

Teil A

Leistungsbeschreibung

Stand 08.01.2026

INHALTSVERZEICHNIS

1	Gegenstand der Vergabe	5
2	Leistungsprogramm.....	7
2.1	Betriebsprogramm	7
2.1.1	Fahrplanung und Kapazitätsanforderungen	7
2.1.2	Fahrplantestate	9
2.1.3	Leistungsveränderungen im Betriebsprogramm	10
2.1.4	Verfahren zur Festlegung des betrieblichen Leistungsangebotes	13
2.1.5	Zusatzverkehre.....	15
2.1.6	Umgang mit Betriebsstörungen	16
2.1.6.1	Ersatzleistungen bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen (BNV)	17
2.1.6.2	Ersatzleistungen bei vorhersehbaren Zugausfällen bzw. bei Störungen ab einer Dauer von 48 Stunden: Ersatzkonzepte und Schienenersatzverkehr (SEV).....	21
2.1.6.3	Fahrgastinformationen im Fahrzeug im Störfall	29
2.1.7	Leitstelle und SPNV-Steuerungszentrale	29
2.1.8	Lieferrachweise für das Betriebsprogramm	32
2.1.9	Vertragsstrafen.....	34
2.2	Fahrzeuge	36
2.2.1	Anforderungen an die Fahrzeuge	36
2.2.2	Berichtspflichten	37
2.3	Infrastruktur	39
2.3.1	Bestellverhältnis	39
2.3.2	Standards für Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen	41
2.3.3	Veränderungen und Planungen bei der Infrastruktur.....	42
2.3.4	Eisenbahninfrastrukturunternehmen	42
2.3.5	Berichtspflichten	43
2.3.6	Vertragsstrafen.....	44
2.4	Zugpersonal.....	44
2.4.1	Definition Zugbegleitpersonal	44
2.4.2	Personelle Präsenz	44
2.4.3	Aufgaben der Kundenbetreuer	45
2.4.3.1	Aufgaben im Bereich Fahrgeldsicherung.....	45
2.4.3.2	Aufgaben im Bereich Service	46
2.4.3.3	Aufgaben im Bereich Kundeninformation	48

2.4.4	Aufgaben des Sicherheitspersonals	49
2.4.4.1	Aufgaben im Bereich Sicherheit	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.4.4.2	Aufgaben im Bereich Kundeninformation	Fehler! Textmarke nicht definiert.
2.4.5	Qualifikation, Erscheinungsbild und Ausrüstung des Zugpersonals	49
2.4.6	Kompetenz und Verhalten der Kundenbetreuer	51
2.4.7	Kompetenz und Verhalten des Sicherheitspersonals	52
2.4.8	Verpflichtungen des EVU	52
2.4.9	Leistungsveränderungen Zugbegleitpersonal.....	54
2.4.10	Liefernachweise	54
2.4.11	Vertragsstrafen.....	54
2.5	Tarif und Vertrieb	55
2.5.1	Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen.....	55
2.5.1.1	Allgemeines.....	55
2.5.1.2	Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im NWL	58
2.5.1.3	Einnahmenaufteilung.....	59
2.5.1.4	Einnahmemeldung	61
2.5.1.5	Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im Gebiet des VRR ..	61
2.5.2	Vertrieb.....	64
2.5.2.1	Allgemeine Grundsätze	64
2.5.2.2	Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des NWL.....	65
2.5.2.3	Vertrieb im Gebiet des VRR	66
2.5.2.4	Leistungsumfang Vertrieb/Fahrgeldsicherung	70
2.5.2.5	Leistungsveränderungen im Vertrieb.....	71
2.5.3	Liefernachweise/Berichtspflichten	72
2.5.4	Vertragsstrafen.....	73
2.6	Marketing und Kommunikation	74
2.6.1	Leistungen Marketing und Kommunikation.....	75
2.6.1.1	Bereitstellung der Informationsprodukte und -medien der Aufgabenträger und der Tarifgemeinschaften.....	76
2.6.1.2	Produktbezeichnungen.....	77
2.6.1.3	Linien sponsoring	77
2.6.1.4	Fahrgastinformation mit Print bzw. Digitalmedien	77
2.6.1.5	Fahrgastinformation mit elektronischen Medien	79
2.6.1.5.1	Allgemeines.....	79
2.6.1.5.2	Fahrplansolldaten.....	80
2.6.1.5.3	Tagesaktuelle Sollfahrpläne und Echtzeitdaten.....	82

2.6.1.5.4	Ereignismanagementsystem	87
2.6.1.6	Kundendialog / Umgang mit Fundsachen.....	88
2.6.1.7	Internetauftritt	93
2.6.1.8	Fahrgastinformation in und an Fahrzeugen.....	94
2.6.1.9	Werbung in und am Fahrzeug	95
2.6.1.10	Infotainment in den Fahrzeugen.....	95
2.6.2	Marketingbudget.....	95
2.6.3	Unternehmensmarketing	97
2.6.4	Leistungsveränderung Marketing und Kommunikation.....	97
2.6.5	Liefernachweise	97
2.6.6	Vertragsstrafen.....	98
2.7	Erhebungen	98
2.7.1	Fahrgastzählungen und -befragungen.....	98
2.7.2	Fahrgastzählungen und Erhebungen, Fahrgastzufriedenheit im Gebiet des VRR.....	99
2.7.3	Automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS)	99
2.8	Sonstige Anforderungen	101
3	Leistungsentgelt / Grundanspruch	102
3.1	Ermittlung Grundanspruch.....	102
3.2	Preisfortschreibung	103
4	Befriedigung des finanziellen Anspruchs des EVU.....	107
4.1	Einnahmen	107
4.2	Sonstige Zuschüsse.....	107
5	Monatliche Abschlagszahlungen	108
6	Jahresabrechnung	109
6.1	Abrechnung	109
6.2	Anspruch auf Zuwendung	111
7	Liefernachweise	112
7.1	Allgemeine Grundsätze.....	112
7.2	Vertragsstrafen.....	113

1 Gegenstand der Vergabe

- (1) Gegenstand dieser Vergabe sind Verkehrsdienstleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) auf des Sauerlandnetz im Zuständigkeitsbereich der Aufgabenträger Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (NWL) Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (VRR) und dem Nordhessischen VerkehrsVerbund (NVV) in einem Zeitraum von 12 Jahren. Alle in dieser Leistungsbeschreibung enthaltenen Anforderungen sind für das Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVU) quantitativ und qualitativ verbindlich umzusetzen.
- (2) Das Netz setzt sich aus den in nachfolgender Tabelle dargestellten Linien zusammen:

		Zugkilometer			
Linie	Linienname und Streckenverlauf	NWL	VRR	NVV	Gesamt
Los 1					
RB 52	Volmetal-Bahn Dortmund – Lüdenscheid	217.505	595.741		813.246
RB 53	Ardey-Bahn Dortmund – Iserlohn	510.372	312.869		823.241
Summe Los 1		727.878	908.610		1.636.487
Los 2 BS 1					
RB 54/ RB 58	Hönnetal-Bahn Neuenrade – Fröndenberg (– Unna)	560.375			560.375
RE 17	Sauerland-Express Hagen – Warburg	1.775.605	110.671		1.886.276
RE 57	Dortmund-Sauerland-Ex- press Dortmund – Winter- berg/Brilon Stadt/Willingen	1.597.141	189.464	2.780	1.789.385
Summe Los 2 BS 1		3.933.121	300.135	2.780	4.236.036
Summe Gesamt BS 1		4.660.998	1.208.745	2.780	5.872.522

Los 2 BS 2

RB 54/ RB 58	Hönnetal-Bahn	560.375			560.375
	Neuenrade – Fröndenberg (– Unna)				
RE 17	Sauerland-Express	1.860.835	110.671	657.893	2.629.398
	Hagen – Warburg – Kassel				
RE 57	Dortmund-Sauerland-Ex- press	1.597.141	189.464	2.780	1.789.385
	Dortmund – Winter- berg/Brilon Stadt/Willingen				
Summe Los 2 BS 2		4.018.350	300.135	660.672	4.979.158
Summe Gesamt BS 2		4.746.228	1.208.745	660.672	6.615.645

Tabelle 1: Linienübersicht Zkm/Jahr BS 1/BS 2

Die Betriebsaufnahme erfolgt zum international vereinbarten Fahrplanwechsel 2028/2029, voraussichtlich am 10.12.2028, mit der in der Tabelle 1 dargestellten Mindestleistung.

Der Betrieb der in Los 1 genannten Linie endet zum international vereinbarten Fahrplanwechsel 2034/2035, voraussichtlich vom 09. auf den 10.12.2034.

Der Betrieb der in Los 2 genannten Linien endet zum international vereinbarten Fahrplanwechsel 2040/2041, voraussichtlich vom 08. auf den 09.12.2040.

- (3) Für Los 2 ist eine Option „Betriebsstufe 2“ vorgesehen entsprechend Teil C Anlage B.01 Fahrplan Tabellenblätter „BS 2“. Diese Option kann von den Aufgabenträgern mit Betriebsaufnahme zu Dezember 2028 alternativ beauftragt werden.
- (4) Im Falle, dass die Option „Betriebsstufe 2“ nicht mit Betriebsaufnahme im Dezember 2028 beauftragt wird, muss das EVU gewährleisten, dass alle bzw. einzelne Fahrten der „Betriebsstufe 2“ während der Vertragslaufzeit als Zusatzleistung von den Aufgabenträgern beauftragt werden können.
- (5) Im Interesse einer reibungslosen Betriebsaufnahme muss das EVU bereit und in der Lage sein, zwölf Wochen vor Betriebsaufnahme je Los bis zu 1 % der fahrplanjährlichen Betriebsleistung gemäß Tabelle 1, mindestens aber 12.000 ZugKm vom bisherigen Betreiber zu übernehmen. Art, Umfang und Zeitpunkt

der zu übernehmenden Leistungen ist rechtzeitig und einvernehmlich zwischen EVU, Aufgabenträgern und dem bisherigen Betreiber zu klären.

- (6) Das EVU erklärt je Los seine Bereitschaft, im Interesse eines reibungslosen Betriebsübergangs insgesamt bis zu 17.000 ZugKm in den letzten sechs Monaten der Vertragslaufzeit durch einen Dritten erbringen zu lassen.
- (7) Das EVU erklärt je Los seine Bereitschaft, im Interesse eines reibungslosen Betriebsübergangs am Ende der Vertragslaufzeit, Mitarbeiter des EVU, das den Betrieb auf den Strecken übernimmt, bei der Erlangung der Streckenkunde o.ä. zu unterstützen.
- (8) Die Zugkilometer sind für das erste Fahrplanjahr aus der Tabelle vorstehend zu entnehmen.

2 Leistungsprogramm

2.1 Betriebsprogramm

2.1.1 Fahrplanung und Kapazitätsanforderungen

- (1) In Teil C, Anlage B.01 „Fahrplan“ ist für die ausgeschriebene Linie – differenziert nach Verkehrstagen und Fahrtrichtung – Fahrplantabellen mit Kapazitätsvorgaben (Kapazität SOLL) dargestellt. Die Kapazitätsangaben sind nach den folgenden Tagesarten getrennt aufgeführt:

Verkehrstag	Kürzel	Normtage
Montag – Donnerstag (außer Feiertag)	Mo-Do (S)	202
Freitag (außer Feiertag)	Fr (S)	50
Samstag (außer Feiertag)	Sa (S)	52
Sonn- und Feiertag	S	61

Tabelle 2: Verkehrstage

Der Fahrplan entspricht nach Kenntnis der Aufgabenträger den infrastrukturellen und betrieblichen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt der Erstellung der Vergabeunterlagen, wofür die Aufgabenträger jedoch keine Gewähr übernehmen. Der Fahrplan ist zwischen den Aufgabenträgern und den Infrastrukturbetreibern abgestimmt.

Die Vorgaben der Fahrplantabellen sind als Mindestleistung hinsichtlich

- der Anzahl der Fahrten,
- der Taktfahrten,
- der Kapazitätsvorgaben,
- der Anfangs- und Endpunkte der Fahrten,
- der bedienten Verkehrsstationen,
- der Verkehrsbeschränkungen,
- der maximalen Gesamtreisezeit zwischen den Anfangs- und Endpunkten der Fahrten,
- der spätesten Ankunfts- und frühesten Abfahrtszeiten an den Haltepunkten mit ITF-Anschlüssen sowie
- der Betriebszeiten

verbindlich. Die Haltepunkte mit ITF-Anschluss sind:

- Bestwig,
- Brilon Wald,
- Dortmund Hbf,
- Dortmund-Hörde,
- Dortmund Signal-Iduna-Park,
- Fröndenberg,
- Hagen Hbf,
- Iserlohn,
- Kassel-Wilhelmshöhe (Betriebsstufe 2),
- Lüdenscheid-Brügge,
- Schwerte,
- Unna,
- Warburg

Das EVU hat die Fahrpläne inklusive der Kapazitäten gemäß Teil C, Anlage B.01 gemäß den oben dargestellten Rahmenbedingungen einzuhalten.

- (2) Für das Gebiet des NWL und des NVV gilt: Das EVU hat bei der Vertragsdurchführung im Rahmen seiner Möglichkeiten dafür Sorge zu tragen, auf verspätete Anschlüsse in den obenstehenden ITF-Knoten mindestens 3 (drei) Minuten, maximal die unter Berücksichtigung von betrieblichen Folgewirkungen mögliche, in der Wartezeitvorschrift der DB InfraGo AG festgelegte Zeit auf Zubringer zu warten.
- (3) Das EVU hat Bildfahrpläne sowie Fahrzeugumlaufpläne zu erstellen und mit dem Angebot einzureichen. Fahrzeugumlaufpläne sind in Tabellenform mit grafischer Darstellung der Einsatzzeiten je Fahrzeug und unter Angabe von Zugnummern, Betriebsstellen sowie Kennzeichnung der Art des Einsatzes (Leer-/Lastfahrt etc.) vorzulegen. Bildfahrpläne und Fahrzeugumläufe müssen jährlich unaufgefordert zum 30. November aktualisiert den Aufgabenträgern zur Verfügung gestellt werden. Auf Aufforderung der Aufgabenträger sind diese zudem unterjährig (bspw. aufgrund von Baumaßnahmen etc.) zur Verfügung zu stellen.
- (4) Soweit die vorhandene Infrastruktur und die Fahrplanzeiten es ermöglichen, ist ein Stärken und Schwächen von Zugverbänden zur Optimierung des Fahrzeugeinsatzes zulässig.
- (5) Soweit es zur Erlangung der Fahrzeugeignungsprüfung gem. Kap. 2.1.2 zwingend erforderlich ist und die Fahrzeuge mit Haltewunschtastern ausgestattet sind, ist eine Bedienung der Station Dahlebrück als Bedarfshalt zulässig.

2.1.2 Fahrplantestate

- (1) Das EVU hat eine Abstimmung der im Angebot vorgesehenen Fahrzeuge mit dem Eisenbahninfrastrukturbetreiber DB InfraGO AG durchzuführen und die von ihm erarbeiteten Fahrzeugkonzepte dem Eisenbahninfrastrukturbetreiber zur Fahrzeugeignungsprüfung (FEP) vorzulegen. Bei der FEP prüft der Eisenbahninfrastrukturbetreiber auf Basis der mit den Aufgabenträgern abgestimmten Referenzfahrzeit (reine Fahrzeit bzw. Nullfahrzeit), ob die vorgelegten Fahrzeugkonzepte die Referenzfahrzeit einhalten können. Durch das EVU ist dem Angebot eine FEP vorzulegen.

- (2) Die der Fahrbarkeitsbestätigung zugrunde gelegten technischen und fahrdynamischen Daten des vorgesehenen Fahrzeugs wie z.B. Zugkraft / Geschwindigkeitsdiagramm sind in die Fahrzeugcheckliste in Teil C Anlage B.03, Anhang I einzutragen.

2.1.3 Leistungsveränderungen im Betriebsprogramm

- (1) Das EVU und die Aufgabenträger werden sich während des Fahrplanjahres über fahrplantechnische Änderungswünsche gegenseitig laufend unterrichten.

Das EVU ist verpflichtet, auf Wunsch der Aufgabenträger gemeinsam mit den beteiligten Institutionen die Weiterentwicklung des SPNV-Angebotes in den Gebieten der Aufgabenträger voranzutreiben und diese in der Umsetzungsphase zu unterstützen. Das EVU arbeitet an der Weiterentwicklung des ITF NRW mit.

Weiterhin ist das EVU verpflichtet, sich ergebende Fahrzeitverbesserungen den Aufgabenträgern mitzuteilen und - nach Absprache mit diesen - für Reisezeitverkürzungen in der Folgezeit zu nutzen.

- (2) Die Aufgabenträger sind berechtigt, ohne Zustimmung des EVU Änderungen des Umfangs des Verkehrsangebotes und Umbestellungen (Veränderungen des Regelleistungsangebotes, die keine Auswirkungen auf die Leistungsmenge – fahrplanmäßige Zugkilometer und Gesamtkapazitäten – haben) für die jeweilige Fahrplanperiode zu verlangen (Leistungsänderungen). Das EVU hat die im Zusammenhang mit Leistungsveränderungen anfallenden Planungskosten selbst zu tragen. Ausdrücklich fallen darunter auch mögliche Linienwegänderungen und -verlängerungen.
- (3) Leistungsänderungen, die nicht zeitlich eingegrenzt sind oder seitens der Aufgabenträger nicht wieder rückgängig gemacht werden, gelten auch für die jeweils darauffolgende Fahrplanperiode als bestellt. Gleiches gilt für die sonstigen Leistungsveränderungen nach Abs. (4).
- (4) Das EVU nennt mit seinem Angebot Preise für die Zu- und Abbestellung des Leistungsumfanges (Teil C, Anlage B.10, Kalkulationsblatt „Zu- und Abbestellung“), die mit den angebotenen Fahrzeugen gefahren werden können bzw. diese weiterhin erfordern. Diese sind wie folgt aufzuschlüsseln:

- für Mehrleistungen/Minderleistungen (Bestellung einer bisher nicht im Angebotsumfang enthaltenen Zugleistung bzw. Abbestellung einer bislang im Angebotsumfang enthaltenen Zugleistung) ist der Preis je Zugkilometer getrennt nach Mehr- und Minderleistung anzugeben und
 - für kapazitative Veränderungen (Erhöhung bzw. Verringerung der Platzkapazitäten durch Beistellen oder Abhängen einer (weiteren) Fahrzeugeinheit im Rahmen des vereinbarten Zugkilometervolumens) ist der Preis je Traktionskilometer getrennt für Verstärkung und Verringerung anzugeben.
- (5) Bei einer Reduzierung des mit Vertragsschluss vereinbarten jährlichen Zugkilometervolumens um bis zu 10 %, wird der angegebene und ggf. fortgeschriebene Minderleistungspreis gemäß Teil C, Anlage B.10, Tabellenblatt „Zu- und Abbestellung“, Ziffer 1a mit dem Minderleistungsvolumen in Zugkilometer multipliziert und von dem Grundanspruch in Abzug gebracht.
- (6) Bei einer Vermehrung des mit Vertragsschluss vereinbarten jährlichen Zugkilometervolumens um bis zu 10 % bei sonstigen Ausweitungen und sofern die Vermehrung keine Auswirkung auf den Fahrzeugbedarf hat, wird der angegebene und ggf. fortgeschriebene Mehrleistungspreis gemäß Teil C, Anlage B.10, Tabellenblatt „Zu- und Abbestellung“, Ziffer 1a mit dem Mehrleistungsvolumen in Zugkilometer multipliziert und dem Grundanspruch hinzugerechnet. Bei Leistungsveränderungen außerhalb des vertragsgegenständlichen Verkehrsgebiets erstatten die Aufgabenträger auf Nachweis nach vorheriger Rücksprache auch zusätzliche Kosten (z.B. Schulungen, Erlangung Streckenkunde, notwendige Leerfahrten, Kosten für Fahrzeugabstellung).
- (7) Die Aufgabenträger können jederzeit Veränderungen der Sitzplatzkapazitäten des Regelangebotes verlangen, soweit dies nicht zu Fahrzeugmehr- oder -minderbedarf beim EVU führt. Für solche Leistungsveränderungen werden die von den Aufgabenträgern zu erstattenden Kosten ausschließlich auf Basis des vom EVU angebotenen und ggf. fortgeschriebenen Kostensatzes gemäß Teil C, Anlage B.10, Tabellenblatt „Zu- und Abbestellungen“, Ziffer 2a angepasst.
- (8) In allen übrigen Fällen der Veränderung des Umfangs des Verkehrsangebotes errechnet sich der veränderte Grundanspruch des EVU auf Grundlage einer

Anpassung der vom EVU angebotenen und ggf. fortgeschriebenen spezifischen „Fahrbetriebskosten ohne Infrastruktur“ gemäß Teil C, Anlage B.10 Kalkulationsschema, Tabellenblatt „Grundangebot“ Ziffer II.2. Der neue Betrag pro Zugkilometer errechnet sich unter Berücksichtigung der Mehr- und Minderkosten des EVU, wobei etwaige Auswirkungen der Leistungsänderung auf sonstige Vertragsbedingungen zu berücksichtigen sind. Dabei ist das EVU für die Angemessenheit der neu festzusetzenden Kosten darlegungs- und beweispflichtig. Das EVU ist zur größtmöglichen Minimierung seiner Aufwendungen verpflichtet. Es muss sich bei der Erstattung seiner Kosten dasjenige anrechnen lassen, was es unter Verstoß gegen diese Minimierungspflicht nicht erspart oder durch eine anderweitige Verwendung seiner Betriebsmittel oder seines Personals erwirbt oder böswillig zu erwerben unterlässt. Das EVU weist den Aufgabenträgern seine erforderlichen, durch die Änderung verursachten Kosten und deren Veränderung im Vergleich zur vorher zu erbringenden Verkehrsleistung durch einen unabhängigen Wirtschaftsprüfer auf eigene Kosten im Einzelnen nach. Hierzu hat es seine **Urkalkulation** bei den Aufgabenträgern zu hinterlegen. Im Falle des Änderungsverlangens darf die Urkalkulation nur in einem gemeinsamen Termin von Aufgabenträgern und EVU geöffnet werden. Hierzu legt das EVU seinem Angebot, gemäß Ziffer 9.3 der Bewerbungsbedingungen, zusätzlich zur Angebotskalkulation gemäß Teil C, Anlage B.10 Kalkulationsschema eine aussagefähige und nachvollziehbare Urkalkulation, die die Kalkulation in Anlage B.10 konkretisiert, als separate, mit einem Passwort gegen Lesezugriff geschützte .pdf-Datei bei.

Für den Fall eines – im Verhältnis zu der zu erbringenden Leistung – ungewöhnlich niedrig erscheinenden Angebotspreises hat das EVU auf Anforderung das Passwort unverzüglich den Aufgabenträger zur Verfügung zu stellen. Einigen sich die Vertragspartner nicht binnen zweier Monate über die Angemessenheit der neu festzusetzenden Kosten, gelten die Regelungen des § 17 des Verkehrsvertrages.

- (9) Die Aufgabenträger können Änderungen an den Qualitätsvorgaben für das betriebliche Leistungsangebot verlangen. Der Vergütungsanspruch des EVU verändert sich hierdurch entsprechend Abs. (8).

- (10) Änderungswünsche bedürfen der Schriftform und der Vorinformation des EVU unter Einhaltung der Fristen und des Verfahrens gemäß Kapitel 2.1.5 Abs. (3). Die Initiative für Leistungsveränderungen (insbesondere Kapazitätserweiterungen) kann auch vom EVU ausgehen und nach vorheriger schriftlicher Bestellung der Aufgabenträger umgesetzt werden.
- (11) Zu-, Ab- und Umbestellungen sowie Änderungen der Mindestvorgaben zur Sitzplatzkapazität können durch die Aufgabenträger nur paarweise verlangt werden, sofern das EVU in geeigneter Form nachweist, dass die Änderung einer einzelnen Fahrt umlaufbedingt zu erheblichem betrieblichen Mehraufwand beim EVU führt. Unter erheblichem betrieblichem Mehraufwand ist u.a. zu verstehen, dass die Bestellung einer einzelnen Fahrt eine Leerfahrt der Fahrzeuge zurück zum Ausgangspunkt der bestellten Fahrt erforderlich macht.
- (12) Beruft sich das EVU darauf, dass sich aufgrund der Leistungsänderungen der Fahrzeugbedarf erhöht oder verringert, ist es hierfür darlegungs- und beweispflichtig. Dafür hat es insbesondere Umlaufpläne vorzulegen, aus denen sich der erhöhte oder verringerte Fahrzeugbedarf entnehmen lässt. Reservefahrzeuge bleiben bei der Beantwortung der Frage nach dem veränderten Fahrzeugbedarf außer Betracht.
- (13) Leistungsveränderungen stehen unter dem Vorbehalt, dass der erforderliche Zugangsanspruch zur Eisenbahninfrastruktur gegeben ist.

2.1.4 Verfahren zur Festlegung des betrieblichen Leistungsangebotes

- (1) Das EVU verpflichtet sich, dass gemäß dem in den Abs. (2) bis (4) festgelegte Betriebsprogramm zur Bedienung der Allgemeinheit für die jeweilige Fahrplanperiode zu erbringen.
- (2) Die Aufgabenträger übermitteln dem EVU ihre Vorstellungen zu eventuellen Änderungen des Betriebsprogramms unter Einhaltung des Planungskalenders (Teil C, Anlage B.01, Anhang I) und folgender Fristen:
 - (a) Ausweitung der Verkehrsleistung, die zu einem Mehrbedarf an Schienenfahrzeugen führen, sind mit ausreichender Frist zur Auswahl und Bestellung der Schienenfahrzeuge durch das EVU, mindestens aber 18 Monate vor Beginn der betroffenen Fahrplanperiode, zu bestellen.

- (b) Minderungen der Verkehrsleistung, die zu einem Minderbedarf an Schienenfahrzeugen führen, sind spätestens 12 Monate vor Beginn der betroffenen Fahrplanperiode anzukündigen.
 - (c) Andere Ausweitungen und Minderungen der Verkehrsleistungen haben die Aufgabenträger spätestens 9 Monate vor Beginn der betroffenen Fahrplanperiode anzukündigen.
- (3) Das EVU verpflichtet sich, den Aufgabenträgern gegenüber jeweils bis spätestens zwei Monate nach der Mitteilung der Aufgabenträger gemäß Abs. (2) eine schriftliche Aussage über die Durchführbarkeit des von den Aufgabenträgern vorgeschlagenen Betriebsprogramms einschließlich eventueller Veränderungen am Vorschlag der Aufgabenträger zu treffen. Es ist verpflichtet, den Aufgabenträgern von ihm erkannte negative Folgen der Vorschläge der Aufgabenträger mitzuteilen und Alternativvorschläge zu unterbreiten.
- (4) Auf der Grundlage des Verfahrens nach Abs. (2) und (3) wird das zu erbringende Betriebsprogramm gemäß der im Planungskalender genannten Frist durch die Aufgabenträger verbindlich festgelegt.
- (5) In begründeten Fällen von Fahrzeugminderungen oder -mehrungen ist eine einvernehmliche Abweichung von den vorgeschriebenen Fristen möglich. Soweit die Bereitstellung zusätzlicher Fahrzeuge ohne Verschulden des EVU nicht zu dem von den Aufgabenträgern gewünschten Zeitpunkt möglich ist und das EVU dies gegenüber den Aufgabenträgern nachweist, wird die Umsetzung der geplanten Fahrplanmaßnahme erst zu dem Zeitpunkt realisiert, zu dem die Fahrzeuge nach den Angaben des EVU verfügbar sind.
- (6) Das EVU kann innerhalb des vergabegegenständlichen Verkehrsgebietes aus eigenem unternehmerischem Interesse ohne Anspruch auf Ausgleichsleistungen weitere fahrplanmäßige Verkehrsangebote erbringen, soweit es das für die Fahrplanperiode festgelegte Betriebsprogramm nicht beeinträchtigt. Die Aufgabenträger sind unverzüglich von der Absicht des EVU zu informieren. Die Erbringung der in Satz 1 genannten Verkehrsleistungen bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Aufgabenträger. Die Aufgabenträger werden innerhalb eines Monats nach Information durch das EVU über die Zustimmung im Rahmen dieses Vertrages entscheiden. Über den Umfang der zusätzlich durchgeführten Verkehrsleistungen ist jährlich innerhalb der Jahresmeldung

Bericht zu erstatten. Aus diesem Bericht muss die Zahl der beförderten Fahrgäste hervorgehen.

2.1.5 Zusatzverkehre

- (1) Aufgabenträger und EVU können während der Vertragslaufzeit die Erbringung von Zusatzverkehren als spezifische Form der Leistungsveränderung nach Kapitel 2.1.3 vereinbaren. Diese haben keinen Einfluss auf das betriebliche Leistungsangebot gemäß Kapitel 2.1.1 und Kapitel 2.1.4.
- (2) Zusatzverkehre sind einmalige und zeitlich befristete Mehrverkehre (Fahrplan-kilometer) innerhalb einer Fahrplanperiode oder eine zeitlich befristete Erhöhung der Sitzplatzkapazitäten für einzelne Züge oder zusätzliche Gesamtfahrten.
- (3) Sind Zusatzverkehre von den Aufgabenträgern gewünscht, teilen sie dieses dem EVU spätestens 12 Wochen vor der geplanten Aufnahme des Zusatzverkehrs mit. 8 Wochen vor der geplanten Aufnahme des Zusatzverkehrs legt das EVU den Aufgabenträgern das vorabgestimmte Konzept vor. Die Aufgabenträger geben das Konzept zur unmittelbaren Kommunikation spätestens 6 Wochen vor der geplanten Aufnahme des Zusatzverkehrs frei. Eine Ausnahme von der vorgenannten Frist gilt für die Fälle, in denen die Notwendigkeit für die Durchführung von Zusatzverkehren auf Grund besonderer Umstände (z.B. Empfehlungen der Bundespolizei etc.) kurzfristig erforderlich wird.
- (4) Der sich aus den Zusatzverkehren ergebende zusätzliche Zuwendungsanspruch des EVU errechnet sich auf der Grundlage der im Kalkulationsschema (Teil C, Anlage B.10, Tabellenblatt „Zu- und Abbestellungen“) gemäß dem im Angebot des EVU angegebenen Zu-/Abbestellpreis und den nachweislich zusätzlich angefallenen Trassen- und Stationskosten. Zusätzlich anfallende Kosten wie Leerfahrten, Personalmehrkosten, die ausschließlich auf den Einsatz außerhalb der regulären Betriebszeiten gemäß bestelltem Jahresfahrplan zurückgehen, etc. werden auf Nachweis dem EVU erstattet, sind jedoch bereits im Planungsprozess vor der Maßnahme in Form eines Angebotes den Aufgabenträgern vorzulegen.

