über die gesamte Genehmigungslaufzeit ohne Zuschüsse des Aufgabenträgers zu gewährleisten.

2 Leistungsumfang und Leistungsänderungen

2.1 Linienbündel

Die zur beabsichtigten Vergabe anstehenden Verkehrsleistungen sind in zwei Linienbündeln zusammengefasst.

Linienbündel „West“: Lautertal – Meeder – Bad Rodach – Weitramsdorf – Ahorn – Niederfüllbach – Untersiemau – Großheirath – Itzgrund – Seßlach	
Linie	Linienführung
1451	Coburg – Seßlach
1465	Coburg – Meeder – Bad Rodach
1468	Coburg – Rottenbach
1469	Coburg – Itzgrund/ Lichtenfels
Linienbündel „Ost“: Dörfles-Esbach – Rödentel – Neustadt b. Coburg – Sonnefeld – Weidhausen bei Coburg – Ebersdorf b. Coburg – Grub a. Forst	
Linie	Linienführung
1452	Coburg – Rödentel – Neustadt b. Coburg – Sonneberg
1454	Coburg – Ebersdorf – Sonnefeld – Weidhausen – Mitwitz – Kronach
1467	Coburg – Großgarnstadt – Sonnefeld
1475	Rödentel – Fechheim – Neustadt b. Coburg
1478	Sonnefeld – Mitwitz – Neustadt b. Coburg
1479	Weidhausen – Sonnefeld – Großgarnstadt – Neustadt b. Coburg
1485	Rufbus Neustadt - Haarbrücken - Ketschenbach - Bergdörfer
1486	Rufbus Meilschnitz - Wildenheid - Neustadt

Den interessierten Verkehrsunternehmen wird empfohlen, sich vorab intensiv mit den betrieblichen und verkehrlichen Bedingungen vor Ort vertraut zu machen. Der Landkreis Coburg übernimmt keine Garantie, dass die Straßen der Linienführungen mit den vom Verkehrsunternehmen vorgesehenen Bussen durchgängig befahrbar sind. Für Straßen und Brücken, die aktuell ausschließlich für den Linienverkehr freigegeben sind, ist eine Genehmigung zur Befahrung bei der jeweiligen Gemeinde einzuholen.

2.2 Fahrpläne

Die Fahrpläne zu den oben genannten Linien sind in der Anlage 1 dargestellt. Die Abfahrtszeiten, der Linienweg und die Bedienung der vorgegebenen Haltestellen sind zwingend einzuhalten. Das Fahrplanangebot ist als Mindestangebot zu verstehen, von dem nach oben (d. h. mit zusätzlichen Fahrtangeboten) abgewichen werden darf. Alle Fahrten sind als fester Verkehr zu verstehen (d. h. ohne Anmeldeerfordernis), mit Ausnahme von Fahrten flexibler Verkehrsformen (z.B. Rufbus), die im Fahrplan entsprechend ausgewiesen sind.

Der Aufgabenträger übernimmt im Falle einer eigenwirtschaftlichen Genehmigung keine Garantie, dass die im Fahrplan angegebenen Fahrten sowie die dort hinterlegten Gefäßgrößen in der gesamten Laufzeit der Genehmigung für die Erfüllung des öffentlichen Verkehrsinteresses ausreichend sein werden. Das Verkehrsunternehmen hat bei steigendem Beförderungsbedarf (z. B. in Folge der Veränderung von Schulstandorten) die Beförderungspflicht umfassend abzusichern.

Linienfahrten können zur Kapazitätssicherung auch mit zwei oder mehr Fahrzeugen (z. B. zwei Standardlinienbussen statt eines vorgegebenen Gelenkbusses) durchgeführt werden.

Der Landkreis Coburg beabsichtigt, einzelne der zum 01.09.2026 zur Vergabe anstehenden Linien nur bis zum 01.11.2029 zu vergeben oder ggf. einen späteren Zeitpunkt vor dem 31.08.2036 zu beenden. Hintergrund ist das Vorhaben, Stadt- und Regionalverkehr optimal zu verknüpfen und Linien des Stadtverkehrs Coburg als „**Stadt-Umland-Verkehr**“ über das jetzige Bedienungsgebiet des Stadtverkehrs hinaus weiter zu verlängern. Die Terminierung auf den 01.11.2029 hängt mit dem Neubau des gemeinsamen Klinikums von Stadt- und Landkreis zusammen. Der neue Standort liegt in der Peripherie der Stadt und verfügt noch über keine Anbindung.

Folgende Linien sind von Änderungen zum 01.11.2029 betroffen:

- Linie 1468: Coburg – Rottenbach (Linie wird auf Einzelfahrten reduziert; Korridor wird von Stadtbuslinie Coburg übernommen)
- Linie 1451: Coburg Seßlach (Linie wird auf Einzelfahrten reduziert; Korridor wird von neuer Linie 1453 Coburg – Ahorn – Tambach - Seßlach übernommen)
- Linie 1454: Coburg – Ebersdorf – Sonnefeld – Weidhausen – Mitwitz – Kronach
- Linie 1453: Coburg – Ahorn – Tambach – Seßlach

Die Linie 1454 ist ein Gemeinschaftsprojekt der beiden Landkreise Kronach und Coburg. Es gibt zwei parallele Genehmigungen und auch ab 01.09.2026 wird der Verkehr weiterhin von den beauftragten Verkehrsunternehmen beider Landkreise unabhängig voneinander durchgeführt. Die vorliegenden Fahrpläne beinhalten nur den Anteil des Landkreises Coburg an der Linie 1454, der vom zukünftigen Auftragnehmer zu erbringen ist. [Änderung vom 08.11.2024]

2.3 Anforderungen an die Durchführung flexibler Verkehrsformen

Bei Fahrten von flexiblen Verkehrsformen (Rufbus-Fahrten - RBU-Fahrten) handelt es sich um einen bedarfsgesteuerten Verkehr, der durch folgende Merkmale gekennzeichnet ist:

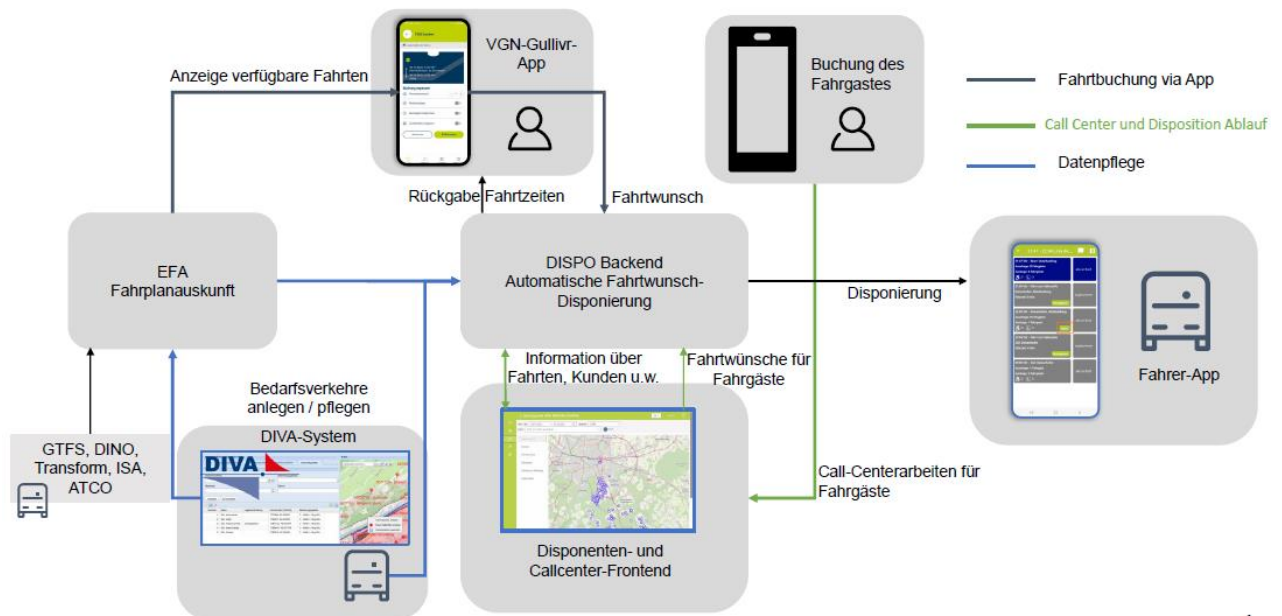
- Eine Bedienung ist nur nach vorheriger Anmeldung (mindestens 60 Minuten vor Abfahrt, Fahrten vor 8 Uhr morgens sind am Vortag bis 18 Uhr anzumelden) durch den Fahrgast möglich. Vom Verkehrsunternehmen sind im Falle einer eigenwirtschaftlichen Verkehrserbringung die telefonische Fahrtanmeldung und die Disposition abzusichern.
- Ein- und Ausstieg besteht nur an den festgelegten Haltestellen, Ausnahmen bedürfen der Zustimmung des Fahrpersonals (vgl. § 4 VGN-Beförderungsbedingungen).

