

# **Vorinformation für den beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag über Verkehrsleistungen im Regionalbusverkehr in der Stadt Pforzheim sowie dem Enzkreis und dem Landkreis Karlsruhe, Verkehrsraum Königsbach – Neulingen (Linien 731, 733 und 933)**

## **Ergänzendes Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation**

Die Stadt Pforzheim, der Enzkreis und der Landkreis Karlsruhe (nachfolgend die Aufgabenträger genannt) beabsichtigen, mit Wirkung zum 12.12.2021 eine wettbewerbliche Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags von öffentlichen Personenverkehrsdiensten im Busverkehr im Verkehrsraum Königsbach – Neulingen vorzunehmen. Für diesen haben der Enzkreis, der Landkreis Karlsruhe und die Stadt Pforzheim vereinbart, dass die Federführung für die Vergabe bei der Stadt Pforzheim liegen soll. Gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die Stadt eine Vorinformation für den öffentlichen Dienstleistungsauftrag im EU-Amtsblatt veröffentlicht. Die Vorinformation definiert zugleich die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt, Barrierefreiheit und sonstige Standards (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG). Zudem legt die Vorinformation fest, dass eine Vergabe als Gesamtleistung beabsichtigt ist (§ 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG).

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

Eigenwirtschaftliche Genehmigungsanträge können nur innerhalb von drei Monaten nach Veröffentlichung der Vorinformation gestellt werden (vgl. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG). Diese Anträge müssen die in der Vorinformation und dem vorliegenden Dokument beschriebenen Anforderungen erfüllen. Andernfalls ist die Genehmigung zu versagen (§ 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG). Die Aufgabenträger erwarten, dass in einem eventuellen eigenwirtschaftlichen Antrag die dauerhafte Einhaltung dieser Anforderungen über die gesamte Genehmigungslaufzeit verbindlich gemäß § 12 Abs. 1a PBefG zugesichert wird. Das Verkehrsunternehmen (VU) hat zudem vor Betriebsaufnahme eine Qualitätssicherungsvereinbarung mit dem Aufgabenträger zu unterzeichnen, die die Einhaltung der nachfolgend genannten wesentlichen Anforderungen sicherstellt, das Verkehrsunternehmen unter anderem zu regelmäßigen Berichten über die erbrachte Qualität verpflichtet und zur Sicherung der Qualität die verbindliche Anwendung von Malusregelungen – ausgehend von den in Anlage 4 aufgeführten Malusregelungen im VPE - umfasst.

Dieses Dokument enthält wesentliche Anforderungen im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3 – 5 PBefG.

## **Teil A Fahrplanangebot**

Es ist beabsichtigt, die vom Verkehrsraum umfassten Verkehrsleistungen als Gesamtleistung i.S.d. § 8a Abs. 2 Satz 4 i.V.m. § 13 Abs. 2a Satz 2 Personenbeförderungsgesetz zu vergeben.

Die Gesamtleistung umfasst aufgrund der gegenseitigen Ergänzungsfunktion und verkehrlichen Abhängigkeiten der Angebotsbestandteile sämtliche Fahrten auf den umfassten Linien, wie sie sich aus den als Anlagen 6.1, 6.2 und 6.3 beigefügten Fahrplänen mit dem zur Vergabe vorgesehenen Angebot ergeben. Das in diesen Anlagen dargestellte Fahrplanangebot gilt als Mindestfahrplan-Angebot, von dem nicht nach unten abgewichen werden darf.

Bis zur Betriebsaufnahme sind noch Änderungen an den Fahrplänen möglich, insbesondere aufgrund geänderter Zuganschlüsse, geänderter Schulzeiten und veränderten Schülerzahlen, sowie Anpassungen an Fahrzeiten aufgrund von Verkehrsaufkommen, Baustellen etc. Das Leistungsvolumen wird dadurch jedoch nicht unter das gegenwärtige Niveau absinken.

Die Durchführung der in den Fahrplänen gemäß Anlagen 6.1, 6.2 und 6.3 mit der Verkehrsbeschränkung „S = nur an Schultagen“ gekennzeichneten Kurse an beweglichen Ferientagen und am letzten Schultag vor den jeweiligen Ferien wird jeweils vom VPE festgelegt und dem Beförderungsunternehmen mitgeteilt.

## Teil B Qualitätsstandards und Tarifierung

Um Ausgleichsmittel aus der allgemeinen Vorschrift über einen einheitlichen Verbundtarif im Regionalbusverkehr des Verkehrsverbundes Pforzheim-Enzkreis GmbH (VPE)<sup>1</sup> oder einen Dienstleistungsauftrag zu erhalten, müssen die Leistungen des Verkehrsunternehmens (VU) die Vorgaben des Nahverkehrsplans 2011 für den Enzkreis und die Stadt Pforzheim erfüllen. Die sich hieraus ergebenden Anforderungen sind in diesem Dokument enthalten und gelten zusammen mit allen weiteren im Folgenden niedergelegten Anforderungen als Mindestanforderungen im Sinne von § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG.

Der Nahverkehrsplan des Enzkreises und der Stadt Pforzheim kann unter folgendem Link heruntergeladen werden:

[https://www.enzkreis.de/output/download.php?fid=2891.2033.1..PDF&fn=vpe\\_2](https://www.enzkreis.de/output/download.php?fid=2891.2033.1..PDF&fn=vpe_2)

Für die in den Landkreis Karlsruhe hinein verkehrende Linie 733 bildet zudem der Nahverkehrsplan des Landkreises Karlsruhe die Grundlage für die Definition der Anforderungen der Aufgabenträger an das dortige Verkehrsangebot. Der Nahverkehrsplan des Landkreises Karlsruhe ist unter folgendem Link veröffentlicht:

[https://www.kvv.de/fileadmin/user\\_upload/kvv/Dateien/Unternehmen/KVV\\_Nahverkehrsplan\\_2014\\_Endversion.pdf](https://www.kvv.de/fileadmin/user_upload/kvv/Dateien/Unternehmen/KVV_Nahverkehrsplan_2014_Endversion.pdf)

---

<sup>1</sup> Die Allgemeine Vorschrift des Enzkreises und der Stadt Pforzheim über einen einheitlichen Verbundtarif im Regionalbusverkehr des Verkehrsverbundes Pforzheim-Enzkreis GmbH (VPE) kann heruntergeladen werden unter: <https://www.enzkreis.de/Kreis-Verwaltung/Amtliche-Bekanntmachungen> unter dem Titel „Allgemeine Vorschrift nach VO-EG-1370 für den VPE-Regionalbusverkehr“. Die VPE-Tarifbestimmungen können über die in der Vorabinformation angegebene Internetadresse aufgerufen werden.

**Inhalt:**

1. Fahrzeuge
2. Pünktlichkeit, Fahrtausfall, Haltestellenbedienung
3. Anschlusssicherung
4. Fahrgastinformation, Haltewunschtasten
5. Mitwirkung im Verbund
6. Freundlichkeit und Fachkunde des Personals
7. Anwendung Verbundtarife
8. Fahrkartenverkauf und Fahrscheinkontrollen
9. Betriebs- und Störungsmanagement
10. Beschwerden
11. Allgemeine Erreichbarkeit, Fundsachen

## 1. Fahrzeuge

Die eingesetzten Fahrzeuge müssen den geltenden Vorschriften bzw. dem Stand der Technik entsprechen und in verkehrs- und betriebssicherem Zustand gehalten werden.

Es wird zwischen folgenden Bustypen unterschieden:

	<b>Mindestlänge</b>	<b>Fahrgastplätze (Mindestwert)</b>	<b>Sitzplätze* (Mindestwert)</b>
Standardbus	11,7 m	80 Pl.	38 Pl.
Gelenkbus (GL)	18,0 m	130 Pl.	52 Pl.

\*ohne Klappsitze / ohne Fahrersitz.

Die Mindestvorgaben bzgl. Fahrzeuglänge, Fahrgastplätzen und Sitzplätzen (ohne Klappsitze und Fahrersitz) sind zwingend einzuhalten.