2.1.6 Umgang mit Betriebsstörungen

- (1) Das EVU hat die Pflicht, unabhängig vom Eintritt von insbesondere nicht vorhersehbaren Betriebsstörungen schon in deren Vorfeld gemeinsam mit den im Bereich der vertragsgegenständlichen Leistung verkehrenden anderen EVU Störfallkonzepte zu entwickeln. Unter die Entwicklung der Störfallkonzepte fällt z.B. die antizipierte Disposition des EVU gegenüber der DB InfraGO AG (Handbuch für Dispositionsverfahren), die Entwicklung eines Konzeptes für den Busnotverkehr sowie ein abgestimmtes Informationskonzept zu den ermittelten Reisealternativen als Grundlage für die Informationsgenerierung durch die Koordinatoren für Fahrgastinformation NRW in der SPNV-Steuerungszentrale(vgl. Kapitel 2.1.7).
- (2) Das EVU ist verpflichtet, im Falle von Betriebsstörungen bzw. Fahrplanunregelmäßigkeiten, die – auch auf Teilabschnitten – zu Zugausfällen oder Haltausfällen führen, Ersatzleistungen durchzuführen, damit die Reisenden ihr Ziel bestmöglich erreichen können. Grundsätzlich ist der reguläre Bahnbetrieb möglichst umfangreich durchzuführen und Ersatzleistungen sind auf einen möglichst kurzen Abschnitt zu begrenzen. Die Kapazitäten der Ersatzleistungen müssen ausreichend sein, um die fahrtspezifische Fahrgastnachfrage befriedigen zu können. Generell ist bei der Art von Ersatzleistungen danach zu differenzieren, ob es sich um vorhersehbare oder nicht vorhersehbare Betriebsstörungen handelt (siehe Definitionen in den Kapiteln 2.1.6.1 und 2.1.6.2), für die jeweils unterschiedliche Maßnahmen im Vorfeld, während bzw. nach der Betriebsstörung zu ergreifen sind. Das EVU muss darauf hinwirken, dass Betriebsstörungen auf den bedienten Strecken und Linien unverzüglich beseitigt werden.
- (3) Soweit Ersatzleistungen durchzuführen sind, hat das EVU dieses den Aufgabenträgern unverzüglich in Textform (per E-Mail) anzuzeigen. Die Anzeige kann unterbleiben, wenn die Tatsachen und deren hindernde Wirkung offenkundig sind. Sobald die hindernden Umstände wegfallen, hat das EVU unter Mitteilung in Textform an die Aufgabenträger die Ausführung der Leistung unverzüglich wiederaufzunehmen.
- (4) Sofern eine Fahrt z.B. aufgrund einer Baustelle oder Betriebsstörung vorzeitig endet oder ein anderes Ziel anfährt, ist auf den Außen- und Innenanzeigen

des Zuges das abweichende Ziel zu schildern. Auf den Innenanzeigen ist ein vom Sollfahrplan etwaiger abweichender Fahrtverlauf (Zusatzhalte, Haltausfälle) darzustellen, wobei die Anzeige inhaltlich konsistent zur Übermittlung der Prozessdaten an den Ist-Daten-Server zu erfolgen hat. Für auf Außenanzeigen dargestellte Via-Stationen ist Satz 2 entsprechend anzuwenden.

- (5) - entfällt -
- (6) Die Vertragspartner verpflichten sich, die festgelegten Qualitätsstandards und sonstigen Anforderungen zur Durchführung der Ersatzverkehre auf Grundlage der praktischen Erfahrungen während der Vertragslaufzeit gemeinsam fortzuentwickeln. Das EVU verpflichtet sich, sich an Vorgaben zu koordinierten Prozessen bei der Planung von Baustellen zu halten, die von den Aufgabenträgern vorgegeben werden. Dazu gehört insbesondere der Beitritt zu einer „Branchenvereinbarung zur Zusammenarbeit von Aufgabenträger und EVU bei der Planung von Baustellen“ bzw. einer Nachfolgevereinbarung und der Einhaltung und Umsetzung der darin beschriebenen Maßnahmen sowie der aktiven Mitarbeit. Ein Muster der Vereinbarung (Teil C, Anlage B.19) ist beigelegt.

2.1.6.1 Ersatzleistungen bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen (BNV)

- (1) Zu den nicht vorhersehbaren Zugausfällen zählen alle Ereignisse, die zu einer nicht ordnungsgemäßen Durchführung der vertraglich geschuldeten Verkehrsleistungen gemäß dem vereinbarten Betriebsprogramm führen und für das EVU grundsätzlich nicht vorhersehbar waren, unabhängig von ihrer Verursachung (z.B. Unfälle, liegen gebliebene Züge, Schienenbruch, defekte Signale oder Weichen, Bergschäden, witterungsbedingte Unbefahrbarkeit der Strecke, Gefährdung von oder durch Personen oder Hab und Gut, Personalausfall o.ä.).
- (2) Bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen ergreift das EVU unverzüglich Maßnahmen, die geeignet sind, die daraus resultierenden Nachteile für die Reisenden zu mindern. Konkret hat das EVU spätestens nach **60 Minuten** (siehe Reaktionsmuster nach **Tabelle 3**) Busnotverkehre (BNV) aufzunehmen, falls der Zugverkehr nicht innerhalb dieses Zeitraumes wiederaufgenommen werden kann, um so eine zeitnahe Beförderung der Fahrgäste zu jedem der nicht bedienten Bahnhöfe und Haltepunkte sicher zu stellen. Bei geringer Fahrgastnachfrage kann der BNV auch mit Taxis erfolgen.

- (3) Dauert die nicht vorhersehbare Betriebsstörung länger als **48 Stunden**, so müssen die Ersatzleistungen schnellstmöglich mit den Aufgabenträgern abgestimmt werden. Gleichzeitig wird ab 48 Stunden nach dem ersten ausgefallenen Zug der Ausfall zu einem vorhersehbaren Zugausfall. Es gelten dann die dortigen Pflichten des EVU (siehe Kapitel 2.1.6.2). Für die gesamte Betriebszeit des BNV muss beim EVU ein Ansprechpartner für die Erbringung der Ersatzverkehre den Aufgabenträgern als Koordinator zur Verfügung stehen. Wenn Reisende mit den in **Tabelle 3** beschriebenen Maßnahmen („Maßnahmen innerhalb von 45 Minuten“) schneller die vom Zug zu bedienenden Bahnhöfe und Haltepunkte erreichen können, sind die dort genannten Handlungen unverzüglich vorzunehmen.
- (4) Die Ersatzleistungen sind zeitlich und inhaltlich gemäß dem in **Tabelle 3** beschriebenen Reaktionsmuster umzusetzen. Der Takt der Ersatzleistung hat mindestens dem Takt des regulären Zugangebots zu entsprechen. Die Kapazitäten der Ersatzleistungen müssen dem zugscharfen und aktuellen nachfragebezogenen Sitzplatzbedarf entsprechen. Im Bereich des NVV sind die vom AT vorgegebenen Ersatzhaltestellen zu bedienen und ggfs. vorhandene Fahrweganweisungen zu beachten.
- (5) Flankierend zu den Ersatzleistungen hat das EVU eine leicht verständliche, umfassende und durchgängige Fahrgastinformation zu gewährleisten. Die Fahrgäste müssen unmittelbar nach Eintritt der Betriebsstörung über betriebliche Änderungen und den Umfang der Störungen bzw. Ersatzleistungen informiert werden. Dies gilt für Informationen an den betroffenen Haltepunkten, in den betroffenen Zügen und in den Fahrzeugen des Ersatzverkehrs (LB, Kapitel 2.1.6.3). In Bezug auf Fahrgastinformation gelten im Übrigen die Anforderungen gemäß LB, Kapitel 2.1.7 (2) und LB, Kapitel 2.6.
- (6) Das EVU hat nach dem in folgender Tabelle beschriebenen Reaktionsmuster zu handeln:

Alle folgenden Maßnahmen beginnen unmittelbar nach Störungseintritt und sind durchzuführen bis spätestens innerhalb ...	Reaktion: einzuleitende Maßnahme des EVU
Sofort	Bei Eintritt der Betriebsstörung ermittelt das Zugpersonal unverzüglich Ursache und voraussichtliche Dauer der

	Störung bzw. inwieweit es zu einem etwaigen (Teil-)Ausfall der Leistung kommt, indem es mindestens die EVU-Leitstelle und den Fahrdienstleiter (EIU) kontaktiert
... von 2 Minuten	Informieren der Reisenden (siehe Kapitel 2.1.6.3 Fahrgastinformation im Fahrzeug im Störfall)
... von 5 Minuten	Die EVU-Leitstelle informiert ihren Vertreter (Disponenten) in der SPNV-Steuerungszentrale, erhält von diesem dann weitere Informationen, z.B. eine aktualisierte Prognose der voraussichtlichen Dauer der Störung, etwaige dispositive Maßnahmen etc. und teilt diese dem Zugpersonal mit.
... von 20 Minuten	Je nach Situation informiert das Zugpersonal die Fahrgäste über Durchsagen über die Anwendung der Mobilitätsgarantie NRW bzw. Fahrgastrechte.
... von 45 Minuten	Das EVU hat alles in seiner Macht Stehende zu unternehmen, um die wartenden Reisenden an bzw. zu den ausfallbedingt nicht bedienten Haltepunkten so schnell wie möglich weiterzubefördern und dies den Aufgabenträgern mittels geeigneter Nachweise darzulegen. Dies umfasst je nach Situation: 1) Die Umleitung von Zügen zur Umfahrung gesperrter Abschnitte. 2) Hinwirken des EVU auf den Halt ggf. durchfahrender Produkte (RE) des gleichen oder fremder EVU an den nicht bedienten Haltepunkten, soweit dadurch nicht die Vertragspflichten eines anderen Verkehrsvertrags verletzt werden. 3) Hinwirken des EVU auf die Freigabe von lokalen Verkehren oder Anforderung und Freigabe von Taxis (jede Form von Taxiverkehren, wie auch die Freigabe von Taxis vor Ort bzw. Schicken von Taxis zu nicht bedienten Haltepunkten und Abholung von Reisenden dort ab Bahnsteig). Bestehende Mobilitätsgarantien bleiben dabei unberücksichtigt.
... von 60 Minuten	Bereitstellung des Busnotverkehrs an entsprechenden Endpunkten des noch möglichen Zugverkehrs. Über den Ersatzverkehr ist über alle Wege (Durchsagen, Echtzeitdaten, Ereigniszusatzinformationen/SPNV-Steuerungszentrale) zu informieren.

Tabelle 3: Reaktionsmuster

- (7) Für den innerhalb von 60 Minuten nach Störungseintritt einzurichtenden Busnotverkehr (BNV) und das dafür eingesetzte Fahrpersonal gelten alle gesetzlichen Vorgaben. Prioritär ist hierbei die möglichst rasche Bereitstellung ausreichender Busnotverkehrskapazitäten und die regelmäßig aktualisierte zeitnahe Kundeninformation durch das Fahrpersonal über Fahrstrecke und zu bedie-

nende SEV-Halte. Die nächste Station ist durch das Fahrpersonal des Busnotverkehrs deutlich und verständlich anzusagen. An Stationen, an denen Übergang zum noch verbleibenden Zugverkehr besteht, hat das Fahrpersonal die Fahrgäste über Wegeverbindungen zu informieren. Für Fahrgäste muss ein deutschsprachiger Ansprechpartner (i.d.R. Fahrpersonal) zur Verfügung stehen, sofern sich Fahrgäste im Fahrzeug befinden.

- (8) Das EVU hat dafür zu sorgen, dass für den Busnotverkehr ausschließlich funktionstüchtige und saubere Fahrzeuge sowie den gesetzlichen Anforderungen genügendes, qualifiziertes, freundliches und streckenkundiges Personal eingesetzt werden. Für die Qualität des Personals zur Reisendenlenkung und -betreuung gelten dieselben Anforderungen wie in Kapitel 2.1.6.2 unter „Personal zur Reisendenlenkung“ dargestellt.
- (9) Zwischen den Teilverkehren Zug- und Busnotverkehr des EVU müssen Maßnahmen zur gegenseitigen Anschlusssicherung getroffen werden und als regelmäßig aktualisierte Kundeninformation kommuniziert werden.
- (10) Das EVU hat Lautsprecherdurchsagen in den jeweils außerplanmäßig endenden Zügen und in den eingesetzten Fahrzeugen durchzuführen sowie darauf hinzuwirken, dass an allen betroffenen Stationen Lautsprecherdurchsagen erfolgen. Im Fall von Umleitungen mit Haltausfällen gegenüber dem Regelfahrplan (umfasst den Fahrplan nach Teil C Anlage B 01 sowie Mehrleistungen) hat das EVU mittels Lautsprecherdurchsagen an der letzten Station vor Verlassen des Regelfahrwegs auf diesen Umstand (ggf. erneut) hinzuweisen. Im Falle von größeren Unregelmäßigkeiten zum Tages-Sollfahrplan prüft das Zugpersonal, inwieweit diese in das FIS eingepflegt wurden. Sollte es Abweichungen zwischen dem FIS und dem tatsächlichen Betriebsgeschehen geben, macht das Zugpersonal die Fahrgäste per Durchsage sowie die Leitstelle explizit auf etwaige Abweichungen aufmerksam.
- (11) Das EVU hat die eingesetzten Fahrzeuge mit „Schienenersatzverkehr“ zu kennzeichnen sowie die Liniennummer und die Fahrtrichtung anzugeben. Die Abfahrthaltestellen der Busse und die Wege dorthin bzw. in umgekehrter Richtung werden durch die Infrastrukturbetreiber eindeutig kenntlich gemacht. Sofern das EVU bemerkt, dass die Beschilderung nicht vorhanden oder fehlerhaft ist, sind die Aufgabenträger umgehend zu informieren.

- (12) Das vorhandene Personal in den betroffenen Zügen, insbesondere das dort eingesetzte Zugbegleitpersonal, hat im Rahmen seiner Möglichkeiten Aufgaben als Reisendenlenker und -betreuer wahrzunehmen. Hierbei ist insbesondere auf die Belange von mobilitätseingeschränkten und älteren Fahrgästen sowie auf die Bedürfnisse und Erfordernisse von Reisenden mit Kindern oder schwerem Gepäck einzugehen. Bei Bedarf ist zusätzliches Personal zur Reisendenlenkung einzusetzen. Das EVU und die Aufgabenträger vereinbaren hierzu vor der Betriebsaufnahme Grundsätze, in welchen Fällen und in welcher Art und Weise im BNV zusätzliches Personal einzusetzen ist. Zudem legen das EVU und die Aufgabenträger fest, zu welchem Kostensatz das Personal jeweils abgerechnet wird. Die Aufwendungen für das eingesetzte Personal werden dem EVU von den Aufgabenträgern gemäß diesem Kostensatz vergütet. Das zur Reisendenlenkung eingesetzte Personal ist entsprechend erkennbar für die Fahrgäste auszustatten (z.B. Warnweste mit Aufdruck, Mützen etc.).

2.1.6.2 Ersatzleistungen bei vorhersehbaren Zugausfällen bzw. bei Störungen ab einer Dauer von 48 Stunden: Ersatzkonzepte und Schienenersatzverkehr (SEV)

- (1) Bei nichtvorhersehbaren Störungen gemäß Kap. 2.1.6.1, die länger als 48 Stunden andauern, gelten die nachfolgenden Pflichten des EVU gemäß Abschnitt (2). Alle dort genannten Pflichten sind binnen 48 Stunden nach dem Eintritt der ersten Störung zu erfüllen.
- (2) Bei vorhersehbaren Störungen im Bahnbetrieb (z.B. Zugausfälle aufgrund von Streckenbauarbeiten, Vegetationsschnitt o. ä.) sowie allen sonstigen, im Vorfeld dem EVU bekannten oder angezeigten Einschränkungen der ordnungsgemäßen Durchführung des vereinbarten Betriebsprogramms hat das EVU Ersatzleistungen bereitzustellen und Maßnahmen zu ergreifen, die eine zeitnahe Beförderung der Fahrgäste zu jedem der nicht bedienten Bahnhöfe und Haltepunkte sicherstellen. Bei vorhersehbaren Störungen ist dies in der Regel der Schienenersatzverkehr (SEV). Die in Kapitel 2.1.6.1 genannten Vorgaben zu Takt, Kapazitäten und Fahrgastinformation gelten hier ebenfalls. Zwischen den Teilverkehren Zugverkehr und SEV des EVU müssen Maßnahmen zur gegenseitigen Anschlusssicherung getroffen werden. Bei Nichteinhaltung wird eine Minderung gemäß Teil C, Anlage B.08 Qualitätscontrolling-System Abs. 3.3.1

„Anschlusssicherung (Übergang vom Regelzug auf den Ersatzverkehr)“ bzw.

„Anschlusssicherung (Übergang vom Ersatzverkehr auf den Regelzug)“ fällig.

Ersatz- und Informationskonzepte

1. Das EVU erstellt im Vorfeld von vorhersehbaren Betriebsstörungen ein kundenorientiertes Ersatz- und Informationskonzept und stimmt dieses mit dem betreffenden Aufgabenträger einvernehmlich ab. Bei der Erarbeitung des Fahrplankonzeptes muss das EVU darauf achten, dass vorzugsweise ein Konzept ohne SEV ausgearbeitet wird. Das EVU hat die Pflicht, sich bei Betriebsstörungen, bei denen mehrere EVU auf demselben Streckenabschnitt betroffen sind, mit den anderen EVU bei der Planung des Ersatzkonzeptes abzustimmen und ein gemeinsames Ersatzverkehr- und Informationskonzept zu entwickeln („SPNV aus einem Guss“). Für diese Aufgabe benennt das EVU einen „Koordinator Baustellenkommunikation“, der eine einheitliche Kundenkommunikation sicherstellt. Bei Unstimmigkeiten sind die Aufgabenträger unverzüglich einzubeziehen. Dieses Konzept muss mindestens den in LB, Kapitel 2.1.6 dargestellten Anforderungen entsprechen. Das Ersatzkonzept darf nicht länger als die zugrundeliegende Betriebsstörung aufrechterhalten werden.
2. Das EVU ist bei Umleitungs- bzw. Ersatzverkehr verpflichtet, ein „Reisekettenkonzept“ für mögliche Verspätungen auszuarbeiten, mit den Aufgabenträgern, sowie falls erforderlich, EVU-übergreifend abzustimmen und umzusetzen. Es müssen Varianten erstellt werden, in denen verschiedene Verspätungsfälle durch den SPNV / ÖPNV im Vor- bzw. Nachlauf durchgespielt werden. Damit sollen alle Anschlüsse auch nach geringen Verspätungen noch gewährleistet sein. Das EVU trägt die Verantwortung für die umfassende Information der Kunden über die getroffenen Maßnahmen.
3. Die Aufgabenträger haben das Recht, Leistungen im Zusammenhang mit der Planung (Fall 1) sowie der Durchführung von Ersatzkonzepten (Fall 2) vollständig oder teilweise, selbst oder durch Dritte zu erbringen.

Die Durchführung baubedingt möglicher Zugfahrten erfolgt grundsätzlich durch das EVU. Zwischen EVU und AT sind einvernehmlich Ersatzkonzepte abzustimmen. Sinnvolle zu erbringende Zugleistungen werden durch verkehrsvertraglich gebundene EVU im betreffenden Abschnitt erbracht. Sollte eine einvernehmliche

Abstimmung der Ersatzkonzepte nicht erzielt werden, behalten sich die AT eine Beauftragung anderer EVU vor.

4. Dies werden die Aufgabenträger dem EVU in Textform mitteilen. Machen die Aufgabenträger von ihrem Recht nach Satz 1, 2. Fall Gebrauch, mindert sich der fortgeschriebene Grundanspruch gemäß Kapitel 3 entsprechend mit der Maßgabe, dass die Regelungen für externe Einflüsse Anwendung finden. Reduzierungen für Ersatzmaßnahmen finden keine Anwendung, weitergehende Erstattungsansprüche bestehen nicht.

Fristen bezüglich der Zustimmungspflicht

Das EVU hat mit ihm zur Verfügung stehenden Mitteln bei den Abstimmungsprozessen zu Baumaßnahmen (integrierte Bündelung, Planungsparameter, KiGBau, KS- / QS-Maßnahmen bzw. dessen Nachfolgeformate) mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen (EIU) und in Abstimmung mit den Aufgabenträgern konstruktiv sich zu beteiligen. Sollte jedoch das EIU nicht seinen Informationspflichten nachkommen, hat das EVU hierauf hinzuwirken.

Das EVU hat den Aufgabenträgern die Einschränkungen durch Baumaßnahmen, Eckpunkte für einen Ersatzverkehr sowie die beabsichtigte Rückmeldung an den Eisenbahninfrastrukturbetreiber bis 22,5 Wochen bei unterjährigen A- und B(O)-Maßnahmen bzw. 8 Wochen bei unterjährigen B-Maßnahmen vor Beginn der entsprechenden Fahrplanwoche vorzulegen. Dem NVV sind ferner die für dessen Verkehrsgebiet relevanten ZvF unverzüglich weiterzuleiten. Die Aufgabenträger melden sich binnen einer Woche zurück, sodass deren Rückmeldung noch in der EVU-Rückmeldung an den Eisenbahninfrastrukturbetreiber berücksichtigt werden kann. Erfolgt keine Rückmeldung seitens der Aufgabenträger, gilt das Konzept als abgestimmt.

Das komplette und abgestimmte Ersatz- und Informationskonzept ist den Aufgabenträgern spätestens 18 Wochen vor Beginn der betreffenden Fahrplanwoche vorzulegen. Die finale Rückmeldung seitens der Aufgabenträger erhält das EVU dann binnen 3 Wochen. Sollten Fristen seitens des EVU nicht eingehalten werden, verkürzen sich die Rückmeldefristen für die Aufgabenträger nicht.

Bei im Jahresfahrplan geregelten Maßnahmen muss das abgestimmte Konzept spätestens 4 Wochen vor Beginn der Trassenanmeldung für das jeweilige Fahrplanjahr

vorliegen. Die Aufgabenträger geben das Konzept zur unmittelbaren Kommunikation 8 Wochen vor Beginn der Störung bei unterjährigen A- und B(O)-Maßnahmen bzw. 6 Wochen bei verbliebenen unterjährigen B-Maßnahmen frei. Bei im Jahresfahrplan geregelten Maßnahmen geben die Aufgabenträger das Zugkonzept zusammen mit dem endgültigen Netzfahrplan bzw. das SEV-Konzept 8 Wochen vor Beginn der Störung frei. Diese Fristen gelten nicht bei einem Übergang von BNV zum vorhersehbaren Zugausfall gemäß Kapitel 2.1.6. In diesen Fällen hat das EVU unverzüglich die Abstimmungen zum Ersatz- und Informationskonzept mit den Aufgabenträgern durchzuführen. Gleiches gilt für den Fall, dass das EVU seine Fristen aufgrund verspäteter Lieferungen (Ad-hoc-Maßnahmen) durch das Eisenbahninfrastrukturunternehmen nicht einhalten kann. In diesem Fall ist das EVU nachweispflichtig.

Anforderungen an den SEV und an die flankierenden Maßnahmen

Das EVU hat die Vorgaben des abgestimmten Ersatzkonzeptes umzusetzen. Das EVU ist dazu verpflichtet, die Kapazitäten des Ersatzverkehrs nachfragegerecht zu gestalten und mit den Aufgabenträgern abzustimmen. Soweit das abgestimmte Ersatzkonzept SEV vorsieht, hat das EVU sich im Vorfeld der Betriebsstörung gemeinsam mit den durchführenden Busunternehmen mit den örtlichen Verkehrsunternehmen bezüglich der Busaufstell- und Buswarteorte ins Benehmen zu setzen; die Ansprechpartner vermitteln die Aufgabenträger. Die nachfolgend aufgeführten Maßnahmen sind im Falle von vorhersehbaren Störungen vom EVU durchzuführen. Das EVU hat dabei sicherzustellen, dass die bei dem SEV eingesetzten Verkehre den nachfolgend aufgeführten Mindestvorgaben genügen:

Haltestellen: Die eindeutige Kenntlichmachung der Abfahrthaltestellen der Busse und die Wege dorthin bzw. in umgekehrter Richtung liegt zunächst in der Zuständigkeit der Infrastrukturbetreiber. Sofern das EVU bemerkt, dass die Beschilderung nicht vorhanden oder fehlerhaft ist, sind die Aufgabenträger umgehend zu informieren. Das EVU hat mindestens zwei Wochen vor Eintritt der Betriebsstörung bzw. falls die erforderliche Information durch Eisenbahninfrastrukturunternehmen nicht rechtzeitig erfolgt bzw. BNV zum vorhersehbaren Zugausfall übergeht, unverzüglich nach Erhalt der Information optische Informationen am betroffenen Bahnsteig und an der Zuwegung (Aushänge, Beschilderung, Wegweisung) anzubringen, welche die Reisenden

mindestens über Umfang, Dauer und Art der Ersatzverkehre informieren. Bei Nichteinhaltung wird eine Minderung gemäß Teil C, Anlage B.08 Qualitätscontrolling-System Abs. 3.3.1 „Aushänge“ und „Wegbeschreibung“ fällig.

Elektronische Medien und Presse: Das EVU muss die Baustellenfahrpläne inkl. Ersatzkonzeptzeiten für die Fahrplanauskünfte frühzeitig zur Verfügung stellen. Das komplette Fahrplanangebot des Ersatzkonzepts (inklusive SEV oder ggf. anderer Fahrmöglichkeiten bzw. Nutzung des Fernverkehrs) muss mindestens 3 Wochen vor der Umsetzung vom EVU der SPNV-Steuerungszentrale (Anlage B.09) zur zentralen Veröffentlichung zur Verfügung gestellt werden. Die Informationspflichten des EVU ergeben sich weiterhin aus LB, Kapitel 2.1.8 (5) und LB, Kapitel 2.6. Das EVU hat die Pflicht, bei Betriebsstörungen, bei denen mehrere EVU auf demselben Streckenabschnitt betroffen sind, als Grundlage für die Informationsgenerierung durch die Koordinatoren für Fahrgastinformation NRW in der SPNV-Steuerungszentrale (Anlage B.09) ein Informationskonzept zu entwickeln. Bei Unstimmigkeiten ist der Aufgabenträger unverzüglich einzubeziehen. Das EVU hat die Presse im Vorfeld der Betriebsstörung im gesamten hiervon betroffenen Einzugsgebiet umfassend zu informieren. Sind mehrere EVU von der Betriebsstörung und dem entsprechenden Ersatzverkehr betroffen, hat das EVU auf eine abgestimmte Pressemitteilung hinzuwirken. Für Pressemitteilungen gelten die Fristen gemäß Kapitel 2.1.6.3, bei verspäteter Information durch die Eisenbahninfrastrukturunternehmen bzw. bei Übergang vom BNV zum vorhersehbaren Zugausfall jedenfalls unverzüglich) (siehe auch Vorgaben gemäß Kapitel 2.6.1.4).

Aushänge: Das EVU hat die Fahrgäste über das Ersatzkonzept spätestens zwei Wochen vor Umsetzung der betrieblichen Maßnahmen, bei verspäteter Information durch das Eisenbahninfrastrukturunternehmen bzw. bei Übergang von BNV zum vorhersehbaren Zugausfall jedenfalls unverzüglich, durch leicht verständliche und gut sichtbare Aushänge (z.B. in allen Eingangsbereichen der Züge sowie in allen Bahnhöfen und Haltepunkten der direkt betroffenen Linien) zu informieren. Sind verschiedene EVU betroffen, hat eine Abstimmung zwischen diesen EVU zu erfolgen. Bei Nichteinhaltung wird eine Minderung gemäß Teil C, Anlage B.08 Qualitätscontrolling-System Abs. 3.3.1 „Aushänge“ fällig.

Personal zur Reisendenlenkung: Das EVU setzt bei besonderen örtlichen Verhältnissen bzw. komplexen Ersatzkonzepten Personal zur Reisendenlenkung und zur Unterstützung der Fahrgäste bei der Nutzung der Ersatzmaßnahmen bei Störungen des SPNV-Betriebs ein. Das EVU und die Aufgabenträger vereinbaren hierzu Grundsätze, in welchen Fällen und in welcher Art und Weise im SEV zusätzliches Personal einzusetzen ist. Der Einsatz erfolgt nach folgenden grundsätzlichen Vorgaben:

Für den Einsatz als Reisendenlenker sind primär die beim EVU beschäftigten Zugbegleitpersonale (Servicekräfte) einzusetzen, sofern diese durch die den Betrieb einschränkende Maßnahme freigesetzt und für die Funktion als Reisendenlenker verfügbar sind.

Andernfalls ist auf zusätzliches Personal zurückzugreifen, das mindestens den im Folgenden beschriebenen Anforderungen genügt und die nachfolgend beschriebenen Aufgaben wahrnimmt. Die Kosten hierfür werden dem EVU auf Nachweis erstattet. Die Reisendenlenker werden an den Umstiegspunkten (Bahnhöfe, Haltepunkte, Bushaltestellen) zwischen regulärem SPNV-Betrieb und den eingerichteten Ersatzmaßnahmen eingesetzt.

Ihre **Kernaufgabe** besteht darin, die Reisenden beim Umstieg zwischen Ersatz- und Regelleistungen bzw. dem Zustieg zu den Ersatzmaßnahmen zu unterstützen und über die neuen Reiseketten, Anschlusssituationen und Fahrzeitveränderungen zu informieren. Erforderlichenfalls werden Reisende beim Umstieg begleitet.

Hierzu verfügen die Reisendenlenker über folgende Qualifikation und Ausstattung:

- Die Reisendenlenker sind mit Warnwesten ausgestattet, die deutlich sichtbar mit der Beschriftung „Reisendenlenker“ versehen sind. Im Falle von SEV-Maßnahmen ist zudem das NRW-weit standardisierte SEV-Piktogramm deutlich sichtbar zu verwenden. Die Verwendung weiterer Schrift- oder Bildzeichen ist im Vorhinein abzustimmen. Die Warnwesten sind durch das EVU zur Verfügung zu stellen. Die im Rahmen der einheitlichen Baustellenkommunikation NRW vorgegebenen Warnwesten im Landeslayout, sowie einheitliche Umhängetaschen sind einzusetzen. Das SEV-Piktogramm in der NRW-weit standardisierten Version ist zu verwenden, nicht die bundesweite Variante.
- Die Reisendenlenker sind der deutschen Sprache fließend mächtig. Die Reisendenlenker sind in der Lage, einfache Auskünfte in englischer Sprache zu geben.