Sicherzustellen ist die Möglichkeit zur Durchführung einer Fahrt bei Anmeldung bis mindestens 60 Minuten vor der Abfahrt an der gewünschten AbfahrtsHaltestelle.

Das Verkehrsunternehmen hat mit – entsprechender Fahrzeugdisposition und einer ausreichenden Fahrzeugreserve – auch die Beförderung von größeren Gruppen sicherzustellen. Eine Abweisung von Gruppen bei der Fahrtanmeldung ist nicht zulässig.

Im VGN besteht eine verbundweit digitale Dispositionszentrale, die für alle Bedarfsverkehre (Rufbus-, AST- oder On-Demand-Verkehre) Anmeldungen der Fahrgäste über verschiedene Kundenschnittstellen entgegennimmt, optimierte Fahrtrouten disponiert und die entsprechenden Fahraufträge an das jeweilige Verkehrsunternehmen übermittelt. Die digitale Dispositionszentrale besteht aus verschiedenen Komponenten: dem Hintergrundsystem (Backend), dem Disponenten- und Callcenter-Frontend (Frontend), der VGN-Gullivr-App (Fahrgast-App) sowie der Fahrer-App. Im folgenden Schaubild wird die Funktionsweise der verschiedenen Komponenten der digitalen Dispositionszentrale dargestellt.

SCHAUBILD ZU WICHTIGSTEN SYSTEMKOMPONENTEN ZUR VGN-DISPOSITIONSZENTRALE



1

Diese Buchungsmöglichkeit beinhaltet die digitale Buchung in der VGN-App bzw. in der VGN-Fahrplanauskunft auf der VGN-Homepage. Die Buchung wird elektronisch erfasst und der Fahrtwunsch an das Verkehrsunternehmen weitergegeben. Dieser Fahrtwunsch muss vom Verkehrsunternehmen in der entsprechend zur Verfügung gestellten Fahrer-App bestätigt werden.

Dem Verkehrsunternehmen wird vom Aufgabenträger ein Zugang zu den für ihn relevanten Funktionen der digitalen Dispositions-Zentrale eingerichtet. Die Verwendung der digitalen Dispositions-Zentrale ist für das Verkehrsunternehmen verpflichtend.

Im Falle eines eigenwirtschaftlichen Antrages erklärt sich der Antragsteller bereit, auf Veranlassung des Aufgabenträgers Landkreis Coburg, ggf. auch zu einem späteren Zeitpunkt, die Bestellannahme der Rufbusfahrten auf eine zentrale VGN-Dispositions-Zentrale zu übertragen.

Das Verkehrsunternehmen gewährleistet in diesem Falle die unverzügliche Übermittlung (nach Bekanntgabe) dispositionsrelevanter Daten an die oben erwähnte Zentrale und ist schon bei deren Aufbau zu einem regelmäßigen Informationsaustausch mit allen Beteiligten bereit.

Im Rufbus-Verkehr ist eine Dauerbestellung von Fahrten durch die Fahrgäste zu ermöglichen.

Der Fahrzeugeinsatz ist so zu bemessen, dass alle Fahrgäste nach den Bestimmungen der Vorgaben für die Kapazitätsgröße der Gefäße befördert werden können. Vom Verkehrsunternehmen können Linienbusse für den Rufbus-Verkehr eingesetzt werden. Weitere Informationen zu den Fahrzeuganforderungen bei Rufbussen unter Nr. 3.4.

Der Aufgabenträger beabsichtigt, bei der wettbewerblichen Vergabe des Öffentlichen Dienstleistungsauftrages die Durchführung von Rufbus-Leistungen durch Subunternehmer (beispielsweise Taxi-Unternehmen) zuzulassen. Die Subunternehmer können in diesem Fall eigene Fahrzeuge einsetzen oder auf Fahrzeuge aus dem eigenen Fuhrpark des Verkehrsunternehmens zurückgreifen (sofern die gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden). Es wird im Hinblick auf den Einsatz von Subunternehmern ausdrücklich auf die besonderen Qualitätsanforderungen für Fahrzeuge im Bedarfsverkehr, wie Anforderungen an die Barrierefreiheit und die Vorgabe eines einheitlichen Landkreis-Designs, hingewiesen (vgl. Nr. 3.4 des ergänzenden Dokuments).

2.1 Angebotsänderungen

Der ÖDA wird Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot innerhalb des im ÖDA bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und an Beschlüsse des Landkreises Coburg als zuständige Behörde sowie an andere veränderte Umstände (wie z. B. technische Entwicklungen, Belange des Umwelt- und Klimaschutzes) anzupassen ist. Die Änderungsrechte beziehen sich auf Art und Umfang sowie Qualität der Verkehrsdienste und auf Beförderungstarife. Dadurch können sich Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots, hinsichtlich der Form der Bedienung (Linienverkehr oder flexibler Verkehrsformen) oder hinsichtlich weiterer Aspekte wie z. B. Fahrzeug- und anderer Qualitätsstandards ergeben. Demzufolge können sich die Linien ändern, neue Linien hinzukommen oder heutige Linien wegfallen. Die vom ÖDA erfasste Verkehrsmenge kann sich dabei reduzieren oder erweitern. Die Leistungsänderungen können auch zusätzliche Fahrten bzw. Verstärkerfahrten beinhalten. Erwartet wird die hierfür erforderliche Flexibilität des Unternehmens bei der Fahrplangestaltung.

Die Entwicklung der Schülerzahlen ist umfassend zu berücksichtigen. Es wird in diesem Zusammenhang ausdrücklich darauf hingewiesen, dass mit der Umstellung von G8 auf G9 an den bayerischen Gymnasien ab Schuljahr 2025/26 wieder eine 13. Jahrgangsstufe, und damit eine Jahrgangsstufe mehr, vorhanden sein wird, was absehbar zu merklich erhöhten Schülerzahlen führen wird.

Die Sicherstellung des Schülerverkehrs ist jederzeit zu gewährleisten. Lediglich jetzt nicht vorhersehbare Entwicklungen, insbesondere über Standorte der Schulen, deren Unterrichtszeiten (z. B. auch Umstellung auf Ganztagschule) oder deutlich veränderte Schülerzahlen oder andere nicht vorhersehbare Umstände können ein Abweichen vom Angebotsumfang nach unten rechtfertigen, aber auch eine Ausweitung des Angebots erfordern.

2.2 Abweichende Fahrplangestaltung zu Ferienbeginn und -ende

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

Hierzu kann das Verkehrsunternehmen in Abstimmung mit den betroffenen Schulen die Durchführung von Fahrten hinsichtlich ihrer Fahrtlage und Kapazität den Notwendigkeiten der Schülerbeförderung anpassen. Die abgestimmten Fahrpläne sind auch im Falle eigenwirtschaftlicher Verkehre dem Aufgabenträger zur Kenntnis vorzulegen. Die Abweichungen vom Regelfahrplan sind in den zu genehmigenden Fahrplänen entsprechend zu kennzeichnen.

2.3 Duldung von anderen Verkehren

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

3 Anforderungen Fahrzeuge

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

Der Aufgabenträger beabsichtigt, für die wettbewerbliche Vergabe der Verkehrsleistungen den Einsatz von Bussen der Klasse M3 Klasse II vorzugeben.

Für alle Fahrzeuge (auch für Verstärkerfahrten bzw. Ersatzfahrzeuge) werden für die Verkehrsdurchführung folgende Anforderungen formuliert:

- Alle Fahrzeuge müssen mit den Steh- und Sitzplätzen haftpflichtversichert sein.
- Die nach der StVZO vorgeschriebenen Untersuchungen sind fristgerecht durchzuführen.
- Die Verkehrsleistung muss mit Fahrzeugen erbracht werden, welche zwingend die in Anlage 2 beschriebenen Anforderungen erfüllen (Hinweis: als Verstärkerfahrzeuge dürfen auch Reisebusse eingesetzt werden). Die eingesetzten Fahrzeuge dürfen nicht über ein WC verfügen.
- Die Ausstattung der Fahrzeuge ist den Straßen- und Witterungsverhältnissen anzupassen. Spätestens zum 1. November und bis mindestens 30. April sind daher Winterreifen zur umfassenden Sicherstellung der Verkehrsdurchführung im Winter auszustatten. (Ganzjahresreifen entsprechen ausdrücklich nicht dieser Anforderung).
- Fahrzeuge, deren Abmessungen über den Werten eines Standardlinienbusses liegen, dürfen nur dann eingesetzt werden, wenn eine ordnungs- und fahrplanmäßige Befahrung der Strecken vom Verkehrsunternehmen gewährleistet werden kann.
- Die Temperatur in den Fahrzeugen ist der Witterung entsprechend für die Fahrgäste angenehm anzupassen.
- Lackierungen, Außen- oder Innenaufkleber sowie die vorgeschriebenen Informationen müssen beim täglichen Betriebsbeginn schadfrei und gut leserlich sein. Rostspuren an sichtbaren Stellen sind zu beseitigen, stumpfe, ausgebliehene Lackstellen auszubessern.