Grundsätzlich ist der Bustyp „Standardbus“ einzusetzen. Auf den in den Fahrplänen gemäß Anlagen 6.1, 6.2 und 6.3 mit „GL“ gekennzeichneten Kursen sind Gelenkbusse einzusetzen. Der Ersatz eines Gelenkbusses durch den Einsatz von zwei Solobussen ist zulässig.

Die Kurse sind grundsätzlich mit Niederflurfahrzeugen oder Low-Entry – Fahrzeugen zu fahren. Eine Ausnahme bilden die nur an Schultagen angebotenen Fahrten, die im Fahrplan mit der Verkehrsbeschränkung „S“ gekennzeichnet sind und vorrangig der Bewältigung des Schüleraufkommens dienen. Im Folgenden werden diese kurz als „S-Kurse“ bezeichnet. Diese Kurse können auch mit Hochflurfahrzeugen gefahren werden.

Standardbusse haben zwei Betriebstüren (Dreitürer sind als Standardbusse aus Gründen der Platzkapazität nicht zugelassen), Gelenkbusse haben mindestens drei Betriebstüren. Tür 2 ist zwischen der ersten und zweiten Achse des Fahrzeugs zu platzieren. Die Türen 2 und 3 müssen Doppeltüren im Sinne der UNECE R107 sein. Auf S-Kursen genügt es bei Gelenkbussen, wenn eine der Türen 2 und 3 als Doppeltür ausgeführt ist. Einflügelige Türen weisen mindestens eine Durchgangsbreite von 750 mm auf, Doppeltüren mindestens von 1.200 mm.

Alle Fahrzeuge müssen eine Nachrüstung mit automatischen Fahrgastzählssystemen (AFZS) in allen Türbereichen erlauben.

Bei der Angebotsplanung sind die Fahrzeuggrößen bzw. die Anzahl der einzusetzenden Fahrzeuge so festzulegen, dass die heute regelmäßig zu bedienenden Fahrgastzahlen befördert werden können. Sollten Veränderungen hinsichtlich der Fahrgastzahlen auftreten, die dazu führen, dass das Fahrgastaufkommen zu bestimmten Zeiten und auf Streckenabschnitten nicht mehr aufgenommen werden kann, so hat das Verkehrsunternehmen seine Kapazitäten zeitnah an die zu befördernden Fahrgäste anzupassen. Im ÖDA werden dazu entsprechende Anpassungsregelungen vorgesehen sein, die es dem Aufgabenträger ermöglichen nötigenfalls entsprechende Zu-, Ab- oder Umbestellungen zur Anpassung an die geänderte Nachfrage zu tätigen.

Darüber hinaus sind folgende Anforderungen einzuhalten:

### **1.1. Niederflrigkeit**

Stufenfreier Einstieg an allen Betriebstüren, durchgängig stufenfreier Fahrgastraum. Bei Einsatz von Standardbussen sind Stufen im Fahrgastraum im Bereich hinter der Tür 2 zulässig (Low-Entry) bei Gelenkbussen hinter der Tür 3. Bei mit „S-Kursen“ ist der Einsatz von Hochflurfahrzeugen zulässig.

### **1.2. Absenkungsvorrichtung (Kneeling)**

Bei Niederflur-/Low-Entry-Fahrzeugen: Maximale Einstiegshöhe abgesenkt an zwei Türen jeweils 270 mm (gemessen am Fahrbahnniveau). Im Zusammenspiel mit einer barrierefrei ausgebauten Haltestelle ist somit ein nahezu stufenloser Ein- und Ausstieg möglich.

Das Vorhandensein einer Absenkungsvorrichtung ist eine Vorgabe, deren Einhaltung bei Hochflurbussen nicht zwingend ist.

### **1.3. Barrierefrei zugängliche Sitzplätze, Rollstuhlrampe und Sondernutzungsplatz**

In direkter Nähe zum Fahrer bzw. im Bereich zwischen Tür 1 und Tür 2 sind gemäß der gesetzlichen Vorgaben Sitzplätze für Schwerbehinderte auszuweisen. Diese müssen (außer bei Hochflurbussen) barrierefrei zugänglich sein. Bei Niederflur- oder Low-Entry-Fahrzeugen muss eine durch Fremdkraft oder von Hand zu betätigende Rollstuhlrampe an Tür 1 oder Tür 2, bei Tür 2 mit Außenruftaste, vorhanden sein.

Bei Niederflur- oder Low-Entry-Bussen muss eine Mehrzweckfläche von mindestens 750x1300 mm als Kinderwagen- bzw. Rollstuhlfahrerplatz bzw. als Stauraum für Gepäck in der Fahrzeugmitte mit entsprechender Kennzeichnung sowie unter Einhaltung der weiteren Vorgaben der UNECE-Regelung 107. Bei Hochflurbussen genügt ein Kinderwagenplatz mit einer Fläche von 750x1300mm.

### **1.4. Sicherheit und Hygiene**

Ausrüstung mit Anti-Blockier-System (ABS) und Antriebsschlupf-Regelung (ASR) sowie Türsicherung mit Anfahrsperrung.

Bei neubeschafften Fahrzeugen sind die Fahrzeuge mit einem Abbiegeassistenzsystem auszurüsten.

Bei Vorliegen einer entsprechenden gesundheitlichen Gefahrenlage sind zum Schutz des Fahrpersonals im Kassenbereich geeignete Schutzscheiben (Infektionsschutz) zu installieren, die gewährleisten, dass weiterhin ein uneingeschränkter Fahrscheinverkauf stattfinden kann.

Des Weiteren gilt:

- Regelmäßige Desinfektion von Griffen und Haltestangen
- Betrieb der Klimaanlage mit maximaler Frischlufttrate, Vermeidung von Umluftbetrieb
- Regelmäßiger Austausch und Reinigung der Filteranlagen im Lüftungskreislauf
- Bei neubeschafften Fahrzeugen: Filterung und Reinigung der Luft im Lüftungskreislauf nach neuestem technischen Stand zur Reduktion etwaiger Viren- und Bakterienlasten.

## 1.5. Innenausstattung

Die eingesetzten Fahrzeuge sind entsprechend dem Einsatzgebiet mit komfortabler Überlandbestuhlung ausgerüstet, d.h. sie sind insbesondere ausgestattet mit

- Sitzen mit gepolsterter Sitzfläche und Rückenlehne in einheitlicher Farbgebung und Bemusterung je Fahrzeug.
- ausgeführt als Vollpolstersitze mit mindestens 30 mm Polsterstärke und
- langen Rückenlehnen (= mindestens 70 cm lange gepolsterte Rückenlehne; ungepolsterte Bereiche und auf der Lehne aufgesetzte Haltegriffe/Haltebügel zählen nicht zur Lehnenlänge.

Des Weiteren gilt:

Festhaltungsmöglichkeiten sind im Bus mindestens an jeder Sitzreihe links und rechts des Ganges in Form von Haltegriffen vorzusehen. Entlang des Ganges ist – außer im Bereich der Ein- und Ausstiege bzw. der Sondernutzungsfläche / des Rollstuhl-Platzes – zudem mindestens längs einer Seite des Ganges eine horizontale „Deckenhaltestange“ vorzusehen.

An den Behindertensitzplätzen und im Bereich der Sondernutzungsfläche / des Rollstuhl-Platzes sind zudem vertikale Haltestangen vorzusehen. Weitere vertikale Haltestangen links und rechts des Ganges im Bereich der Sitzreihen sind wünschenswert.

Kontrastreiche Innenraumgestaltung mit heller und blendfreier Beleuchtung.

Über die Nutzung bestimmter Bereiche im Fahrzeuginnenraum informieren Piktogramme.

Unvermeidliche Stufen, Absätze und Podestränder verfügen über eine signalfarbene Randmarkierung. In den Fahrzeugen sind ebene und rutschfeste Bodenbeläge zu verwenden.

## 1.6. Komfort

Es ist eine leistungsfähige Heizungs- und Lüftungsanlage sowie eine leistungsfähige Klimaanlage für den Fahrgastraum nach VDV 236, bei Standardbussen mit mindestens 23 KW Nennkühlleistung, bei Gelenkbussen mit mindestens 30 KW Nennkühlleistung, vorzusehen.