- Sie verfügen über ein stets gepflegtes Erscheinungsbild.
- Sie agieren stets hilfsbereit, service- und kundenorientiert.
- Sie verfügen über ein Smartphone, mit dessen Nutzung sie Reisenden Zusatzauskünfte für den weiteren Fahrweg geben können.
- Sie verfügen über folgende, in direktem Zusammenhang mit der Ersatzleistung stehende Zusatzkenntnisse (soweit in konkretem Fall zutreffend):
- Kenntnis über Ursache und Dauer der Ersatzmaßnahme.
- Kenntnis über Fahrpläne der betroffenen Leistungen sowie Anschlusssituationen (SPNV und Ersatzverkehr) am Einsatzort und weiteren von der Maßnahme betroffenen Stationen.
- Ortskenntnis am Einsatzort (Bahnhof/Haltepunkt, Umfeld und Wegeführung) bzgl. der Ankünfte und Abfahrten der betroffenen Leistungen (SPNV und Ersatzverkehr).
- Sofern aufgrund des Reisendenaufkommens leistbar, geben die Reisendenlenker zudem Hilfestellung bei der Suche nach alternativen Reisemöglichkeiten abseits des von den Ersatzmaßnahmen betroffenen Korridors (z.B. durch Nutzung einer Fahrplanauskunfts-App).
- Bei weitergehenden Fragestellungen (zum Beispiel zum Tarif oder zu Regressmöglichkeiten, z.B. in Bezug zur Mobilitätsgarantie NRW und den Fahrgastrechten im SPNV, sind die Reisendenlenker in der Lage, auf die zuständigen externen Quellen (Webseiten, Rufnummern oder Ansprechpartner) mit entsprechenden Kontaktdaten zu verweisen.

Buskoordinatoren: Das EVU muss nach Aufforderung durch die Aufgabenträger an Stationen, an denen ein Umstieg von und zum SEV erfolgt, Buskoordinatoren einsetzen. Das EVU muss dafür sorgen, dass die Buskoordinatoren die Befugnis erhalten, den entsprechenden Busfahrern eine Anweisung zur Abfahrt zu geben. Die Buskoordinatoren haben folgende Aufgaben:

- Im ständigen Kontakt mit den jeweils betroffenen EVU-Leitstellen stehen,

- gemeinsam mit den EVU-Leitstellen dafür Sorge tragen, dass stets sowohl ein Anschluss vom SPNV auf den SEV als auch vom SEV auf den SPNV erfolgt,
- die Abfahrt der Busse koordinieren – insbesondere unter Berücksichtigung der von den EVU-Leitstellen eingehenden Informationen und der Anzahl der wartenden Fahrgäste und
- bei Verspätungen entsprechende Maßnahmen treffen.

Soweit mit dem Einsatz von Buskoordinatoren Kosten für das EVU verbunden sind, werden diese von den Aufgabenträgern auf Nachweis erstattet.

Fahrzeuge: Es gelten die in Kapitel 2.1.6.1 beschriebenen Anforderungen, auch hinsichtlich der Kapazitätsvorgaben gemäß Kapitel 2.1.6.1 Abs. (4). Darüber hinaus gelten folgende Mindestanforderungen:

- a) Die eingesetzten Busse dürfen nicht älter als 15 Jahre sein.
- b) Das EVU hat die eingesetzten Fahrzeuge mit „Schienenersatzverkehr“ zu kennzeichnen und die Linienummer und Fahrtrichtung anzugeben.
- c) Es sind bevorzugt Niederflurbusse mit Rampe einzusetzen. Pro ersetzter Fahrt muss in jedem Fall mindestens ein für die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste ausgestatteter Niederflerbus mit Rampe eingesetzt werden.
- d) Im Fahrgastbetrieb müssen die Busse klimatisiert werden.
- e) Die Fahrzeuge müssen über eine elektronische Haltestellenanzeige verfügen, die mit entsprechenden Daten der Linie gespeist und korrekt betrieben wird.
- f) Im Fahrgastraum sind Linienbänder, die dem Fahrgast Orientierung bieten, anzubringen.
- g) Die nächste Station ist automatisch oder durch das Fahrpersonal deutlich und verständlich anzusagen.
- h) An Stationen, an denen Übergang zum noch verbleibenden Zugverkehr besteht, hat das Fahrpersonal die Fahrgäste über Wegeverbindungen zu informieren.
- i) Das Fahrpersonal muss die deutsche Sprache beherrschen.

Abweichungen von den vorstehenden Mindestanforderungen bedürfen einer Begründung des EVU sowie der Zustimmung der Aufgabenträger und müssen in den Fahrplaninformationen entsprechend aufgeführt werden.

2.1.6.3 Fahrgastinformationen im Fahrzeug im Störfall

Ein Störfall ist eingetreten, wenn die tatsächliche Abfahrt eines Zuges drei oder mehr Minuten nach der regulären Abfahrtszeit erfolgt bzw. es Fahrtunterbrechungen von zwei oder mehr Minuten gibt.

Bei den Fahrgastinformationen im Störfall sind den Reisenden im Fahrzeug über Lautsprecherdurchsagen Informationen über

- den Grund der Verspätung oder Fahrtunterbrechung,
- die voraussichtliche Dauer der Verspätung,
- das Erreichen von Anschlussverbindungen am nächsten Halt und
- eventuelle Ersatzmaßnahmen und Alternativverbindungen (inklusive Erreichbarkeit und Abfahrtszeiten) sowie Maßnahmen des Schienenersatzverkehrs bzw. Busnotverkehrs (Ziel, Unterwegshalte und Aussagen zum Erreichen von Anschlussverbindungen)

unverzüglich nach Eintritt der Störung mitzuteilen.

Bei größeren Verspätungen (ab einer verspäteten Abfahrt um prognostiziert mindestens fünf Minuten) sind vom EVU ferner die zuständigen Eisenbahninfrastrukturunternehmen zu informieren, so dass Durchsagen auch an den betreffenden Bahnhöfen und Haltepunkten im o. g. Sinne durchgeführt werden können, um die Fahrgäste dort zeitnah und umfassend zu informieren. Auf Durchsagen kann an Bahnhöfen und Haltepunkten mit einer dynamischen Schriftanzeige, die über keine Lautsprecheranlage verfügen, verzichtet werden.

2.1.7 Leitstelle und SPNV-Steuerungszentrale

- (1) Das EVU ist verpflichtet, zur Überwachung des Zugverkehrs und für das Störfallmanagement eine Leitstelle vorzuhalten. Die Leitstelle des EVU hat jederzeit während der Betriebszeiten – auch bei (Groß-)Störfall- bzw. Notfällen – die Kommunikation mit den Triebfahrzeugführern, dem Zugbegleitpersonal und der Bundespolizei zu gewährleisten. Die Leitstelle des EVU muss fortlaufend über den Standort sämtlicher Fahrzeuge informiert sein. Die personelle sowie technische Ausstattung der Leitstelle ist so zu bemessen, dass deren Handlungsfähigkeit in (Groß-)Störfall- bzw. Notfällen jederzeit gewährleistet werden kann.

- (2) Die Leitstelle muss jederzeit gewährleisten, dass sämtliche Geschäftsvorfälle (für den gesamten Zuglauf von einer Prognose für die Bereitstellung bis zur Ankunft am Zielbahnhof) unmittelbar nach deren Bekanntwerden bzw. Erwartungseintritt in dem Leitsystem (ITCS) des EVU für die betroffenen und aufgrund einer Störungsprognose voraussichtlich betroffenen Fahrten in adäquater Qualität (Rechtzeitigkeit, Vollständigkeit und Richtigkeit) umgesetzt und an den Ist-Daten-Server der Aufgabenträger geliefert werden. Hierzu setzt das EVU einen Mitarbeiter, welcher ausschließlich mit in diesem Absatz genannten Aufgaben betraut ist, dauerhaft mindestens innerhalb der Einsatzzeiten Mo–Fr (werktags) von 05:00–21:00 Uhr und Sa und So/feiertags von 06:00–22:00 Uhr in der Leitstelle ein (Geschäftsvorfallmanager). Der Geschäftsvorfallmanager überwacht auch die Kommunikation an den Ist-Daten-Server und die Abbildung der Geschäftsvorfälle in den Auskunftssystemen und ergreift bei festgestellten Unregelmäßigkeiten Maßnahmen (z.B. eigene Abhilfemaßnahmen im Rahmen des Möglichen, Kontaktieren des Supports des ITCS-Lieferanten, Informieren der Systembetreiber, Informieren der SPNV-Steuerungszentrale). Der Geschäftsvorfallmanager kann auch für Geschäftsvorfälle für andere SPNV-Verkehre des EVU in Nordrhein-Westfalen, die nicht die vertragsgegenständliche Linie betreffen, tätig werden, soweit die Menge der zu betreuenden Verkehre mit den Grundsätzen nach Satz 1 vereinbar ist. Aufgaben in der Disposition (d.h. insb. Betrieb, Fahrzeuge oder Personal) obliegen dem Geschäftsvorfallmanager nicht. Der Geschäftsvorfallmanager, sowie ein Sicherheitsbeauftragter müssen explizit gegenüber den Aufgabenträgern benannt werden. Er darf, soweit die Aufgabenträger im Einzelfall schriftlich widerruflich einwilligen, zwecks Nutzung von Synergien weitere Aufgaben übernehmen, soweit sichergestellt ist, dass seine Aufgaben gemäß diesem Absatz vollständig und zuverlässig erfüllt werden. Sollte das EVU beabsichtigen, dem Geschäftsvorfallmanager weitere Aufgaben zu übertragen, so ist dies den Aufgabenträgern vor der Übernahme darzulegen. Die Aufgabenträger können ihre Einwilligung jederzeit widerrufen oder eine Reduzierung der weiteren Aufgaben verlangen.
- (3) Das Personal der Leitstelle muss während der Betriebszeiten für andere EVU, die EIU, die Aufgabenträger sowie für die Bundespolizei telefonisch jederzeit erreichbar sein. Dies gilt insbesondere in (Groß-)Störungs- bzw. Notfällen. Den

Aufgabenträgern und den EIU ist vom EVU eine definierte Telefonnummer zu benennen, unter der stets der diensthabende Entscheidungsträger während der Betriebszeiten erreichbar ist (Nottelefon). Die Notfall-Telefonnummern für die Bundespolizei muss das EVU dem Kompetenzcenter Sicherheit (KCS) NRW mit dem Meldeformular „Kommunikationsübersicht Bundespolizei“ vor der Betriebsaufnahme übermitteln und bei Veränderung der Kontaktdaten eine aktualisierte Version zur Verfügung zu stellen. Die Aufgabenträger sind berechtigt, die Telefonnummer an andere EVU weiterzugeben. Die Leitstelle des EVU hat mit den Leitstellen anderer EVU zusammenzuarbeiten.

- (4) Das EVU hat insbesondere auch ein Notfall- und Störungsmanagement vorzuhalten, das im Bedarfsfall den kurzfristigen Einsatz von Reservefahrzeugen bzw. die Einrichtung eines Busnotverkehrs sowie in Großstörungenfällen die Bildung eines Krisenstabs, ggf. auch EVU-übergreifend, ermöglicht.
- (5) Im Rahmen des RRX-Vorlaufbetriebs wurde eine NRW-weite SPNV-Steuerungszentrale in der Betriebszentrale bei der DB InfraGo AG GB Fahrweg in Duisburg eingerichtet. Aufbau und Funktionsweise der vorgenannten SPNV-Steuerungszentrale können Teil C, Anlage B.09 entnommen werden; die dort formulierten Anforderungen sind vom EVU verbindlich einzuhalten. Das EVU ist verpflichtet, während der Betriebszeiten und mit ausreichendem Vorlauf vor der täglichen Betriebsaufnahme einen Mitarbeiter (Disponent) in der Betriebszentrale der DB InfraGO in Duisburg einzusetzen. In Abstimmung mit dem SPNV-Aufgabenträger können Disponenten aus anderen Verkehrsverträgen diese Tätigkeit ebenfalls wahrnehmen insofern sie nicht als Disponent für den Plankorridor (Köln–Dortmund) oder der S-Bahn tätig sind und sofern der Umfang der dann zu betreuenden Verkehre dies zulässt. Darüber hinaus wird das EVU gemeinsam mit den anderen EVU am Aufbau der SPNV-Steuerungszentrale mitwirken und sich nicht unbillig verweigern, einem noch zu erarbeitenden Kooperationsvertrag zwischen den dort vertretenen EVU beizutreten. Im Falle von Streitigkeiten zwischen den in der Steuerungszentrale vertretenen EVU ist der Aufgabenträger umgehend zu informieren. Die Aufgabenträger werden sich um eine Schlichtung bemühen.
- (6) Das EVU verpflichtet sich, die in der SPNV-Steuerungszentrale EVU-übergreifend generierten Störfallkonzepte inkl. Busnotverkehr umzusetzen,

- z.B. mittels entsprechender Disposition der Fahrzeuge / des Personals sowie mittels Anweisungen an das Zugpersonal. Dabei darf das EVU nicht unbillig verweigern, Bedienungsverpflichtungen (Linienwege, Andienung von Stationen) anderer EVU zu übernehmen.
- (7) Das EVU verpflichtet sich, die in der SPNV-Steuerungszentrale EVU-übergreifend abgestimmten einheitlichen Informationen in den Prozessdatendienst VDV 454 einzuspeisen (z.B. Haltausfälle, Zusatzhalte, Verspätungsgründungen, Ersatzzüge).
- (8) Das EVU verpflichtet sich, mit allen betrieblichen Beteiligten, insbesondere anderen EVU- sowie den EIU-Leitstellen, über das von der DB InfraGO AG zur Verfügung gestellte Kommunikationsmittel, derzeit „Betrieb live“, proaktiv zu kommunizieren. „Betrieb live“ dient der Übermittlung von allgemeinen Textinformationen, wie z.B. Störungen, Meldungen, Warnungen, Verkehrshinweisen, betrieblichen Meldungen, etc.
- (9) Das EVU willigt ein, dass Zug- und Betriebslagedaten der vertragsgegenständlichen Leistung über Systeme und Plattformen der Infrastrukturbetreiber oder in deren Auftrag betriebene Systeme an alle im SPNV in Nordrhein-Westfalen und Hessen verkehrenden und zukünftig verkehrenden EVUs und an die Aufgabenträger in Nordrhein-Westfalen und den NVV weitergeleitet werden.
- (10) Sofern die Aufgabenträger ein kundenbezogenes Anschlusssicherungssystem implementieren oder bereitstellen, sind durch das EVU entsprechende Maßnahmen in der Leitstelle vorzunehmen, um dieses System in den Produktivgang zu versetzen und somit den Anschlussanfragen der Kunden bestmöglich nachzukommen. Hierbei ist allerdings immer die Entscheidung der DB InfraGO AG zu beachten. In diesem Fall ist das EVU verpflichtet, ein Monitoring einzuführen und die Daten den Aufgabenträgern auf Anfrage zukommen zu lassen. Die Kosten für die Einführung werden dem EVU von den Aufgabenträgern auf Nachweis erstattet.

2.1.8 Liefernachweise für das Betriebsprogramm

- (1) Das EVU ist verpflichtet, den Aufgabenträgern die vertragsgemäße Erfüllung seiner Leistungspflichten im Bereich des Betriebsprogramms monatlich durch

das Einspielen entsprechender Daten in das Qualitätsmanagementsystem QUMA nachzuweisen:

- Liefernachweis „Vorhersehbare Ausfälle“
 - Liefernachweis „Notkonzepte“
 - Liefernachweis „Nicht vorhersehbare Ausfälle“
 - Liefernachweis „Zugbildung“
 - Liefernachweis „Pünktlichkeit“ und „Messpunktpünktlichkeit“
 - Liefernachweis „Personale im Zug (abschnittsscharf)“
- (2) Den Nachweis für die ordnungs- und vertragsgemäße Erbringung der vereinbarten Fahrbetriebsleistungen erbringt das EVU über die Liefernachweise für Leistung und Qualität im Betrieb gemäß Teil C, Anlage B.08. Jährlich zu Beginn der neuen Fahrplanperiode werden die Umlaufpläne, Bildfahrpläne, Fahrpläne und Betriebs- und Einsatzzeiten der Fahrzeuge (Teil C, Anlage B.02 Anhang III) des EVU den Aufgabenträgern in jeweils aktualisierter Form zur Verfügung gestellt. Auf Aufforderung der Aufgabenträger sind diese zudem unterjährig (bspw. aufgrund von Baumaßnahmen, Zusatzverkehrsleistungen etc.) innerhalb von vierzehn Tagen zur Verfügung zu stellen.
- (3) Darüber hinaus ist das EVU verpflichtet, sich über geplante und durchgeführte Infrastrukturmaßnahmen der Eisenbahninfrastrukturunternehmen im Bereich der vertragsgegenständlichen Strecken und Stationen regelmäßig unterrichten zu lassen und diese Informationen schriftlich an die Aufgabenträger weiter zu geben. Die Pflicht zur Weitergabe der Informationen besteht nicht, wenn dies rechtlich nicht zulässig ist. Soweit die Eisenbahninfrastrukturunternehmen die Herausgabe von Informationen verweigern oder die Weitergabe von Informationen aus Sicht des EVU rechtlich nicht zulässig ist, hat das EVU dies gegenüber den Aufgabenträgern unverzüglich offen zu legen, zu belegen und zu begründen.
- (4) Bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen gemäß Kapitel 2.1.6.1 sind die Aufgabenträger über Ad-hoc-Meldungen von dem Vorkommnis und den ergriffenen Maßnahmen im BNV zu unterrichten (Art und Umfang, voraussichtliche Dauer der Störung, vorgesehene Maßnahmen, Nachweis über die Beförderung der Fahrgäste, etc.).

- (5) Das EVU hat den Aufgabenträgern gravierende betriebliche Störungen (insbesondere Zugausfälle mit Begründung, Kapazitätsausfälle, Verspätung über Takt, gravierende Unpünktlichkeit einzelner Fahrten mit Verspätungen von mehr als 20 Minuten, Einsatz qualitativ schlechteren Wagenmaterials, Parktausch, Einrichtung von Ersatzverkehr, gefährliche Ereignisse) unverzüglich als Ad-hoc-Meldung unaufgefordert per E-Mail mitzuteilen. Ergänzend hat das EVU den Aufgabenträgern auch geringere betriebliche Störungen (z.B. Verspätungen von mehr als drei Minuten) als Tageszusammenfassung bis 12 Uhr des folgenden Werktages unaufgefordert per E-Mail mitzuteilen. Bei anhaltenden Störungen hat das EVU – wenn möglich und sinnvoll – Alternativkonzepte vorzuschlagen.

2.1.9 Vertragsstrafen

1. Nimmt das EVU den Verkehrsbetrieb nicht rechtzeitig zum Betriebsaufnahme-datum gemäß Kapitel 1 (2) auf und hat es die Nichtaufnahme zu vertreten, was widerleglich vermutet wird, so haben die Aufgabenträger Anspruch auf die Zahlung einer Vertragsstrafe. Diese beträgt für jede angefangene Woche 10 % des Betrages, der sich aus dem angebotenen Zugkilometersatz gemäß Teil C, Anlage B.10, Kalkulationsblatt „Grundangebot“, II. Deklaratorischer Teil, Ziffer 2 des EVU multipliziert mit den in der jeweiligen Woche zu erbringenden Verkehrsleistungen ergibt. Das EVU hat die Nichtaufnahme des Verkehrs insbesondere dann nicht zu vertreten, wenn
 - die zuständige Behörde ihm die erforderliche Zulassung als Eisenbahnverkehrsunternehmen nicht erteilt, obwohl er die Zulassung so rechtzeitig beantragt hat, dass er sie bis 6 Monate vor Betriebsaufnahme erlangt und alle Zulassungsvoraussetzungen rechtzeitig erfüllt hat oder
 - ein Fall höherer Gewalt im Sinne des § 1 Abs. 2 HaftpflG vorliegt.
2. Werden in einem Vertragsjahr pro Linie (siehe Tabelle 1) mehr als 30 % der durch nicht vorhersehbare Zugausfälle ausgefallenen Zugkilometer durch einen Busnotverkehr nicht ersetzt, sind die Aufgabenträger berechtigt, zusätzlich den 1,5-fachen Betrag des Minderungssatzes je nicht ersetzttem Zugkilometer von seiner Zuwendung abzuziehen, insoweit das EVU den für den Anfall der Vertragsstrafe relevanten Sachverhalt zu vertreten hat, was widerleglich vermutet wird.

3. Insoweit in einem Vertragsjahr pro Linie (siehe Tabelle 1) mehr als 5 % der durch geplanten Ersatzverkehre ersetzten Zugkilometer nicht die Anforderungen gemäß Kapitel 2.1.6.2 erfüllen, sind die Aufgabenträger berechtigt, zusätzlich den 1,5 fachen Betrag des Minderungssatzes je nicht den Anforderungen entsprechenden ersetzten Zugkilometer von seiner Zuwendung abzuziehen, soweit das EVU den für den Anfall der Vertragsstrafe relevanten Sachverhalt zu vertreten hat, was widerleglich vermutet wird.
4. Soweit in einem Vertragsmonat pro Linie (siehe Tabelle 1) mehr als 2 % des bestellten monatlichen Leistungsvolumens auf den einzelnen Linien ausfällt, sind die Aufgabenträger berechtigt, zusätzlich den 1,5-fachen Betrag des sich aus dem ausfallenden Zugkilometervolumen ergebenden Abzugsbetrages als Vertragsstrafe von seiner Zuwendung abzuziehen, soweit das EVU den für den Anfall der Vertragsstrafe relevanten Sachverhalt zu vertreten hat, was widerleglich vermutet wird.
5. Werden in einem Vertragsmonat pro Linie (siehe Tabelle 1) die bestellten Sitzplatzkapazitäten um mehr als 2 % des bestellten Sitzplatzvolumens unterschritten, sind die Aufgabenträger berechtigt, zusätzlich zu den Abzügen aus der Nichtleistung den 1,5-fachen Betrag des sich aus dem sitzplatzbezogenen Ausfallvolumen ergebenden Abzugsbetrages als Vertragsstrafe von seiner Zuwendung abzuziehen, soweit das EVU den für den Anfall der Vertragsstrafe relevanten Sachverhalt zu vertreten hat, was widerleglich vermutet wird.

Die Aufgabenträger können bei schuldhafter fortdauernder Verletzung einzelner in Kapitel 2.1.7 normierter Pflichten eine Vertragsstrafe für jede Pflichtverletzung in angemessener Höhe aussprechen. Die Höhe legen die Aufgabenträger nach Bewertung der Art und Schwere der Pflichtverletzung im Einzelfall fest. Vor Aussprache einer Vertragsstrafe werden die Aufgabenträger dem EVU acht Werktage Gelegenheit zur Äußerung und, soweit es sich nicht um Fristversäumnisse handelt, eine angemessene Zeit zur Herstellung des pflichtgemäßen Zustands gewähren. Vertragsstrafen werden für jeden Tag der Pflichtverletzung ausgesprochen. Soweit Vertragsstrafen aufgrund Verletzung der Pflichten aus, Kapitel 2.1.7 Abs. 2 Satz 1 ausgesprochen werden, finden für den betreffenden Tag keine Abzüge für Schlechtleistung gemäß Teil C, Anlage B.08 Kapitel 3.5 (Fahrgastinformation mit elektronischen Medien) statt.

2.2 Fahrzeuge

2.2.1 Anforderungen an die Fahrzeuge

- (1) Teil C Anlage B.03 enthält konkrete Mindestanforderungen an die vom EVU einzusetzenden Fahrzeuge hinsichtlich der Eigenschaften, der Innenausstattung, des Außendesigns, der Einrichtungen zur Fahrgastinformation und der Serviceeinrichtungen.
- (2) Das EVU ist verpflichtet, die Fahrzeuge kontinuierlich und sorgfältig Instand zu halten sowie alle Reparaturen bzw. den Austausch beschädigter Inneneinrichtungsgegenstände zeitnah durchzuführen. Sämtliche an den Fahrzeugen verpflichtend enthaltenen Funktionalitäten (z.B. WC, Fahrgast-WLAN) stehen den Fahrgästen während der Betriebszeiten uneingeschränkt und entgeltfrei zu Verfügung. Bei Vorhandensein eines Fahrgast-WLAN bietet dieses einen mit angemessenen Bandbreiten bzw. Datenvolumina bemessenen Internetzugang zur Verfügung; das EVU hat das Angebot der vor Ort verfügbaren öffentlichen Mobilfunknetze hierzu weitestmöglich zu nutzen.
- (3) Das EVU gewährleistet jederzeit die Vorhaltung, die Verfügbarkeit und Einsetzbarkeit der zur Durchführung des Angebotes notwendigen Fahrzeuge. Es darf die nach seinem Angebot zur Erbringung der Verkehrsleistung eingesetzten Schienenfahrzeuge mit Ausnahme betriebsbedingt notwendiger Fahrten während der Vertragslaufzeit nur mit Zustimmung der Aufgabenträger außerhalb der hier gegenständlichen Linien verwenden. Es ist zulässig, während der Vertragslaufzeit unterschiedliche Fahrzeuge einzusetzen.

Das EVU ist – vorbehaltlich von Leistungsveränderungen der Aufgabenträger – verpflichtet, sein betriebliches Leistungsangebot nach seinem Angebot auf Basis der für das Sauerlandnetz vorgegebenen Ausstattungsstandards der Fahrzeuge gemäß Teil C, Anlage B.03 und den Kapazitätsanforderungen gemäß Teil C, Anlage B.01 zu erbringen. Die Angaben gemäß Teil C, Anlage B.03 Anhang I „Fahrzeugcheckliste“ sind Teil des Angebotes und vom Bieter für alle einzusetzenden Fahrzeuge verpflichtend zu erbringen. Für weitere Ausstattungsstandards der Fahrzeuge gilt das Angebot des EVU. Falls zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme oder während der Vertragslaufzeit die nach dem Angebot geschuldeten Fahrzeuge nicht oder zum Teil nicht zur Verfügung stehen, ist das EVU verpflichtet, diese durch Ersatzfahrzeuge unverzüglich zu

ersetzen. Ersatzfahrzeuge dürfen nur so lange eingesetzt werden, wie die unverzügliche Instandsetzung oder (Wieder-)Beschaffung der nach diesem Vertrag geschuldeten Fahrzeuge dauert.

- (4) Zusätzlich zu dem für den Betriebsbedarf erforderlichen Fahrzeugumfang hält das EVU stets eine zusätzliche Fahrzeugreserve vor. Diese beträgt 15 % des (in Spitze) für das Betriebsprogramm erforderlichen Betriebsbedarfs (aufgerundet auf ganze Fahrzeuge). Das Fahrzeug hat den regulären Kapazitäts- und Ausstattungsvorgaben zu entsprechen. Abs. 3 gilt entsprechend. Eine Anrechnung von für Instandhaltungsmaßnahmen außer Betrieb genommene Fahrzeuge als Reservefahrzeug ist nicht zulässig.
- (5) Die Aufgabenträger können eine Abänderung der Ausstattungsstandards der Fahrzeuge verlangen. Der Vergütungsanspruch des EVU verändert sich hierdurch nach § 2 Nr. 3 VOL/B. Kapitel 2.1.3 Abs. 10 gilt entsprechend.
- (6) Das EVU gewährleistet, dass eine Bereitstellung der Videoaufzeichnung für den Fall von polizeilichen oder staatsanwaltlichen Ermittlungen durchgeführt wird (Teil C, Anlage B.08 Kapitel 5).
- (7) Das EVU hat immer die maximal mögliche Ausfahrweite etwaig vorhandener Spaltüberbrückung zu nutzen. Die Nutzung einer vorgewählten reduzierten Ausfahrweite ist nur aus infrastrukturellen Gründen und bei einer Gefahr des Verkantens der Spaltüberbrückung auf oder unterhalb des Bahnsteiges für diesen betroffenen Bahnsteig zulässig.

2.2.2 Berichtspflichten

- (1) Das EVU legt den Aufgabenträgern innerhalb der ersten zwei Monate nach Zuschlagserteilung ein Betriebsaufnahmekonzept mit Zeitplan vor, auf das es sich verbindlich festlegt. Das Betriebsaufnahmekonzept beschreibt Maßnahmenschritte und Meilensteine für die Bereiche Fahrzeugbeschaffung (inkl. ggf. Zeitpunkt des Wechsels der Fahrzeuge), Fahrzeugumbau (bei Einsatz von Gebrauchtfahrzeugen), Personalakquisition und -schulung, Flächenakquisition, Wartung, Reinigung und Instandhaltung der Fahrzeuge, Fahrzeugabstellung und Vertrieb bzw. Marketing vom Zeitpunkt seiner Aufstellung bis zur Betriebsaufnahme der vereinbarten Verkehrsleistungen zum vertraglich geschuldeten Zeitpunkt. Das Betriebsaufnahmekonzept muss im Einzelnen nachvollziehbar

und hinsichtlich von Abläufen und Fristen objektiv geeignet sein, die Inbetriebsetzung zu gewährleisten. In Teil C, Anlage B.14 sind diejenigen Punkte aufgeführt, hinsichtlich derer das Betriebsaufnahmekonzept Aussagen als Minimum enthalten muss.

- (2) Das EVU hat den Aufgabenträgern die fristgerechte Umsetzung des Betriebsaufnahmekonzeptes bis zur Betriebsaufnahme monatlich schriftlich nachzuweisen. Dabei hat das EVU u.a. auch die fristgerechte Verfügbarkeit der vereinbarten Fahrzeuge nachzuweisen, indem es den Aufgabenträgern Kopien von Verträgen mit Herstellern oder Leasinggebern aushändigt. Darüber hinaus ist das EVU verpflichtet, eintretende Probleme mit der Fahrzeugbereitstellung den Aufgabenträgern unverzüglich anzuzeigen. Zeigen die Aufgabenträger während der Ausführungsfrist schriftlich Zweifel daran an, dass die Fahrzeuge zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme (vollständig) zur Verfügung stehen, ist das EVU innerhalb eines Monats nach Zugang der Anzeige zu Aufstellung eines Konzeptes zur Beschaffung und zum Einsatz von Ersatzfahrzeugen zur Bedienung des ausgeschriebenen Fahrplan verpflichtet, wenn und soweit es der rechtzeitige Lieferung der Fahrzeuge nicht durch aktualisierte Zusicherungen des Fahrzeugherstellers belegen kann. In diesem Konzept ist die Art, die Ausgestaltung und die Anzahl der Ersatzfahrzeuge sowie die Vorgehensweise zu ihrer Beschaffung zu beschreiben. Ersatzfahrzeuge müssen mindestens den Anforderungen der Fahrzeugklasse 3 (siehe Teil C, Anlage B.08) entsprechen und die nach dem Betriebsprogramm vorgegebenen Kapazitäten erfüllen. Die Verfügbarkeit der Ersatzfahrzeuge zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme ist glaubhaft zu machen. Das Fahrzeugkonzept ist umzusetzen, soweit das EVU den Aufgabenträgern nicht belegen kann, dass die geschuldeten Fahrzeuge nur teilweise zum Zeitpunkt der Betriebsaufnahme eingesetzt werden, entscheiden die Aufgabenträger über den Einsatzort der Fahrzeuge. Das EVU kommuniziert den Einsatz der Ersatzfahrzeuge gegenüber den Fahrgästen.
- (3) Das EVU weist spätestens 6 Monate vor Betriebsaufnahme nach, dass – soweit erforderlich – beim Eisenbahnbundesamt ein Antrag auf Zulassung der Fahrzeuge gestellt wurde und berichtet regelmäßig über den Stand des Verfahrens.