Die VGN-weit gültigen Qualitätsstandards sind im VGN-Assoziierungsvertrag (dortige Anlagen 1 bis 6) u. a. für den Bereich der Fahrzeuge definiert und als Anlage 5 diesem Dokument beigelegt. Sie gelten im Rahmen dieser Vorabbekanntmachung als Mindestkriterien, die keinesfalls unterschritten werden dürfen.

Die detaillierten Anforderungen an Qualität und Ausstattung der vom Verkehrsunternehmen ausreichend dimensionierten einzusetzenden Fahrzeuge sind in Anlage 2 zu diesem Dokument aufgeführt.

3.1 Sauberkeit

Die Reinigung der Fahrzeuge liegt im Aufgabenbereich des Verkehrsunternehmens. Täglich müssen die eingesetzten Fahrzeuge vor Dienstbeginn innen frei von Müll, Schmierereien und Zerkratzungen, Feuchtigkeit auf Böden sowie klebrigen Rückständen oder abfärbenden Mitteln sein. Die Scheiben müssen von innen und von außen sauber, gleichmäßig durchsichtig sowie frei von Fremdaufklebern oder Vandalismusschäden sein.

Bei gravierenden Verunreinigungen im Fahrzeuginnenraum während der Verkehrsdurchführung (z. B. bei Schneematsch) müssen diese so bald wie möglich (z. B. bei kurzer Standzeit) beseitigt werden. Entsprechende Hilfsmittel sind dafür vorzuhalten. Sollten Verunreinigungen das Betreten des Fahrzeuges oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, sowie grober Müll (z. B. Getränkebehälter, Papier) im Fahrzeug liegen, so sind diese innerhalb von 30 Minuten bzw. sobald dies möglich ist zu beseitigen.

Ausgesprochen grobe Verunreinigungen im Innenraum (z. B. Urin, Erbrochenes) sind unverzüglich zu reinigen, bzw. das Fahrzeug auszuwechseln.

3.2 Barrierefreiheit

Für die Fahrten im Linienverkehr sind Fahrzeuge in Low-Entry- oder Niederflurbauweise der Kategorie A (siehe Anlage 2) einzusetzen.

Sollten Fahrzeuge der Kategorie B eingesetzt werden, welche nicht zwingend den Vorgaben der Barrierefreiheit entsprechen müssen, muss alternativ innerhalb von 30 Minuten (vorher/ nachher) eine Fahrt mit einem barrierefreien Fahrzeug angeboten werden.

Zur Kundeninformation sind die entsprechenden Piktogramme am Fahrzeug anzubringen.

3.3 Platzangebot

Das Verkehrsunternehmen hat ein ausreichendes Platzangebot sicherzustellen. Dafür sind entsprechende Mindestkapazitäten der einzusetzenden Fahrzeuge vorzusehen. Die Dimensionierung des Platzangebotes (Sitz- und Stehplätze) ist an der zu erwartenden Fahrgastmenge (z. B. im Schülerverkehr an den ausgegebenen Schülerfahrausweisen) auszurichten. Ziel ist die Ausstattung der Fahrzeuge mit möglichst hoher Sitzplatzanzahl unter Beachtung ausreichender Bequemlichkeit und den vorgegebenen Stellflächen für die Barrierefreiheit.

Sollte sich die Fahrgastnachfrage verändern, hat das Verkehrsunternehmen dies zu berücksichtigen und eine Anpassung der Kapazitäten vorzunehmen. Zu beachten sind die Vorgaben im Nahverkehrsplans für Stadt und Landkreis Coburg (Juli 2015) im Kapitel 11.2: *„Wenn 80% der zu befördernden Schüler in einem Bus länger als 10 Minuten unterwegs sind, ist höchstens eine Auslastung von 75% der im Fahrzeugschein ausgewiesenen Stehplatzkapazitäten zulässig.“*

3.4 Flexible Verkehrsform (Rufbus)

Auf Fahrten des Rufbusses sind PKW, Großraum-PKW oder Kleinbusse vorzusehen.

Im jeweiligen Linienbündel ist für die Rufbus-Fahrten mindestens ein Fahrzeug vorzuhalten, welche die Mitnahme von Rollstuhlnutzenden aufrecht sitzend im Rollstuhl ermöglichen.

Bei einer Anmeldung von größeren Gruppen ist deren Beförderung zu gewährleisten (größeres oder zusätzliches Fahrzeug).

Fahrzeuge für flexible Verkehrsformen sind als Verkehrsmittel im VGN zu kennzeichnen (vgl. Anlage 3.2 „Vorgabe Busdesign im Landkreis Coburg“), sofern sie nicht ohnehin dem VGN-Fahrzeugdesign bzw. dem Landkreis-Fahrzeugdesign entsprechen. Weitere Informationen unter Nr. 3.7 des ergänzenden Dokuments.

3.5 Digitale Fahrgastinformation

Details und Anforderungen zu den digitalen, automatisierten Fahrgastinformationen außen (z. B. digitale Fahrtzielanzeiger) und innen (optische Anzeigen und akustische Ansagen) sind in Anlage 2 (Fahrzeuganforderungen) bzw. Anlage 3.3 (Fahrgastinfo über Monitore im Fahrzeug) zu diesem Dokument enthalten.

3.6 Haltewunschtasten

Haltewunschtasten müssen stets funktionsfähig, im Fahrgastraum gut erreichbar und kontrastreich ausgeführt sein (Erkennbarkeit für sehbehinderte Fahrgäste). Insbesondere für mobilitätseingeschränkte Personen (z. B. im Rollstuhl sitzende, gehbehinderte oder kleinwüchsige Fahrgäste) müssen die Haltewunschtasten leicht erreichbar sein; dies gilt auch für die Sondernutzungsfläche.

3.7 Busdesign und -kennzeichnung

Alle Fahrzeuge der Kategorie A, Midibusse sowie Klein-/ Minibusse müssen den Anforderungen an Design und Kennzeichnung entsprechen. Die detaillierte Gestaltungsvorgabe des Landkreises Coburg zum Busdesign ist den Anlagen 3.1 und 3.2 zu diesem Dokument zu entnehmen. Abweichungen vom Fahrzeugdesign auf Grund der Beschaffung von Fahrzeugen verschiedener Hersteller und Typen sind nur nach Rücksprache mit dem Aufgabenträger gestattet.

Sollten Verstärkerfahrzeuge oder Fahrzeuge der Kategorie B eingesetzt werden, so sind diese von den Gestaltungsvorgaben ausgenommen. Es gelten für diese Fahrzeuge jedoch die Bestimmungen für die einheitliche Kennzeichnung von Bussen als Verkehrsmittel im VGN durch VGN-Signets gem. Anlage 3.1. Für Fahrzeuge, die der Durchführung von bedarfsgesteuerten Verkehren dienen, gilt die Vorgabe zur Kennzeichnung für Fahrzeuge als Partner im VGN (Anlagen 3.1 und 3.2).

Kommerzielle Fremd- und Eigenwerbung außen bei Fahrzeugen der Kategorie A, Midibussen sowie bei Klein-/ Minibussen ist entsprechend dem VGN-Busdesign grundsätzlich nur in Absprache mit dem Aufgabenträger am Heck zulässig. Nicht zulässig ist Werbung mit den Inhalten Nikotinwaren, alkoholische oder andere berauschende Mittel, politische oder religiöse Aktivitäten, sexuelle oder Geschlechter- bzw. andere Gruppendifferenzierung sowie Werbung, welche den Interessen des Landkreises Coburg zuwiderläuft.

Alle genannten Anforderungen gelten auch für Fahrzeuge von Subunternehmen.

3.8 Rechnergestütztes Betriebsleitsystem und Teilnahme an DEFAS Bayern

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich zur Teilnahme an DEFAS Bayern¹, welches im Auftrag der Bayerischen Eisenbahngesellschaft (BEG) betrieben wird. Hierzu ist ein Datenüberlassungsvertrag mit der BEG abzuschließen. Bei Anbindung an DEFAS stellt das Verkehrsunternehmen dem Kunden unter anderem seine Echtzeitdaten (z. B. für Verspätungsprognosen, Anschlusssicherung) zur Verfügung.

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

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

¹ **Durchgängiges Elektronisches Fahrgastinformations- und Anschlusssicherungs-System Bayern**

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

Der Aufgabenträger erhält vom Verkehrsunternehmen auf Wunsch aufbereitete Daten aus dem ITCS/ RBL-System zum Beschwerdemanagement, zur Abrechnung von Bedarfsfahrten sowie Fahrgastzählungen kostenlos zur Verfügung gestellt.

3.9 Fahrplandatenlieferungen an VGN GmbH und DEFAS Bayern

Soll-Fahrpläne sind in einem von der Bayerischen Eisenbahn Gesellschaft (BEG) vorgegebenes, maschinenlesbares und standardisiertes Datenformat (z. B. VDV 452, DINO, Infopool etc.) unentgeltlich bereitzustellen.