## 1.7. Fahrgastinformation innen (im Fahrzeug), Haltewunschtasten

Es gelten die folgenden Mindestanforderungen:

- Optische Haltestellenanzeigen (elektronische Anzeige des Fahrtziels und mindestens der nächsten vier Haltestellen, des Linienverlaufs und der Liniennummer sowie „Wagen hält“) mindestens zwei im Standardbus und mindestens drei im Gelenkbus (davon zwei im vorderen Fahrzeugteil). Darauf sind in Echtzeit Anschlüsse zu anderen Stadtbussen, Regionalbussen und Bahnen mit Haltepunkten im Bedienungsgebiet auf Basis des „Echtzeitdatensystems“ gemäß Anlage 1 anzuzeigen („RBL light“ des VPE).

Bei S-Kursen genügt eine große einzeilige elektronische Anzeige der nächsten Haltestelle am in Fahrtrichtung vorderen Ende des Fahrgastraumes in jedem starren Fahrzeugteil sowie eine Haltestellenansage über Sprachspeicher, die an jedem Sitz- oder Stehplatz im Bus deutlich hörbar und gut verständlich übermittelt wird.

- Die optischen Haltestellenanzeigen müssen die Informationen nach dem VDV-Standard 301 mit IBIS-IP mit Ethernetnetzwerk verarbeiten können. Im Übrigen wird auf Ziffer 1.11 der vorliegenden Qualitätsstandards verwiesen.
- Alle Anzeigen müssen kontrastreich und auch bei direkter Sonneneinstrahlung und Dunkelheit gut lesbar und beschlagfrei sein.
- Akustische Haltestellenansage über Sprachspeicher, die an jedem Sitz- oder Stehplatz im Bus deutlich hörbar und gut verständlich ist.
- Im Innenraum deutlich hörbare und gut verständliche Lautsprecheranlage mit Mikrofon am Fahrerarbeitsplatz, um Fahrgäste in besonderen Situationen aktuell informieren zu können.

Bei Störungen der automatischen Ansagegeräte werden die Haltestellen vom Fahrpersonal über das Mikrofon und die Bordlautsprecheranlage ausgerufen.

Es sind ausreichend gut erreichbare Haltewunschtasten mindestens im Abstand von 2,0 Metern entlang des Ganges vorhanden. An den Behindertensitzplätzen und im Bereich der Sondernutzungsfläche müssen unmittelbar vom Sitzplatz bzw. vom Rollstuhlplatz aus erreichbare Haltewunschtasten vorhanden sein.

Eine Beschallung der Fahrgäste erfolgt ausschließlich im Rahmen der Fahrgastinformation.

In allen Bussen sind ein Liniennetzplan Regional des VPE sowie eine Tarifübersicht deutlich sichtbar anzubringen, ebenso die Basisinformationen zur Mobilitätsgarantie.

### **1.8. Fahrgastinformation außen (am Fahrzeug)**

Es gelten die folgenden Mindestanforderungen: Fahrtzielanzeige mit Liniennummer vorn, Fahrtzielanzeige mit Liniennummer rechte Fahrzeugseite (jeweils als frei programmierbare Vollmatrix, LED oder LED-beleuchtete Flip-Dots), Liniennummer am Heck. Dabei gelten folgenden Mindestanforderungen:

Displayfläche Fahrtzielanzeiger vorne: 1.600 x 200 mm

Fahrtziel/Linienvorlaufsanzeiger rechts: 1.000 x 150 mm

Liniennummernanzeige am Heck: 200 x 150 mm

Auf den Anzeigegeräten vorne und seitlich muss die Möglichkeit zu zweizeiliger Darstellung der Info-Texte bestehen (vorne insbesondere zur Darstellung von Via-Fahrtwegsinformationen bei alternativen Fahrwegen).

Alle Anzeigen müssen kontrastreich und auch bei direkter Sonneneinstrahlung, Dunkelheit oder starken Niederschlägen gut lesbar und beschlagfrei sein.

### **1.9. Lichtsignalanlagenbeeinflussung**

Soweit auf den Linien beeinflussbare Lichtsignalanlagen stehen, sind dazu kompatible Systeme zur Beeinflussung der Lichtsignalanlagen in den Fahrzeugen einzusetzen, die in der Lage sind, die Lichtsignalanlagen tatsächlich wirksam zu beeinflussen. Für die Stadt



Pforzheim ergeben sich die Spezifikationen aus Anlage 3. Die Stadt Pforzheim behält sich vor, während der Laufzeit der Genehmigung der gegenständlichen Verkehre ihre Lichtsignalanlagenbeeinflussung von analogen auf digitalen Funk umzustellen. Das VU muss bereit sein, die fahrzeugseitigen Komponenten ebenfalls entsprechend anzupassen.

#### **1.10. Fahrscheindrucker**

In jedem auf der Linie eingesetzten Fahrzeug, ist ein betriebsbereiter, elektronischer Fahrscheindrucker einzusetzen, der aus dem Tarifsortiment des VPE und des KVV mindestens Einzelfahrscheine, Kurzstreckenfahrtscheine, Tagedickets, sowie BW-Tickets, MetropolTagesTickets und RegioX-Tickets verkaufen kann.

Defekte Drucker und – soweit im gegenständlichen Verkehr vorgegeben – Entwerter sind unverzüglich oder in begründeten Ausnahmefällen spätestens vor dem nächsten Einsatztag auszutauschen bzw. in Gang zu setzen. Der Ausfall oder die Störung von Druckern – und ggf. Entwerter – sind unverzüglich oder in begründeten Ausnahmefällen spätestens innerhalb von 24 Std. an den VPE zu melden. Eine entsprechende Meldepflicht gilt auch für den Verkauf falscher/veralteter Tarife.

#### **1.11. Kommunikation zwischen Fahrzeug und externen Stellen**

Das VU hat zu gewährleisten, dass während des Betriebes eine Kommunikation zwischen dem Fahrzeug / Fahrer und seiner Leitstelle sowie ggf. zur Leitstelle eines anderen Unternehmens möglich ist.

Das VU hat sicherzustellen, dass die eingesetzten Fahrzeuge in das RBL des VPE eingebunden sind und auf diesem Weg kostenfrei Echtzeitdaten liefern sowie Anschlusssicherungsdaten anderer VU entgegennehmen. Ebenso hat das VU sicherzustellen, dass die Echtzeitinformationen an den bestehenden und geplanten örtlichen Anzeigetafeln mit Dynamischen Fahrgastinformationen angezeigt werden können.

Zudem verpflichtet sich das VU dazu, der kostenlosen Weitergabe von Solldaten (Fahrplandaten) und Ist-Daten (Echtzeitdaten) an Dritte durch die Aufgabenträger und/oder die Verkehrsverbände VPE und KVV zuzustimmen.

Die näheren Einzelheiten ergeben sich aus Anlage 1 (Echtzeitdaten).

Die VU dürfen zur Kommunikation von Echtzeitdaten und Anschlussdaten in ihren Fahrzeugen oder sonstigen unternehmenseigenen Informationsquellen nur Daten verwenden, die sie in Übereinstimmung mit den vorstehenden Vorgaben bereitgestellt bzw. bezogen haben.

Auf die Regelungen in Ziffer 9.4. zu den Informationspflichten bei Betriebsstörungen und länger andauernden Betriebseinschränkungen wird verwiesen.

#### **1.12. Fahrzeugalter**

Das maximale Fahrzeugalter bei allen eingesetzten Fahrzeugen darf 8 Jahre nicht überschreiten. Ausnahme: Auf S-Kursen dürfen auch ältere Fahrzeuge eingesetzt werden, sofern deren Alter 15 Jahre nicht übersteigt.

### **1.13. Grenzwerte zur Luftreinhaltung (Umweltzone), Lärminderung**

Die Stadt Pforzheim hat eine ausgewiesene Umweltzone. Die im Betrieb eingesetzten und Pforzheim bedienenden Kraftomnibusse müssen die in der Umweltzone geltenden Emissionsgrenzwerte einhalten.