- (4) Das EVU hat gegenüber den Aufgabenträgern im Rahmen der monatlichen Nachweise gemäß Kapitel 7.1 den Nachweis über die tatsächlich erbrachten Sitzplatzkapazitäten bzw. die tatsächlich erbrachte Fahrzeugklasse zu erbringen.
- (5) Abweichungen von den geschuldeten Ausstattungsstandards der Fahrzeuge sind den Aufgabenträgern unverzüglich mitzuteilen.

2.3 Infrastruktur

2.3.1 Bestellverhältnis

- (1) Infrastrukturentgelte für durchgeführte fahrplanmäßige Zugleistungen sind für das EVU eine durchlaufende Position, die von den Aufgabenträgern übernommen wird (konkrete Berechnung vgl. Kapitel 6.1 Abs. 3). Infrastrukturbenutzungsentgelte für sonstige Fahrten (z.B. Überführungs- und Leerfahrten) und für Abstellungen werden nicht erstattet.
- (2) Das EVU schließt mit den Eisenbahninfrastrukturbetreibern die notwendigen Infrastrukturnutzungsverträge nach Maßgabe der geltenden Preissysteme und Benutzungsbedingungen dieser Gesellschaften ab. Das EVU wird mit den Eisenbahninfrastrukturbetreibern die jeweils günstigsten Nutzungsbedingungen vereinbaren, mit denen das vertragsgegenständliche Betriebsprogramm umzusetzen ist.
- (3) Auf Verlangen der Aufgabenträger wird das EVU zur Sicherung der von den Aufgabenträgern geforderten Betriebskonzepte versuchen, die notwendigen Fahrplantrassen über Rahmenverträge nach § 49 Eisenbahnregulierungsgesetz (ERegG) freizuhalten. Sonstige Verträge des EVU über die Benutzung der Infrastruktur, soweit sie nicht der ERegG unterliegen, sind mit jährlicher Kündigungsmöglichkeit auszugestalten. Fordern die **Aufgabenträger** das EVU nicht zu einem entsprechenden Vorgehen auf oder lässt sich die vertragliche Ausgestaltung der Verträge über die Benutzung der Infrastruktur nicht durchsetzen, wird das EVU von der in Rede stehenden Verpflichtung freigestellt.
- (4) Die Aufgabenträger sind berechtigt, an Verhandlungen zwischen EVU und den Infrastrukturbetreibern teilzunehmen, soweit die Infrastrukturbetreiber zustimmen. Dies betrifft insbesondere die Teilnahme an Trassenkonfliktgesprächen

und Abstimmungen von Betriebsprogrammen bei Baumaßnahmen. Die Termine sind den Aufgabenträgern vom EVU unverzüglich nach Kenntnis bekannt zu geben. Die Abgabe von Entgeltangeboten gemäß § 52 Abs. 8 der ERegG gegenüber den Infrastrukturbetreibern kann nur mit Zustimmung der Aufgabenträger erfolgen.

- (5) Die Aufgabenträger behalten sich das ausschließliche Recht zur Beantragung von Zugtrassen bei den Betreibern der Infrastruktur, zur Verhandlungsführung und zum Abschluss von Nutzungsverträgen mit den Infrastrukturbetreibern, zur Beantragung der Überprüfung von Entscheidungen der Infrastrukturunternehmen durch das Eisenbahn-Bundesamt sowie zum Abschluss von Rahmenverträgen über die Benutzung von Schienenwegekapaazität mit den Infrastrukturunternehmen vor. Die Verträge des EVU über die Benutzung der Infrastruktur sind nach entsprechender Aufforderung durch die Aufgabenträger zu kündigen, wenn diese gleichzeitig erklären, im Anschluss Vertragspartner der Infrastrukturunternehmen werden zu wollen.

Soweit die Aufgabenträger ihr Recht zur Verhandlungsführung und zum Abschluss von Nutzungsverträgen wahrnehmen, übernehmen sie gegenüber dem EVU die Gewährleistung für die notwendigen Vorleistungen der Infrastrukturunternehmen. Gleiches gilt bei Wahrnehmung der sonstigen Rechte nach Satz 1, wenn und soweit das EVU darlegen und beweisen kann, dass durch das Vorgehen der Aufgabenträger die eigenen Leistungen gegenüber den Aufgabenträgern erschwert werden.

- (6) Wird bei der Betriebsaufnahme der vorhandene oder der im Verlauf der Vertragslaufzeit von den Eisenbahninfrastrukturunternehmen zugesicherte Bestand der technischen Ausstattungen sowie die Qualität der Infrastruktur nicht beibehalten oder ist die Funktionsfähigkeit der technischen Ausstattung nicht gewährleistet, kürzt das EVU, soweit rechtlich zulässig, die Infrastrukturbenutzungsentgelte auf Aufforderung der Aufgabenträger anteilig. Ungerechtfertigte Kürzungen, die auf Veranlassung der Aufgabenträger erfolgen, gehen einschließlich sämtlicher daraus entstehenden Folgekosten zu Lasten der Aufgabenträger. Die Prüfung der rechtlichen Zulässigkeit erfolgt durch die Aufgabenträger.

- (7) Im Falle einer Erbringung der Verkehrsleistung durch ein anderes EVU, insbesondere im Falle einer außerordentlichen Kündigung, verpflichtet sich das bisher mit der Leistung betraute EVU zur Mitwirkung an einem möglichst reibungslosen Übergang der Trassen bzw. Infrastrukturnutzungs- und Rahmenverträge auf einen Folgebetreiber. Hierzu zählt die Verpflichtung zur sofortigen Kündigung der die Verkehrsleistung betreffenden Infrastrukturnutzungs- und Rahmenverträge bzw. Übertragung dieser Rechte auf die Aufgabenträger. Das Vorgehen ist mit den Aufgabenträgern abzustimmen.
- (8) Für den Fall, dass das mit der Leistung beauftragte EVU Infrastrukturnutzungsentgelte nicht vertragsgemäß entrichtet, haftet es in vollem Umfang für alle daraus resultierenden Folgen, insbesondere etwaiger erforderlich werdender finanzieller Ersatzleistung durch die Aufgabenträger.

2.3.2 Standards für Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen

- (1) Das EVU sorgt dafür, dass die Infrastrukturbetreiber mit allen notwendigen Informationen über den Betrieb und die Leistungen des EVU rechtzeitig versorgt werden, so dass der Fahrgast an der jeweiligen Station stets ausreichend und aktuell informiert werden kann. Es setzt sich anschließend intensiv dafür ein, dass diese Informationen auch tatsächlich von den Eisenbahninfrastrukturunternehmen in angemessenem Umfang sowie angemessener Form und Qualität und zum geeigneten Zeitpunkt den Fahrgästen an den Bahnhöfen und Haltestellen präsentiert wird.
- (2) Das EVU sorgt im Rahmen seiner Möglichkeiten dafür, dass die Fahrgäste an den Stationen soweit wie möglich in ausreichendem Maße und laufend mit aktuellen Informationen durch Lautsprecherdurchsagen und soweit vorhanden durch optische Fahrgastinformationseinrichtungen informiert werden. Dabei ist auch auf eine angemessene Form und technische Qualität der Durchsagen und Anzeigen Wert zu legen.
- (3) Die wesentlichen infrastrukturellen Randbedingungen zu den vertragsgegenständlichen Strecken sind vom EVU bei den zuständigen Stellen abzufragen. Darüber hinaus hat es sich über geplante Maßnahmen zu informieren.

2.3.3 Veränderungen und Planungen bei der Infrastruktur

Die Bahnsteighöhen der betroffenen Bahnhöfe und Haltepunkte sind der Internetseite von DB InfraGO AG sowie der Anlage B01, Anhang II, zu entnehmen.

Das EVU hat sich über die dafür notwendigen technischen Ausrüstungen mit dem EIU abzustimmen und etwaige Ergänzungen (z.B. Elektranten) auf eigene Kosten zu errichten.

2.3.4 Eisenbahninfrastrukturunternehmen

- (1) Informationen zur Streckeninfrastruktur DB InfraGo AG können unter der folgenden Adresse auf **schriftliche** Anfrage eingeholt werden:

DB InfraGo AG
Adam-Riese-Straße 11-13
60327 Frankfurt am Main

sowie

DB RegioNetz Infrastruktur GmbH
Rainer-Dierichs-Platz 1
34117 Kassel

- (2) Informationen zu den derzeitigen Ausstattungs- und Leistungsmerkmalen der Verkehrsstationen der DB InfraGO AG – Geschäftsbereich Personenbahnhöfe - können unter folgender Adresse auf schriftliche Anfrage eingeholt werden:

DB InfraGO AG
Europaplatz 1
10557 Berlin

- (3) Informationen zu den derzeitigen Ausstattungs- und Leistungsmerkmalen der Verkehrsstationen und Streckeninfrastruktur können unter folgender Adresse auf schriftliche Anfrage eingeholt werden:

**DB RegioNetz Verkehrs GmbH / Infrastruktur GmbH Kurhessen-
bahn**
Rainer-Dierichs-Platz 1
34117 Kasse

2.3.5 Berichtspflichten

- (1) Das EVU teilt den Aufgabenträgern Änderungen der Stations- oder Trassenpreise unverzüglich mit.
- (2) Das EVU weist die ihm entstandenen Infrastrukturentgelte unter Vorlage von Rechnungen und Leistungsnachweisen der Eisenbahninfrastrukturunternehmen detailliert und nachvollziehbar im Rahmen der Jahresabrechnung gemäß Kapitel 6 nach. Etwaige erhaltene Rückzahlungen, Erstattungen oder sonstige Ausgleichszahlungen aufgrund mangelhafter Infrastrukturbereitstellung sind dabei ebenfalls auszuweisen. Das EVU hat nach besten Kräften auf eine Maximierung der Ausgleichszahlungen hinzuwirken.
- (3) Der Abschluss und die inhaltliche Ausgestaltung von Verträgen des EVU über die Nutzung der Infrastruktur bedürfen während der gesamten Laufzeit des Verkehrsvertrages der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Aufgabenträger. Gleiches gilt für Veränderungen der Infrastruktur, soweit das EVU hierfür nach seinem Rechtsverständnis zum Infrastrukturunternehmen vorab seine Zustimmung erklären muss. Das EVU hat den Aufgabenträgern aus diesem Grund die von den Infrastrukturunternehmen angebotenen Verträge, soweit möglich mindestens vier Wochen vor dem beabsichtigten Abschluss, ansonsten unverzüglich nach Zugang beim EVU vorzulegen. Ein Änderungsverlangen der Infrastrukturunternehmen an mit dem EVU geschlossenen Verträgen ist den Aufgabenträgern unverzüglich nach Zugang beim EVU vorzulegen. Erfüllt das EVU die aus den beiden vorangegangenen Sätzen hervorgehenden Pflichten nicht oder nicht rechtzeitig, gilt die Zustimmung der Aufgabenträger als verweigert. Die Weiterberechnung von höheren Infrastrukturbenutzungsentgelten wegen Veränderung der Infrastruktur ist dann ausgeschlossen. Daneben reduziert sich das von den Aufgabenträgern zu erstattende Infrastrukturbenutzungsentgelt gegebenenfalls auf den Betrag, der bei vertragskonformem Verhalten des EVU zu zahlen gewesen wäre.
- (4) Das EVU ist verpflichtet, über die Mängel an der Ausstattung und der Qualität der Infrastruktur und deren Pflege und Instandhaltung sowie über Reaktionen bzw. den Stand der Mängelbeseitigung seitens der Eisenbahninfrastrukturunternehmen den Aufgabenträgern zu berichten.

- (5) Das EVU ist verpflichtet, infrastrukturbedingte Einflüsse auf die Betriebsqualität (insbesondere Ausfall, Pünktlichkeit, Information) zu analysieren. Auf Basis der Erkenntnisse hat das EVU auf das Eisenbahninfrastrukturunternehmen einzuwirken. Hierzu sind regelmäßig, möglichst quartalsweise, Abstimmungstermine mit dem EIU einzufordern bzw. durchzuführen. Die AT behalten sich eine Teilnahme an diesen Gesprächen vor und werden zu diesem Zweck vom EVU hinzugeladen. Die AT können das EVU anweisen, Themen in den Gesprächen zu platzieren. In jedem Fall muss das EVU über die Ergebnisse der Abstimmungen gegenüber den AT berichten. Als Nachweis gelten die Protokolle der Sitzungen mit dem EIU.

2.3.6 Vertragsstrafen

Kommt das EVU seinen Pflichten aus Kapitel 2.3.1 Abs. (2), Abs. (3) sowie Abs. (4) nicht oder nach den geltenden gesetzlichen und vertraglichen Regelungen verspätet nach und hat es dies zu vertreten, was widerleglich vermutet wird, sind die Aufgabenträger berechtigt, eine Vertragsstrafe von bis zu 50.000,- Euro je Einzelfall zu erheben.

2.4 Zugpersonal

2.4.1 Definition Zugpersonal

Es wird beim Zugpersonal zwischen Triebfahrzeugführern und Zugbegleitpersonal (Kundenbetreuer) unterschieden.

2.4.2 Personelle Präsenz

- (1) Es sind von Betriebsbeginn bis Betriebsschluss 100 % aller Zugkilometerleistungen mit Kundenbetreuern zu besetzen.
- (2) Eine Überschreitung der Begleitquote von über 100 % ist lediglich im Rahmen von Abs. (4) auf die Begleitquote anrechnungsfähig. Bei Mehrfachtraktionen ist sicherzustellen, dass das Zugbegleitpersonal regelmäßig während einer Fahrt zwischen den Traktionen wechselt.
- (3) - bleibt leer -

- (4) In einvernehmlicher Abstimmung mit den Aufgabenträgern ist es möglich, einzelne Fahrten mit zwei Personen zu begleiten. Die mit zwei Kundenbetreuern begleiteten Fahrtabschnitte werden zu 200 % angerechnet.
- (5) Als Grundlage für die Erstellung von Lagebildern ist das systematische Erfassen von sicherheitsrelevanten Vorfällen in der Sicherheitsdatenbank (Sidaba) NRW durch das Zugpersonal (Triebfahrzeugführer, Kundenbetreuer) verpflichtend.
- (6) Sofern in zukünftigen Vertragsgestaltungen der in NRW eingesetzten „Sicherheitsteams NRW“ der Einsatz flexibler Teams mit wenigen Tagen Vorlauf im Netz ermöglicht wird, ist vom EVU der Einsatz dieser Teams zu ermöglichen und hierzu das Hausrecht zu übertragen. Die Entscheidung hierzu treffen die Aufgabenträger einvernehmlich.

2.4.3 Aufgaben der Kundenbetreuer

- (1) Die Kundenbetreuer haben sämtliche Aufgaben der Bereiche Fahrgeldsicherung gemäß Kapitel „Aufgaben Fahrgeldsicherung“ und Service gemäß Kapitel „Aufgaben Service“ wahrzunehmen. Das Personal muss im Hinblick auf die Aufgaben qualifiziert sein (gemäß Anlage Landesprogramm für Sicherheit und Service von 1998).
- (2) Die Kundenbetreuer haben während der gesamten Dienstzeit ihre Aufgaben gemäß Kapitel 2.4.3.1, 2.4.3.2 und 2.4.3.3 wahrzunehmen und stets als Ansprechpartner aktiv auf die Fahrgäste zuzugehen.
- (3) Das Verhalten der eingesetzten Kundenbetreuer hat sich bei der Dienstaussübung durch Höflichkeit, Empathie sowie ein hohes Maß an fachlicher und sozialer Kompetenz auszuzeichnen. Die vorurteilsfreie Gleichbehandlung aller Fahrgäste ist oberstes Gebot.

2.4.3.1 Aufgaben im Bereich Fahrgeldsicherung

- (1) Die Kundenbetreuer haben die Fahrscheinprüfung durchzuführen. Grundsätzlich sind die Fahrausweise aller Fahrgäste während der Fahrt zu prüfen. Diese Prüfung darf nicht selektiv sein. Es sind die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen sowie in Vertriebsrichtlinien festgelegte Regelungen der betroffenen Tarif- bzw. Verkehrsgemeinschaften und Verkehrsverbünde in der jeweils aktuellen Fassung anzuwenden und umzusetzen.

- (2) Die Kundenbetreuer haben die Fahrausweise freundlich und sorgfältig zu prüfen. Insbesondere sind folgende Aspekte zu prüfen: Echtheit des Fahrausweises, Entwertung des Fahrausweises, Fahrpreis, Preisstufe, Einhaltung der Geltungsdauer gemäß Preisstufe, Zeitpunkt der Fahrt bei zeitlich begrenzten Tarifangeboten (z.B. 9-Uhr-Tickets), Geltungsbereich, ggf. Berechtigung zur Nutzung der 1. Klasse, Person des Benutzers (bei persönlichen Fahrausweisen) und ggf. Mitnahmeberechtigungen (je nach Fahrscheinart). Die Fahrscheinprüfung ist als kundenorientierte Feststellung, ob ein Fahrgast einen gültigen Fahrausweis vorlegen kann oder nicht, zu verstehen. Fragen der Kunden sind freundlich und verständlich zu beantworten.
- (3) Die Kundenbetreuer überprüfen alle elektronischen Fahrausweise und Fahrausweise mit VDV- und UIC-Barcode bzw. QR-Code. Die Regularien für die eTicket-Prüfung der Tarifgemeinschaften sind für alle in Kapitel 2.5.1 dargestellten Tarife in der jeweils gültigen Form anzuwenden.
- (4) Fahrgäste ohne Fahrschein oder ohne gültigen Fahrschein sind unter Hinweis auf die in den jeweiligen Tarifräumen gültigen Beförderungsbedingungen über den Grund der Beanstandung aufzuklären. Im Rahmen der Beurteilung der jeweiligen Situation sind vom Zugbegleitpersonal die Ausnahmetatbestände gemäß der Beförderungsbedingungen über den „Verzicht auf das erhöhte Beförderungsentgelt“ unbedingt zu berücksichtigen. In diesen Fällen ist der Verkauf der erforderlichen Fahrscheine für die betreffende Relation sicherzustellen.
- (5) Die Kundenbetreuer verkaufen im Einzelfall bei Fehlen oder bei Störungen der stationären Vertriebsinfrastruktur zusätzlich Fahrscheine.
- (6) Die Kundenbetreuer sind verpflichtet, Störungen und Verschmutzungen an den Ticketautomaten und -entwertern unverzüglich nach Kenntnisnahme an die beim EVU oder an die beim Besitzer bzw. Eigentümer der Geräte zuständigen Stellen weiterzuleiten. Dies gilt auch für erhaltene Informationen zum Zustand der Vertriebsseinrichtungen durch die Kunden oder sonstigen Personen.

2.4.3.2 Aufgaben im Bereich Service

- (1) Die Kundenbetreuer haben im Bereich Service insbesondere folgende Aufgaben (Schwerpunktbereiche) wahrzunehmen:
 - Deeskalierendes Einschreiten bei Streitfällen,

- Wahrnehmung des Hausrechts,
- Unterstützung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste (Rollstuhlfahrer, Menschen mit Kinderwagen, kleinen Kindern, oder Gepäck, ältere Menschen etc.),
- Hilfestellung bei der Gepäck- und Fahrradunterbringung,
- Hilfeleistung bei Notfällen (Erste Hilfe, Eingreifen bei Belästigung und Bedrohung von Fahrgästen, Verständigung der Polizei, Schlichtung eines Streits, Vermeidung von Vandalismus etc.),
- Bedienung von technischen Wageneinrichtungen (Klimaanlage, Heizungsanlage, Beleuchtung etc.) zum Wohle der Fahrgäste,
- Entfernen von Grobmüll (Zeitungen, Flaschen, Dosen etc.) bzw. sofern erforderlich Absperren des betroffenen Zugteils,
- unverzügliche Benachrichtigung der zuständigen Stelle über starke Verschmutzungen und Funktion der Toiletten im Fahrzeug,
- Annahme und Weiterleitung von Fahrgastbeschwerden,
- Entgegennahme und Verwahren bzw. Weiterleitung von Fundsachen,
- Beratung der Reisenden hinsichtlich der optimalen Reiseverbindungen im öffentlichen Verkehr (Nah- und Fernverkehr, inkl. örtlicher ÖPNV-Verbindungen). Hierzu sind entsprechende verkehrsgeografische Schulungen insbesondere zum Schienennetz in NRW sowie zu den wichtigsten Schnell- und Regionalbuslinien sowie Tram-/Stadtbahnverbindungen entlang der Linien des Sauerlandnetzes nachzuweisen.
- Aktive Aufnahme von Anschluss- und Umsteigewünschen zu anderen Zügen (SPNV und SPFV) und deren proaktive Vormeldung über die Leitstelle in Richtung der BZ bei DB InfraGo. Dies gilt insbesondere im Verspätungsfall zur Sicherung der in der Wartezeitregelung vereinbarten Anschlüsse.
- Das aktive Sichern von Sichtanschlüssen durch Inaugenscheinnahme vor Ort, gemeinsam mit den Triebfahrzeugführern. Hierzu zählen auch Hilfestellungen für umsteigewillige Reisende mit Unterstützungsbedarf (Fahrgäste mit Gepäck, Kinderwagen, Rollstuhl etc.).

- Anbieten eines Taxi-Ruf-Service und der kostenlosen Nutzung des Dienst- mobiltelefons in Notfällen,
 - Systematisches digitales Erfassen von sicherheitsrelevanten Vorfällen in der Sicherheitsdatenbank mit dem Diensthandy.
- (2) Die Kundenbetreuer müssen in der Lage sein, bei Streitfällen insbesondere im Zusammenhang mit Ticketkontrollen deeskalierend aufzutreten und Belästi- gungen von Personen vorzubeugen. Bei tätlichen Übergriffen auf Personen haben sie unverzüglich die Leitstelle, die Bundespolizei und/oder die Präventi- onsteams zu informieren. Der Eigenschutz der Kundenbetreuer steht dabei stets im Vordergrund.

2.4.3.3 Aufgaben im Bereich Kundeninformation

- (1) Die Kundenbetreuer haben im Bereich Kundeninformation insbesondere fol- gende Aufgaben wahrzunehmen:
- Bereitstellung von Informationsmaterial der Aufgabenträger sowie der be- troffenen Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften in den Zügen und
 - Verteilung von Informationsmaterial der Aufgabenträger sowie der be- troffenen Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften.
- (2) Die Kundenbetreuer (oder die Lok- bzw. Triebfahrzeugführer) haben zur Über- brückung eines vorübergehenden Ausfalls oder einer Störung der automati- schen akustischen Haltestellenansage im Fahrzeug die jeweils nächste Sta- tion, die Ausstiegsseite und wichtige Umsteigemöglichkeiten per Mikrofon deutlich und verständlich durchzusagen.
- (3) Die Kundenbetreuer haben Fahrplan- und Tarifauskünfte (inklusive der Über- gangstarife und der verbundweiten Sonderangebote wie KombiTicketts etc.) sowie Informationen zu den bedienten Stationen und zu den Anschlussverbin- dungen zum SPNV und zum übrigen ÖPNV bzw. zu Alternativen bei Ver- spätungen und Störungen innerhalb des vom EVU bedienten Teilnetzes jeder- zeit richtig zu erteilen. Hierbei greifen die Kundenbetreuer auf die Echtzeitinfor- mationen zur Fahrplanlage über ihr dienstliches Mobiltelefon zurück.

- (4) Die Kundenbetreuer weisen die Kunden, insbesondere die Inhaber von Papierfahrausweisen, im Rahmen der Kundeninformation auf digitale Informations- und Vertriebswege nach Maßgabe der Aufgabenträger hin.

2.4.4 Aufgaben des Sicherheitspersonals

- Entfällt -

2.4.5 Qualifikation, Erscheinungsbild und Ausrüstung des Zugpersonals

- (1) Das EVU verpflichtet sich, im Zeitraum 2028 - 2040 mindestens drei Triebfahrzeugführer p. a. erfolgreich auszubilden und die Finanzierung hierfür vollumfänglich zu übernehmen. Mindestens die Hälfte aller zum Ende der Vertragslaufzeit erfolgreich ausgebildeten Triebfahrzeugführer muss dabei die dreijährige Ausbildung zum „Eisenbahner im Betriebsdienst Fachrichtung Lokführer und Transport (EiB)“ absolviert haben. Ausbildungsort und folgender Einsatzort der Triebfahrzeugführer sind so zu wählen, dass ein eindeutiger Zusammenhang mit diesem Verkehrsvertrag besteht. Im Zweifelsfall ist über die räumliche Zuordnung im Vorfeld der Ausbildung vorab eine Abstimmung mit den Aufgabenträgern durchzuführen.
- (2) Das EVU verpflichtet sich, die Kundenbetreuer gemäß Landesprogramm für Sicherheit und Service von 1998 oder einem vergleichbaren Qualifizierungskonzept auszubilden. Darüber hinaus verpflichtet sich das EVU, alle Kundenbetreuer jährlich mit einem Umfang von mindestens 16 Schulungsstunden zu servicerelevanten Themen (insbesondere Schulungen zum Eigenschutz) zu schulen.
- (3) Das Zugpersonal (Lok- bzw. Triebfahrzeugführer, Kundenbetreuer) hat stets ein gepflegtes Erscheinungsbild aufzuweisen, das mindestens folgenden Anforderungen entspricht:
 - a) Tragen einer vom EVU gestellten, einheitlichen Dienstkleidung für Lok- bzw. Triebfahrzeugführer sowie Kundenbetreuer, die stets gepflegt und sauber sein muss,

- b) Tragen eines Schildes, auf dem der Name des EVU sowie die Personalnummer und/oder der Name der Kundenbetreuerin bzw. des Kundenbetreuers (es ist auch ein fiktiver Name zugelassen) als Ansprechpartner für den Kunden erkennbar sein muss,
 - c) Mitführen eines Dienstausweises mit Foto, Name und Dienstnummer.
- (4) Jeder Kundenbetreuer hat für den Bereich Service/Vertrieb/Kundeninformation mindestens die nachfolgend aufgelisteten Ausrüstungsgegenstände mitzuführen:
- für die Fahrausweisprüfung notwendige Gegenstände, insbesondere Geräte zur elektronischen Prüfung der Gültigkeit elektronischer Fahrscheine und Fahrscheine mit VDV- und UIC-Barcode bzw. QR-Code. Die Regularien für die eTicketprüfung der Tarifgemeinschaften sind für alle in Kapitel 2.5.1 dargestellten Tarife in der jeweils gültigen Form anzuwenden,
 - Taschenlampe, Erste-Hilfe-Kit
 - Aufzeichnungsunterlagen,
 - Fahrplanunterlagen der zu betreuenden Linien,
 - funktionsfähiges Mobiltelefon, das eine elektronische Fahrplanauskunft und das digitale Erfassen sicherheitsrelevanter Vorfälle in der webbasierten Sicherheitsdatenbank (Sidaba) NRW (www.sidaba.nrw) ermöglicht sowie mit einer Software zur Positionsbestimmung in Notfällen und einer Notruffunktion mit automatischer Verbindung zur Leitstelle ausgestattet ist,
 - Tarifbestimmungen der Tarifräume der Aufgabenträger sowie Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften gemäß Kapitel 2.5.1,
 - Formulare und Vordrucke (ggf. als Ausdruck aus dem Prüfgerät): „Quittungen / Zahlungsaufforderung“, etc. (Die Vertragspartner einigen sich vor Betriebsaufnahme über die Art des Datenaustauschs bzw. das Formular).
 - Formular „Fahrgastrechte“ zur Beantragung einer verspätungsbedingten Fahrpreiserstattung.
- (5) Erforderliche Technik für das Elektronische Fahrgeldmanagement ist im jeweils aktuellen Stand funktionsfähig vorzuhalten.

- (6) Des Weiteren müssen tagesaktuell die verbundweiten Listen der offiziell gesperrten Fahrscheine (Sperrliste) in die Kontrollgeräte eingelesen werden. Dabei sind die zu diesem Zeitpunkt gültigen Vorgaben der jeweiligen Tarifräume zu beachten und eigenverantwortlich einzuholen.
- (7) Die Aufgabenträger behalten sich vor, bei entsprechender Sicherheitslage das EVU und/oder den Sicherheitsdienstleister damit zu beauftragen, die Kundenbetreuer und/oder Sicherheitskräfte mit Bodycams entsprechend der datenschutzrechtlichen Bestimmungen und unter Beachtung von Mitbestimmungsrechten eines für die Kundenbetreuer/Sicherheitskräfte zuständigen Betriebsrates auszustatten.

2.4.6 Kompetenz und Verhalten der Kundenbetreuer

- (1) Die eingesetzten Kundenbetreuer müssen umfassende, stets aktuelle vertriebliche, tarifliche und rechtliche Kenntnisse besitzen über:
 - Grundlage des Bahnbetriebs (u.a. Bedienung technische Einrichtungen, Zusammenarbeit/ Kommunikation mit TF, Leistelle und Bundespolizei),
 - allgemeine und besondere Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des NRW-Tarifes,
 - die allgemeinen und besonderen Beförderungsbedingungen der in Kapitel 2.5.1 dargestellten Tarife einschließlich der jeweiligen Tarifbestimmungen, der einschlägigen Übergangstarife und der Sonderregelungen,
 - Tarifbestimmungen des DTVG einschließlich Sonderregelungen;
 - Fahrscheinarten und deren Gültigkeits- und Entwertungsmerkmale,
 - Verbundraum, Örtlichkeiten, Liniennetze SPNV (NRW und Nordhessen) sowie ÖPNV (Tram-, Stadtbahn-, Schnell- und Regionalbusverbindungen entlang der Strecken des Sauerlandnetzes) und Fahrplan,
 - einschlägige Bestimmungen des Strafgesetzbuches, des Bürgerlichen Gesetzbuches und der Strafprozessordnung,
 - Notwendige Vorschriften und Gesetze (Unfallverhütungsvorschrift, Lehrgang und Prüfung § 34a GewO,
 - Elektronisches Fahrgeldmanagement (einschließlich der Anwendung der dazu notwendigen Geräte) und

- elektronische Fahrausweise, die auf mobilen Endgeräten oder anderen Trägermedien ausgegeben werden einschließlich der Anwendungen der dazu notwendigen Geräte,
 - die digitalen Vertriebswege der Aufgabenträger.
- (2) Ferner müssen die Kundenbetreuer
- die deutsche Sprache in Wort und Schrift beherrschen,
 - praktisches Englisch für Kundenbetreuer im Zug beherrschen,
 - über interkulturelle Kompetenz verfügen,
 - über eine den Anforderungen der Tätigkeit entsprechende psychische und physische Belastbarkeit verfügen,
 - hilfsbereit, service- und kundenorientiert sein,
 - Konfliktsituationen kommunikativ vermeiden und deeskalierend reagieren,
 - über Kenntnisse zur Gewährleistung der Eigensicherung (Körpersprache, Abstand, einfache Lösetechniken) verfügen,
 - zum Leisten der Ersten Hilfe befähigt sein (Ersthelferausbildung 2b).