Die Datenlieferung² hat zu erfolgen an

- **DEFAS Bayern** zur Versorgung der VGN Fahrplanauskunft und
- die **VGN GmbH** zur Versorgung der Tarif- und Printdaten (z. B. Linien- und Aushangfahrpläne, Linienvorlaufpläne im Internet).

Neben den unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung für DEFAS Bayern und für die VGN GmbH sind zudem stets die unterschiedlichen Vorlaufzeiten für die Datenbereitstellung zum Jahresfahrplanwechsel im Dezember und unterjährigen Datenlieferungen zu unterscheiden. Daher gilt:

- Für die **Datenlieferung zum Jahresfahrplanwechsel** müssen die Daten spätestens
 - bis zum 15. Oktober eines Kalenderjahres an die VGN GmbH geliefert sein und
 - bis zum 31. Oktober eines Kalenderjahres an DEFAS Bayern.
- Bei **unterjährigen Datenlieferungen** sind die Daten bei Bekanntwerden von Fahrplanänderungen mit angemessener Vorlaufzeit
 - von 14 Tagen an DEFAS Bayern zu senden,
 - von 21 Tagen vor dem Inkrafttreten an die VGN GmbH (zur fristgerechten Vor-Veröffentlichung von Linienausdrucken und Aushangfahrplänen im Internet) bzw.
 - von 5 Wochen, vor dem Inkrafttreten an die VGN GmbH, wenn die Daten in Printmedien (als gedruckte Fahrpläne) veröffentlicht werden sollen.

² siehe auch Anlage 8.1 und 8.2

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

Zum Fahrplanwechsel müssen neue Soll-Fahrplandaten zum von der VGN GmbH vorgegebenen Zeitpunkt in einem standardisierten, maschinenlesbaren Datenformat (VDV 452, DINO, Infopool etc.) an diese geliefert werden. Auch Echtzeitdaten sind in einem von der BEG vorgegebenen, maschinenlesbaren und standardisierten Datenformat (z. B. VDV 454) an DEFAS zu übermitteln. Zur Versorgung von DFI-Anzeigern sind ebenfalls Standardschnittstellen (z. B. VDV 453) zu implementieren.

Um den Datenaustausch zwischen dem Fahrplansystem des Verkehrsunternehmens und des VGN sowie DEFAS gegen Zuordnungsfehler abzusichern, muss das Verkehrsunternehmen globale ID's für Haltestellen und Steige (Deutschlandweit einheitliche Haltestellen-ID's = DHID) in den Fahrplandaten übermitteln. Die DHID's werden für das Verbundgebiet ausschließlich von der VGN GmbH erstellt und vergeben. Entsprechend sind vor der Datenlieferung die benötigten DHID's bei der VGN GmbH zu erfragen. Bei neuen oder zu ändernden Haltestellen/ -Steigen (Masten) sind die DHID's grundsätzlich erst bei der VGN GmbH zu beantragen bzw. mit ihr abzustimmen (vgl. Punkt 4).

Jede Haltestelle im zugelieferten Fahrplandatensatz des Verkehrsunternehmens muss richtungsbezogen je Straßenkante in unterschiedliche Steige (Masten) aufgliedert sein.

3.10 Bayern-WLAN

Alle Fahrzeuge der Kategorie A müssen WLAN-fähig sein (siehe Anlage 2). Das heißt, es müssen die technischen Voraussetzungen im Linienbus für WLAN, insbesondere das BayernWLAN geschaffen werden.

Der Landkreis Coburg stellt dem Verkehrsunternehmen für Busse der Kategorie A die Hardware sowie SIM-Karten kostenfrei zur Verfügung. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich die Hardware auf eigene Kosten einzubauen. Dabei gilt, dass Reichweite und Kapazität so ausgelegt sein müssen, dass WLAN auf allen Sitz- und Stehplätzen erreichbar ist und alle Fahrgäste gleichzeitig (hier gilt die maximal zulässige Gesamtzahl an Fahrgästen für das jeweilige Fahrzeug) Zugriff auf das WLAN haben. Die Hardware bleibt im Eigentum des Landkreises und ist bei Verringerung der Fahrzeuganzahl zurückzugeben. Änderungen des Fahrzeugeinsatzes erfordern einen Umbau der Hardware.

3.11 Datenlieferung für Dynamische Fahrgastinformation an Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen hat Daten für die Dynamische Fahrgastinformation (DFI) an den Coburger Haltestellen Bahnhof, Post und am Klinikum bereitzustellen (Soll- und Ist-Informationen).

Die entsprechenden Fahrplandaten sind im Format VDV 453 REF-DFI (Solldaten) und DFI (Istdaten) über einen VDV-Server in der Version 2.2 dem ITCS des Betreibers SÜC Coburg zur Verfügung zu stellen. Die Daten können sowohl über die DEFAS-Datendrehscheibe als auch direkt an den ITCS-Server der SÜC übermittelt werden. Die Daten müssen mit einer Vorschauzeit von mindestens 24 Stunden für den Referenzdatendienst geliefert werden. Die Verspätungslagemeldungen sind mit einer Hysterese von wenigstens 60 Sekunden über den VDV 453 DFI-Datendienst zu liefern, um eine möglichst hohe Genauigkeit bei der Darstellung auf den DFI-Anzeigern zu erreichen.

Zusätzlich die Funktion der scharfen Abmeldung (schnelle Abmeldung) aus VDV 453: Es ist eine schnelle Abmeldung über R09.18-Telegramme auf den Kopfrechnern der DFI-Anzeiger vorgesehen. Um die entsprechende Funktion auch über VDV 453 DFI nutzbar zu machen, ist eine Versorgung der Abmelde-ID, wie in der VDV-Schrift im Kapitel "Scharfe Abmeldung" beschrieben, notwendig. Die Fahrzeuge benötigen hierfür eine entsprechende Analogfunkanlage.

4 Haltestellen

Haltestellen bestehen aus einem Mast (mit Bodenhülse im Boden) mit Haltestellenkennzeichen (Zeichen 224 StVO) und einem oder mehreren Aushangkästen für das Anbringen der Fahrpläne gemäß § 40 Abs. 4 PBefG. Die gesamte Haltestellenausstattung des Linienbündels Ost und West ist Eigentum des Landkreises Coburg und wird dem Betreiber zur (Mit-)benutzung zur Verfügung gestellt. Das Verkehrsunternehmen gewährleistet die Ausstattung aller Haltestellen gemäß § 32 BOKraft. Dabei sind die im VGN gültigen Standards einzuhalten (s. Anlage 4). Wird an einer Haltestelle mehr als ein Steig/ eine Haltestellekante bedient, so gilt dies für alle Steige/ Haltestellekanten einer Haltestelle. Das Verkehrsunternehmen ist für Pflege und Unterhalt der oben genannten Bestandteile einer Haltestelle zuständig.

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

Es dürfen nur Haltestellen und deren Bezeichnung aus dem zentralen VGN-Haltestellenverzeichnis verwendet werden. Hierbei ist immer die korrekte Identifikationsnummer zu verwenden. Neue Haltestellen, Namensänderungen, Umbenennungen, Auflösungen und Verlegungen von Haltestellen müssen zwingend vorab mit der VGN GmbH und dem Aufgabenträger abgestimmt werden. Auf der VGN-Website kann dazu weiterführendes Material unter folgendem Link abgerufen werden www.vgn.de/jaehrliche_fahrplaninformationen/regeln_richtlinien/, Rubrik Nr. 8 „Lage von Haltestellen und Steigen in Karten des VGN“. Hierzu ist ein Zugang zur VGN-Profil Auskunft notwendig, der bei der VGN GmbH unter profil Auskunft@vgn.de kostenfrei beantragt werden kann.

4.1 Haltestellenschilder

Haltestellenschilder sind mit Haltestellennamen, Linienziel, VGN-Liniennummer und VGN-Signet zu kennzeichnen. Darüber hinaus kann zusätzlich das Verkehrsunternehmen benannt werden.

Neue Standorte sind grundsätzlich mit dem Aufgabenträger abzustimmen und so zu wählen, dass der Mast gut und dauerhaft einsehbar ist. Wird eine Haltestelle von mehr als einer Linie bedient sind die Liniennummern am Haltestellenschild numerisch aufsteigend sortiert. Bei Nutzung einer Haltestelle durch mehrere Unternehmen wird eine gemeinsame Nutzung der Schilder angestrebt, um einen „Schilderwald“ zu vermeiden.

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

4.2 Mobile Haltestelleneinrichtungen

Dem Verkehrsunternehmen werden mindestens fünf mobile Haltestellenmasten in einfacher Ausführung mit Haltestellenmast, Haltestellenfuß (kippsicher), einer Kunststoffhülle DIN A3 quer für das Einschieben von Fahrgastinformationen und dem Haltestellenschild entsprechend § 41 StVO (Zeichen 224) vom Aufgabenträger zur Verfügung gestellt. Bei erkennbarem Mehrbedarf erfolgt eine Abstimmung mit dem Aufgabenträger. Die mobilen Haltestellenmasten sind rechtzeitig vor Änderungen in der Linienführung (z. B. Umleitungen) aufzustellen und auch wieder abzubauen.