Außer bei S-Kursen gilt: Von den Fahrzeugen sind die folgenden Grenzwerte bezüglich der Fahrgeräuschemission ausweislich Zulassungsbescheinigung Teil I (Fahrzeugschein) gemäß Eintrag in Feld U.3 einzuhalten:

- Für Fahrzeuge mit einer Motorleistung von bis zu 150 kW: 76 dB(A)
- Für Fahrzeuge mit einer Motorleistung von über 150 kW: 78 dB(A)

nach Verordnung (EU) Nr. 540/2014. Der Nachweis durch das VU erfolgt durch Vorlage der entsprechenden Eintragung im Zulassungsdokument.

### **1.14. Werbung**

Die Fahrzeuge dürfen keine Werbung auf den Fenstern tragen. Werbung auf anderen Flächen am Fahrzeug darf nicht gegen geltendes Recht und die guten Sitten verstoßen, oder den Interessen des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) zuwiderlaufen. Als ÖPNV-schädliche Werbung gilt insbesondere die Werbung für Angebote und Marken des motorisierten Individualverkehrs (MIV) wie beispielsweise für Autohäuser und Automarken.

### **1.15. Logos**

Fahrzeuge müssen mit dem VPE-Logo versehen werden. Die Größe und Platzierung der Logos sind mit dem VPE abzustimmen.

Fahrzeuge, die auf Linien des gegenständlichen Verkehrs eingesetzt werden, die in den Gültigkeitsbereich von Nachbarverbänden hineinführen, müssen zusätzlich mit dem Logo des dort gültigen Verkehrsverbundes (KVV) versehen werden.

Die Fahrzeuge dürfen bei der Fahrt innerhalb des Enzkreises und der Stadt Pforzheim nicht mit Logos oder Wappen eines benachbarten Verkehrsverbundes bzw. Aufgabenträgers versehen sein. Eine Ausnahme hiervon ist nur dann zulässig, wenn die Fahrzeuge im gegenständlichen Verkehr regelmäßig oder ersatzweise auch in den Verkehrsräumen mehrerer Verkehrsverbände bzw. Aufgabenträger eingesetzt werden müssen.

### **1.16. Schadensfreiheit**

Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sowie Farbschmierereien auf der Außenhülle sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken – spätestens innerhalb von 10 Werktagen zu beheben.

Gerätestörungen, Zerstörungen und Beschädigungen sowie Farbschmierereien in den Fahrzeugen werden möglichst kurzfristig, Gerätestörungen spätestens jedoch bis zum übernächsten Einsatztag behoben.

### **1.17. Sauberkeit, Rauchverbot**

In den Fahrzeugen gilt absolutes Rauchverbot, auch in den Pausenzeiten, auf Leerfahrten und auf dem Betriebshof- und Werkstattgelände.

Fußböden, Fensterscheiben, Seiten- und Stirnwände sowie Sitze müssen fleckenfrei und frei von klebrigen und fettigen Rückständen und Schmierereien sein. Die Fahrzeuge sind mindestens einmal täglich innen besenrein zu reinigen. Bei entsprechender Verschmutzung sind die Fahrzeuge auch mit geeigneten Reinigungsmittel und Reinigungsgeräten intensiver zu reinigen, sodass der in Satz 1 beschriebene Zustand wieder hergestellt wird. Scheiben müssen gleichmäßig durchsichtig und frei von Vandalismusschäden (inkl. Zerkratzen) sein. Sitze dürfen nicht zerrissen oder aufgeschlitzt sein.

Die Fußböden sind bei entsprechender Verschmutzung nicht nur zu kehren, sondern nass zu wischen. Herumliegender Grobmüll wie Zeitungen oder leere Getränkedosen sind bei der nächsten bestehenden Gelegenheit zu beseitigen. Ekelregende oder abfärbende Verunreinigungen sind unverzüglich bei der nächsten bestehenden Gelegenheit zu beseitigen, oder das Fahrzeug ist spätestens am Ende der nächsten Fahrt auszusetzen. Im Falle ekelregender oder gesundheitsgefährdender Verunreinigungen, die aus geruchlichen, hygienischen und gesundheitlichen Gründen weder dem Fahrpersonal noch den Fahrgästen zuzumuten sind, muss das Fahrzeug ausgesetzt werden. In diesem Fall ist umgehend ein Ersatzfahrzeug einzusetzen, das den planmäßigen Wagenlauf wiederherstellt. Für die vom Fahrtabbruch betroffenen Fahrgäste im Fahrzeug und an den Haltestellen ist eine zeitnahe Ersatzbeförderung zu gewährleisten.

Busse mit Vandalismusschäden oder Schäden an den Sitzen sind spätestens am Ende des Betriebstages auszusetzen.

Die Fahrzeuge sind mindestens einmal wöchentlich außen zu reinigen, bei Bedarf mehrmals.

### **1.18. Bereifung**

Es gelten die folgenden Mindestanforderungen:

- Winter- oder Ganzjahresreifen (mit Alpine/Schneeflocke-Symbol) mindestens in den Monaten November bis März.
- Mindestprofil November bis März 5,0 mm, sonst 3,0 mm (Messung am Hauptprofil des Reifens gemäß § 36 Abs. 3 Satz 4 StVZO).
- Reifenflanken müssen rissfrei, Felgen unbeschädigt sein.

### **1.19. Sonderfälle (kurzfristiger Fahrzeugausfall)**

Bei einem kurzfristigen Ausfall eines Fahrzeugs müssen die voranstehenden unter Ziffer 1 genannten Fahrzeug-Standards nicht vollständig eingehalten werden, sofern auch aus der notwendigen Betriebsreserve nach Ziffer 9 dieses Dokumentes keine Fahrzeuge (mehr) zur Verfügung stehen, die alle Anforderungen erfüllen. Die Vorgaben zum Fahrzeugtyp sowie die Standards der Ziffern 1.4, 1.10 1.17 und 1.18 sind jedoch auch in einem solchen Fall einzuhalten. Der Zeitraum für den Einsatz eines solchen Ersatzfahrzeugs darf einen Tag nicht überschreiten. Ersatzfahrzeuge, die alle vorgegebenen Standards erfüllen, können auch längerfristig eingesetzt werden.

## **2. Pünktlichkeit, Fahrtausfall, Haltestellenbedienung**

Die Fahrplanleistungen sind pünktlich und zuverlässig zu erbringen. Die Dienst- und Umlaufplanung ist derart zu gestalten, dass bei den üblicherweise auf den gegenständlichen Verkehren auftretenden Verkehrsverhältnissen die Fahrzeiten eingehalten werden können. Die Fahrzeugeinsätze sind im Rahmen der gemäß voranstehendem Satz geplanten Dienste rechtzeitig aufzunehmen, um eine pünktliche Bereitstellung am ersten Einsatzort der jeweiligen Leistung sicher zu stellen.

Für die Abfahrt an Haltestellen gilt, dass keine zu frühe Abfahrt gegenüber der an der Haltestelle veröffentlichten Abfahrtszeit erfolgen darf.

Das Vorbeifahren an fahrplanmäßig zu bedienenden Haltestellen ohne anzuhalten, obwohl Fahrgäste an der Haltestelle ein- bzw. aussteigen möchten, ist unzulässig. Dies gilt auch, wenn zwar angehalten wird, aber ein Ein- oder Aussteigen nicht möglich ist oder nicht ermöglicht wird. Über Haltewunschtaaste geäußerte Ausstiegswünsche von Fahrgästen sind zu beachten, die Haltestelle ist gemäß dem vorliegenden Ausstiegswunsch zu bedienen. Der Ausschluss von Fahrgästen von der Beförderung ohne triftigen Grund ist unzulässig und nur in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Bestimmungen und den Regelungen der geltenden Beförderungsbestimmungen zulässig.

Hat ein Fahrzeug eine Verspätung von mehr als 5 Minuten und kann diese aufgrund fehlender Pufferzeiten im Wageneinsatzplan nicht bis zum Beginn der übernächsten Fahrt wieder auf einen Wert von max. 5 Minuten abgebaut werden, so ist spätestens auf der übernächsten Fahrt ein Ersatzfahrzeug einzusetzen, das den pünktlichen Wagenumlauf wiederherstellt.