2.4.7 Kompetenz und Verhalten des Sicherheitspersonals

- Entfällt -

2.4.8 Verpflichtungen des EVU

- (1) Das EVU hat den Aufgabenträgern nachzuweisen, dass die Kundenbetreuer eine Ausbildung zur Servicekraft im ÖPNV gemäß den Richtlinien des Landes NRW oder eine Ausbildung vergleichbarer Qualität besitzen. Diesen Nachweis hat das EVU für jeden Kundenbetreuer, den es einsetzen wird, vor dem ersten Einsatz zu erbringen. Das EVU hat eine gleichbleibend hohe Qualität seiner Kundenbetreuer während der gesamten Laufzeit des Verkehrsvertrages z.B. durch entsprechende Schulungen sicherzustellen. Die Richtlinien des Landes NRW sind in Teil C, Anlage B.11 dargestellt.

Der Nachweis der formalen IHK-Prüfung in Bezug auf die erforderlichen Kenntnisse zu § 34a GewO ist zu gewährleisten. Wenn dieser nicht vorliegt, muss er innerhalb des ersten Betriebsjahr erworben werden.

- (2) Das EVU hat seine Kundenbetreuer in den im Kapitel 2.4.3 genannten Bereichen regelmäßig weiter zu qualifizieren.

- (3) Das EVU hat für sein Zugpersonal (Lok- bzw. Triebfahrzeugführer, Kundenbetreuer,) genaue Verhaltensregeln - unter Berücksichtigung der Vorgaben der Bundespolizei - aufzustellen, wie mit nicht zuzuordnenden, verdächtigen Gegenständen in den Zügen und im Stationsbereich umzugehen ist und welche Meldungen über Personen weiter zu geben sind, die wegen auffälligen bzw. verdächtigen Verhaltens auf einen terroristischen Hintergrund schließen lassen. Jährliche Multiplikatorenschulungen zu Abwehrmaßnahmen bei (potentiellen) Anschlägen durch die Bundespolizei, die vom KCS angeboten werden, sind verpflichtend. Der geschulte Multiplikator hat nach der Teilnahme die Aufgabe, die TF und KB EVU-intern zu schulen zu Das Zugpersonal ist in diesen Verhaltensregeln mindestens jährlich zu unterweisen.
- (4) Die Aufgabenträger behalten sich vor, zukünftig – zusätzlich zum hier beschriebenen Zugbegleitpersonal des EVU – eigenes Personal zu Prüfzwecken (Prüfpersonal) und/oder Personal zur Erhöhung der Sicherheit in den Zügen (Sicherheitspersonal) einzusetzen. Dieses Prüf- bzw. Sicherheitspersonal wird entweder direkt von den Aufgabenträgern oder von einer von den Aufgabenträgern beauftragten Drittfirma eingesetzt. In beiden Fällen ist das EVU verpflichtet, diesem Prüf- und/oder Sicherheitspersonal das Hausrecht in den Fahrzeugen uneingeschränkt zu gewähren. Die Aufgabenträger planen den Einsatz dieses Prüf- bzw. Sicherheitspersonals.
- (5) Die Auswahl sowie Aus- und Fortbildung der Kundenbetreuer sind so durchzuführen, dass die genannten Aufgaben und Anforderungen stets erfüllt werden können.
- (6) Auf der Grundlage der Ergebnisse des Qualitätscontrollings (Liefernachweise „Besetzung Kundenbetreuer“ , Einsatz der „Profitester“ oder „Qualitätstester“, Ergebnisse des Beschwerdemanagements) finden regelmäßige Qualitätstreffen zum Zweck des Erfahrungsaustauschs zwischen EVU und den Aufgabenträgern statt, um die Qualität der Serviceleistungen zu bewerten und zu verbessern Diese Qualitätsgespräche sollen mindestens einmal jährlich, bei Bedarf auch öfter, stattfinden. Unterjährig können Service- und Sicherheitsthemen bei Bedarf auch in die Statusgespräche aufgenommen werden.
- (7) - Entfällt -

- (8) Das EVU verpflichtet sich, dass die Kundenbetreuer alle Ereignisse, die die subjektive oder objektive Sicherheit im Nahverkehr gefährden, umgehend digital mit dem Diensthandy erfasst werden. Hierzu wird eine webbasierte Datenbank beim Kompetenzcenter Sicherheit (KCS) NRW vorgehalten. Das EVU benennt eine verantwortliche Person als Ansprechpartner und Administrator für die Datenbank und als Koordinator/Multiplikator der erforderlichen, nach Bedarf stattfindenden Schulungen für die Nutzer der Sidaba. Die Benennung des Administrators und die erste Sidaba-Schulung muss innerhalb des ersten Quartals nach Betriebsaufnahme abgeschlossen sein. Genauere Regelungen zur Erfassung und Auswertung der sicherheitsrelevanten Vorfälle sind in einem gesonderten Nutzungsvertrag zur Sidaba NRW (Teil C, Anlage B.29) zwischen den Vertragspartnern geregelt und werden unternehmensintern oder von den Vertretern des Sidaba-Teams NRW regelmäßig nach Bedarf geschult

2.4.9 Leistungsveränderungen Zugbegleitpersonal

Die Aufgabenträger sind berechtigt, zu ihren Lasten vom EVU zusätzliche Leistungen im Bereich des Umfangs, der Aufgaben, der Ausstattung und der Qualität des Zugbegleitpersonals gemäß Kapitel 2.4.3, 2.4.4 und 2.4.6 zu verlangen. Die Berechnung der veränderten Zuwendung erfolgt entsprechend Kapitel 2.1.3 Abs. (8).

2.4.10 Liefernachweise

Den Nachweis für die ordnungs- und vertragsgemäße Leistungserbringung erbringt das EVU über den Liefernachweise „Personal im Zug (abschnittsscharf)“ im Bereich Zugbegleitquote gemäß Teil C, Anlage B.08.

2.4.11 Vertragsstrafen

Soweit in einem Vertragsmonat je Linie (nach Tabelle 1) die vereinbarte Zugbegleitquote unterschritten wird (bezogen auf die zu begleitenden Zugkilometer unter Herausrechnung der ausgefallenen Zugkilometer), fällt zusätzlich zum Abzug für die Nichtleistung eine Vertragsstrafe an, soweit das EVU die Unterschreitung der Zugbegleitquote zu vertreten hat, was widerleglich vermutet wird. Die Vertragsstrafe beträgt dabei 50 % des Abzugsbetrages für die Nichtleistung (Reduzierungssatz pro nicht betreuten Betreuungskm gemäß Teil C, Anlage B.08, Qualitätscontrolling-System, Tabelle 9 multipliziert mit den nicht betreuten Betreuungskm). Bei einer geforderten Zugbegleitquote von 100 % gibt es dabei eine Toleranz von 12,5 %, d. h., dass in

diesen Fällen erst bei einer Unterschreitung einer Zugbegleitquote von 87,5 % eine Vertragsstrafe nach Satz 1 und 2 anfällt.

2.5 Tarif und Vertrieb

2.5.1 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen

2.5.1.1 Allgemeines

- (1) Das EVU nimmt das Tarifgestaltungsrecht in der Form wahr, dass es die im jeweiligen Tarifraum gültigen Tarife, die Beförderungsbedingungen und die Tarifbestimmungen anwendet. Die Tarifbestimmungen, zumindest die Fahrausweispreise, erfahren in der Regel jährlich einer Anpassung. Im Weiteren finden die Regelungen des Teil C, Anlage B.16 Anwendung.
- (2) Das EVU ermächtigt den jeweils zuständigen Aufgabenträger oder eine sonstige von diesem zu bestimmende Institution, unwiderruflich in seinem Namen die im Rahmen der jeweils angewandten Verbund- und Gemeinschaftstarife erforderlichen Tarifanträge zu stellen.
- (3) Für Verkehre innerhalb von NRW, die nicht durch einen Verbundtarif abgedeckt sind, wendet das EVU hier die Tarifangebote des NRW-Tarifs (allgemeine und besondere Beförderungsbedingungen, Fahrpreise, Tarifbestimmungen) in der jeweils gültigen Fassung an. Weitere Einzelheiten zu den Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen sind auf der Internetseite www.nahverkehr.nrw.de zu finden.
- (4) Das EVU wird Vertragspartner der für die Anwendung des Deutschlandtarifs nach dessen Geltung notwendigen Vertragswerke. Die Vereinbarung des Teil C, Anlage B.17, die die Kosten für die Tarifierstellung des Deutschlandtarifs konkretisiert, ist als Vertragsbestandteil zu zeichnen und anzuwenden. Insbesondere wird das EVU Gesellschafter der Deutschlandtarifverbund-GmbH (DTVG). Das EVU wird die Aufgabenträger unwiderruflich bevollmächtigen, die auf das EVU entfallenden Verkehrsvertragsstimmen in allen Gremien der DTVG abzugeben. Hierbei unterliegen die Aufgabenträger keinen Weisungen des EVU. Eine Unterbevollmächtigung durch die Aufgabenträger ist möglich. Für den Fall, dass eine Abgabe der Grundvertragsstimmen in den Gremien der

DTV GmbH durch die Aufgabenträger nach den Regelungen des DTVG zulässig ist, wird das EVU die Aufgabenträger hierzu unwiderruflich bevollmächtigen. Auch in diesem Fall unterliegen die Aufgabenträger keinen Weisungen des EVU. Vor Unterzeichnung legt das EVU den Aufgabenträgern die erforderlichen Verträge zur Prüfung vor. Dies gilt auch für unternehmens-/konzerninterne Vereinbarungen. Den Aufgabenträgern ist eine Prüffrist von mindestens 15 Werktagen einzuräumen. Das EVU wird den Aufgabenträgern auf deren Wunsch die Verträge erläutern und alle Informationen übersenden, die diese zur Prüfung benötigen. Sollte die Prüfung durch die Aufgabenträger zu keinem für die Aufgabenträger zufriedenstellenden Ergebnis führen, wird das EVU den Aufgabenträgern das Führen von Verhandlungen mit den jeweilig zuständigen Vertragspartnern gestatten und diese dabei unterstützen. Sollten die Verhandlungen zu keinem für die Aufgabenträger zufriedenstellenden Ergebnis führen, können diese das EVU anweisen, die Verträge nicht zu unterzeichnen.

- (5) Die Aufgabenträger haben jederzeit das Recht, selbst Vertragspartner der für die Anwendung der DTVG sowie sonstiger Tarifkooperationen erforderlichen Verträge (insbesondere auch Einnahmenaufteilungsverträge) zu werden, wenn ihm dies in der Zukunft möglich wird und solange diese Tarife noch bestehen. Dies gilt insbesondere auch für die Einnahmenaufteilung in der DTVG. In diesem Fall scheidet das EVU bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung aus den Verträgen aus bzw. wird für die hiesigen Verkehre erklären, nicht Partner der Einnahmenaufteilung werden zu wollen und wird alle dazu erforderliche Handlungen vornehmen und Erklärungen abgeben. Alternativ dazu haben die Aufgabenträger das Recht, eine (Voraus-)Abtretung aller Ansprüche aus dem Einnahmenaufteilungsvertrag und eine Auszahlung an sich selbst zu verlangen. Das EVU wird die Einnahmenaufteilungsstellen über die Abtretung in Kenntnis setzen und die Auszahlung an die Aufgabenträger verfügen. Sollte die DTVG nicht mehr bestehen und ein bundesweit und/oder in Teilen der Bundesrepublik gültiger und unternehmensneutral gestalteter Tarif für den SPNV eingeführt werden, verpflichtet sich das EVU, diesen Tarif während der Vertragslaufzeit anzuwenden sowie, falls notwendig, dem korrespondierenden Einnahmenaufteilungsvertrag beizutreten, wenn die Aufgabenträger hierzu eine schriftliche Weisung erteilen.

- (6) Sollte im Zuständigkeitsbereich der Aufgabenträger während der Vertragslaufzeit ein neuer Gemeinschaftstarif eingeführt werden, hat das EVU diesen auf Verlangen der Aufgabenträger uneingeschränkt anzuwenden. Gleiches gilt, wenn den aktuellen Gemeinschaftstarifen bestimmte Tarife neu zugeordnet werden (z.B. Rahmentarife, Übergangstarife, sämtliche Anerkennungsregeln, Kragenregelungen).
- (7) Das EVU ist verpflichtet, durch Verhandlungen mit allen anderen EVU, die Eisenbahnverkehrsdienstleistungen im Geltungsbereich des AEG erbringen und die vertragsgegenständlichen Verkehre berühren, für diese Verkehre die gegenseitige Anerkennung von Fahrausweisen nach Weisung der Aufgabenträger sicher zu stellen. Diese Verhandlungen wie deren Ergebnisse sind gegenüber den Aufgabenträgern zu dokumentieren. Kann die gegenseitige Anerkennung von Fahrausweisen aufgrund einer Weigerung durch ein anderes EVU nicht erreicht werden, ist die Weigerung, die Gründe dafür und die Bemühungen des EVU um eine angemessene Vereinbarung gegenüber den Aufgabenträgern unverzüglich zu dokumentieren. Etwaige Hinweise der Aufgabenträger zur Beilegung des Konflikts und zur Umsetzung der Verpflichtung gemäß Satz 1 sind vom EVU zu beachten. Gelingt dennoch dem EVU die gegenseitige Anerkennung von Fahrausweisen durch ein anderes EVU nicht, kann das EVU von den Aufgabenträgern verlangen, dass diese insoweit auf ihr Recht gemäß Satz 1 verzichten.
- (8) Spezielle tarifliche Angebote des EVU für die Verkehrsleistungen dürfen nur nach schriftlicher Vereinbarung mit den Aufgabenträgern eingeführt werden.
- (9) Das EVU beteiligt sich an den in NRW etablierten Abstimmungs- und Entscheidungsprozessen unter anderem durch Mitarbeit im Landesarbeitskreis Nahverkehr NRW und den zugeordneten Landesarbeitsgruppen Tarif/Vertrieb, Kommunikation/Information und Einnahmen/Abrechnung entsprechend den Vorgaben der Aufgabenträger und den nachstehenden Regelungen sowie in Anwendung des Teil C, Anlage B.16.
- (10) Das EVU stellt sicher, dass die ihm aus der Anerkennung der Fahrausweise für verbundraumüberschreitende Verkehre (z.B. D-Ticket, DTV und NRW-Tarif) zustehenden Einnahmeanteile leistungsgerecht, transparent, zeitnah, objektiv, manipulationssicher und diskriminierungsfrei zu geschieden werden.

Dies inkludiert auch die proaktive Teilnahme des EVU am Schweizer Modell, soweit erforderlich. In diesem Zusammenhang anfallende Provisionen können mit den zugeschiedenen Einnahmen verrechnet werden.

- (11) Die unter dieser Ziffer enthaltenen Rechte können von den Aufgabenträgern uneinheitlich ausgeübt werden.

2.5.1.2 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im NWL

- (1) Das EVU wendet für die Verkehrsleistungen die vom Aufgabenträger NWL vorgegebenen ÖPNV- und SPNV-Tarife sowie die entsprechenden Einzel- und Übergangsregelungen uneingeschränkt an. Dies sind für das Bedienungsgebiet auf Seiten des NWL konkret der WestfalenTarif und der NRW-Tarif in den jeweils aktuellen Fassungen. Nähere Informationen zu den Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Westfalen-Tarifs sind unter www.westfalentarif.de abzurufen.
- (2) Ergänzend zu den gültigen Verbundregularien sind die entsprechenden Dienst-, Gäste- und Sondertickets des Westfalen-Tarifs entsprechend den auf den Tickets genannten bzw. auf eTickets hinterlegten Merkmalen als gültige Fahrtberechtigung anzuerkennen. Dieses gilt nicht für durch einzelne Unternehmen ausgegebene Freifahrtberechtigungen.
- (3) Spezielle tarifliche Angebote des EVU für die Verkehrsleistungen, insbesondere im Geltungsbereich des WestfalenTarifs, dürfen nur nach schriftlicher Vereinbarung mit dem NWL eingeführt werden.
- (4) Für die Tarifgestaltung und Einnahmeverteilung der Verbundtarife im Bereich des NWL ist die folgende Stelle zuständig:
- WestfalenTarif GmbH, Willi-Brandt-Platz 2, 33602 Bielefeld sowie
 - Geschäftsstelle der Tarifgemeinschaft Münsterland und Ruhr-Lippe, Schorlemerstraße 12 bis 14, 48143 Münster
 - Verbundgesellschaft Paderborn/Höxter mbH
Rolandsweg 80
33102 Paderborn
 -

Zur Wahrung der Interessen des EVU und zur Mitwirkung bei der Tarifgestaltung in den Verbund- und Gemeinschaftstarifen ist die Mitgliedschaft – auf Weisung des NWL – in den entsprechenden Institutionen zu beantragen. Die entsprechenden Regularien zur Einnahmenaufteilung und die Bedingungen zur Mitgliedschaft in den vorgenannten Institutionen können direkt über die o.g. Institutionen bezogen werden.

- (5) Die VDV-KA konformen PKM für den NRW-Tarif und den WestfalenTarif sind seitens des EVU anzuwenden und diesbezügliche Aufwendungen bereits mit Abgabe des Angebotes einzukalkulieren.
- (6) Die Regelungen zur Mobilitätsgarantie NRW sind anzuwenden.

2.5.1.3 Einnahmenaufteilung

Die Aufgabenträger haben ein Wahlrecht, ob das EVU Mitglied in einer Verbundorganisation, einem Tarifausschuss oder ähnliches wird oder ob dieses durch die Aufgabenträger selbst wahrgenommen wird. Das Wahlrecht kann jährlich neu ausgeübt werden. Im Falle, dass das EVU Mitglied in einer Verbundorganisation, einem Tarifausschuss oder ähnliches wird, übernehmen die Aufgabenträger die für die Mitgliedschaft anfallenden Kosten. Des Weiteren gelten für das EVU in diesem Fall die folgenden Anforderungen:

- a. Mit der DTVG, dem KCM (NRW-Tarif) sowie den Verkehrsgesellschaften der Verbundräume soll durch das EVU eine Vereinbarung zur diskriminierungsfreien Mitwirkung an der Tariffortschreibung und zur Einnahmenaufteilung getroffen werden, sofern durch die Aufgabenträger keine andere Regelung getroffen ist oder wird.
- b. Soweit notwendig, ist das EVU verpflichtet, den entsprechenden Einnahmenaufteilungs- und Tarifkooperationsverträgen beizutreten. Eventuell dem EVU hierfür entstehende Kosten im Rahmen der Mitgliedschaft – auch dem EVU hierdurch entstehende Personalkosten – werden auf Nachweis gegenüber den Aufgabenträgern abgerechnet. Zum Beleg der ihm entstandenen Kosten leitet das EVU die Rechnungen der mit der Einnahmenaufteilung befassten Stelle sowie entsprechende Belege für die zusätzlich entstandenen Personalkosten an die Aufgabenträger weiter. Das EVU verpflichtet sich, Grund und Höhe der ihm in Rechnung gestellten Kosten aus der Einnahmenaufteilung sowie ent-

- sprechende Belege für die zusätzlich entstandenen Personalkosten aufzuklären. Dies schließt die Aufklärung der Methodik zur Festlegung der Kosten und der einzelnen Kostenelemente ein.
- c. Das EVU hat bei der Einnahmearaufteilung und der Tarifgestaltung sowie bei dem Abschluss und der Kündigung von Einnahmearaufteilungsverträgen Weisungen der Aufgabenträger zu befolgen. Das EVU hat den Aufgabenträgern aus diesem Grund die einschlägigen Vertragsangebote unverzüglich nach Kenntnis, spätestens aber vor Betriebsaufnahme vorzulegen. Das EVU hat die Pflicht, die Aufgabenträger über den Stand der Verhandlungen laufend zu unterrichten. Im Verhältnis zwischen EVU und Aufgabenträger sind Einnahmearaufteilungsverträge, deren Veränderung und/oder Beendigung, die gegen eine Weisung der Aufgabenträger oder ohne Ermöglichung einer solchen Weisung erfolgen, unwirksam, sofern die Aufgabenträger diese nicht nachträglich ausdrücklich genehmigen.
 - d. Das EVU nimmt nach Aufforderung durch die Aufgabenträger an der Einnahmearaufteilung und den entsprechenden Gremien der jeweils anzuwendenden Tarife teil. Es hat sich in Fragen der Einnahmearaufteilung so zu verhalten, als würde es das vollständige Erlösrisko tragen. Es stellt bei den für die Einnahmearaufteilung zuständigen Stellen im Rahmen seiner Möglichkeiten sicher, dass die Einnahmen leistungsgerecht, transparent, zeitnah, objektiv, manipulationssicher und diskriminierungsfrei aufgeteilt werden. Die im Rahmen von Fahrgasterhebungen von den Aufgabenträgern festgestellten Einnahmeansprüche werden durch das EVU bei sämtlichen Verhandlungen mit anderen Verkehrsunternehmen über Zahlungen aus Einnahmearaufteilungsverträgen geltend gemacht (realisierte Einnahmen). Soweit das EVU hinsichtlich von Abschlagszahlungen zu einem positiven Ergebnis in den Verhandlungen kommt, muss seine etwaige Zustimmung vorbehaltlich der Zustimmung der Aufgabenträger erfolgen; die Verhandlungsergebnisse sind den Aufgabenträgern spätestens 3 Monate vor Betriebsaufnahme vorzulegen.
 - e. Das EVU stellt sicher, dass die ihm aus der Anerkennung der Fahrausweise für verbundraumüberschreitende Verkehre (z.B. TCV, D-Ticket, DTVG und NRW-Tarif) zustehenden Einnahmeanteile auf Grundlage

der Erhebungsergebnisse leistungsgerecht, transparent, zeitnah, objektiv, manipulationssicher und diskriminierungsfrei zu geschieden werden.

2.5.1.4 Einnahmemeldung

- (1) Das EVU meldet im Rahmen der jährlichen Liefernachweise in der von den jeweiligen Tarifgemeinschaften benötigten Aufschlüsselung in Form einer Übersicht aller gebuchten Zahlungseingänge. Ggf. mit den realisierten Einnahmen verrechnete Provisionszahlungen sind ebenfalls darzustellen. Die entsprechenden Belege sind vorzuhalten.
- (2) Des Weiteren ist der endgültige Umfang der Einnahmenansprüche nach den endgültigen Ergebnissen der Einnahmenaufteilung je Kalenderjahr unverzüglich, nachdem die entsprechenden Daten vorliegen, mitzuteilen und zu belegen.
- (3) Das EVU ist verpflichtet, die entsprechenden Einnahmemeldungen und etwaige erforderliche Einnahmentestate fristgerecht an die zuständigen Tarifgemeinschaften abzugeben.
- (4) Alle angewandten Einnahmenaufteilungsverträge sowie Kooperationsverträge sind den Aufgabenträgern zur Verfügung zu stellen.
- (5) Sämtliche Unterlagen sind kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Aufgabenträger behalten sich vor, die gemeldeten Angaben zu überprüfen.

2.5.1.5 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im Gebiet des VRR

- (1) Das EVU nimmt im Binnenverkehr des VRR das Tarifgestaltungsrecht in der Form wahr, dass es den im VRR-Tarifraum jeweils gültigen VRR-Tarif, die Beförderungsbedingungen und die Tarifbestimmungen anwendet. Die Tarifbestimmungen, zumindest die Ticketpreise, erfahren in der Regel jährlich eine Anpassung. Das EVU hat die allgemeinen Vorgaben des VRR (Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen etc.) stets in der jeweils gültigen Fassung anzuwenden.
- (2) Ergänzend zu den gültigen Verbundregularien sind SonderTickets des VRR als eTickets als gültige Fahrtberechtigung entsprechend der auf dem eTicket hinterlegten Merkmale anzuerkennen.

- (3) Tarifliche Angebote des EVU, die den VRR-Tarif unterlaufen, dürfen im VRR nicht eingeführt werden. Im Übrigen sind alle tariflichen Angebote des EVU mit dem VRR vor ihrer Einführung abzustimmen. Einzelheiten werden in einem Kooperationsvertrag (Teil C Anlage B.18) festgelegt, der gemäß § 10 Absatz 9 des Verkehrsvertrages zwischen EVU und Aufgabenträger abzuschließen ist.
- (4) Die Regelungen im „Handbuch für Tarif und Vertrieb“ des VRR (Teil C Anlage B.23) sind in der jeweils gültigen Fassung anzuwenden, soweit sie für dieses Netz in Betracht kommen. Nach Zuschlagserteilung steht dem EVU die jeweils aktuelle Fassung im VRR-Campus zur Verfügung. Die Log-In-Daten werden nach Zuschlagserteilung bekanntgegeben.
- (5) Die Regelungen zu Mobilitätsgarantie / Kundenrechten gemäß „Vertriebsrichtlinie VRR“ (Teil C Anlage 28) sind anzuwenden.

2.5.1.6 Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Einnahmearteilung im Gebiet des NVV

- (1) Das EVU verpflichtet sich, den jeweils gültigen NVV-Tarif – bestehend aus den Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des NVV - sowie der Regelungen zu Übergangstarifen zwischen Verbund-/ Kooperationsräumen auf den bedienten Linien im NVV-Gebiet anzuwenden. Die Gemeinsamen Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen sind auf der Homepage des NVV unter der Adresse <http://www.nvv.de/> Tickets & Preise einzusehen. Zusätzlich sind aktuelle Tarif- und Vertriebsinformationen des NVV zu berücksichtigen, die dem EVU über einen internen Bereich auf der NVV-Homepage schriftlich zur Verfügung gestellt werden. Ein Zugang wird auf Anfrage kurzfristig angelegt. Hieraus resultierende Mehrkosten werden dem EVU auf Nachweis durch den NVV zusätzlich erstattet.
- (2) Das EVU überträgt für den NVV-Tarif das Recht der Tarifgestaltung auf den NVV. Die Beantragung der Tarifgenehmigung nach § 12 AEG erfolgt für den NVV-Tarif durch den NVV im Namen des EVU.
- (3) Das EVU erklärt sich bereit, weitere vom NVV vorgegebene Tarife und/oder tarifliche Sonderangebote anzuerkennen und anzuwenden. Dienst- und Gästefahrkarten des NVV sind als gültige Fahrtberechtigung anzuerkennen. Freifahrt- bzw. Fahrvergünstigungsregelungen von Mitarbeitern des EVU und von

- Dritten gelten zunächst nicht; deren Geltung sowie die Ausstellung von Dienst- und Sonderfahrausweisen für die vertragsgegenständlichen Linien bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung des NVV.
- (4) Der Regeltarifwechsel erfolgt grundsätzlich zum 1.1. 0:00 eines jeden Jahres. Unterjährige Tarif-wechsel sind zeitlich nicht determiniert. Während der Vertragslaufzeit ist mit jeweils einem jährlichen und einem unterjährigen Tarifwechsel je Fahrplanjahr zu kalkulieren. Die Anzahl der Tarif-wechsel ist kumulativ zu betrachten, d.h. bei Verzicht auf einen Tarifwechsel in einem Jahr muss dieser auf Verlangen des NVV zusätzlich in den nach-folgenden Jahren für den NVV kostenneutral durchgeführt werden. Bei darüberhinausgehenden Tarifwechseln werden dem EVU gegen Nachweis die dadurch verursachten zusätzlichen Kosten durch den NVV erstattet.
- (5) Das EVU nimmt an der Einnahmeverteilung des NVV teil.
- (6) Der NVV führt die Einnahmeverteilung für die Einnahmen nach NVV-Tarif durch. Er ermittelt hier-bei den Einnahme-Anspruch der vertragsgegenständlichen Linien und stellt eine jährliche Einnahmeverteilungs-Abrechnung auf. Liegt der Einnahme-Anspruch über den Kasseneinnahmen des EVU, so erfolgt eine entsprechende Spitzabrechnungs-Zahlung durch den NVV. Liegt der Einnahme-Anspruch unter den Kassen-Einnahmen, so erfolgt eine entsprechende Einnahme-Rückforderung. Diese Vorgehensweise hat eine Korrektur der Umsatzsteuererklärung des EVU gegenüber dem Finanzamt für das Abrechnungsjahr zur Folge. Ist auf Grundlage der Abrechnungen von einem dauerhaft höheren Einnahme-Anspruch in Bezug zu den Kasseneinnahmen auszugehen, so erfolgen durch den NVV im laufenden Kalenderjahr monatliche Einnahme-Abrechnungs-Abschlagszahlungen an das EVU.
- (7) Soweit dem EVU Kosten für das Einnahmeverteilungsverfahren in Rechnung gestellt werden, übernimmt diese der NVV. Die Nachweispflicht liegt beim EVU. Zum Beleg der bei ihm entstandenen Kosten leitet das EVU die Rechnungen der mit der Einnahmeverteilung befassten Stellen an den NVV weiter. Das EVU verpflichtet sich, Grund und Höhe der ihm in Rechnung gestellten Kosten aus der Einnahmeverteilung aufzuklären.

2.5.2 Vertrieb

2.5.2.1 Allgemeine Grundsätze

- (1) Es werden in den Kooperationsräumen der Aufgabenträger teilweise unterschiedliche Vertriebsanforderungen gestellt.
- (2) Im Gebiet der Aufgabenträger sind Leistungen im Bereich Ticketprüfungen und Bearbeitung der Prüfungsbeanstandungen zu erbringen.
- (3) Das EVU schuldet im Gebiet des NWL und VRR keine zusätzlichen Vertriebsleistungen.
- (4) Das EVU ist – auch abweichend von Abs. (3) – verpflichtet, Fahrgästen ohne Ticket, die nachweislich keine Tickets aufgrund vor Ort fehlender oder defekter stationärer Vertriebsinfrastruktur erwerben konnten, ein Ticket aus dem Regularien im Namen des Vertriebsdienstleisters (VDL) des jeweils zuständigen Aufgabenträgers bzw. gemäß der für den jeweiligen Tarif gültigen Regularien/Vertriebsberechtigungen zu verkaufen (siehe untenstehende Tabelle). Hierzu muss das Kundenbetreuungs- und/oder Prüfpersonal den Störungsdienst des Vertriebsdienstleisters des jeweils zuständigen Aufgabenträgers kontaktieren und bei Bedarf ein entsprechendes Ticket generieren können. Die Verkaufsmeldung und die Einnahmen sind monatlich an den Vertriebsdienstleister des jeweils zuständigen Aufgabenträgers (wenn in dessen Namen verkauft wird) oder der jeweiligen Tarifgemeinschaft gemäß dessen Meldeformats-Vorgaben, Schnittstellen-Beschreibung und Liefer-Fristen zu übergeben. Sofern rechtlich zulässig, darf die Bezahlung mit Bargeld ausgeschlossen werden.