4.3 Fahrplankästen

Es sind ausreichend große Fahrplan- und Informationskästen im Fahrgastunterstand oder am Haltestellenmast vorhanden, die vom Verkehrsunternehmen genutzt werden müssen. Im Sinne der Barrierefreiheit (vor allem für Rollstuhlfahrer, kleinwüchsige Fahrgäste) ist auf eine mittlere Sichthöhe von 1,40 m zu achten (Höhe zwischen 1,00 m bezogen auf die Unterkante und 1,70 m bezogen auf die Oberkante). Fahrplanaushänge sollen nach Möglichkeit nicht oberhalb von Sitzbänken in Fahrgastunterständen und nicht oberhalb von Mülleimern angebracht werden. Falls nicht anders machbar, ist im Einvernehmen mit dem Baulastträger der Mülleimer mindestens zur Seite zu drehen.

Neu zu beschaffenden Aushangkästen sind mit dem Aufgabenträger abzustimmen.

Das Verkehrsunternehmen ist für Unterhalt, Wartung und Bestückung der Haltestellen mit den aktuellen Fahrplänen und auch sonstigen VGN-Informationen (Linienetzplan oder aktuelle Preistabelle, Benutzungshinweis Bedarfsverkehre, ansonsten auch zeitlose VGN-Eigenwerbung) verantwortlich. Diese können kostenlos unter shop@vgn.de bestellt werden. Werbematerialien sind stets aktuell zu halten.

Für den Druck der haltestellenbezogenen Aushangfahrpläne ist das Verkehrsunternehmen verantwortlich. Bei unterjährigen Fahrplanänderungen müssen die Aushangfahrpläne im VGN-Layout zum Zeitpunkt des Inkrafttretens ausgetauscht werden, ansonsten erfolgt der Austausch jeweils rechtzeitig zum allgemeinen jährlichen Fahrplanwechsel im Dezember. Auch für den Fall, dass sich keine Fahrplanänderungen ergeben, ist spätestens alle zwölf Monate der Austausch der Fahrplanaushänge vorzunehmen. Der Aushang eines klassischen Linien-Fahrplanausdrucks aus dem Fahrplanbuch ist nicht gestattet. Die Aushangfahrpläne sind über die VGN-Website unter dem Link www.vgn.de/netz-fahrplaene/linien/ erhältlich (kostenloser Zugang zur Profiauskunft kann unter profiauskunft@vgn.de beantragt werden). Leere Fahrplankästen sind nicht zulässig, auch nicht halbseitig leere.

Auch flexible Verkehrsformen (Rufbus) müssen an einer Haltestelle einen Fahrplanaushang haben. Falls erforderlich müssen zusätzliche Fahrplankästen in Abstimmung mit dem Aufgabenträger beschafft werden. An Rufbushaltestellen ist, soweit realisiert, auf die zentrale Rufbusdisposition (siehe Nr. 2.3) hinzuweisen.

Die Service-Telefonnummer des Verkehrsunternehmens muss gut sicht- und lesbar angebracht werden (i. d. R. auf dem Aushangfahrplan).

4.4 Regelmäßige Kontrolle, Beseitigung von Schäden

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

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

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

5 Fahrpersonal

Die Durchführungsrichtlinie (DFR) zum Assoziierungsvertrag „Qualitätsstandards und -kontrollen im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg“ (erhältlich beim VGN) kommt für das Fahrpersonal zur Anwendung.

Der zwischen dem Landesverband Bayerischer Omnibusunternehmer (LBO) und der Gewerkschaft Verdi abgeschlossene Lohntarifvertrag Nr. 30 wurde vom Bayerischen Staatsministerium für Arbeit und Soziales, Familie und Integration für allgemeinverbindlich erklärt. Diese Allgemeinverbindlichkeitserklärung (AVE) ist auf die Omnibusfahrer der Lohngruppe 2a beschränkt. Die Rechtsnormen dieses Tarifvertrags gelten daher als Mindestniveau auch für alle bisher nicht tarifgebundenen Arbeitgeber und Arbeitnehmer innerhalb des sachlichen und räumlichen Geltungsbereichs des Tarifvertrags.

Der Aufgabenträger Landkreis Coburg beabsichtigt vor diesem Hintergrund, diesen Tarifvertrag bei der wettbewerblichen Vergabe des ÖDA als Mindestniveau für die Entlohnung des Fahrpersonals vorzuschreiben. Der Aufgabenträger weist an dieser Stelle auch darauf hin, dass zum 1. Januar 2015 das Mindestlohngesetz (MiLoG) vom 11. August 2014 (BGBl. I S. 1348) in Kraft getreten ist.

Das vom Verkehrsunternehmen eingesetzte Fahrpersonal muss die erforderliche Fahrerlaubnis besitzen. Kenntnis und Beachtung aller für den Fahrdienst relevanten Vorschriften und Gesetze sind verpflichtend.

Folgende Anforderungen für das Fahrpersonal müssen erfüllt werden:

Erscheinungsbild, Verhalten und Umgang mit Fahrgästen

- gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild mit branchenüblicher Kleidung (nicht zulässig sind kurze Hosen und/ oder schulterfreie T-Shirts).
- höflicher und besonnener Umgang mit den Fahrgästen insbesondere in Stress- und Eskalationssituationen
- Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten bzw. heraneilen oder die den Haltewunsch signalisiert haben
- ausreichende deutsche Sprachkenntnisse (mindestens Sprachniveau B1³ nach dem Gemeinsamen Europäischen Referenzrahmen – GER)
- Einhaltung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr (kein Rauchen in den Fahrzeugen oder in Tünnähe, kein Alkohol- oder Drogenkonsum; Telefonieren nur aus betrieblich erforderlichen Gründen über Lautsprecherfunktion bzw. an Endhaltestellen)

³ Selbstständige Sprachanwendung: Kann die Hauptpunkte verstehen, wenn klare Standardsprache verwendet wird und wenn es um vertraute Dinge aus Arbeit, Schule, Freizeit usw. geht. [...]. Kann über Erfahrungen und Ereignisse berichten, [...] und zu Plänen und Ansichten kurze Begründungen oder Erklärungen geben.

- rechtzeitiges Ankündigen von Haltestellen bei Ausfall der digitalen Anzeigen
- Information der Fahrgäste bei Änderungen im Betriebsablauf
- ausgeglichene, vorausschauende Fahrweise ohne ruckartiges Anfahren oder plötzliches Abbremsen (Ausnahme nur in Gefahrensituationen)
- besondere Verantwortung für Kinder und Jugendliche (Dies bedeutet u. a., dass Kinder und Jugendliche bei fehlenden Fahrausweisen, bei Dunkelheit oder schlechter Witterung bzw. bei der letzten Fahrt am Tag nicht von der Beförderung ausgeschlossen werden. Eine Klärung der Fahrscheingültigkeit bzw. -existenz sowie ggf. der erforderlichen Maßnahmen zu Fahrgeldentrichtung haben im Nachgang zu erfolgen.)
- Prüfung, ob eingestiegene Fahrgäste vor der Abfahrt von der Haltestelle die Möglichkeit haben, sich sicheren Halt bzw. eine Sitzmöglichkeit zu verschaffen
- Einleitung folgender Maßnahmen, wenn Fahrgäste durch andere Fahrgäste belästigt werden: Informieren der Leitstelle, Aufforderung zum Verlassen des Busses und ggf. Hinzuziehung der Polizei
- unverzügliche Meldung von Schäden, Verunreinigungen usw. an den Haltestellen an die Betriebsleitstelle und von dort an den Aufgabenträger
- Ermöglichung der Fahrradmitnahme im Busverkehr, soweit es die Betriebslage zulässt
- Ausschluss der Beförderung von mitgeführten Hunden oder anderen Haustieren, wenn diese Fahrgäste belästigen, schädigen oder verletzen.

Umgang mit mobilitätseingeschränkten Personen

- sensibler Umgang mit mobilitätseingeschränkten Fahrgästen, wie z. B. Hilfsbereitschaft beim Ein- und Ausstieg (umfasst ausdrücklich alle Personen mit Einschränkungen, welche eine eigenständige, selbstbestimmte, unabhängige und sichere Nutzung des ÖPNV nicht ermöglichen)
- bordsteinnahes, spaltarmes Anfahren von Haltestellen, insbesondere bei niederflurgerechten Hochborden (mindestens 18 cm Bordhöhe)
- passgenaues Halten bei taktilen Leitfeldern (Einstiegsfeld), um Einstieg zu erleichtern
- Einschalten der Kneeling-Funktion falls vorhanden und bei Bedarf
- unmissverständliches Erfragen des Bedarfs nach einer Einstiegshilfe bei Fahrgästen mit Rollstühlen, Rollatoren bzw. Kinderwagen und Einsetzen derselben
- Sichtkontrolle des Fahrausweises ist bei mobilitätseingeschränkten Personen auch auf größere Entfernung ausreichend, wenn sich die betreffende Person einen Sitzplatz gesucht hat.
- Bei Personen mit Rollstuhl auf Möglichkeiten der Befestigung und Absicherung hinweisen und ggf. dabei unterstützen.