Bei Betriebsstörungen, zu denen insbesondere auch verfrühtes Abfahren an einer Haltestelle zählt, hat das VU eine Ersatzbeförderung zu stellen, sofern sich binnen einer halben Stunde nicht ohnehin eine andere Fahrmöglichkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln für die Fahrgäste ergibt.

Ab einer halben Stunde Verspätung gilt die Fahrt als ausgefallen bzw. ab dem nächsten fahrplanmäßig folgenden Wagen, wenn dieser mit unter einer halben Stunde Abstand verkehrt.

Fahrtausfälle sind zu vermeiden. Sollten sie dennoch aufgrund von Unfall, Panne, kurzfristigen Streckensperrung o.ä. eintreten, so muss innerhalb von spätestens 45 Minuten ein Ersatzfahrzeug eingesetzt werden, das den Wagenumlauf auf allen Folgefahrten gemäß Fahrplan wiederherstellt. Für die Fahrgäste in liegengebliebenen Fahrzeugen bzw. die von Fahrtausfall betroffenen wartenden Fahrgäste an den Haltestellen des ausgefallenen Kurses ist insbesondere bei der letzten Fahrt eines Betriebstages unverzüglich eine Ersatzbeförderung zu gewährleisten (ggf. mit Taxen oder Mietwagen). Dies gilt auch für den Fall, dass auf dem angebotenen Fahrweg (insbesondere auf Schülerlinien) innerhalb einer zumutbaren Frist (= max. 60 Minuten) nach der ausgefallenen Fahrt, keine entsprechende Folgefahrt im Fahrplan angeboten wird, die eine ersatzweise Beförderung der betroffenen Fahrgäste zu deren Fahrtziel gewährleisten kann.

Ein unverzüglicher Einsatz von Ersatzfahrzeugen ausreichender Kapazität ist zudem vorzunehmen, wenn vom Fahrzeugausfall Fahrten mit besonders hoher Nachfrage (also insbesondere Fahrten in den Spitzenzeiten des Schüler- und Berufsverkehrs) betroffen sind und eine Aufnahme der Fahrgäste durch andere gleichzeitig oder zeitnah folgende Fahrten aus Kapazitätsgründen ausgeschlossen ist.

### **3. Anschlusssicherung**

Es ist eine Anschlusssicherung auf planmäßig verkehrende Züge und Busse nach individueller Festlegung zwischen Verkehrsunternehmen und VPE vorzusehen. Das VU hat am Datenaustausch zwischen den Verkehrsunternehmen auf Basis des RBL des VPE nach Maßgabe von Anlage 1 (Echtzeitdaten) teilzunehmen.

Das Nicht-Einhalten von Anschlüssen ist den zuständigen Aufgabenträgern und dem VPE monatlich bis spätestens 15. des Folgemonats schriftlich zu melden.

Regelungen zur Anschlusssicherung und der Bereitstellung von Echtzeitdaten im KVV sind dem als Anlage 5.1 beigefügten Kooperationsvertrag zu entnehmen.

### **4. Fahrgastinformation und Haltestellen**

#### **4.1. Fahrgastinformation (allgemein)**

Für die Erstellung aller gedruckten Fahrplanmedien ist der VPE zuständig. Bei Änderungen des Fahrplans muss das Verkehrsunternehmen seiner Meldepflicht gem. des VPE Gesellschaftsvertrags bzw. seines Kooperationsvertrags gegenüber dem VPE nachkommen. Der VPE setzt eine Frist zur Lieferung der Fahrplandaten für die gedruckten Fahrplanmedien.

Die Busfahrer haben ausreichend VPE-Tarifinfos, VPE-Gemeinschaftstarife und Fahrpläne für die bediente Linie mit sich zu führen, die den Fahrgästen ausgehändigt werden können. Sofern der VPE ein Verbundfahrplanbuch mit allen Linien veröffentlicht, ist ein Exemplar für Auskunftszwecke mitzuführen.

Die Infomaterialien des VPE sind in den Verkaufsstellen des VU gut sichtbar auszulegen. Jede Verkaufsstelle muss einen einsatzbereiten Fahrscheindrucker haben, der alle Verbundfahrscheine, außer Abonnements verkaufen kann.

Wie in den Ziffern 1.7 und 1.11 beschrieben, muss das VU die elektronischen Kundeninformationssysteme ansteuern und am RBL des VPE aktiv teilnehmen.

Über bedeutsame und länger andauernde Betriebseinschränkungen hat das VU die örtlichen Medien (Zeitungen, Rundfunk, etc.) zweckmäßig und rechtzeitig in Abstimmung mit dem VPE zu informieren. Der VPE kann sich vorbehalten, diese Information in eigener Verantwortung herauszugeben.

#### **4.2. Haltestellen**

##### Bestehende Haltestellen

Die in der Stadt Pforzheim bereits bestehenden Haltestelleneinrichtungen sind Eigentum der Stadt Pforzheim; die Stadt Pforzheim gestattet dem VU im Rahmen der gegenständlichen Verkehre die unentgeltliche Nutzung bzw. Mitnutzung.

Bezüglich der übrigen bestehenden Haltestellen ist dem VU die Übernahme der Haltestellenausstattung vom aktuellen Genehmigungsinhaber bzw. Eigentümer gestattet, sofern die Mindestanforderungen des Abschnittes ‚Neueinrichtung‘ eingehalten werden.

Wird eine Haltestelle von mehreren Verkehrsunternehmen bedient, so hat sich das VU mit den anderen betroffenen Verkehrsunternehmen auf eine gemeinsame Nutzung und die Aufteilung etwaig anfallender Kosten zu verständigen. Nur in dem Fall, dass eine solche Verständigung nicht zustande kommt, ist es dem VU gestattet, neben einer vorhandenen Haltestelle eine

weitere Haltestelle (nach den Vorgaben des Abschnittes ‚Neueinrichtung‘ und nach Maßgabe der verkehrsbehördlichen Anordnungen) einzurichten.

### Neueinrichtung

Ggf. erforderliche neue Haltestellen hat das VU einzurichten und mit Haltestellenstellenmast oder –stele, Haltestellenschild, Papierkorb und Fahrplankasten (Format mindestens DIN A3) am Mast bzw. Stele sowie den jeweils gültigen Fahrplänen und Haltestelleninformationen auszustatten. Nähere Einzelheiten ergeben sich aus Anlage 2 (Haltestellenbeschilderung).

Die dauerhafte Einrichtung einer verkehrsrechtlich angeordneten Haltestelle hat innerhalb von drei Monaten nach Anordnung zu erfolgen. Bis zum relevanten Fahrplanwechsel bzw. dem Beginn des Verkehrs sind zumindest mobile Haltestelleneinrichtungen aufzustellen, die zeitgleich mit der Einrichtung der dauerhaften Haltestelle wieder zu entfernen sind.

### Wartung und Instandhaltung

Die Wartung und Instandhaltung der bereits bestehenden Haltestelleneinrichtungen in der Stadt Pforzheim, die auch durch den Stadtlinienverkehr bedient werden, obliegen der Stadt bzw. den von ihr beauftragten Unternehmen. Bei den übrigen Haltestellen im Stadtgebiet, die nicht auch vom Stadtlinienverkehr bedient werden, ist das VU für die Reinigung und Beseitigung von Schäden verantwortlich. Schäden und Verunreinigungen wie u. a. Aufkleber und Graffiti an Haltestellenmasten, -stelen und –schildern sowie an Fahrplankästen an Mast bzw. Stele sind spätestens nach zwei Werktagen durch das VU zu beseitigen.

Schäden an Informationsvitritten an den Wartehallen sind unverzüglich an die Stadt Pforzheim zu melden; diese Schäden behebt die Stadt Pforzheim.

Fehlende, beschädigte oder unleserliche Aushangfahrpläne sind durch das VU bis spätestens um 10 Uhr des Folgetages, nachdem das VU hiervon Kenntnis erlangt hat, zu ersetzen soweit dessen Linien betroffen sind und die Aushangmedien nicht vom VPE betreut werden.