Tarif	Aufdruck des Logo des ausgebendes Verkehrsunternehmen
DTV	eigenes EVU Logo
NRW	eigenes EVU Logo
Westfalentarif	eigenes EVU Logo
VRR	Logo des VDL des VRR
NVV	eigenes EVU Logo

- (5) Für den Vertrieb der Tickets gemäß (4) gilt jeweils der aktuelle CIT-Ticketstandard. Zum Start des Verkehrsvertrags gilt der CIT-Ticketstandard „CIT 2012“ als Vorgabe an den Ticketträger (Fahrkartenpapier). Damit einhergehend ist auch Einhaltung der Rahmenbedingungen des Standards CIT 2012 (Stockkontrolle, Qualitätssicherung etc.) umzusetzen. Verbindliche Vorgaben

hinsichtlich der Fahrkartenmaße (Rollenbreite etc.) sind hiermit jedoch in Bezug auf den Vertrieb nicht verbunden, sondern sind bilateral zwischen der Vertriebsinstanz und dem CIT abzustimmen. Der jeweilige Inhaber des Vertriebsrechts ist verantwortlich für das Einholen ggf. benötigter Lizenzen zur Verwendung dieses Ticketstandards, sowohl bei Eigenvertrieb wie auch Nachbeauftragung von Vertriebsdienstleistungen bzw. Unterlizensierungen. Der Verbrauch von Restbeständen an Fahrkartenpapier mit abweichenden Standards, dass vor der Betriebsaufnahme beschafft wurde, ist zulässig. Neubeschaffungen auf Basis alter Ticketstandards ist nicht zulässig. Entsprechende Übergangsregelungen gelten auch für den Fall neuer CIT-Ticketstandards.

2.5.2.2 Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des NWL

- (1) Im Zuständigkeitsbereich des NWL werden die Vertriebsleistungen durch zentrale Vertriebsdienstleister für den klassischen und den online/mobile Vertrieb erbracht. Der VDL für den klassischen Vertrieb wird zu vom NWL definierten Vorgaben- und Anforderungen (Definition der Vertriebskanäle, Anzahl und Standorte für einzelne Vertriebsgeräte, Qualitätsvorgaben, sonstige technische Anforderungen und Serviceleistungen) von den EVU über einen zwischen EVU und VDL zu schließenden separaten Vertriebsdienstleistungsvertrag beauftragt (Teil C, Anlage B.22, Anhang 1), den über den in Kapitel 2.5.2.1 hinausgehenden Vertrieb im Namen des EVUs durchzuführen. Die Vorgaben und Anforderungen wurden bereits im Vorfeld zwischen VDL und NWL festgelegt (Vertriebsvereinbarung; Teil C, Anlage B.22, Anhang 2). Ebenso wird die Anlage „Vertrieb im NWL“ (Teil C, Anlage B.22) Vertragsbestandteil. Hierzu tritt das EVU auf seinen Streckenabschnitten im NWL sein Recht auf den eigenen Verkauf von Fahrausweisen unwiderruflich an den VDL ab. Dieses wird insbesondere den Vertrieb über stationäre Automaten und den personenbedienten Verkauf durchführen. Im Bereich online/mobile Vertrieb ist ebenfalls ein zentraler Vertriebsdienstleister (kurz: „oVDL“) ausgeschrieben worden, der nach derzeitigem Stand seinen Wirkbetrieb vor Zuschlag für diesen Verkehrsvertrag aufnehmen wird. Das EVU verpflichtet sich mit beiden zentralen Vertriebsdienstleistern zusammenzuarbeiten und die notwendigen Kooperationsverträge, für den oVDL insbesondere Teil C, Anlage B.22, Anhang 4 zu zeichnen. Bedingt durch die geplante Neuvergabe des klassischen Vertriebs zu 12/2026 als auch

nach erfolgter Betriebsaufnahme online/mobile-Vertrieb ist zu diesem Zeitpunkt eine Aktualisierung erforderlich.

- (2) Abweichend zu Kapitel 2.5.2.1 Abs. (4) ist auf Verlangen des NWL der Verkauf auch für Reisende, die an Haltepunkten ohne stationären Vertrieb zusteigen, zu ermöglichen.
- (3) Werden die als Mindestleistung angebotenen Leistungen durch Kooperationen mit Dritten angeboten, gehen die hierfür anfallenden Kosten inklusive eventueller Vertriebsprovisionen vollständig zu Lasten des EVU.

2.5.2.3 Vertrieb im Gebiet des VRR

Das EVU hat die in Anlage B.28 „Vertrieb im VRR“ formulierten Anforderungen an den Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des VRR zu erfüllen.

2.5.2.4 Vertrieb im Gebiet des NVV

2.5.2.4.1 Einnahme-Meldung und -Testierung

Das EVU hat dem NVV monatlich bis spätestens zum 15. des Folgemonats sämtliche im NVV-Tarif erzielten Einnahmen und Erträge aller vertragsgegenständlicher Linien in elektronischer Form zu melden. Die monatliche Einnahmemeldung hat den Anforderungen der Anlage LB 8e zu entsprechen und insbesondere mit den durch den NVV im Rahmen der Tarifdatenversorgung vorgegebenen Feldwerten zu erfolgen. Das EVU hat nach Abschluss jedes Kalenderjahres dem NVV bzw. einem von diesem beauftragten Dritten die vollständigen Einnahmen und Erträge nach NVV-Tarif von einem Steuerberater oder Abschlussprüfer auf eigene Kosten testieren zu lassen. Der NVV stellt dem EVU zu diesem Zweck eine Testatvorlage mit den gemeldeten Verkäufen im NVV-Tarif zur Verfügung. Eine Prüfung und Rückmeldung zur Testatvorlage hat innerhalb von 10 Werktagen durch das EVU zu erfolgen. Die Testierung der Einnahmen hat innerhalb von 30 Werktagen nach Bereitstellung einer fehlerfreien Vorlage zu erfolgen.

2.5.2.4.2 Beauftragung von Vertriebsdienstleistern

- (1) Im Zuständigkeitsbereich des NVV werden die Vertriebsleistungen von einem Vertriebsdienstleister (VDL) erbracht. Die VDL werden dann zu vom NVV definierten Vorgaben und Anforderungen (Definition der Vertriebskanäle, Anzahl

und Standorte für einzelne Vertriebsgeräte, Qualitätsvorgaben, sonstige technische Anforderungen und Serviceleistungen) den über den in LB, Kap.

3.7.2.1 hinausgehenden Vertrieb im Namen des EVU durchführen. Dieses wird insbesondere den Vertrieb über stationäre Automaten und den personenbedienten Verkauf betreffen.

- (2) Das EVU ist verpflichtet, Vertriebsleistungen, die über den in LB, Kap. 3.7.2.1 beschriebenen Vertrieb hinausgehen, bei einem oder mehreren vom NVV zu bestimmenden dritten Vertriebsdienstleistern (VDL) als vertriebliche Beistellung zu beziehen und die VDL entsprechend zu beauftragen, Vertrieb im Namen des EVU als Kundenvertragspartner durchführen. Art, Umfang und Vergütung des zu leistenden Vertriebs werden in diesem Falle zwischen EVU und den VDL in einem zwischen diesen zu schließenden Vertriebsdienstleistungsvertrag (VDLV) geregelt, der vom NVV vorgegeben wird. Soweit der VDLV Pflichten und Obliegenheiten des EVU bezüglich des Vertriebs begründet oder anweist, die nicht bereits in der hiesigen Leistungsbeschreibung oder im VSV geregelt sind, stellt der NVV das EVU im Innenverhältnis von den hieraus entstehenden Kosten frei. In diesen Fällen erfolgt die Verhandlung zur Anpassung des Grundanspruchs nach Maßgabe des § 2 Nr. 3 VOL/B. Der Bezug des Vertriebs von den VDL bzw. vom NVV zu bestimmenden Dritten gilt auch dann, wenn die VDL schlecht oder nicht leisten bzw. aus sonstigen Gründen nicht mehr als VDL zur Verfügung stehen. Dem EVU ist der Vertrieb von Fahrausweisen an den im VDLV genannten Vertriebsstandorten bzw. über die dort genannten Vertriebskanäle nicht mehr gestattet. Davon unberührt bleibt die Möglichkeit, dass das EVU selbst VDL wird oder durch diesen oder andere Verträge Vertriebspflichten für das EVU bestehen.
- (3) Das EVU berechtigt die VDL unwiderruflich, im Namen und für Rechnung des EVU alle Fahrausweise, mit denen die vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen genutzt werden können bzw. für welches das EVU die Vertriebsrechte innehat, zu vertreiben und die Beförderungsentgelte unter Berücksichtigung der gesetzlichen Anforderungen zu erheben. Die VDL erstellen über die von ihnen vertriebenen Fahrscheine und die darauf vereinnahmten Fahrgeldeinnahmen monatlich eine entsprechende Abrechnung gegenüber dem EVU im vorgeschriebenen Format des jeweiligen Tarifgebers, einschließlich prüf-

barer Nachweise. Die VDL sind verpflichtet, ein internes Kontrollsystem einzurichten, dass die Vollständigkeit und Richtigkeit der Abrechnung gewährleistet und prüfbare Nachweise für die Fahrgeldeinnahmen zur Verfügung zu stellen, die es einem sachverständigen Dritten ermöglichen, die Fahrgeldeinnahmemeldungen in angemessener Zeit zu überprüfen. Die VDL melden dem EVU die monatlich von ihnen vereinnahmten Brutto-Fahrgelder in voller Höhe und überweisen diese auf ein im VDLV bezeichnetes Konto des EVU. Eine Aufrechnung von monatlichen Abschlagszahlungen für die Vertriebstätigkeiten der VDL mit den an das EVU zu überweisenden Einnahmen kann im VDLV geregelt werden. Die durch das EVU an den VDL gezahlten Vertriebsentgelte werden im Rahmen der Leistungsabrechnung des hiesigen VSV durch den NVV berücksichtigt, sodass dem EVU hieraus keine finanziellen Nachteile entstehen. Die VDL erstellen zudem jährlich eine Schlussrechnung an das EVU über die ihnen nach den Leistungsparametern des VDLV zustehende Vertriebsvergütung einschließlich dazugehöriger prüfbarer Dokumentation. Sofern und soweit vom NVV nichts anderes vorgegeben wird, überprüft das EVU die monatlichen Fahrgeldeinnahmemeldungen, die Monatsberichte der VDL sowie die jährliche Schlussrechnung der VDL rechnerisch und umsatzsteuerlich anhand der prüfbaren Nachweise auf erkennbare Unstimmigkeiten, Unvollständigkeiten sowie auf sonstige Inplausibilitäten und übermittelt die Unterlagen an den NVV. Dem NVV steht ein eigenes Prüfungsrecht hinsichtlich der Fahrgeldeinnahmemeldungen, der Monatsberichte sowie hinsichtlich der jährlichen Schlussrechnung der VDL zu. Er kann die Prüfung auch auf einen von ihm zu beauftragenden Dritten übertragen. Bei etwaigen Fehlern, Unklarheiten oder Widersprüchen in der Abrechnung fordert das EVU die VDL zur Aufklärung bzw. Einreichung von für die Aufklärung geeigneten Nachweisen auf und übermittelt dem NVV vom VDL eingereichte Nachweise. Die VDL überprüfen sodann ihre Abrechnungen und Berichte und korrigieren diese gegebenenfalls. Das EVU wird sodann die kassentechnischen Einnahmen gegenüber dem NVV entsprechend den Vorgaben nach dieser Leistungsbeschreibung melden.TTT.

- (4) Sofern und soweit der NVV plant, Leistungsänderungen des Vertriebs vorzugeben und diese nicht selbst gegenüber den VDL anweist, teilt er die Art und den Umfang der begehrten Leistungsänderung dem EVU mit. Das EVU wird

die vom NVV gewünschte Leistungsänderung gegenüber den VDL geltend machen und – soweit erforderlich – die Umsetzung ebendieser einfordern. In diesem Zusammenhang wird das EVU auch die außergerichtliche und gerichtliche Verfolgung des Anspruchs wahrnehmen, wenn und soweit der NVV die Kostenübernahme schriftlich zugesagt hat. Das EVU ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, sich von dieser Verpflichtung durch Abtretung des Anspruchs oder Einräumung der Prozessstandschaft an den NVV im Innenverhältnis zu befreien. Das EVU ist nicht berechtigt, die Geltendmachung oder (außer-)gerichtliche Verfolgung der vom NVV begehrten Leistungsänderung diesem gegenüber zu verweigern. § 2 Nr. 1 und 2 VOL/B finden keine Anwendung.

- (5) Die mit Abschluss eines Stationsnutzungsvertrages von der DB InfraGO AG oder an-deren Infrastruktur-Betreibern erworbenen Ansprüche auf kostenfreie Nutzung von Flächen für Fahrausweisautomaten und Entwerter und Einrichtungen zum elektronischen Vertrieb in der Station (Bahnsteige und Zuwegungen) sowie die unter dem Vorbehalt der Flächenverfügbarkeit stehenden Ansprüche auf entgeltliche Nutzung weiterer Flächen für Fahrausweisautomaten und Entwerter auf Bahnsteigen und Zuwegungen sowie Fahrausweisautomaten- und Entwerter-Aufstellflächen in den Bahnhofsgebäuden nach Maßgabe der jeweils gültigen Infrastrukturnutzungsbedingungen der DB InfraGO AG oder anderen Infrastruktur-Betreibern tritt das EVU für die im NVV gelegenen Streckenabschnitte an den NVV ab.
- (6) Absatz 5 gilt mit Maßgabe, dass das EVU, nach entsprechender Aufforderung, die dort genannten Ansprüche auch auf die VDL übertragen muss. Das EVU ist verpflichtet, die VDL im Rahmen seiner Möglichkeiten und unter Ausnutzung seiner Rechte in den abzuschließenden Infrastrukturnutzungsverträgen die für die Durchführung des Vertriebs erforderliche Inanspruchnahme der Eisenbahninfrastruktur und auch anderweitig die Durchführung der von diesen gewünschten Vertriebsleistungen zu ermöglichen. Dies betrifft vor allem, dass der ungehinderte und kostenlose Zugang zu den vertragsgegenständlichen Stationen gewährt wird und die VDL auch die notwendige Menge an Vertriebs-technik in den Stationen aufstellen und betreiben können. Das EVU hat darauf hinzuwirken, dass der ungehinderte und kostenlose Zugang von mit Vertriebsaufgaben befassten Mitarbeitern der VDL zu den vertragsgegenständlichen Stationen und deren Aufenthalt dort gewährleistet ist.

- (7) Etwaige Ansprüche des EVU gegenüber den VDL sind vorrangig diesen gegenüber geltend zu machen. Dies umfasst Ansprüche Dritter, die wegen eines nicht den gesetzlichen oder vertraglich geschuldeten Anforderungen entsprechenden Fahr-ausweisvertriebs durch die VDL gegen das EVU geltend gemacht werden, sowie Ansprüche wegen schuldhaft verursachter Schäden, die dem EVU infolge einer pflicht-widrigen Abrechnung oder Überweisung der kassentechnischen Ein-nahmen für die vertragsgegenständlichen Verkehrsleistungen durch die VDL entstehen. Die Geltend-machung eines derartigen Anspruchs gegenüber den VDL gilt als fehlgeschlagen, wenn der Anspruch von den VDL trotz zweifacher schriftlicher Mahnung nicht inner-halb angemessener Frist erfüllt wird oder diese die Erfüllung endgültig und ernsthaft verweigern. Im Falle einer solchen fehlgeschlagenen Geltendmachung des Anspruchs stellt der NVV das EVU gemäß § 4 Nr. 3 VOL/B von den o.g. Ansprüchen Dritter frei und haftet für die o.g. schuldhaft durch die VDL verursachten Schäden, soweit das EVU nicht selbst VDL ist.

2.5.2.5 Leistungsumfang Vertrieb/Fahrgeldsicherung

- (1) Für das EVU besteht die Verpflichtung, für die Aufgabenträger im Rahmen der jeweils geltenden Tarif- und Beförderungsbedingungen die größtmögliche Erzielung von Einnahmen sicherzustellen.
- (2) Das EVU ist verpflichtet, in seinen Fahrzeugen Ticketprüfungen gemäß den Vorgaben in Kapitel 2.5.2.1 durch sein Zugbegleitpersonal durchzuführen. Die Prüfung hat gemäß den Regularien der Verbünde und Tarifgemeinschaften (insbesondere die Dokumente der Abbildung und Kontrolle der Tarife in NRW sowie die Dokumente der jeweiligen Tarif- und Verbundräume in ihrer jeweils aktuellen Version unter <https://www.kcd-nrw.de/service/downloads/technische-dokumente.html>) zu erfolgen.
- (3) Die Aufgabenträger behalten sich vor, zusätzliches Prüfpersonal schwerpunktmäßig zur Einnahmesicherung einzusetzen. Den Aufgabenträgern obliegt die Beauftragung, Weisung und Bezahlung dieses Prüfpersonals. Das EVU verpflichtet sich, diesem zusätzlichen Prüfpersonal das Hausrecht zu gewähren.
- (4) Kunden, die ohne bzw. ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, sind zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes (nachfolgend EBE) zu ver-

anlassen. Die Höhe des EBE richtet sich nach den jeweiligen Beförderungsbedingungen. Es ist hierbei vom EVU sicherzustellen, insbesondere die postalische Korrespondenz im Zusammenhang mit Fahrgeldnacherhebungen etc. gegenüber außenstehenden Dritten neutral auszugestalten, um so die berechtigten Belange aller Seiten zu berücksichtigen.

- (5) Die durch Ticketkontrollen erzielten Einnahmen aus dem EBE stehen dem EVU in voller Höhe zu und wirken sich nicht mindernd auf dessen Zuwendungsanspruch aus. Das EVU ist verpflichtet, den Aufgabenträgern getrennt nach Aufgabenträgern eine Statistik zur Vereinnahmung des EBE zuzusenden. Die diesbezüglichen Vorgaben sind in Kapitel 2.5.3. geregelt.
- (6) Das EVU nimmt zur Prüfung von eTickets am EFM teil, stattet sein Zugbegleitpersonal mit entsprechenden Prüfterminals aus und nimmt an den jeweils relevanten Datenaustauschsystemen im Rahmen des EFM (z.B. ZVM KOSES, Clearing-Stelle, etwaige regionale Vermittlungsstellen, PV-Systeme, PKM, Online Ticket Stock/ID-Ticketing) teil. Die Prüfgeräte müssen auch in der Lage sein, alle im Gebiet der Aufgabenträger gültigen Fahrausweise mit allen jeweils gültigen VDV- und UIC-Barcodes (u.a. VDV-Barcodes gemäß CR 256, Motics) sowie die per Check-in / Check-out bzw. Check-in / Be-out bzw. Be-in / Be-out generierten Fahrtberechtigungen in der jeweils aktuellen Form zu prüfen. Außerdem müssen auf den Prüfgeräten immer die jeweils aktuellen Sperrlisten für alle zu prüfenden Tarife verfügbar sein. Darüber hinaus sind die Anforderungen aus den Dokumenten der Abbildung und Kontrolle der Tarife in NRW sowie die Dokumente der jeweiligen Tarif- und Verbundräume (in ihrer jeweils aktuellen Version unter <https://www.kcd-nrw.de/service/downloads/technische-dokumente.html>) in der jeweils gültigen Fassung zu berücksichtigen. Eine Umsetzung der dort beschriebenen Kontrollmodule ist für diesen Vertrag verpflichtend.
- (7) Es sind vom EVU die entsprechenden Regelungen gemäß dem jeweils aktuellen Stand der Vertriebsrichtlinien (Teil C, Anlagen B.22 und B.28) der in Kapitel 2.5.1 dargestellten Tarife anzuwenden.

2.5.2.6 Leistungsveränderungen im Vertrieb

Die Aufgabenträger sind berechtigt, durch einseitige schriftliche Erklärung zusätzliche und/oder andere bzw. geringere Leistungen im Vertrieb verbindlich für das EVU zu

bestimmen; etwaige entstehende Mehrkosten gehen zu Lasten der Aufgabenträger. Dabei haben sie das Recht zu Veränderungen des Leistungsumfangs, der Ausstattung und der Qualität der Vertriebsleistungen. Machen die Aufgabenträger von ihrem Recht zur Veränderung der Leistung des EVU Gebrauch, errechnet sich die veränderte Zuwendung der Aufgabenträger entsprechend Kapitel 2.1.3 Abs. (8) Satz 3 ff.

2.5.3 Liefernachweise/Berichtspflichten

- (1) Das EVU weist den Aufgabenträgern bis 3 Monate vor Betriebsaufnahme die Ausrüstung des eingesetzten Zugbegleitpersonals mit Prüfgeräten zur Kontrolle elektronischer Tickets und Tickets mit aktuellem VDV- bzw. UIC-Barcode nach. Kann das EVU nicht substantiiert nachweisen, dass es die für die elektronische Ticketprüfung notwendigen und geforderten Prüfgeräte angeschafft hat, behalten die Aufgabenträger 50% der im Kalkulationsschema für das Zugbegleitpersonal ausgewiesenen Kosten (Teil C, Anlage B.10 Tabellenblatt „Grundangebot“ Ziffer 1.1.2) ein. Relevant hierfür ist der Zeitraum (in vollen Tagen), in dem die anzuschaffenden Prüfgeräte nicht zur Verfügung standen bzw. nicht einsatzbereit waren.
- (2) Das EVU weist den Aufgabenträgern bis zum letzten Werktag des jeweiligen Folgemonats die Einbindung der Prüfgeräte zur Kontrolle von elektronischen Tickets und Tickets mit VDV-Barcode in die bestehenden Systeme zum Datenaustausch im Rahmen des EFM nach. Die Aufgabenträger kontrollieren die Durchführung des täglichen Datentransfers (Abgleich mit der aktuellen Sperrliste etc.).
- (3) Das EVU weist den Aufgabenträgern bis 3 Monate vor Betriebsaufnahme die Beschaffung von Prüfgeräten inklusive aller zum Betrieb der Geräte und zur Ticketprüfung notwendigen Hard- und Software nach. Dies geschieht schriftlich unter Vorlage entsprechender Rechnungen zur Beschaffung. Sollten diese nicht mehr beizubringen sein, erklärt das EVU die Beschaffung schriftlich. Die Aufgabenträger behalten sich vor, Vorhandensein und Qualität aller zur Prüfung notwendigen Geräte und Software vor Ort beim EVU abzunehmen.
- (4) Das EVU meldet den Aufgabenträgern die EBE-Daten halbjährlich jeweils bis spätestens 31. Januar bzw. 31. Juli.

- (5) Das EVU meldet im Rahmen der monatlichen Liefernachweise in elektronischer Form den Aufgabenträgern alle realisierten Einnahmen gemäß Kapitel 4.1 Abs. (1), unterschieden nach den jeweiligen Aufgabenträgern, Tarifen, Preisstufen und Fahrkartenarten. Der Nachweis muss auch Summenwerte unterschieden nach Tarif und Fahrkartenarten ausweisen. Sofern Relationen erfasst werden können, sind auch diese nachzuhalten. Ggf. mit den realisierten Einnahmen verrechnete Provisionszahlungen sind ebenfalls darzustellen. Die entsprechenden Belege sind vorzuhalten.
- (6) Des Weiteren ist der endgültige Umfang der Einnahmenansprüche nach den endgültigen Ergebnissen der Einnahmenaufteilung je Kalenderjahr den Aufgabenträgern unverzüglich, nachdem die entsprechenden Daten vorliegen, mitzuteilen und zu belegen.
- (7) Alle angewandten Einnahmenaufteilungsverträge sowie Kooperationsverträge sind den Aufgabenträgern zur Verfügung zu stellen.
- (8) Sämtliche Unterlagen sind den Aufgabenträgern kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Aufgabenträger behalten sich vor, die gemeldeten Angaben zu überprüfen.

2.5.4 Vertragsstrafen

- (1) Kommt das EVU seinen Pflichten nach Kapitel 2.5.1.3 lit c), Satz 1 und 2 nicht oder verspätet nach und hat es dies zu vertreten, was widerleglich vermutet wird, sind die Aufgabenträger berechtigt, eine Vertragsstrafe von bis zu 50.000,- Euro je Einzelfall zu erheben.
- (2) Kommt das EVU seinen Pflichten nach Kapitel 2.5.3. Abs. (1) nicht, nicht vollständig oder verspätet nach und hat es dies zu vertreten, was widerleglich vermutet wird, sind die Aufgabenträger berechtigt, eine Vertragsstrafe von bis zu 1.000,- Euro je Kalendertag, an dem das EVU nicht oder nicht vollständig seinen Pflichten nachkommt, zu erheben.
- (3) Die Höhe der Vertragsstrafen gemäß Abs. (1) und (2) wird von den Auftraggebern nach billigem Ermessen festgesetzt. Die Höhe dieser Vertragsstrafen bemisst sich nach der Bedeutung der Abweichung von der geschuldeten Vertriebsleistung für die Auftraggeber und die Fahrgäste sowie der Dauer des Vertragsverstoßes am jeweiligen Tag.

Die Vertragsstrafen werden nur verwirkt, wenn das EVU den für den Anfall der Vertragsstrafe relevanten Sachverhalt zu vertreten hat, was widerleglich vermutet wird.

- (4) Für jeden Fall, in dem das EVU ein unberechtigtes EBE nach Kapitel 2.5.2.4 Abs. 4 ausstellt, wird eine Vertragsstrafe in Höhe von 250 Euro pro EBE fällig. Ein EBE ist unberechtigt, sofern der Reisende zum Zeitpunkt der Kontrolle über einen zeitlich und räumlich gültigen Fahrausweis verfügte. Dieses beinhaltet ebenfalls tarifliche Mitnahmeregelungen für weitere Personen, Fahrräder o.ä. Dieses gilt auch für tarifliche Marketingmaßnahmen (bspw. Freifahrt, Personenmitnahme), sofern die entsprechende Marketingaktion dem EVU mit einer Frist von mindestens 5 Werktagen vorab zur Kenntnis gebracht wird.
- (5) Falls das EVU den täglichen Datentransfer zur Einbindung der Prüfgeräte zur Kontrolle nicht gemäß Kapitel 2.5.3 Abs. 2 durchgeführt hat, hat das EVU einen Betrag in Höhe von 300 € für jeden Tag, an dem dieser Datentransfer nicht für alle Geräte stattgefunden hat, unabhängig der Anzahl der Geräte, an den Aufgabenträger zu zahlen. Das EVU hat diese Vertragsstrafe nicht zu zahlen, wenn es innerhalb von acht Werktagen substantiiert nachweist, dass es die Verzögerung des Datenaustauschs bzw. das verzögerte Durchführen des täglichen Datentransfers nicht zu vertreten hatte. Die Vertragsstrafe gilt nicht für defekte oder gestohlene Geräte, was vom EVU nachzuweisen ist, jedoch schon für abhanden gekommene Geräte. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt.

2.6 Marketing und Kommunikation

Das kundenbezogene Marketing bzw. die werbliche Kommunikation werden in einem kooperativen Miteinander zwischen den Aufgabenträgern NWL und VRR durchgeführt. Hierbei liegt die Aufgabe der Planung und Vorbereitung sowie der anschließenden operativen Umsetzung primär beim EVU.

Der NWL behält sich jedoch perspektivisch als Federführer vor, eine verbundbezogene zentrale Kommunikationsstrategie zu implementieren. Vorbehaltlich der Schaffung entsprechender organisatorischer Rahmenbedingungen auf NWL-Seite würden dann die Maßnahmen der werblichen Kommunikation unter strategischer und inhaltlicher Federführung des NWL in enger Abstimmung mit den anderen Aufgabenträgern

erfolgen. Das EVU wird nach Aufstellung der jeweiligen Jahresplanung inhaltlich sehr eng mit in diesen Prozess involviert. Ihm obliegt anschließend schwerpunktmäßig die entsprechende Umsetzung der Maßnahmen.

Grundsätzlich wird auf den Linien des Sauerlandnetzes zwischen einem Einführungs-marketing (im Vorfeld und bei Betriebsaufnahme) und einem kontinuierlichen und an-lasbezogenen Marketing unterschieden (s.a. Kapitel 2.6.3).

2.6.1 Leistungen Marketing und Kommunikation

Das EVU hat die nachfolgend beschriebenen Leistungen im Bereich Kommunikation zu erbringen:

- Bereitstellung der Informationsprodukte und -medien der Aufgabenträger, der Tarifgemeinschaften gemäß Kapitel 2.5.1.2 Abs. (1) und 2.5.1.3 Abs. (1) auf den Linien des Sauerlandnetzes durch das EVU – Kapitel 2.6.1.1,
- Produktbezeichnungen – Kapitel 2.6.1.2,
- Liniensponsoring – Kapitel 2.6.1.3,
- Fahrgastinformation mit Printmedien – Kapitel 2.6.1.4,
- Fahrgastinformation mit elektronischen Medien – Kapitel 2.6.1.5,
- Bereitstellung von Soll- und Ist-Fahrplandaten für die Informationssysteme der Aufgabenträger – Kapitel 2.6.1.5.2 bis 2.6.1.5.4,
- Kundendialog / Umgang mit Fundsachen – Kapitel 2.6.1.6,
- Internetauftritt – Kapitel 2.6.1.7,
- Fahrgastinformation in und an Fahrzeugen – Kapitel 2.6.1.8,
- Werbung auf Fahrzeugen – Kapitel 2.6.1.9.

Das EVU hat die Gestaltung der Mindestleistungen im Bereich Marketing und Kommunikation 6 Monate vor der Betriebsaufnahme in den jeweiligen Losen mit den Aufgabenträgern einvernehmlich abzustimmen und umzusetzen.

Änderungen der Gestaltung während der Vertragslaufzeit hat das EVU auf Ver-langen der Aufgabenträger umzusetzen, die dafür auf Nachweis entstandenen Kosten Dritter werden dem EVU von den Aufgabenträgern erstattet.

Für die o. g. Leistungen ist seitens des EVU ab 9 Monate vor Betriebsaufnahme zwingend ein Ansprechpartner/-in im Bereich Marketing & Kommunikation vorzuhalten, die den Arbeitsaufwand im jährlichen Arbeitsprozess erledigen kann und entsprechende Kapazitäten dafür bereitstellt. Bei Nichterfüllung dieser Vorgabe sind die Aufgabenträger berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe von 10.000 € je vollständigen Kalendermonat zu erheben, in dem diese Vertragspflicht nicht vollständig erfüllt wird. Im Falle einer teilweisen Besetzung der vorgenannten Personalstelle verringert sich die Höhe dieser Vertragsstrafe proportional. Das EVU benennt die Personale (einschließlich Vertretungen), die für das Marketing der Verkehrsleistungen ausschließlich dieses Netzes eingesetzt werden sollen und informiert die Auftraggeber bei Änderungen unverzüglich schriftlich.