Kenntnisse

- ausreichende Kenntnisse über VGN-Beförderungsbedingungen, VGN-Tarif und Fahrscheinsortiment (Schulung unverzüglich nach Bekanntgabe von Veränderungen im VGN-Tarif)
- Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen
- Fähigkeit zu Fahrplan- und Tarifauskünften
- ausreichende Kenntnis der Linienstrecken, Umsteigepunkte und ggf. gesicherte Anschlüsse
- ausreichende Ortskenntnis (in dem Maße, dass eine Fahrtauskunft möglich ist)
- ausreichende Kenntnis einschlägiger Bestimmungen der gesetzlichen Vorschriften zum Fahrbetrieb (StVO, PBefG, BOKraft) sowie zur Unfallverhütung.

Es wird vorausgesetzt, dass das Fahrpersonal vom Verkehrsunternehmen regelmäßig (d. h. mindestens einmal pro Jahr) geschult wird, z. B. Ortskunde, Tarife, Fahrsicherheitstraining, Verhalten gegenüber Fahrgästen, Deeskalationstraining.

6 Tarif, Vertrieb, Sortiment, Kontrollen

Nähere Auskünfte zum VGN-Tarif, zu Vertriebsfragen, zu VGN-Qualitätsstandards, zur Einnahmenaufteilung, zur anteiligen Vergütung des ungedeckten Aufwands der Verbundgesellschaft und zu Verkehrserhebungen erteilt die VGN GmbH, Rothenburger Str. 9, 90443 Nürnberg unter der E-Mail-Adresse info@vgn.de bzw. telefonisch unter 0911/27075-0.

6.1 Tarifierung und Verbundintegration

Auf allen Linien der oben genannten Linienbündel kommt ausschließlich der VGN-Tarif zur Anwendung. Dies gilt auch für die Durchtarifierung zu anderen VGN-Verkehrsmitteln. Ebenso hat das Verkehrsunternehmen die Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des VGN anzuwenden, einzusehen unter <https://www.vgn.de/regelungen/>. Die geplante Eintarifierung, ist in Anlage 9 dargestellt.

Der Aufgabenträger hat das Recht, bei landkreisgrenzüberschreitende Linien zu nicht zum VGN gehörenden Aufgabenträgern die Anwendung bzw. Anerkennung von anderen Tarifen (wie Übergangstarifen) vorzugeben.

Das Verkehrsunternehmen hat den VGN-Assoziierungsvertrag (s. Anlage 5 zu diesem Dokument) zu unterschreiben, sofern er nicht Gesellschafter der VGN GmbH ist.

Das Verkehrsunternehmen hat weiterhin ggf. zukünftig neu eingeführte bayern- oder bundesweit gültige Tickets zu vertreiben bzw. anzuerkennen, soweit diese im VGN-Gebiet zur Anwendung kommen.

Der Ticketvertrieb hat mindestens über Fahrscheindrucker und über ein Kundencenter in Coburg zu erfolgen. Weitere Vertriebswege, wie z. B. Fahrscheindrucker an Haltestellen oder private Vertriebspartner, sind ausdrücklich erwünscht. Das Kundencenter muss eine zentrale Lage in der Kernstadt (erweiterte Innenstadt, Bahnhof oder ZOB) besitzen und barrierefrei erreichbar sein. Vorzusehen sind Öffnungszeiten Montag bis Freitag im Mindestzeitraum 8 bis 16 Uhr. Das Kundencenter kann in Kooperation mit anderen Anbietern des Öffentlichen Verkehrs oder anderen öffentlichen Mobilitätsanbietern betrieben werden. Nicht zulässig ist aus beihilferechtlichen Gründen die Kombination mit einem eigenen Reisebüro.

6.2 Elektronischer Fahrscheindrucker/ Sortiment

Das Verkehrsunternehmen verkauft in den Fahrzeugen der Kategorie A sowie (so weit eingesetzt) in Gelenkbussen, Midibussen und in Klein-/ Minibussen über elektronische Fahrscheindrucker mindestens folgende Fahrausweise und, sofern nicht separat genannt, in allen Preisstufen:

- Einzelfahrkarten
- Mehrfahrtenkarten (4er-Ticket, 10er-Streifenkarte)

- TagesTickets (Solo und Plus)
- MobiCards (7-Tage-MobiCard, 31-Tage-MobiCard, 9-Uhr-MobiCard)
- Solo 31
- Wochen- und Monatswertmarken Schüler/ Ausbildung
- VGN-FerienTickets
- Bayern-Tickets (Deutschlandtarif)
- 365-Euro-Ticket VGN für Auszubildende, Schülerinnen und Schüler

Etwaige Erweiterungen des VGN-Tarifsortiments sowie Strukturierungen bzw. -änderungen sind zu berücksichtigen.

Im Fahrscheindrucker sind alle Orte der bedienten Linie sowie mindestens die vom Aufgabenträger vorgegebenen häufig nachgefragten Zielorte zu hinterlegen. Mit dem Fahrscheindrucker müssen aber auf Anfrage die Fahrscheine aller Preisstufen ausgegeben werden können, auch wenn kein Zielort hinterlegt ist.

Bei flexiblen Verkehrsformen (Rufbus) mit Fahrzeugen mit maximal acht Sitzplätzen kann statt eines Fahrscheinverkaufs über einen elektronischen Drucker ein Blockverkauf stattfinden, ebenso wie bei Verstärkerfahrten im Schülerverkehr.

Es sind die Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier entsprechend Anlage 5 zum Assoziierungsvertrag genauso zu beachten wie Aufbau und Prüfmerkmale zu VGN-Fahrausweisen (vgl. Anlage 6 zu diesem Dokument).

Defekte Fahrscheindrucker müssen unverzüglich ausgetauscht werden. Daher hat das Verkehrsunternehmen stets ein Ersatzgerät vorzuhalten. Notfahrscheine dürfen nur ausnahmsweise verkauft werden. Die Kosten hat der Verkehrsunternehmer zu tragen.

Das Hintergrundsystem der Fahrscheindrucker ist nach GoBS (= Grundsätze ordnungsmäßiger DV-gestützter Buchführungssysteme) und revisionssicher zu gestalten.

6.3 Entwerter

Die Anzahl der Fahrausweis-Entwerter in regelmäßig eingesetzten Fahrzeugen ist Anlage 2 zu diesem Dokument zu entnehmen. In den Linienbussen sind an jeder Tür Entwerter vorzusehen. Die Entwerter sind stets funktionsfähig zu halten. Die Informationen, die der Aufdruck enthalten muss, sind Anlage 6 zu diesem Dokument (Aufbau und Prüfmerkmale VGN-Fahrausweise) zu entnehmen.

6.4 Verbundpassausstellung

Das Verkehrsunternehmen stellt die direkt bei ihm beantragten Verbundpässe aus und händigt diese dem Kunden aus bzw. schickt ihm den Verbundpass zu. Kunden abzuweisen und zu veranlassen, bei einem anderen Verkehrsunternehmen den Verbundpass zu beantragen, ist nicht zulässig.

6.5 Fahrausweiskontrollen

In den Fahrzeugen sind Fahrgäste in geeigneter Form über jederzeit mögliche Fahrausweiskontrollen zu informieren. Bei Bedarf werden entsprechende Aufkleber von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt. Die Richtlinien zur Durchführung von Fahrausweiskontrollen (Assoziierungsvertrag Anlage 3) sind dem Dokument als Anlage 5 beigelegt und zu beachten. Der Aufgabenträger erhält vom Verkehrsunternehmen die Ergebnisse der Kontrollen kostenfrei und unaufgefordert.

6.6 Vertriebsanreizregelung

Im VGN wurde am 24.06.2021 in der Gesellschafterversammlung die „Umsetzung einer Vertriebsanreizregelung im VGN“ beschlossen. Diese Regelung ist ein Konzept zur solidarischen Aufteilung der Vertriebskosten der Verbundunternehmen sowie zur wettbewerbskonformen Ausgestaltung des Vertriebs. Dabei findet ein finanzieller Ausgleich statt von den Verkehrsunternehmen, deren Einnahmeanspruch die erzielten Verkaufseinnahmen übersteigt, hin zu den Verkehrsunternehmen, deren erzielten Verkaufseinnahmen über dem Einnahmenanspruch liegen. So wird zum einen eine gerechtere Verteilung des heterogenen Vertriebsaufwandes unter den Verbundpartnern im Verkehrsverbund ermöglicht und zum anderen Klarheit im Genehmigungs- oder Ausschreibungswettbewerb geschaffen. Sie dient auch als Anreizregelung für durchgängig qualitativen Kundenservice.