Für das Gebiet des Enzkreises besteht ein Wartungsvertrag mit einem Dienstleister auf Kosten des Enzkreises, der im Wesentlichen eine turnusmäßige Grundreinigung und kleinere Reparaturen (wie z.B. das Nachziehen von Schrauben) umfasst. Evtl. Materialkosten für diese Reparaturen sind von den VU zu tragen. Schäden, die keinen Aufschub dulden, hat das VU eigenverantwortlich zu beseitigen. Es hat die Beseitigung aufgetretener Schäden an Haltestellenmasten, Haltestellenschildern, Fahrplankästen und Aushängen unverzüglich (spätestens einen Werktag nach Bekanntwerden) zu veranlassen. Dasselbe gilt für den Ersatz fehlender, beschädigter oder unleserlicher Aushangfahrpläne.

### Aktualisierung der Aushänge

Fahrplanänderungen – auch unterjährig – sind spätestens zum Tag der Änderung an sämtlichen bedienten Haltestellen mit aktuellen Aushängen zu kommunizieren. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.

Für das Gebiet des Landkreises Karlsruhe und damit einhergehend den Haltestellen im Gebiet des KVV gelten die Bestimmungen aus dem abzuschließenden Kooperationsvertrag mit dem KVV. Folgende Haltestellen im Gebiet des Landkreises Karlsruhe werden nur durch die Linie

733 bedient und müssen daher durch das Verkehrsunternehmen bereitgestellt, mit aktuellen Aushängen versorgt und unterhalten werden:

- Sprantal
- Bretten Tierpark
- Bretten Rotenberger Hof
- Bretten Abzw. Ruit
- Bretten Hohberghaus
- Bretten Pforzheimer Str.
- Bretten Wannenberg

Die Übernahme der bestehenden Ausstattung kann durch den Neubetreiber in Absprache mit dem Altbetreiber geregelt werden.

## **5. Mitwirkung im Verbund**

Das VU ist zur aktiven Mitarbeit im VPE verpflichtet. Das VU ist verpflichtet, an der Einnahmeaufteilung im VPE teilzunehmen und dem Einnahmeaufteilungsvertrag beizutreten. Es kann entweder mit dem VPE einen Kooperationsvertrag abschließen oder der VPE-GmbH als Gesellschafter beitreten. Die VPE-GmbH ist offen für neue Gesellschafter; der Gesellschaftervertrag ist öffentlich zugänglich und kann Interessenten zur Verfügung gestellt werden.

Zur Abschätzung der auf den betreffenden Verkehrsraum entfallenden Gesellschafter- und Kooperationsbeiträge sind als Anlage 7 entsprechende Angaben beigefügt.

Das VU duldet und unterstützt Verkehrserhebungen durch den VPE und den KVV. Verkehrserhebungen finden im VPE-Gebiet alle 5 Jahre statt. Das VU beteiligt sich an der Finanzierung der Erhebungen des VPE entsprechend seinem Anteil an den Verbundeinnahmen gemäß Einnahmeaufteilung.

Die dabei erhobenen Daten gelten nicht als Betriebsgeheimnis des Unternehmers, sie sind den Aufgabenträgern kostenlos zur Verfügung zu stellen und können für die ständige Verkehrsplanung der Aufgabenträger und der Verbünde oder zur Vorbereitung zukünftiger Vergabeverfahren verwendet werden.

Verkehrserhebungen zur Einnahmeaufteilung im KVV werden dem Verkehrsunternehmen nicht in Rechnung gestellt. Es gelten die Regelungen aus dem KVV Kooperationsvertrag (vgl. Anlage 5.1).

## **6. Freundlichkeit und Fachkunde des Personals**

### **6.1. Erscheinungsbild**

Das VU setzt nur ausgebildetes, kompetentes, freundliches und zuvorkommendes Fahrpersonal ein. Das eingesetzte Fahr- und Dienstpersonal muss sich durch ein gepflegtes Erscheinungsbild auszeichnen und eine vom Unternehmen vorgegebene Dienstkleidung tragen.

## **6.2. Kompetenz**

Das Fahrpersonal muss sich des Weiteren auszeichnen durch:

- angemessene Beherrschung der deutschen Sprache in Wort und Schrift
- sicheren und ausgeglichenen Fahrstil
- passgenaues Anfahren der barrierefrei ausgebauten Haltestellen
- zuverlässige Kenntnis und Anwendung des VPE-Gemeinschaftstarifs und der VPE-Kundengarantien sowie des KVV-Tarifs
- den Verkauf der zulässigen und für den jeweiligen Fahrtzweck gültigen Fahrausweise
- die Fähigkeit, über die tariflichen Übergangsbereiche und den Landestarif Baden-Württemberg (BW-Tarif) Auskunft geben zu können
- zuverlässige Kenntnis über das lokale Netz und die Linienverläufe
- die Fähigkeit, Auskünfte zu den vorgegebenen Anschlüssen geben zu können, sofern es die Fahrzeit zulässt
- freundliches, serviceorientiertes und wertschätzendes Verhalten, auch in Konflikt- und Stresssituationen

Das Fahrpersonal hat durch hohe Aufmerksamkeit und Hilfsbereitschaft für die Sicherheit im Fahrzeug und – soweit möglich – an den Haltestellen zu sorgen und bei Bedarf geeignete Maßnahmen zu ergreifen. Hilfsbedürftigen Personen ist beim Ein- und Ausstieg Hilfe zu leisten.

Diese Vorgaben gelten sinngemäß auch für alle weiteren Personale mit Kundenkontakt.

## **6.3. Qualifikation**

Die Ausbildung des Fahr- und Dienstpersonals erfolgt durch das VU. Dieses sorgt dafür, dass das Fahr- und Dienstpersonal jederzeit und voll umfassend stets über aktuelle Kenntnisse über die anzuwendenden Tarife und die geltenden im Fahrbetrieb von ihm zu beachtenden gesetzlichen Bestimmungen verfügt.

## **6.4. Schulungen und Nichteinsatz von Personal**

Das Fahrpersonal ist in der Ortskenntnis des Bedienungsgebietes des VPE-Tarifs sowie der anderen anzuwendenden Tarife inklusive der geltenden Beförderungsbedingungen besonders geschult und kann hierüber kompetent Auskunft geben. Weitere Schulungsschwerpunkte sind das Hinwirken auf eine energieeffiziente, lärmarme und für den Fahrgast angenehme Fahrweise, die passgenaue Anfahrt der barrierefrei ausgebauten Haltestellen sowie das korrekte und hilfsbereite Verhalten gegenüber Fahrgästen, insbesondere auch solchen mit Mobilitätseinschränkungen. Das VU führt für das Fahrpersonal Fortbildungen von mindestens zwei halben Tagen je Jahr durch. Das VU führt hierüber jährlich Nachweis gegenüber den Aufgabenträgern.



Das VU ist verpflichtet an bis zu 0,5 Tagen pro Jahr jeden Mitarbeiter mit Kundenkontakt für vom VPE durchgeführte bzw. durch den VPE beauftragte Informationsveranstaltungen zu Tarifangelegenheiten freizustellen.

Die Aufgabenträger können den vorläufigen Nichteinsatz von Personalen mit Kundenkontakt vom VU verlangen, wenn wiederholt ernst zu nehmende Beschwerden über Verhalten, das im Widerspruch zu den hiesigen Vorgaben steht, vorliegen oder dem Personal ein schwerer Verstoß gegenüber Kunden vorzuwerfen ist. Das VU hat innerhalb von zwei Wochen darzulegen, dass entweder die Vorwürfe unbegründet sind oder entsprechende dienstrechtliche Maßnahmen ergriffen sind und eine Wiederholung nicht zu befürchten ist. Sind diese Darlegungen ausreichend, so kann das Personal wieder eingesetzt werden. Andernfalls können die Aufgabenträger dauerhaft den nicht weiteren Einsatz dieses Personals verlangen.