Besonderheit für den Raum des VRR: Der VRR führt SPNV und ÖPNV-Marketing durch. Hierfür stellt das EVU für das Gebiet des VRR die im Verbundkooperationsvertrag (Teil C Anlage B.18) genannten Beträge zur Verfügung, wovon auch die Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen finanziert werden.

2.6.1.1 Bereitstellung der Informationsprodukte und -medien der Aufgabenträger und der Tarifgemeinschaften

- (1) Das EVU hält die Informationsprodukte und -medien für die Aufgabenträger sowie für die Tarifgemeinschaften gemäß Kapitel 2.5.1.2 Abs. (1), 2.5.1.3 Abs. (1) und 2.5.2.3 im Ausschreibungsnetz vor und händigt diese unentgeltlich auf Nachfrage aus. In den Fahrzeugen ermöglicht das EVU den Aufgabenträgern die unentgeltliche Bereitstellung von Informationsmaterial der Aufgabenträger bzw. der Tarifgemeinschaften (insbesondere der Produkte zu Tarifen und Beförderungsbestimmungen) in analoger und digitaler Form.
- (2) Darüber hinaus erhalten die Aufgabenträger im Gebiet dieses Netzes die Möglichkeit, in den Printmedien sowie in den elektronischen Medien des EVU eigene Informationen und Hinweise zu veröffentlichen. In den elektronischen Medien des EVU sind entsprechende Verlinkungen zu den Internetseiten der Aufgabenträger bzw. der Tarifgemeinschaften herzustellen.
- (3) Das EVU hat dafür Sorge zu tragen, dass auf Wunsch der Aufgabenträger, der Verbundräume und der jeweiligen Tarifgemeinschaften dem Gebiet des Sauer-

landnetzes ihre Kontaktdaten (Adressen, Telefonnummern, E-Mail- und Internet-Adressen, Kundenhotlines) auf allen vertragsgegenständlichen Informationsprodukten und -medien des EVU unter Einbeziehung der sog. Logos der Beteiligten an herausragender Stelle veröffentlicht werden.

- (4) Die Aufgabenträger erhalten vom EVU die Möglichkeit, die Informationskanäle, mit denen das EVU seine Fahrplan-, Tarif- und sonstigen Informationen seinen Kunden mitteilt (z.B. Auslage- und Aushangmöglichkeiten in Kundenanlaufstelle und Fahrzeugen), ebenso zu nutzen.

2.6.1.2 Produktbezeichnungen

Die folgenden Liniennummerierung und -bezeichnung

RE17 "Sauerland-Express"

RE 57 "Dortmund-Sauerland-Express"

RB 52 "Volmetal-Bahn"

RB 53 "Ardey-Bahn"

RB 54/58 "Hönnetal-Bahn"

werden von den Aufgabenträgern verbindlich vorgegeben. Das EVU verpflichtet sich, die vorgegebenen Liniennummern, Linienamen und Produktbezeichnungen zu verwenden und darauf hinzuwirken, dass diese auch von den Eisenbahninfrastrukturunternehmen verwendet werden. Ggf. anfallende Lizenzkosten für die Verwendung der Bezeichnungen „RE“ und „RB“ werden von den Aufgabenträgern gesondert erstattet und sind in der Angebotskalkulation nicht zu berücksichtigen. Im Falle einer von den Aufgabenträgern gewünschten Umbenennung hat das EVU die neu festgelegten Produkt- und Linienbezeichnungen zu verwenden.

2.6.1.3 Linien sponsoring

Linien sponsoring ist nicht zulässig.

2.6.1.4 Fahrgastinformation mit Print bzw. Digitalmedien

- (1) Die Bereitstellung von Fahrplan- und Tarifinformationen erfolgt ausschließlich über digitale Kanäle auf der Website des EVU. Fahrgäste haben die Möglichkeit, auf Wunsch einen gedruckten Fahrplan anzufordern.

- (2) In den Fahrzeugen sind mit den Aufgabenträgern abzustimmende QR-Codes bzw. dem Stand der Technik entsprechende Transformationsmedien in die digitale Welt anzubringen, die zum aktuell gültigen Fahrplan verlinkt. Darüber hinaus sind ausgewählte Medien der Aufgabenträger im Sinne des Kapitels 2.6.1.1 nach Vorgabe der Tarifgemeinschaften für die Kunden in ausreichender Anzahl zur Verfügung zu stellen. Die Basisinformationen zu Fahrplan und Tarif sind in deutscher Sprache zu veröffentlichen und in allen Fahrzeugen und Informationsstellen des EVU, den Mobilitäts- und Kundenzentren der Verkehrsgemeinschaften sowie an allen Verkehrsstationen im Verkehrsgebiet auszulegen. Das EVU hat die Veröffentlichung der Fahrplan- und/oder Tarifinformationen in folgenden Printmedien – sofern vorhanden - sicherzustellen:

- in den Aushangfahrplänen von DB InfraGO AG,
- durch Veröffentlichung der Fahrpläne in einem Fahrplanheft der Tarifgemeinschaften, sofern diese vorhanden sind. Soweit die Aufgabenträger Kursbücher oder Fahrplanhefte herausgeben, hat das EVU die entsprechenden Fahrplandaten den Aufgabenträgern kostenfrei zur Verfügung zu stellen.
- Orts- bzw. Kreisfahrplänen (z.B. der Tarifgemeinschaften) sowie
- jährliches NRW-Fahrplanbuch.

Setzt die Erfüllung der soeben aufgezählten Verpflichtungen die Zustimmung eines Dritten voraus, wird das EVU von seiner Pflicht freigestellt, wenn der Dritte die Zustimmung verweigert.

- (3) Bei Zusatzverkehren / betrieblichen Besonderheiten (spätestens 2 Wochen vor dem ersten Zug) hat das EVU die Veröffentlichung (Layout jeweils in Absprache mit den Aufgabenträgern bzw. im einheitlichen NRW-weiten Design) mit tagesscharfen Fahrplänen in folgender Weise sicherzustellen:

- Aushänge in allen Fahrzeugen der betroffenen Linien und allen betroffenen Bahnhöfen sowie
- Ggfs. Bereitstellung der Sonderfahrpläne an den personenbesetzten Bahnhöfen und Verteilung sowie Aushang in den Zügen der betroffenen Linien.

Kooperationen mit Dritten sind wünschenswert, soweit von den hier dargestellten Maßnahmen mehrere Verkehrsunternehmen betroffen sind.

- (4) Auf Fahrplan- und Tarifänderungen ist durch Hinweise in den Fahrzeugen und Bahnhöfen spätestens eine Woche vor den Tarifmaßnahmen oder dem Fahrplanwechsel an publikumswirksamen Stellen in auffälliger Form hinzuweisen. Hierbei muss jeweils ersichtlich sein, wo ggf. nähere Informationen zu erhalten sind.
- (5) Der Aufbau und die Darstellung der Fahrplantabellen ist im Einvernehmen mit den Aufgabenträgern bzw. nach deren Vorgaben zu gestalten (insbesondere bei der Darstellung der Anschlussbeziehungen).
- (6) Über Fahrplan- bzw. Tarifänderungen und betriebliche Besonderheiten (z.B. Zusatzverkehre, Baustellen, geplante Schienenersatzverkehre) ist die örtliche Presse durch das EVU in Absprache mit den Aufgabenträgern rechtzeitig (mindestens eine Woche vor Inkrafttreten bzw. unverzüglich, soweit dieser Vorlauf nicht eingehalten werden kann) zu informieren. Darüber hinaus ist vor Presseveröffentlichungen des EVU über Angebotsveränderungen, die auf Veranlassung der Aufgabenträger zurückzuführen sind oder sonstige Belange der Aufgabenträger betreffen, die Zustimmung der Aufgabenträger einzuholen.

2.6.1.5 Fahrgastinformation mit elektronischen Medien

2.6.1.5.1 Allgemeines

- (1) Das EVU liefert kostenlos die Daten für die elektronische Fahrplanauskunft (insbesondere Fahrplansolldaten, tagesaktuelle Sollfahrpläne und Echtzeitdaten, Ereigniszusatzinformationen) an die Aufgabenträger und Solldaten an das Europäische Fahrplanzentrum (EFZ). Statt des EFZ können die Aufgabenträger auch eine andere Einrichtung benennen; für diese gelten die bezüglich des EFZ getroffenen Regelungen entsprechend.
- (2) Das EVU hat auf eigene Kosten aktuelle Linienfahrpläne digital herzustellen und diese spätestens 14 Tage vor dem jeweiligen Fahrplanwechsel online und zum Download zur Verfügung zu stellen. Die digitalen Linienfahrpläne sind auch unterjährig bei Fahrplanänderungen zu aktualisieren. Die gestalterische Ausarbeitung und Informationsdarstellung ist zwischen den Aufgabenträgern und dem EVU im Vorfeld abzustimmen.
- (3) Die Einräumung von Nutzungsrechten an den Daten gemäß LB, Kapitel 2.6.1.8 richtet sich gemäß § 10 Absatz 10 VV.

- (4) Die Aufgabenträger behalten sich vor, alle Daten gemäß LB, Kapitel 2.6.1.5 für eine Überprüfung der vom EVU erbrachten Leistungen zu verwenden und zu diesem Zweck längerfristig zu speichern.
- (5) Das EVU hat auf seinen Internetseiten das Verkehrsangebot (Periodenfahrplan) darzustellen. Dabei muss deutlich werden, dass die Verkehrsleistung im Auftrag der Aufgabenträger erbracht wird. Die Darstellung nach Satz 1 umfasst keine Echtzeitdaten einer Fahrt.
- (6) Das Erteilen von eigenen Fahrplan- und Tarifauskünften an Endkunden/Fahrgäste ist dem EVU untersagt, soweit zu diesem Zwecke das EVU nicht auf die jeweiligen Systeme (z.B. Fahrplanauskunft, App) der Aufgabenträger zurückgreift.
- (7) Soweit das EVU aufgrund gesetzlicher oder behördlicher Anordnung verpflichtet ist, Daten nach LB, Kapitel 2.6.1.5 weiteren Stellen zur Verfügung zu stellen und die Erfüllung der Verpflichtung nicht anstelle des EVU durch die Aufgabenträger erfolgt, hat das EVU sicherzustellen, dass die den weiteren Stellen zur Verfügung gestellten Daten inhaltlich identisch und vom Umfang nicht übersteigend zu den Aufgabenträgern zur Verfügung gestellten Daten sind.
- (8) Sämtliche Zugfahrten werden, auch in Bauzuständen, immer unter einer einzigen Zugnummer von Start bis Ziel durchgeführt. In Fahrplandaten kommunizierte Durchbindungen (echte, d.h. offen kommunizierte und unechte, d.h. solche, die zu verlängerten Laufwegen aufgelöst (vereinigt) werden) finden nicht statt. Bei gekuppelten Zugteilen mit unterschiedlichen Zielen werden entsprechend beide Zugnummern auf dem gesamten Laufweg verwendet (kein Zugnummernwechsel im Fahrtverlauf).

2.6.1.5.2 Fahrplansolldaten

- (1) Das EVU stellt dem EFZ die langfristig geltenden Sollfahrpläne (Periodenfahrplan/Jahresfahrplan) mindestens 10 Wochen vor dem jeweiligen internationalen Fahrplanwechsel über eine zwischen den Schnittstellenpartnern zu vereinbarenden elektronische Schnittstelle zur Verfügung. Das EVU wirkt darauf hin, dass vom EFZ die in LB, Kapitel 1 genannte Liniennummer (bestehend aus Gattung und Ziffer, getrennt von einem Leerzeichen) ohne andere Zusätze verwendet wird.

- (2) Das EVU stellt dem EFZ mindestens drei Wochen vor einzelnen Fahrplanänderungen die Sollfahrpläne einschließlich etwaigem SEV über eine elektronische Schnittstelle gemäß Absatz 1 zur Verfügung, wobei regelmäßig die jeweilige Fahrplanänderung zu dem Zeitpunkt bereits vollständig, d.h. für die gesamte bekannte Dauer der Maßnahme, übermittelt wird. Die Fahrplanänderungen sind im Bemerkungsfeld („Verkehrshinweistexte“) nach Anforderung der Aufgabenträger zu kennzeichnen. Fahrplanänderungen, bei denen weniger als 3 Wochen zwischen dem avisierten Lieferzeitpunkt an das EFZ und dem Tag der einzelnen Fahrplanänderung liegen würden oder vom EFZ nicht verarbeitet werden konnten, haben dispositiv über die VDV-Dienste REF-AUS/AUS gegen den bereits vom EFZ veröffentlichten Fahrplan zu erfolgen. Hinsichtlich der Fahrgastinformation gelten die Regelungen zu nicht vorhersehbaren Fahrtausfällen/Störungen.
- (3) Die langfristig geltenden Sollfahrpläne stellt das EVU den Aufgabenträgern zusätzlich im Excel-Format zur Verfügung. Dabei sind die Tagesgruppen „montags bis freitags“, „samstags“ und „sonn- und feiertags“ jeweils in gesonderten Tabellen darzustellen.
- (4) -bleibt frei-
- (5) Hinsichtlich der Stamm- und Metadaten der Sollfahrplandaten (HaltIDs, LinienIDs, FahrtIDs etc.) finden die Regelungen der Anlage B.20 entsprechende Anwendung. Als Gattung ist die verkehrliche Gattung und nicht die betriebliche Gattung zu übermitteln.
- (6) Fahrten, die in Differenzbildung zwischen den langfristig geltenden Sollfahrplänen und einzelnen Fahrplanänderungen nicht identisch zu oder in den langfristig geltenden Sollfahrplänen nicht vorhanden sind, sind mit einem Verkehrshinweistext/Attribut nach Vorgaben der Aufgabenträger zu kennzeichnen (voraussichtlich „Geänderter Baufahrplan. Infos zur Baumaßnahme: www.zuginfo.nrw/bauarbeiten“). Dies gilt auch dann, wenn die Zugnummer einer geänderten Fahrt in langfristig geltenden Sollfahrplänen nicht vorhanden war; bloße Zugnummernänderungen bei ansonsten identischer Fahrt in Haltfolge und Zeiten sind nicht zu kennzeichnen. Zusätzlich bestellte Fahrten, welche mit dem Verkehrshinweistext/Attribut „zusätzlicher Zug“ zu kennzeichnen sind, erhalten die Kennzeichnung nach Satz 1 ebenfalls nicht.

- (7) Soweit die Aufgabenträger Korrespondenzen (bahnsteiggleiche Übergänge mit reduzierter Übergangszeit) zu anderen Verkehren vorsehen, sind diese den Fahrplansolldaten entsprechend zu berücksichtigen. Hierzu sind die reduzierten bahnsteiggleichen Übergangszeiten für jede Zugnummernpaarung frühzeitig an das EFZ zu übermitteln und regelmäßig zu aktualisieren, z.B. auch im Falle von baustellenbedingt abweichenden Zugnummern.
- (8) Das EVU stellt den Aufgabenträgern die Daten gemäß Absatz 1 zwei Monate vor Fahrplanwechsel in einem zum Druck von Fahrplanbüchern geeigneten Format zur Verfügung.
- (9) Das EVU wirkt im Rahmen seiner Möglichkeiten darauf hin, dass die Daten gemäß Absatz 1 Satz 1 sowie gemäß Absatz 2 mindestens 10 Tage vor einzelnen Fahrplanänderungen in den Online-Fahrplan-Auskunftsmedien der Deutschen Bahn veröffentlicht bzw. in den europäischen Datenpool der DB eingespielt werden, erforderlichenfalls auch gegen ein angemessenes und übliches Entgelt des EVU gegenüber der Deutschen Bahn.
- (10) Das EVU stimmt die an Knotenbahnhöfen zur Anwendung kommenden Wartezeiten von Anschlusszügen (Wartezeitregelung der DB InfraGo AG) fristgerecht mit den Aufgabenträgern ab und bringt die von den Aufgabenträgern gewünschten Anschlüsse in die regelmäßigen Aktualisierungen der Wartezeitregelung ein.

2.6.1.5.3 Tagesaktuelle Sollfahrpläne und Echtzeitdaten

- (1) Das EVU stellt ausschließlich den Aufgabenträgern bzw. von den Aufgabenträgern benannten Stellen Fahrplandaten zur Verfügung, die aus tagesaktuellen Sollfahrplänen und aktuellen Verkehrsdaten einschließlich etwaiger Störungsinformationen / Qualitätsabweichungen (Echtzeitdaten) bestehen. Die Daten umfassen verpflichtend auch etwaigen SEV sowie Busnotverkehr. Die tagesaktuellen Sollfahrpläne (gemäß VDV 454 / Dienst REF-AUS / Verbesserung der mittelfristigen Auskunftqualität) und die aktuellen Verkehrsdaten (gemäß VDV 454 / Dienst AUS / Ist- und Prognosedaten aus dem aktuellem Betriebsablauf) sind vom EVU gemäß den in den VDV-Schriften 453 (jeweils in der aktuellen Version, derzeit V 3.1) und 454 (jeweils in der aktuellen Version, derzeit V 3.1) definierten Formaten und Prozeduren ab Betriebsaufnahme zu liefern.

Dabei sind vom EVU auf Anforderung der Aufgabenträger alle optionalen Felder der vorgenannten VDV-Schnittstellen inhaltlich zu befüllen. Näheres regelt Teil C, Anlage B.20; die dort formulierten Anforderungen sind vom EVU verbindlich einzuhalten. Zur Datenlieferung bindet sich das EVU an die Datendrehscheibe der Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (Ist-Daten-Server – IDS) an. Für die in Westfalen-Lippe fahrenden EVU stellt der IDS des VRR die entsprechende Destination dar. Die Kopplung an den IDS, der Einsatz neuerer VDV-Versionen usw. ist zwischen den Aufgabenträgern und dem EVU abzustimmen.

- (2) Das EVU stellt den Aufgabenträgern Daten für die Anschlusssicherung, die Dynamische Fahrgastinformation sowie den Prozessdatendienst Visualisierung gemäß VDV 453 (Dienste ANS / REF-ANS, DFI / REF-DFI / VIS) zur Verfügung. Auf Anforderung der Aufgabenträger stellt das EVU Daten für den Allgemeinen Nachrichtendienst (AND) zur Verfügung.
- (3) Das EVU schließt sich an die Datensysteme der DB InfraGo AG GB F, soweit Strecken eines anderen EIU befahren werden, auch an diese über eine Datenschnittstelle (Betriebsdatenverteiler/externer Verteiler) zum Bezug von Zuginformationen der vertragsgegenständlichen Leistung (u.a. UIC-Datensatz Telegramm 2102, 2105, 2154, inhaltlich filterlos, d. h. alle Informationen in vollem Umfang) an und verarbeitet die Informationen im EVU-eigenen ITCS. Zuginformationen sind auch für Durchfahrten, auch auf Umleitungsstrecken, zu beziehen. Soweit das EIU die Daten auch über die technischen Spezifikationen für die Interoperabilität der Teilsysteme Telematikanwendung für den Güter- und Personenverkehr (TAF/TAP TSI) zur Verfügung stellt, ist die Anbindung über diese Schnittstelle vorzunehmen, wobei alle angebotenen Meldungen (einschließlich betriebliche Prognose/RI-Prognose/Infokanal Gleiswechsel) aufzunehmen und zu verarbeiten sind. Die Kosten trägt das EVU.
- (4) Details zur Kopplung an den IDS, z.B. netzwerktechnische Voraussetzungen usw. sind zwischen den Aufgabenträgern und dem EVU zeitnah nach Auftragsvergabe abzustimmen. Die Datenübertragung an den IDS erfolgt über das Internet (http durch VPN-Tunnel). Für die Datenübertragung zwischen dem EVU und dem IDS sind die Aufgabenträger und das EVU für ihre Seite jeweils selbst verantwortlich und tragen ihre jeweiligen Kosten.

- (5) Der Pflicht des EVU gemäß den Infrastrukturnutzungsbedingungen (IN) zur Lieferung von Daten zur Betriebslage (Ist- und Prognosedaten aus dem aktuellen Betriebsablauf) bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung an die DB InfraGo AG GB P kommen die Aufgabenträger anstelle des EVU durch die Koppelung des Ist-Daten-Servers des VRR an das Reisendeninformationssystem der Deutschen Bahn AG (RIS/RI-Plattform) auf Basis eines Datenaustauschvertrags für Nordrhein-Westfalen nach. Eine direkte Versorgung von DB InfraGo GB P durch das EVU erfolgt nicht.
- (6) Die Aufgabenträger stellen dem EVU Ist- und Prognosedaten anderer Betreiber, sofern vorhanden, in dem Umfang kostenlos zur Verfügung, wie sie für die überbetriebliche Fahrgastinformation und für die Anschlusssicherung im Bereich der verkehrsgegenständlichen Leistung notwendig sind. Diese Daten dürfen über den aktuellen Betriebstag hinaus nicht gespeichert werden. Eine Auswertung der Daten anderer Betreiber ist nicht zulässig.

Die Lieferung geschieht gemäß den in der VDV-Schrift 453 definierten Formaten und Prozeduren. Die hierzu notwendige Einrichtung und Konfiguration von Anschlussbereichen am IDS erfolgt durch das EVU. Die notwendige linien- und richtungsabhängige Einrichtung und Konfiguration von Anzeigerbereichen am IDS erfolgt durch die Aufgabenträger, wobei das EVU Vorschläge zur Schlüsselung von Fremdverkehren einschließlich ÖPNV (unter der Berücksichtigung von Tageszeiten) ausarbeitet. Das EVU erhält hierzu Zugang zum Webinterface des IDS (via VPN).

- (7) Der Austausch der Daten erfolgt unentgeltlich. Das EVU verpflichtet sich, die ihm gelieferten Daten nicht kommerziell zu verwerten und keine entgeltpflichtigen Dienste auf ihrer Grundlage anzubieten. Eine Weitergabe der Daten an Dritte ist nicht zulässig.
- (8) Die für die Erfüllung der Anforderungen gemäß diesem Vertrag notwendige technische Infrastruktur (z.B. ITCS etc.) muss das EVU auf eigene Kosten einrichten. Dies gilt auch für eine spätere Anforderung von VDV 453/454-Diensten oder optionaler Felder der Dienste oder Versionsupdates der Schnittstelle. Im ITCS müssen, neben den üblichen Funktionen zur Positionserfassung und Prognose, einschließlich Rückfallebene über Daten aus der Infrastruktur, mindestens folgende technische Komponenten und Funktionen realisiert werden:

Eine aus Fahrzeugdaten ermittelte Fahrplanlage einer Zugfahrt muss stetig gegen Zuglaufmeldungen aus dem externen Verteiler des EIU validiert werden, bei Differenzen muss Prognose Handlungsbedarf abgeleitet werden. Das ITCS muss über eine Selektionsfunktion zur Batch-Bearbeitung von n betroffenen Fahrten einschließlich Taktgruppen verfügen. Es muss das schnelle Setzen jeglicher Geschäftsvorfälle (insbesondere manuelle Prognosen/dispositive Fahrzeitänderungen, Fahrt-/Haltausfälle, Zusatzhalte, Verspätungsbegründungen, Qualitätsabweichungen) möglich sein. Die Selektion der betroffenen Fahrten muss mindestens nach Linie (mit Richtung), Zugnummernschema, Halte und Zeit möglich sein. Dies schließt auch das Hinterlegen von Störfallkonzepten im ITCS und Anwenden ebendieser auf eine aktuelle Betriebssituation (insbesondere zum schnellen Einspielen von Haltausfällen / Fahrausfällen, Zusatzhalten mit hinterlegten Fahrzeiten (auch bei Fahrwegänderung/Umleitung), referenzierte Ersatzzüge bei Brechungen (Inselverkehr) unter Angabe der Brechpunkte und Busnotverkehr sowie Verspätungsbegründung, Störungsinformation für die betroffenen Fahrten) ein. Prognosen/Geschäftsvorfälle müssen auf Folgefahrten (Umlauf) vererbt werden, einschließlich Berücksichtigung von Wendezeiten und automatischen Setzens der Verspätungsbegründung „Verspätung aus vorheriger Fahrt“, soweit keine andere Codierung vorgenommen wurde. Ein schnelles Anlegen von Zusatzfahrten/Ersatzfahrten (inkl. Busnotverkehr bei Fahrwegunterbrechungen) muss ebenso vom ITCS unterstützt und vorgenommen werden. Zur Gewährleistung einer hohen Prognosequalität sind insbesondere auch Beschleunigung, Geschwindigkeit, Haltestellenaufenthaltszeit, betriebliche Haltezeiten, Fahrkurven und statistische Prozesse (z.B. Lernen aus vorangegangenen Fahrten für eine verbesserte Prognosequalität – Verwendung finden hierzu nur Fahrzeugdaten –, wobei Verspätungsprognosen nicht abgefahrterer oder pünktlicher Züge rein aufgrund vergangenheitsbezogener statistischer Daten nicht statthaft sind) zu berücksichtigen. Eine Zusammenführung und Umschlüsselung von betrieblichen Fahrweg-/Gleisänderungen/Gleisbezeichnungen in Kundengleise muss erfolgen.

- (9) Die Beauskunftung von Echtzeitdaten und Störungsinformationen an Endkunden über landseitige Kanäle (insbesondere Website, App, soziale Medien, andere Fahrgastinformationskanäle etc.) ist dem EVU bzw. durch das EVU beauftragten oder mit dem EVU in Verbindung stehenden Dritten untersagt.

- (10) Für die Anbindung von einem ITCS (Umsystem) an den IDS ist eine softwaretechnische Integration erforderlich. Hierbei ist eine IDS-produktspezifische Kompatibilitäts- und Plausibilitätsprüfung sowie Problemanalysen zur VDV 453/454-Kommunikation durchzuführen.

Unternehmensspezifische Besonderheiten, der Umgang mit Freiheitsgraden, Mehrdeutigkeiten und Unklarheiten in den Standards erfordern in der Regel zusätzliche Problemanalysen bzw. Abstimmungen.

Diese Leistungen werden durch die Herstellerfirma des Datenservers erbracht und enthalten folgenden Umfang:

- Ankopplung des Umsystems an das IDS-Testsystem
- Technische Einrichtung und Konfiguration im IDS
- Basistest der Kommunikation mit dem Umsystem
- Prüfung der VDV 453/454-Kommunikation und deren Dateninhalte und Problemanalysen zu unternehmensspezifischen Besonderheiten
 - Prozessdatendienste (AUS, DFI, ANS, AND, VIS)
 - Referenzdatendienste (REF-AUS, REF-DFI, REF-ANS)
 - nicht weitergeleitete Fahrten
- Protokolle (Abonnementverfahren)
 - Datenstrukturen (XML)
- Abstimmung mit Betreiber und Hersteller des Umsystems sowie dem VRR
- Umschaltung des Umsystems vom IDS-Testsystem auf IDS-Produktivsystem

Das EVU stimmt sich in Bezug auf die technische Umsetzung mit der Zentralen Koordinierungsstelle im ÖV-Datenverbund beim VRR ab.

- (11) Für die Anbindung an die elektronische Fahrplanauskunft (EFA) des VRR ist ebenfalls eine unternehmensspezifische Kompatibilitäts- und Plausibilitätsprüfung, die softwaretechnische Integration in die EFA sowie Problemanalysen zur VDV 454-Kommunikation und deren Dateninhalte zu berücksichtigen.

Diese Leistungen werden durch die Herstellerfirma der EFA (Mentz) erbracht und enthalten folgenden Umfang:

- Integration des Umsystems in die Fahrplanauskunft
 - Fehleranalysen
 - Testdurchführung
 - Update auf Test- und Produktivsystem der EFA-Komponenten
 - Unterstützung beim Aufbau der Metadaten pro Umsystem
- Technische Einrichtung und Konfiguration der EFA-Schnittstellen
- Basistest der Kommunikation mit den Umsystemdaten vom und zum IDS
- Abstimmung mit Betreiber und Hersteller des Umsystems im oben beschriebenen Umfang
- Umschaltung des Umsystems vom EFA-Testsystem auf EFA-Produktivsystem
- Problemanalysen zur VDV 454

Analysen und Installationen beziehen sich grundsätzlich auf die Kommunikation vom IDS zur EFA als abnehmendes System.

- (12) Das EVU stimmt der Weitergabe der Zug- und Betriebslagedaten über das Tool DB Live Maps der DB Netz AG zu. Die Daten werden vom Auftraggeber für eine zeitnahe Lageeinschätzung im Zusammenhang mit der Beurteilung der Betriebslage und zur Beantwortung von Kundenanfragen genutzt. Hierzu füllt das EVU die Einwilligungserklärung in Teil C, Anlage B.26 aus.

2.6.1.5.4 Ereignismanagementsystem

- (1) Das EVU hat die Pflicht, die Reisenden über vorhersehbare, aber auch zu nicht vorhersehbaren Ereignissen / Störungen / Besonderheiten, die zu Betriebsstörungen/-einschränkungen vom langfristig geltenden bzw. geltenden Sollfahrplan führen bzw. führen können, nach deren Bekanntwerden bzw. Eintritt unverzüglich und vollumfänglich mittels eines Ereignismanagementsystems der Aufgabenträger zu informieren (Ereigniszusatzinformationen). Die Pflicht nach Satz 1 wird ausschließlich über die SPNV-Steuerungszentrale (via „zuginfo.nrw“) wahrgenommen. Das nähere Konzept wird in Teil C, Anlage

B.09 beschrieben. Dem EVU oder vom EVU beauftragten oder mit dem EVU in Verbindung stehenden Dritten ist die Beauskunftung von Endkunden mit Informationen nach Satz 1 über landseitige Kanäle (insbesondere Website, App, soziale Medien, andere Fahrgastinformationskanäle etc.) über ein eigenes System untersagt.

- (2) Zur Erfüllung der Aufgabe nach Absatz 1 sendet das EVU betriebliche Meldungen gemäß Absatz 1 an die SPNV-Steuerungszentrale und verpflichtet sich gleichzeitig, die Informationen aus der SPNV-Steuerungszentrale gemäß Absatz 4 und 5 zu empfangen.
- (3) Das EVU willigt ein, dass
 - a. unbeschadet von LB, Kapitel 2.1.7 Meldungen gemäß Absatz 1 vollumfänglich im Rahmen der SPNV-Steuerungszentrale allen dort vertretenen EVU/EIU zur Verfügung stehen und
 - b. die SPNV-Steuerungszentrale nach außen unmittelbar und vollumfänglich über die verkehrsvertraglichen Verkehre des EVU über diverse Informationsmedien informieren darf.
- (4) Das EVU verpflichtet sich, die Informationen der SPNV-Steuerungszentrale zu abonnieren (z.B. per E-Mail-Push oder XML-Feed), um so die EVU-übergreifend abgestimmten textuellen Ereigniszusatzinformationen (EZI) zu empfangen und diese, soweit für die betreffende Fahrt bzw. den Fahrtverlauf/Umstiegsbeziehungen relevant, über Anzeigen und Ansagen im Fahrzeug durch das Zugbegleitpersonal dem Fahrgast mitzuteilen. Zusätzlich hat das EVU die Möglichkeit, abweichend von Absatz 1 Satz 4 die vorgenannten Informationen textuell unbearbeitet über einen ggf. gefilterten, von den Aufgabenträgern zur Verfügung gestellten RSS- oder XML-Feed auf der eigenen Website darzustellen.