Die Differenz zwischen den eigenen Fahrgeldeinnahmen und den zustehenden Einnahmenansprüchen unterliegt dieser Vertriebsanreizregelung in Höhe von 2 % bis zum 01.01.2029 und ab 01.01.2029 in Höhe von 3 – 4 % entsprechend Beschluss 7/1/2019 der VGN-Gesellschafterversammlung vom 11.04.2019 und Beschluss 9/1/2019 des VGN-Grundvertrags-Ausschusses vom 07.05.2019.

Die Einnahmenezuscheidung aus dem Verbundtarif erfolgt durch ein nachfrageorientiertes Verfahren, das in Anlage 4 zum Assoziierungsvertrag beschrieben wird (s. Anlage 5 zu diesem Dokument).

6.7 eTicketing

Kontrolle von eTickets inkl. Ausführung von Aktionen

Im VGN werden Tarifprodukte durch die Verkehrsunternehmen über verschiedene Vertriebskanäle in wachsendem Umfang auch als eTickets in folgenden Varianten vertrieben bzw. anerkannt:

- auf kontaktlosen Chipkarten gem. des deutschlandweit etablierten Branchenstandards VDV Kernapplikation (VDV-KA)
- mit VDV-Barcodes gem. des Standards VDV-KA (u. a. Handyticket)
- mit UIC-Barcodes gemäß UIC 918-3* und 918-9* (u. a. Handyticket)

Gemäß Beschluss der Verbundgremien müssen alle eTickets in den vorstehenden Varianten verbundweit von jedem Verkehrsunternehmen elektronisch kontrolliert werden. Im Rahmen der elektronischen Kontrolle müssen auch Aktionen gemäß Aktionsmanagement des Standards VDV-Kernapplikation ausgeführt werden.

Das Verkehrsunternehmen hat daher die elektronische Kontrolle in seinen Fahrzeugen und in den IT-Systemen in seinem Verantwortungsbereich sicherzustellen. Er hat dazu in den logischen Rollen gemäß VDV-KA als Dienstleister und ausführender Kundenvertragspartner im Aktionsmanagement alle zur gesicherten elektronischen Kontrolle von eTickets in allen vorstehenden Varianten und zur Ausführung von Aktionen erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten in einem Produktivsystem sowie in einem gesonderten Testsystem vorzuhalten und zu betreiben. Diese Systeme müssen alle dazu erforderlichen Funktionalitäten und Schnittstellen inkl. einer Schnittstelle zur Anbindung an das entsprechende Prozessintegrationssystem (PRIS) des VGN als Produktiv- und Testsystem umfassen.

Als Zulassungsvoraussetzung für die eKontrolle im VGN ist durch das Verkehrsunternehmen ein Zertifizierungsverfahren des VGN zur eKontrolle zu durchlaufen. Damit ist der Nachweis zu erbringen, dass alle relevanten Vorgaben der VDV-KA und des VGN eingehalten werden. Erst nach erfolgreicher Zertifizierung ist es dem Verkehrsunternehmen gestattet, die oben genannten Tätigkeiten der eKontrolle im VGN durchzuführen.

Hierzu sind die detaillierten funktionalen und technischen Anforderungen gemäß Anlage 7 („Anforderungen an die elektronische Kontrolle und Vertrieb von eTickets im VGN“) durch das Verkehrsunternehmen zu erfüllen. Alle anfallenden Kosten der Beschaffung und Bereitstellung, der Test und des Betriebs der erforderlichen Test- und Produktivsysteme inkl. der Systemanbindung an das PRIS des VGN sind durch das Verkehrsunternehmen zu tragen.

Vertrieb von eTickets

Es steht den Verkehrsunternehmen frei, eTickets des VGN-Tarifs auf kontaktlosen Chipkarten gem. dem deutschlandweit etablierten Branchenstandard VDV Kernapplikation (VDV-KA) oder mit VDV-Barcodes gem. dem Standard VDV-KA zu vertreiben. Dabei sind die im VGN vereinbarten Medien für einzelne Sortimente zu beachten.

Sobald durch das Verkehrsunternehmen neben der Kontrolle von eTickets auch der Vertrieb von eTickets in einer der vorstehenden Varianten als Kundenvertragspartner erfolgen soll, sind durch das Verkehrsunternehmen alle gemäß VDV-KA erforderlichen Hard- und Softwarekomponenten in einem Produktivsystem sowie in einem gesonderten Testsystem für die logischen Systeme KVP-System und KVP-Terminals vorzuhalten und zu betreiben. Diese Systeme müssen alle dazu erforderlichen Funktionalitäten und Schnittstellen inkl. einer Schnittstelle zur Anbindung an das entsprechende Prozessintegrationssystem (PRIS) des VGN als Produktiv- und Testsystem umfassen. Die spezifischen Vorgaben des VGN zur Ausgabe und Verwaltung von VGN-Tarifprodukten als eTickets sind dabei einzuhalten.

Hierzu sind die detaillierten funktionalen und technischen Anforderungen gemäß Anlage 7 („Anforderungen an die elektronische Kontrolle und Vertrieb von eTickets im VGN“) durch das Verkehrsunternehmen zu erfüllen. Alle dazu anfallenden Kosten der Beschaffung und Bereitstellung, der Test und des Betriebes der erforderlichen Test- und Produktivsysteme inkl. der Systemanbindung an das PRIS des VGN sind durch das Verkehrsunternehmen zu tragen.

7 Durchführung der Verkehrsleistung

7.1 Betriebsstätte/ Betriebsleitstelle

Der Aufgabenträger erwartet, dass das Verkehrsunternehmen eine Betriebsstätte betreibt, die maximal 30 km Fahrstrecke vom geografischen Mittelpunkt des Linienbündels entfernt liegt. Hier soll ein Verkehrsleiter nach Verordnung (EG) Nr. 1071/2009 eine Person vergleichbarer Fach-, Entscheidungs- oder Handlungskompetenz bestellt sein.

Es wird weiterhin erwartet, dass das Verkehrsunternehmen eine Betriebsleitstelle in einem Umkreis von 50 km Fahrstrecke im Streckennetz vom geographischen Mittelpunkt des Linienbündels vorhält, die 30 Minuten vor der gesamten Betriebszeit und während der Betriebszeit (bis 18:30 Uhr) ständig telefonisch bzw. über Betriebsfunk erreichbar ist und befugt ist, bei Betriebsstörungen über deren Behebung zu entscheiden und ggf. Maßnahmen zur Sicherung der Weiterbeförderung der Fahrgäste anzuordnen. Das Fahrpersonal ist kurzfristig über die aktuelle Verkehrssituation zu informieren. Dies umfasst auch die Überwachung der Anschlusssicherung Bus/ Zug und Bus/ Bus. Zu den sonstigen Betriebszeiten der Verkehre soll ein Bereitschaftsdienst mit Handlungskompetenz und Mobilfunkerreichbarkeit vorgehalten werden.

Das Verkehrsunternehmen stellt im Falle eines eigenwirtschaftlichen Verkehrs die telefonische Erreichbarkeit eines Ansprechpartners für die Fahrgäste während und 30 Minuten vor der der gesamten Betriebszeit sicher. Außerdem ist eine E-Mail-Adresse für die Kundenkommunikation einzurichten und im Internetauftritt des Verkehrsunternehmens anzugeben. Telefonnummer und E-Mail-Adresse sind an die VGN GmbH zu übermitteln, so dass diese auf den haltestellenbezogenen Aushangfahrplänen kommuniziert werden können.

7.2 Beschwerdemanagement

Die Annahme und Bearbeitung von Anregungen der Fahrgäste liegt im Verantwortungsbereich des Verkehrsunternehmens. Dieses hat hierfür eine Servicestelle einzurichten und vorzuhalten, welche während der Betriebszeiten zum Festnetztarif telefonisch, per SMS und per E-Mail erreichbar ist und die Aufnahme und Bearbeitung von Beschwerden und Hinweisen gewährleistet und diese EDV-gestützt dokumentiert. Auch das Fahrpersonal muss Anregungen, soweit es die Betriebslage zulässt, entgegennehmen. Bei Beschwerden ist innerhalb drei Tagen ein erster Kontakt aufzunehmen und diese sind innerhalb von zwei Wochen abschließend zu bearbeiten.

7.3 Anschlüsse

Die in den Anschlussleisten der Fahrpläne dargestellten Verbindungen stellen die einzuhaltenden Anschlüsse dar. Für diese Anschlüsse gilt, dass bei Verspätungen von Zügen (als Zubringer) der Bus bzw. der Rufbus im Rahmen der betrieblichen Möglichkeiten wartet, sofern dies umlauftechnisch möglich ist, mindestens jedoch bis zu fünf Minuten nach fahrplanmäßiger Abfahrt. Die fahrplanmäßig letzte Umsteigebeziehung muss gesichert sein.

7.4 Betrieb, Verspätungs- und Störfallmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat die vorgegebenen Fahrpläne einzuhalten und einen pünktlichen Betrieb zu gewährleisten. Verfrühte Abfahrten sind an keiner Haltestelle zulässig. Die Fahrzeiten gelten als eingehalten, wenn die Fahrgäste nicht später als 5 Minuten über der Zeit an ihrer Ziel- oder Umsteige-Haltestelle ankommen.