## **7. Anwendung Verbundtarife**

Für Fahrten im Verbundgebiet des VPE ist ausschließlich der Gemeinschaftstarif des Verkehrsverbundes Pforzheim-Enzkreis (VPE) als Höchstattarif nach den Bestimmungen der "Allgemeine Vorschrift des Enzkreises und der Stadt Pforzheim über einen einheitlichen Verbundtarif im Regionalbusverkehr des Verkehrsverbundes Pforzheim-Enzkreis GmbH (VPE)" in ihrer jeweils gültigen Fassung anzuwenden. Diese Tarifbestimmungen können unter folgender Internet-Adresse abgerufen werden:

<https://www.vpe.de/pdf/tarif/tarifinfo/gemeinschaftstarif.pdf>

Die „Allgemeine Vorschrift des Enzkreises und der Stadt Pforzheim über einen einheitlichen Verbundtarif im Regionalbusverkehr des Verkehrsverbundes Pforzheim-Enzkreis GmbH (VPE)“ ist auf folgender Seite abrufbar:

<https://www.enzkreis.de/index.php?object=tx|2891.3&ModID=6&FID=2032.1827.1>

Die ergänzend wirkende „Allgemeine Vorschrift des Enzkreises über die Rabattierung von Zeitkarten im Ausbildungsverkehr im Rahmen des Tarifs des Verkehrsverbundes Pforzheim-Enzkreis“ (mit 3 Anlagen) kann auf folgender Seite abgerufen werden:

<https://www.enzkreis.de/output/download.php?fid=2891.3867.1.PDF>

Für Binnenfahrten im Linienabschnitt der Linie 733 zwischen den Haltestellen Bretten Bahnhof und Bretten Sprantal ist der Gemeinschaftstarif des KVV Karlsruher Verkehrsverbund GmbH anzuwenden. Die Tarifbestimmungen können unter folgender Internet-Adresse abgerufen werden:

<https://www.kvv.de/fahrkarten/allgemeine-informationen/gemeinschaftstarif.html>

Im verbundübergreifenden Verkehr sind die jeweils gültigen Vorgaben des BW-Tarifs anzuwenden. Soweit im BW-Tarif nicht anderweitig geregelt, ist den Fahrgästen die Möglichkeit zu bieten, die Verbundtarife nach den jeweiligen Tarifbestimmungen der Verbünde zu kombinieren.

## **8. Fahrkartenverkauf und Fahrscheinkontrollen**

### **8.1. Fahrkartenverkauf**

Vom VU ist mindestens in einem von einer Linie des betreffenden Verkehrsraums bedienten Stadt- oder Gemeindeteil eine Vorverkaufsstelle vorzuhalten, in der das gesamte Tarifsortiment des VPE - außer Einzelfahrausweisen - vertrieben wird.

Eine Vorverkaufsstelle wird allerdings nicht benötigt, wenn in jedem auf den Linien eingesetzten und im Fahrplan veröffentlichten Fahrzeug ein betriebsbereiter, elektronischer Fahrscheindrucker vorhanden ist, der nicht nur das in voranstehendem Absatz definierte Mindestangebot, sondern das gesamte Tarifsortiment des VPE und des KVV, außer Abonnements, verkaufen kann.

### **8.2. Abonnements**

Zum Vertrieb von VPE-Abonnements hat das VU ein für den Kunden erreichbares Abo-Center zu benennen. Dieses muss Kunden Formulare zur Abo-Bestellung bereitstellen oder, soweit dies für den Kunden bequemer ist, auf die Download-Möglichkeit auf der Internetseite des VPE verweisen, ausgefüllte Formulare entgegennehmen und gewährleisten, dass bei einer bis zum 10. eines Monats beim VU eingehenden Abo-Bestellung der Fahrausweis für den Folgemonat rechtzeitig (= vor Beginn des Folgemonats) beim Kunden vorliegt.

Bei Verlust der Linienverkehrsgenehmigung bzw. bei deren Ablauf sind die Abonnementdaten rechtzeitig dem neuen Betreiber bzw. dem VPE soweit datenschutzrechtlich zulässig in geeigneter elektronischer Form kostenfrei zu übergeben.

Bezüglich dem Vertrieb von KVV-Abonnements wird auf den Kooperationsvertrag mit dem KVV verwiesen (Anlage 5.1).

### **8.3. Fahrkartenverkauf BW-Tarif und Elektronische Fahrscheine (EFS)**

In jedem auf den Linien eingesetzten Fahrzeug ist ein betriebsbereiter, elektronischer Fahrscheindrucker einzusetzen, der Fahrscheine des BW-Tarifs gemäß folgender Aufstellung verkaufen kann. Im BW-Tarif müssen auf den Fahrzeugen allerdings nur Fahrscheine für Relationen verkauft werden, die einen Ort im Enzkreis oder in der Stadt Pforzheim als Start- oder Zielort haben.

<b>Vorgabe zum Fahrscheinsortiment im BW-Tarif</b>			
Ticketname	Bordverkauf Bus (als Papierfahrschein)	Bordverkauf Bus (als E-Ticket)	Kontrolle von E-Tickets mit Lesegerät / Barcode-Scanner
Einzelfahrschein (1)	[X]		<b>X</b>
Einzelfahrschein Hin und Rück (1)	[X]		<b>X</b>
Einzelfahrschein Kind (1)	[X]		<b>X</b>
Einzelfahrschein Kind Hin und Rück(1)	[X]		<b>X</b>
Einzelfahrschein Bahncard 25 (BC 25) (1)	[X]		<b>X</b>
Einzelfahrschein BC 25 Hin+Rück (1)	[X]		<b>X</b>
Einzelfahrschein Bahncard 50 (BC 50) (1)	[X]		<b>X</b>
Einzelfahrschein BC 50 Hin+Rück (1)	[X]		<b>X</b>
RegioXsolo (1)	<b>X</b>		<b>X</b>
RegioXplus (1)	<b>X</b>		<b>X</b>
MetropolTagesTicket MTT (1)	<b>X</b>		<b>X</b>

\*Einführung vorgesehen, erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt.

**X** = Ticket muss über den Vertriebsweg angeboten werden bzw. beim Einstieg kontrolliert werden

[X] = Ticketverkauf wünschenswert

(1) = Diese Tickets sind im Bordverkauf bereits entwertet auszugeben, im Vorverkauf nicht entwertet

Jedes auf den Linien eingesetzte Fahrzeug muss außerdem zur Kontrolle von elektronischen Tickets des BW-Tarifs beim Vordereinstieg mit 2-D-Barcodescannern und RFID-Lesegeräten ausgerüstet sein. Die eingerichteten Systeme müssen den Anforderungen der Ziffern 3.2 und 3.3 des Förderprogrammes „LETS go!“ des Ministeriums für Verkehr Baden-Württemberg, veröffentlicht unter

<https://vm.baden-wuerttemberg.de/de/service/foerderprogramme/>

entsprechen und über das Interoperable Netzwerk (ION) an das PVS 5 der Baden-Württemberg-Tarif GmbH (BWTG) angeschlossen sein, über das die in der VDV-KA spezifizierten Transaktionsdatensätze übertragen werden.

Weitere Funktionalitäten, wie das „Schreiben“ von EFS können im Rahmen des BW-Tarifs veranlasst werden.

## **8.4. Fahrscheinkontrollen**

Es sind vom VU regelmäßige und geeignete Fahrscheinkontrollen durchzuführen. Dabei ist auch die Gültigkeit der Fahrscheine weiterer auf den Linien gültiger Tarife, wie beispielsweise bei ein- und ausbrechenden Verkehren Fahrscheine benachbarter Verbünde sowie von Fahrscheinen des BW-Tarifcs zu prüfen. Grundsätzlich ist nach dem Prinzip des „kontrollierten Vordereinstiegs“ zu verfahren, bei dem der Einstieg nur an Tür 1 zulässig ist und beim Einsteigen eine Kontrolle der Fahrkarten durch das Fahrpersonal vorgenommen wird. Ein Hintereinstieg wird nur in folgenden Ausnahmefällen zugelassen:

- Für Fahrgäste mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl oder sperrigem Gepäck. Die Fahrgäste müssen jedoch nötigenfalls über Bordlautsprecher aufgefordert werden, ebenfalls den Fahrschein vorzuzeigen oder einen solchen beim Fahrpersonal zu erwerben
- Bei großem Fahrgastandrang (ab ca. 20 Einsteiger an einer Haltestelle) kann in Ausnahmefällen zur Beschleunigung des Fahrgastwechsels insbesondere im Verspätungsfall der Hintereinstieg ebenfalls zugelassen werden, sofern dies betrieblich/verkehrlich insbesondere zum Erreichen von Anschlüssen geboten erscheint.
- Bei Vorliegen einer entsprechenden Anweisung des Aufgabenträgers.

Neben der Einstiegskontrolle durch die Busfahrer sind die Fahrscheinkontrollen durch separate Fahrscheinprüfer vorzunehmen. Für die Kontrolle von elektronischen Tickets sind für die Fahrscheinkontrollen die erforderlichen technischen Geräte (= Lesegeräte mit Anbindung ans Hintergrundsystem insbesondere wegen aktueller Sperrlisten) vom VU einzusetzen.

Es sind monatlich mindestens 2% der Kurse durch separate Fahrscheinprüfungen zu kontrollieren. Den Aufgabenträgern ist jährlich hierüber zu berichten.

## **9. Betriebs- und Störungsmanagement**

### **9.1. Betriebsreserve**

Bei Ausfall von Fahrzeugen oder Personal im Betrieb hat das VU unverzüglich für geeigneten Ersatz zu sorgen. Das VU hält die für die gegenständlichen Verkehrsleistungen erforderlichen Fahrpersonale und Fahrzeuge einschließlich einer angemessenen Betriebsreserve und ein Bereitschafts- und Alarmierungssystem für den Fall von kurzfristigem, unvorhergesehenem Fahrpersonalbedarf vor.

### **9.2. Betriebsleitstelle**

Das VU unterhält eine während der Betriebszeiten personell besetzte Betriebsleitstelle. Die Betriebsleitstelle muss im ständigen Kontakt per Funk oder Mobiltelefon mit den eingesetzten Fahrern (einschließlich von Subunternehmen) stehen. Die Betriebsleitstelle ist für weitere Verkehrsunternehmen, die Aufgabenträger sowie den VPE und den KVV während der gesamten Betriebszeit verfügbar und erreichbar. Das Personal in der Betriebsleitstelle ist befugt, alle notwendigen Entscheidungen im Zusammenhang mit der dispositiven Betriebsdurchführung selbständig zu treffen. Es hat insbesondere im Falle von Betriebsstörungen eigenständig und unverzüglich die notwendigen Maßnahmen zur Weiterbeförderung betroffener Fahrgäste und zur baldigen Wiederherstellung des fahrplanmäßigen Betriebes durch Aktivieren der Fahrzeug- und Personalreserven gemäß Ziffer 9.1 zu ergreifen.

### **9.3. Betriebsleiter nach BOKraft**

Das VU bestellt einen Betriebsleiter nach BOKraft. Hierauf kann verzichtet werden, wenn das VU eine verantwortliche Person benennt, die vergleichbar qualifiziert ist und den Aufgabenträgern sowie dem VPE und dem KVV als Ansprechpartner zur Verfügung steht und auch diese Person hinreichend befugt ist, die für die Betriebsdurchführung notwendigen Entscheidungen eigenständig zu treffen.

Der reguläre Arbeitsplatz des Betriebsleiters oder der vergleichbaren Person darf nicht mehr als 25,0 km Luftlinie vom Verkehrsraum entfernt sein. (Bezug: nächstgelegene Haltestelle im Verkehrsraum). Dieser Arbeitsplatz muss zumindest zu 20 Arbeitsstunden pro Woche besetzt sein.

Bei Abwesenheit der genannten Personen (Krankheit, Urlaub o.ä.) ist vom VU eine Vertretung zu benennen, welche die oben definierten Anforderungen erfüllt.

Darüber hinaus ist auch außerhalb der üblichen Arbeitszeiten dieser Person eine unverzügliche Notfall-Erreichbarkeit einer kompetenten, leitenden Person im Verkehrsunternehmen sicher zu stellen. Als Notfälle in diesem Sinne gelten insbesondere Unfälle mit Personenschaden oder erheblichem Sachschaden, Großschadensereignisse, gefährliche Eingriffe in den Busbetrieb, gefährliche Wetterlagen wie Blitzeis, starker Schneefall, Sturm/Orkan sowie anderweitige drohende Gefährdungen des Betriebs, Ereignisse im Betrieb, die erhebliches öffentliches Aufsehen erregen, Ereignisse, die eine erhebliche Gefährdung oder Schädigung des Busbetriebes, des Fahrpersonals oder der Fahrgäste betreffen, einschließlich Terror- und Sabotageakte oder krimineller Delikte mit hohem Gefährdungs- bzw. Schädigungspotential in Bezug auf den Busbetrieb.

### **9.4. Informationspflichten**

Das VU stellt sicher, dass spätestens 30 Minuten nach Eintreten einer ungeplanten Betriebsstörung, die grundsätzlicher Natur ist und über die Verspätung oder den Ausfall einer einzelnen Fahrt hinausgeht, eine Mitteilung über Art und Umfang an den VPE erfolgt. Bei ungeplanten Betriebsstörungen hat das VU betroffene Fahrgäste im Bus angemessen zu informieren; soweit sinnvoll und möglich, sind dem Fahrgast alternative Reisemöglichkeiten mitzuteilen.

## **10. Beschwerden**

Beschwerden sind vom VU unverzüglich, spätestens nach 14 Werktagen zu beantworten. Auf Verlangen ist den Aufgabenträgern eine Kopie des vollständigen Vorgangs zu übersenden. Können die Beschwerden nicht unverzüglich beantwortet werden, muss der Kunde spätestens nach drei Werktagen einen Zwischenbescheid erhalten.

Wurde das Anliegen zur Beantwortung vom VPE an das Verkehrsunternehmen gesandt, ist zeitgleich mit dem Versand der Antwort an den Kunden eine Antwortkopie an den VPE zu senden.

Über Anregungen und Beschwerden ist laufend Statistik in einer entsprechenden Datenbank zu führen. Es sind insbesondere Art, Abhilfe und Zuständigkeit digital zu führen und die Vorgänge zu archivieren.

## **11. Allgemeine Erreichbarkeit, Fundsachen**

Das VU ist mindestens an Werktagen (Mo-Fr) von 8 bis 18 Uhr per Telefon zum Festnetztarif (keine Sonderrufnummer) erreichbar. Das VU hat zudem eine Kontaktmöglichkeit per E-Mail und Postadresse zu schaffen und an die Kunden zu kommunizieren.

Das VU hat ein Kundenbüro zu betreiben. Das Kundenbüro darf nicht mehr als 25,0 km Luftlinie vom Verkehrsraum entfernt sein. (Bezug: nächstgelegene Haltestelle im Verkehrsraum). Die Öffnungszeiten sind mindestens an Werktagen Mo-Fr 8-18 Uhr. Hier können Fundsachen abgeholt, persönliche Auskünfte eingeholt, Anregungen und Beschwerden abgegeben werden.

Fundsachen sind mindestens betriebstäglich zu erfassen und entsprechend den gesetzlichen Vorschriften zu verwahren.

## **Anlagen**

Anlage 1 - Echtzeitdaten

Anlage 2 - Haltestellenbeschilderung

Anlage 3 - Lichtsignalanlagenbeeinflussung – Beschreibung und Telegramm

Anlage 4 - Malusregelungen im VPE

Anlage 5.1 - Kooperationsvertrag KVV – Verkehrsraum Königsbach/Neulingen

Anlage 5.2 - Anlagen zum Kooperationsvertrag KVV – Verkehrsraum Königsbach/Neulingen

Anlage 6.1 - Fahrplan Linie 731

Anlage 6.2 - Fahrplan Linie 733

Anlage 6.3 - Fahrplan Linie 933

Anlage 7 - VPE-Kooperationskosten