Vom Unternehmen ist der vorgegebene Linienweg zwingend einzuhalten und darf nur in Sonderfällen (z. B. Unbefahrbarkeit von Straßenabschnitten) auf dem kürzest möglichen Weg verlassen werden.

Wettermeldungen, die Einfluss auf einen problemlosen Betriebsablauf haben, sind vorausschauend zu beurteilen und mit dem Aufgabenträger abzustimmen. Bei notwendiger Betriebseinstellung ist der Aufgabenträger unverzüglich zu benachrichtigen.

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

Alle Fahrzeuge sind für einen reibungslosen Betriebsablauf mit Funk oder ähnlichen Kommunikationsmitteln auszustatten, um eine notwendige Kommunikation zwischen den Fahrzeugen sowie zur Betriebsleistung sicherstellen zu können.

Bei allen relevanten Betriebsstörungen – unabhängig von der Dauer bzw. des Zeitvorlaufs – ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet Fahrgäste, Aufgabenträger und Verbundgesellschaft unverzüglich zu informieren. Die Verbundgesellschaft prüft, ob die Störungsmeldung in die elektronische Fahrplanauskunft des VGN eingestellt werden kann.

Im Detail sind folgende Regelungen stets einzuhalten:

a) Absehbare Betriebsstörungen und Änderungen zum Normalfahrplan

Als absehbare Betriebsstörungen und Änderungen zum Normalfahrplan gelten z. B. geplante Umleitungen, Baustellen, unterjährige Veränderungen des Verkehrsangebotes, die acht Tage oder länger vorab bekannt sind.

Dabei hat sich das Verkehrsunternehmen stets mit dem Aufgabenträger und dem Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH abzustimmen und folgendes Vorgehen zu befolgen:

- Datenübermittlung
 - Es sind Ersatz-/ Baustellenfahrpläne zu erstellen. Hierbei sind Schulanfangs- und -endzeiten sowie Anschlussbeziehungen weiterhin zu beachten.
 - Die Soll-Fahrplandaten sind mit angemessener Vorlaufzeit von 14 Tagen bis deren Inkrafttreten (bei kürzerer Vorlaufzeit entsprechend angepasst) an DEFAS Bayern sowie zusätzlich an das Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH zu senden.
 - Die Übermittlung der Fahrplandaten an die VGN GmbH hat ausschließlich digital in MS Excel oder einem standardisierten Format (VDV 452, DINO etc.) vollständig und einmalig in Endversion zu erfolgen. Die digitale Vorlage für das Excel-Format ist bei der VGN GmbH, Sachgebiet Fahrplan, anzufragen.
 - Bei erstmalig angefahrenen Ersatzhaltestellen ist die exakte Lage der Steige je Fahrtrichtung in eine Karte (z. B. Bayern Atlas, Google Maps) einzuzeichnen und samt Koordinaten als digitales Dokument per E-Mail an fahrplan@vgn.de mit zu versenden.
- Textübermittlung
 - Das Verkehrsunternehmen hat zu Kundeninformationszwecken einen kurzen Text für die VGN-Fahrplanauskunft zu erstellen, der alle folgenden Inhalte aufweist:
 - Ursache der Fahrwegänderung
 - Linienummer
 - Zeitraum der Sperrung mit Anfang und Ende
 - betroffene Haltestelle(n)
 - Ersatzhaltestelle(n)
 - Fahrzeitanpassungen im Fahrplan.

Der vorgefertigte Text muss digital als maschinenlesbare Word-Datei an die VGN GmbH versendet werden. Eingescannte Dokumente, Briefe, Bilder oder Faxnachrichten werden nicht akzeptiert.

Die VGN GmbH plant in den nächsten Jahren den Verkehrsunternehmen einen Zugang zum CMS-Informations-System des VGN zu ermöglichen. Das Verkehrsunternehmen ist ab dem Zeitpunkt der Freischaltung verpflichtet selbständig Meldungen mit oben beschriebenen Inhalten zeitnah zu veröffentlichen.

- **Fahrgastinformation**

Das Verkehrsunternehmen informiert die Fahrgäste vor Ort, in den Fahrzeugen und über die Aushänge an den Haltestellen in geeigneter Weise. Ersatz- aushangfahrpläne sind spätestens eine Woche vor deren Inkrafttreten zu kommunizieren.

b) Nicht absehbare, kurzfristige Betriebsstörungen

Bei kurzfristig angekündigten Maßnahmen (7 Tage oder weniger) hat das Verkehrsunternehmen die Fahrgäste einen Tag nach Bekanntgabe des Ereignisses über Art, Auswirkung und voraussichtliche Dauer der Störung zu informieren.

Außerdem sind der Aufgabenträger und die VGN GmbH zeitnah über die Störungen zu informieren. Dies hat wie bei absehbaren Störungen mindestens über eine Textmitteilung an das Sachgebiet Fahrplan der VGN GmbH bzw. in Eigenregie zu erfolgen (s. oben). Ist davon auszugehen, dass die Betriebsstörung länger als 14 Tage andauert, sind auch bei kurzfristigen Störungen Daten an DEFAS Bayern und die VGN GmbH in der unter Punkt 3.8 beschriebenen Form zu übermitteln. Die Fahrgäste sind dabei unverzüglich über die Störungen und Ersatzverkehre über Informationen im Bus, Internet, ggf. auch über Printmedien oder Radio zu informieren.

c) Fahrzeugreserve

Bei Betriebsstörungen (auch im Falle von höherer Gewalt), die eine große Verspätung oder einen Fahrtausfall zur Folge haben, ist vom Verkehrsunternehmen die Weiterbeförderung der Fahrgäste durch Ersatz-/ Reservefahrzeuge nach spätestens 60 Minuten zu gewährleisten. Um dies bewerkstelligen zu können ist eine angemessene Fahrzeugreserve vorzuhalten.

d) Sonstiges

Sonstige schwerwiegende Störungen (z. B. Belästigung von Fahrgästen, Liegenbleiben von Fahrzeugen) sind dem Aufgabenträger kurzfristig mitzuteilen.

7.5 Fundsachen

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

7.6 Fahrgastzählungen

Um die Fahrgastzahlen laufend zu überprüfen und für die Einnahmenezuschreibung anpassen zu können sowie um verschiedene planerische Fragestellungen bearbeiten zu können, sind regelmäßige Fahrgastzählungen erforderlich. Hierzu ist ein Datenerhebungsvertrag vorgesehen, der die Erfassung der Verkehrsnachfrage für planerische Zwecke regelt. Dieser Vertrag sieht vor, dass jährlich in vier Erhebungsperioden jede Fahrt hinsichtlich der Einsteiger in jeder Periode einmal gezählt wird.

Die Ergebnisse dieser Zählungen sind dem Aufgabenträger und der VGN GmbH kostenfrei und unaufgefordert für alle Erhebungsperioden in einem Jahr bis zum 31. März des Folgejahres zur Verfügung zu stellen. Ein standardisiertes Datenblatt zur Erfassung der Zählwerte kann je Erhebungsperiode von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt werden.

Die Modalitäten für die Fahrgastzählungen im VGN sind festgelegt im Einnahmenaufteilungsvertrag für den VGN und der Durchführungsrichtlinie für unternehmenseigene Zählungen im VGN zur Fortschreibung der Verkehrsnachfrage bzw. im Assoziierungsvertrag und dessen Anlage 4 (Durchführungsrichtlinie „Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN“).

Die VGN GmbH rechnet die Zählwerte zu Jahreswerten hoch. Grundsätzlich werden den Unternehmen und Aufgabenträgern die Hochrechnungsergebnisse zur Verfügung gestellt.

Dabei werden folgende Unternehmensgruppen unterschieden, deren Klassifizierung durch die VGN GmbH vorgegeben wird:

- Die Zähldaten werden bei Linien bzw. Linienbündeln, die mehr als 20 % Fahrgäste im Regeltarif und durchschnittlich pro Linie mindestens 10 Tsd. Linienbeförderungsfälle im Regeltarif haben, bei der VGN GmbH für die Zwecke der Einnahmenaufteilung verwendet.
- Bei sog. „Schülerlinien“, das sind Linien bzw. Linienbündel im regionalen Busverkehr, deren Fahrgastaufkommen weitgehend vom Ausbildungsverkehr dominiert wird, erfolgt ebenfalls eine Hochrechnung der Fahrgastzahlen, jedoch werden die Nachfragedaten ausschließlich für planerische Zwecke verwendet.

Für den Fall, dass die VGN GmbH Erhebungen zur Messung der Dienstleistungsqualität durchführt (vgl. Anlage 2 zum Assoziierungsvertrag (Durchführungsrichtlinie „Qualitätsstandards und -kontrollen im VGN“) stimmt das Verkehrsunternehmen zu, dass die VGN GmbH die Erhebungsergebnisse dem Aufgabenträger zur Verfügung stellt.