2.6.1.6 Kundendialog / Umgang mit Fundsachen

- (1) Die Kundenansprache muss stets freundlich und geduldig sein.
- (2) Anfragen zu den Themen Tarif- und Fahrplanauskunft (auch Fragen zur aktuellen Betriebslage im Fall von Betriebsstörungen), eingehende Beschwerden sowie sonstige Kundenanfragen müssen korrekt, umfassend und erschöpfend

beantwortet werden, so dass das Informationsbedürfnis des Kunden gestillt wird.

- (3) Die telefonischen, schriftlichen und persönlichen Kontaktmöglichkeiten mit dem EVU sind offensiv bekannt zu machen.

Kundendialog per Telefon

- a. Das EVU richtet eine Kundenhotline ein. Das EVU hat hierbei sicherzustellen, dass diese während der gesamten Betriebszeit zu erreichen ist. Darüber hinaus muss das EVU gewährleisten, dass jeweils eine halbe Stunde vor und nach Ende der Betriebszeit die Kundenhotline besetzt und erreichbar ist. Die Kundenhotline darf für den Kunden keine über 9 ct/min bzw. 20 ct/Anruf (aus dem deutschen Festnetz, Mobilfunk ggf. abweichend) hinausgehenden Kosten verursachen. Kooperationen mit bestehenden Hotlines sind zulässig. Die Erreichbarkeit der Hotline muss so gewährleistet sein, dass der Anrufer auch ohne eine Zustimmung zur Aufzeichnung ein Gespräch führen kann. Ein Gespräch nur unter Zwangszustimmung zur Aufnahme führen zu können ist unzulässig. Einem Anrufer ist ausdrücklich vor Gesprächsbeginn zu gewähren einer Aufzeichnung zuzustimmen oder zu widersprechen und in beiden Fällen hat ein Gespräch zustande zu kommen.
- b. Das EVU gewährleistet, dass die Mitarbeiter der Kundenhotline umfassend in allen Belangen der Fahrplan- und Tarifinformation sowie zur Entgegennahme von Beschwerden und sonstigen Kundenbelangen, wie z.B. Fahrzeugausstattungen oder Bahnsteighöhen umfassend geschult sind.
- c. Darüber hinaus muss das EVU in allen seinen Informationsprodukten und -medien die Hotline-Nummer „Die Schlaue Nummer für Bus und Bahn in NRW“ oder eine andere landesweite Hotline für Fahrplan- und Tarifauskünfte mit jeweils aktueller Telefonnummer kommunizieren. Entsprechende Angaben werden dem EVU nach Bezuschlagung der Aufgabenträger zur Verfügung gestellt.
- d. Kundeneingaben per Telefon müssen unverzüglich beantwortet werden.

Schriftliche Kundendialoge

- a. Schriftliche Kundeneingaben (Brief, E-Mail) sind nach Maßgabe der nachfolgenden Antwort- und Reaktionszeiten zu beantworten:

- Antwort auf Kundeneingabe per Briefpost ohne Verzögerungshinweis nach maximal zehn Arbeitstagen;
 - Antwort auf Kundeneingaben per E-Mail ohne Verzögerungshinweis nach maximal drei Arbeitstagen;
 - Bei voraussichtlicher Beantwortungszeit über den soeben genannten Arbeitstagen ist dem Kunden ein Verzögerungshinweis mit Angabe der Frist, in der geantwortet werden wird, in allgemeinverständlicher Art und Weise und bezogen auf das Anliegen zuzusenden.
- b. Anfragen und Beschwerden, die von Ministerien, Schlichtungsstellen, politischen Mandatsträgern, Medienvertretern und Institutionen oder Fahrgastverbänden beim EVU eingehen, sind dem/den betroffenen Aufgabenträger/n unverzüglich nach ihrem Eingang in Kopie zu übermitteln. Die Beantwortung ist auf Wunsch des jeweiligen Aufgabenträgers mit diesem abzustimmen. Diese Verpflichtung gilt vorbehaltlich und nach Maßgabe der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

Persönlicher Kundendialog

Das EVU baut ein Kundeninformations- und Beschwerdemanagementsystem auf, mit dem es die schnelle und umfassende Beantwortung aller Kundenanfragen und -eingaben sicherstellt. Hierzu gehört auch die Fundsachenverwaltung. Das System muss mit dem Betriebsstart implementiert sein und damit den Kunden rechtzeitig zur Verfügung stehen.

Kundenanlaufstelle

Das EVU hat im Los 2 eine Kundenanlaufstelle in Arnsberg vorzuhalten. Der NWL empfiehlt, dass das EVU eine Kooperation mit einer bereits bestehenden Kundenanlaufstelle (vgl. 2.5.2.2. aus der Vertriebsbeauftragung des NWL) eingeht. Die Kundenanlaufstelle muss sich im Bahnhofsgebäude oder im unmittelbaren Bahnhofsumfeld des Bahnhofes befinden. Im Los 1 sind die geforderten Serviceleistungen einer Kundenanlaufstelle an einem frei wählbaren Bahnhof im Gebiet von Los 1 sicherzustellen. Wir empfehlen analog zu Los 2 mit einer bereits bestehenden Kundenanlaufstelle eine Kooperation einzugehen.

Eine **Erkennbarkeit** der Kundenanlaufstelle des EVU für die Kunden/ Kundinnen ist sicherzustellen. Die Kundenanlaufstelle muss montags bis freitags (außer feiertags) und mindestens 40 Stunden pro Woche für Publikumsverkehr

geöffnet sein. Eine Information über die Öffnungszeiten ist für die Kunden/ Kundinnen gut sichtbar im Türbereich der Kundenanlaufstelle anzubringen.

Die Kundenanlaufstelle muss mit geeignetem Personal jeweils mindestens die im Folgenden genannten Anforderungen erfüllen:

- Abwicklung und Bearbeitung von EBE-Fällen,
- Ansprechpartner für Themen rund um die Fahrgastrechte (z.B. Mobilitätsgarantie),
- Aufnahme und Ausgabe von Fundsachen,
- Grundkenntnisse hinsichtlich Fahrplan, Tarif und Vertrieb.

Optionale Verlängerung in Los 2 mit Betriebsstufe 2

Beschwerdemanagement im Bereich des NVV

Für den Fall, dass im Rahmen des Loses 2 Leistungen auf der Strecke Warburg <> Hofgeismar <> Kassel-Wilhelmshöhe angeboten werden, gelten für die Relationen auf diesem Streckenabschnitt die folgenden Regelungen:

(1) Das EVU nutzt ein vom NVV eingerichtetes, zentrales, internetbasiertes Qualitäts-Management-System (QMS) für den Verbundraum des NVV. Das QMS trägt den Titel „NVV 5-Minuten Garantie“. Sämtliche beim EVU eingehenden Kundenbeschwerden sind vom EVU in dieses System einzugeben. Das EVU ist zur Mitwirkung an diesem System verpflichtet. Bei telefonischen und mündlichen Beschwerden sind Name und Anschrift des Beschwerdeführers zu erfragen, wenn dieser eine Stellungnahme wünscht. Dies gilt auch bei Beschwerden, die gegenüber dem Fahrpersonal erhoben werden. Beschwerden, die beim EVU eingehen, sind von diesem innerhalb von 3 Tagen in das QMS einzugeben.

(2) Für die Beschwerdeeingabe in das QMS hat das EVU folgende Möglichkeiten:

- a. Eingabe der Beschwerden per Internetformular direkt in das System,
- b. schriftliche Weitergabe (vorzugsweise per E-Mail) von Beschwerden an das Beschwerde-Backoffice (die Kontaktdaten werden dem EVU vom NVV zur Verfügung gestellt).

Das EVU hat die technischen Voraussetzungen für den Empfang und das Senden von E-Mails und für die Nutzung der QMS-Internetseite zu schaffen.

- (3) Soweit ein Kunde finanzielle Ansprüche aus der 5-Minuten-Garantie geltend macht oder eine Antwort auf seine Beschwerde erwartet, hat das EVU vor Eingabe der personenbezogenen Kundendaten in das QMS bzw. der fernschriftlichen Weitergabe umfangreicher Beschwerden eine Einwilligungserklärung des jeweiligen Kunden einzuholen, soweit dies datenschutzrechtlich geboten ist. Erteilt der Kunde eine datenschutzrechtlich gebotene Einwilligung in die Weiterleitung seiner Daten an den NVV nicht, ist die Beschwerde anonymisiert weiterzuleiten bzw. einzugeben.

Hinweis: Bei Eingabe der Beschwerde in das QMS-System wird die Einwilligung zu den Datenschutzbestimmungen des NVV automatisch abgefragt. Gibt der Kunde keine Zustimmung, so erfolgt keine Erstattung und keine schriftliche Stellungnahme.

- (4) Beschwerden, die das EVU betreffen, werden ihm über das System zugestellt und sind von ihm innerhalb einer Frist von 7 Tagen gegenüber dem NVV zu beantworten. Das EVU hat dem NVV hierzu vor Betriebsaufnahme eine zentrale E-Mail-Adresse mitzuteilen. Der Versand der Beschwerdeantworten an den Beschwerdeführer obliegt dem NVV.
- (5) Das EVU hat alle Beschwerden, auch jene ohne Wunsch nach einer Stellungnahme, auf ihre sachliche Richtigkeit zu überprüfen und den NVV unverzüglich auf unkorrekte Angaben insbesondere bei fahrtbezogenen Beschwerden (z.B. Ausfällen und Verspätungen) hinzuweisen.
- (6) Das EVU verpflichtet sich, die Mitarbeiter, die im QMS arbeiten, dem NVV zu benennen. Diese werden durch den NVV einmal jährlich vier Stunden im System geschult. Die Mitarbeiter sind vom EVU auf dessen Kosten freizustellen. Sofern die Schulung in den Räumen des EVU stattfindet, stellt das EVU den entsprechenden Raum unentgeltlich zur Verfügung und trägt die Kosten für eine eventuelle Verpflegung. Weitere Kosten entstehen dem EVU nicht.

Hinweis: Kunden mit NVV-Tickets können gegenüber dem NVV finanzielle Ansprüche aus der 5-Minuten-Garantie geltend machen. Dem EVU obliegt zwar die Eingabe von Beschwerden, die finanziellen Ansprüche werden jedoch durch den NVV geprüft, entschieden und aus eigenen Mitteln des NVV abgegolten. Das EVU ist im

Rahmen der 5-Minuten-Garantie nicht zu finanziellen Leistungen gegenüber den Kunden verpflichtet.

2.6.1.7 Internetauftritt

Wie zu Beginn dieses Kapitels unter 2.6 beschrieben, zieht der NWL in Erwägung, auf der Basis einer entsprechenden Kommunikationsstrategie zukünftig das Marketing und die werbliche Kundenkommunikation neu auszurichten. Hierzu gehört auch ein entsprechender Internetauftritt. In diesem wird dann auch auf das vertragsgegenständliche Linienangebot verwiesen.

Das EVU kann darüber hinaus einen eigenen - inhaltlich im Einvernehmen mit den Aufgabenträgern abgestimmten - Internetauftritt gestalten, wobei dann die Bedingungen im Kapitel 2.6.4. gelten.

Im Rahmen des Internetauftrittes des EVU ist dann deutlich auf das Leistungsangebot der vertragsgegenständlichen Linien hinzuweisen. Die Fahrplan- und Tarifinformationen sowie auf Wunsch der Aufgabenträger ggf. auch werbliche Hinweise auf Tarifangebote sind dann in den Internetauftritt zu integrieren. Die elektronische Fahrplanauskunft der Aufgabenträger ist über Schnittstellen einzubinden.. Für vom Regelfahrplan abweichende Betriebsabläufe (Störungen; Baustellen etc.) darf keine eigene EVU-seitige Information erfolgen, sondern diese muss zwingend aus der Plattform „zuginfo.nrw“ über eine bereitgestellte XML-Schnittstelle eingebunden werden. Es ist die Option einer englischen Sprachversion für Basisinformationen zu integrieren. Ein Downloadbereich unter anderem für Fahrplan- und Tarifinformationen muss ebenfalls vorhanden sein. Eine Verlinkung zum Internetauftritt der Aufgabenträger und der jeweiligen Tarif- bzw. Verkehrsgemeinschaften ist herzustellen.

Die Aufgabenträger erhalten vom EVU die Möglichkeit, die Vertriebs- und Informationskanäle, mit denen das EVU seine Fahrplan-, Tarif- und sonstigen Informationen seinen Kunden mitteilt (z.B. Auslage- und Aushangmöglichkeiten in Kundenanlaufstellen und Fahrzeugen), ebenso zu nutzen.

Der Internetauftritt ist in Anlehnung an den aktuellen BITV-Standard (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung) einzurichten.

2.6.1.8 Fahrgastinformation in und an Fahrzeugen

- (1) Das EVU ist verpflichtet, die Reisenden mit qualitativ hochwertigen und quantitativ ausreichenden Fahrgastinformationen im Fahrzeug zu versorgen. Voraussetzung hierfür ist das technisch einwandfreie Funktionieren sämtlicher Fahrzeugeinrichtungen für die Fahrgastinformation (Fahrzielanzeiger innen/außen, Lautsprecher und Fahrgastinformationssystem) sowie das Anbringen von jeweils aktuellen Liniennetzplänen und Tarifinformationen durch das EVU.

- (2) Das EVU hat hinsichtlich der Fahrtzielanzeiger sowohl die Liniennummer als auch das Ziel des Zuges an den im bzw. am Fahrzeug dafür vorgesehenen Stellen deutlich erkennbar anzugeben.

Das EVU hat hinsichtlich der Lautsprecherdurchsagen den Fahrgästen den Namen der nächsten Haltestelle, die Ausstiegsseite und ausschließlich an Knotenpunkten Anschlussverbindungen rechtzeitig auf allen Linien anzusagen. Hierbei ist darauf zu achten, dass nur verkehrlich sinnvolle Anschlüsse durchgegeben werden, d.h. Folgezüge der eigenen oder einer anderen Linie, entgegenkommende Züge oder verkehrlich nicht sinnvolle Züge unterdrückt werden. Die Lautsprecherdurchsagen müssen klar und deutlich im gesamten Fahrzeug verstanden werden können.

- (3) Darüber hinaus ist die Fahrgastinformation im Falle von Störungen gemäß den Vorgaben „Fahrgastinformation im Fahrzeug im Störfall“ gemäß Kapitel 2.1.6.3 durchzuführen.
- (4) Das EVU hat stets den aktuell gültigen Liniennetzplan in sauberem Zustand und an einer für die Reisenden deutlich lesbaren Stelle im Fahrzeug anzubringen. Es ist in allen Fahrzeugen als Liniennetzplan mindestens der „NRW-Regionalverkehrsplan“ anzubringen.
- (5) Das Fahrgastinformationssystem muss hinsichtlich seiner Funktion und seines Informationsgehaltes stets fehlerfrei sein. Den Reisenden sind Informationen zu eventuellen Anschlussbeziehungen zu geben. Auf die hiermit im Zusammenhang stehenden Aussagen im Kapitel 2.1.7 (10) wird verwiesen.
- (6) Informationsmaterialien müssen auf Wunsch der Aufgabenträger durch die Kundenbetreuer direkt an die Fahrgäste verteilt werden.

2.6.1.9 Werbung in und am Fahrzeug

Die Vermietung von Werbeflächen außen an den Fahrzeugen und im Fahrzeuginnenraum sowie die Werbekonzepte bedürfen der Zustimmung der Aufgabenträger. Die Werbung darf nicht auf verglasten Flächen aufgebracht werden (Fenster, Türen). Werbung, die bestimmte Ereignisse/Veranstaltungen bewirbt, muss nach Ende der Veranstaltung/des Ereignisses unverzüglich entfernt werden. Wenn Promotion Aktionen von Dritten durch den Aufgabenträger genehmigt werden, muss das EVU diese gestatten. Das EVU hat hierbei Sorge zu tragen, den beauftragten Dienstleistern Zugang zu den Fahrzeugen zu gewähren und etwaige Marketingmaßnahmen (z.B. Beklebung und auch deren Entfernung) in den betrieblichen Ablauf zu integrieren.

Werbeflächen für Werbeaktionen der Aufgabenträger sind unter Berücksichtigung der oben genannten Vorgaben vom EVU kostenlos zur Verfügung zu stellen.

2.6.1.10 Infotainment in den Fahrzeugen

Ggf. vorhandene Flachbildschirme des FIS der Fahrzeuge können durch das EVU zur Wiedergabe von Infotainment (z.B. Nachrichten, Filme) genutzt werden, sofern sie hierfür technisch geeignet sind und die Angaben zum Linienverlauf, dem nächsten Halt und den dortigen Anschlüssen jederzeit sichtbar bleiben. Die Abstimmung der Inhalte, Anzeigezeitpunkte und Anzeigedauer erfolgt zwischen EVU und Aufgabenträgern. Die Inhalte dienen primär der zusätzlichen Fahrgastinformation zu Baustellen etc. und sind von den Aufgabenträgern final freizugeben. Die Aufgabenträger sind berechtigt, dem EVU fertig aufbereitete Infotainmentinhalte zuzuliefern, welche das EVU an die Fahrzeuge zu übermitteln hat.

2.6.2 Marketingbudget

Die Maßnahmen im Marketing bzw. in der werblichen Kommunikation werden im Raum des jeweiligen Aufgabenträgers in enger Kooperation mit den Aufgabenträgern durch das jeweilige EVU operativ umgesetzt. Für den Raum des NWL hat das EVU pro Jahr für die hierunter fallenden Maßnahmen je Los ein jährliches Budget von 200.000 € einzukalkulieren und vorzuhalten. Entsprechende Eintragungen sind in der Anlage B.10 Kalkulationsschema bereits vorgenommen. Der VRR führt SPNV und ÖPNV-Marketing durch. Das EVU wird im Fall der Beauftragung der Betriebsstufe 2

des Loses 2 für das Los 2 ein jährliches Marketingbudget von 25.000 € für den Raum des NVV vorsehen.

Ergänzend dazu ist für das Einführungsmarketing einmalig je Los ein Budget in Höhe von 80.000 € einzukalkulieren. Das EVU wird im Fall der Beauftragung der Betriebsstufe 2 des Loses 2 für das Los 2 einmalig für das Einführungsmarketing ein Budget von 25.000 € für den Raum des NVV vorsehen. Eine Anrechnung hierfür etwa anfallender Personalkosten des EVU auf die soeben genannten Beträge erfolgt nicht. Die Bereitstellung der Budgets erfolgt erstmalig für das Jahr der jeweiligen Betriebsaufnahme. Die vorgenannten Budgets werden jährlich um 3% erhöht (Zinseszinsrechnung). Eine Überschreitung der Budgetplanung ist nur mit Zustimmung der Aufgabenträger zulässig. Gelder, die in einem Kalenderjahr nicht verausgabt werden, sind in das Folgejahr zu übertragen oder auf Verlangen der Aufgabenträger an diese im Jahr der Nichtverausgabung im Rahmen der Jahresabrechnung zurückzuzahlen. Die Marketingmittel, die bis zum Ende der Betriebslaufzeit nicht ausgegeben worden sind, fallen an die Aufgabenträger im Rahmen der Jahresabrechnung zurück.

Die Maßnahmen des Einführungsmarketings sind für einen Zeitraum von insgesamt 15 Monaten - ab 3 Monaten vor Betriebsbeginn - vorgesehen. Die entsprechenden Maßnahmen sowie die budgetäre Verwendung ist den Aufgabenträgern spätestens sechs Monate vor Betriebsbeginn in einem Einführungsmarketingplan aufzuzeigen bzw. vorzuschlagen.

Das EVU hat jährlich bis zum 01. November jeden Jahres einen Marketingplan für die Verwendung der von ihm für das Marketing zur Verfügung gestellten Mittel gemäß Abs. (1) für das Folgejahr aufzustellen und mit den Aufgabenträgern einvernehmlich abzustimmen. Kommt ein Einvernehmen nicht zustande, entscheiden die Auftraggeber über die Verwendung der Mittel und die Gestaltung der Marketingprodukte.

Die Budgetplanung muss die einzelnen geplanten Maßnahmen für das Marketing enthalten. Auf Wunsch ist den Aufgabenträgern ein Soll-/Ist-Vergleich über die bereits umgesetzten Punkte unterjährig zur Verfügung zu stellen. Die durchgeführten Maßnahmen sind mit Kostennachweis zu dokumentieren und auf Verlangen den Aufgabenträgern unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

2.6.3 Unternehmensmarketing

Dem EVU ist es freigestellt, zusätzlich auch ein Unternehmensmarketing aufzubauen. Soweit dieses Marketing die vertragsgegenständlichen Linien berührt, ist ein solches Marketing vor seiner Umsetzung mit den Aufgabenträgern hinsichtlich der Corporate Identity und des Ablaufs abzustimmen. Die Kosten für ein unternehmensspezifisches Marketing sind vom EVU selbst zu tragen.

2.6.4 Leistungsveränderung Marketing und Kommunikation

Sofern die Aufgabenträger gemäß Kapitel 2.1.3. (8) Leistungsveränderungen umsetzen, errechnet sich die veränderte Zuwendung der Aufgabenträger entsprechend Kapitel 2.1.3 Abs. (8) Satz 3 ff., wobei der Nachweis der durch die Änderung verursachten erforderlichen Kosten des EVU abweichend von der Vorgabe des Satzes 6 in Kapitel 2.1.3 Abs. (8) auch durch sonstige geeignete und nachvollziehbare Nachweise des EVU erbracht werden kann. Soweit seitens der Aufgabenträger Zweifel im Hinblick auf die Nachweisführung bestehen, kommen auf Verlangen der Aufgabenträger die Regelung des Kapitels 2.1.3 Abs. (8) Satz 4 ff. uneingeschränkt zur Anwendung.

2.6.5 Liefernachweise

- (1) Alle Kundenanfragen und -eingaben gemäß Kapitel 2.6.1.6 müssen systematisch erfasst und ausgewertet werden (siehe Teil C, Anlage B.7). Auf Anforderung der Aufgabenträger stellt das EVU die Kundeneingaben und seine Antworten diesen im Einzelnen zur Verfügung. Darüber hinaus werden ihnen monatliche Zusammenstellungen der Kundeneingaben zur Verfügung gestellt (siehe Teil C, Anlage B.7). Bei Kundeneingaben werden evtl. aufgezeigte Mängel beseitigt bzw. deren Beseitigung veranlasst. Bei grundlegenden Problemen können die Aufgabenträger das EVU auffordern, die Vorgehensweise zur Lösung der Probleme innerhalb von zehn Arbeitstagen bei den Aufgabenträgern einzureichen. Außerdem sind anschließend ohne Aufforderung Informationen an die Aufgabenträger über die Realisierungsschritte zu geben. Die Aufgabenträger behalten sich vor, Kundeneingaben selbst zu beantworten.
- (2) Bei Abweichungen von den Mindestöffnungszeiten der Kundenanlaufstelle gemäß Kapitel 2.6.1.6 sind die Aufgabenträger im Rahmen der monatlichen Liefernachweise zu unterrichten.

- (3) Die Einspielung der Ist- und Soll-Daten in die elektronischen Medien gemäß Kapitel 2.6.1.5 hat das EVU zu beobachten und bei Nichtaufnahme seiner Daten dieses unverzüglich als Ad-hoc-Meldung an die Aufgabenträger zu melden.
- (4) Das EVU liefert monatlich bis zum 15. Kalendertag des Folgemonats den Aufgabenträgern eine Übersicht über die geplanten bzw. bereits verausgabten Marketingmittel aus dem Marketingplan gemäß Kapitel 2.6.2 und stellt Rechnungsnachweise auf Anfrage jederzeit, spätestens aber unaufgefordert zur jährlichen Endabrechnung des Marketings zur Verfügung. Fällt der 15. Kalendertag auf einen Samstag, Sonntag oder Ferientag (NRW), ist der Liefersnachweis am nächstfolgenden Werktag zu liefern.

2.6.6 Vertragsstrafen

Die Aufgabenträger können bei schuldhafter fortdauernder Verletzung einzelner in Kapitel 2.6.1.5 normierter Pflichten eine Vertragsstrafe für jede Pflichtverletzung in angemessener Höhe aussprechen. Die Höhe legen die Aufgabenträger nach Bewertung der Art und Schwere der Pflichtverletzung im Einzelfall fest. Vor Aussprache einer Vertragsstrafe werden die Aufgabenträger dem EVU acht Werktage Gelegenheit zur Äußerung und, soweit es sich nicht um Fristversäumnisse handelt, eine angemessene Zeit zur Herstellung des pflichtgemäßen Zustands gewähren. Vertragsstrafen werden für jeden Tag der Pflichtverletzung ausgesprochen. Soweit Vertragsstrafen aufgrund Verletzung der Pflichten aus Kapitel 2.6.1.5.3 Abs. 1 ausgesprochen werden, finden für den betreffenden Tag keine Abzüge für Schlechtleistung gemäß Teil C, Anlage B.08 Kapitel 3.5 (Fahrgastinformation mit elektronischen Medien) statt.

2.7 Erhebungen

2.7.1 Fahrgastzählungen und -befragungen

- (1) Auf Wunsch der Aufgabenträger hat das EVU während des Betriebszeitraums Erhebungen (Zählungen, Befragungen oder auch kombinierte Fahrgastzählungen und -befragungen) insbesondere zur Erhebung von verkehrsplanerischen und/oder verkehrswirtschaftlichen Daten durchzuführen bzw. durch qualifizierte Gutachter durchführen zu lassen. Die Aufgabenträger definieren die Anforderungen an diese Erhebungen.

- (2) Die dadurch oder von Dritten erlangten Daten über Verkehrserhebungen (einschließlich zugscharfer Rohdaten) sind den Aufgabenträgern und unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.
- (3) Zur Finanzierung der Erhebungen im Gebiet des NWL plant das EVU je Los jährlich einen Betrag 25.000 € ein. Eine entsprechende Eintragung ist in der Anlage B.10 Kalkulationsschema bereits vorgenommen. Wird das Budget nicht ausgeschöpft, ist es in das Folgejahr zu übertragen oder auf Anforderung der Aufgabenträger im Rahmen der Jahresabrechnung zurückzuerstatten. Verwaltungsaufwand des EVU wird in keinem Fall aus dem Budget finanziert. Reicht in einem Jahr das Budget für das Erhebungsprojekt nicht aus, übernehmen die Aufgabenträger die Mehrkosten und sind im Rahmen der Jahresabrechnung zu berücksichtigen.
- (4) Zur Ermittlung der Fahrgastzufriedenheit im Rahmen der Qualitätssicherung und Fahrgastbindung führen die Aufgabenträger dreimal jährlich ein sog. Fahrgastmonitoring durch. Hierfür wird eine stichprobenartige Vor-Ort-Befragung der Fahrgäste mittels eines Fragebogens zur Fahrgastzufriedenheitsmessung im Zug mit repräsentativer Schichtung (Tages-, Wochen- und Jahreszeiten) je Linie durchgeführt. Die Finanzierung, außer dem VRR-Anteil (siehe 2.7.2), erfolgt inhaltlich analog (3), allerdings finanziell abweichend mit einem Betrag von 15.000 € für Los 1 und 60.000 € für Los 2.

2.7.2 Fahrgastzählungen und Erhebungen, Fahrgastzufriedenheit im Gebiet des VRR

Für die im Rahmen des Fahrgastmonitorings im Gebiet der Aufgabenträger durchzuführenden Maßnahmen stellt das EVU den im Verbundkooperationsvertrag des VRR (Anlage B.18) genannten Betrag zur Verfügung, wovon auch die o.g. Maßnahmen (Fahrgastmonitoring) finanziert werden. Dieser Betrag muss in der Anlage B.10 unter Pos. 1.4.1 mitberücksichtigt werden.

2.7.3 Automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS)

- (1) Die Ermittlung der Fahrgastzahlen und der Verkehrsleistung als Datengrundlage für Planungszwecke erfolgt über eine kontinuierliche Zählung der Fahrgäste über Automatische Fahrgastzählsysteme (AFZS) in den Fahrzeugen, so-

- weit alle Fahrzeuge hierzu vollständig mit Automatischen Fahrgastzählsystemen ausgestattet sind, so dass sämtliche Ein- und Aussteiger beim Halt an den Bahnhöfen erfasst werden. Der Umfang der Ausstattung der Fahrzeuge mit AFZS ergibt sich aus Anlage B.03 (Fahrzeuglastenheft).
- (2) Das EVU prüft und bereitet die Rohdaten auf und übergibt die Rohdaten und die validierten/aufbereiteten Daten gemäß den Vorgaben in Teil C, Anlage B.21 wöchentlich bis Mittwoch der Folgeweche an die Aufgabenträger. Fällt ein Feiertag (NRW) auf den Montag, Dienstag und oder Mittwoch der Folgeweche, ist der Liefernachweis am nächst folgenden Werktag einzureichen. Für eine verspätete Datenlieferung, soweit diese vom EVU zu vertreten ist, wird vom EVU je angefangenem Tag Fristüberschreitung eine Vertragsstrafe in Höhe von 300 € erhoben. Zusätzlich zu den aufbereiteten Daten übergibt das EVU die Rohdaten an die Aufgabenträger.
 - (3) Beträgt die Anzahl der verwertbaren Fahrten weniger als 75 % aller planmäßigen durchgeführten Fahrten eines Monats wird je fehlendem vollen Prozentpunkt eine Zuschussminderung von 400 € (begrenzt auf 150.000 € pro Kalenderjahr) erhoben.
 - (4) Das EVU hat das AFZS gem. VDV-Richtlinie 457 in der zum Zeitpunkt der Vergabe gültigen Version (derzeit 2.3) zu zertifizieren.
 - (5) Das EVU liefert Daten der Echtzeit-Fahrgastbesetzung (Belegung für Zwecke der Auslastungsprognose in der Fahrgastinformation), empfangen aus Daten vom Fahrzeug, gemäß der VDV-Schriften 435-x unverzüglich an einen Prognoseautomaten der Aufgabenträger. Als Übertragungsprotokoll kommt MQTT und als Serialisierungsformat JSON oder XML zum Einsatz. Die weiteren Details und genauen Datenstrukturen sind mit den Aufgabenträgern abzustimmen.
 - (6) Das EVU überprüft regelmäßig das AFZ-Sendeverhalten der Fahrzeuge auf Unregelmäßigkeiten (insbesondere Datenlücken, Sensorfehler) auf Basis der erwarteten Haltereignisse je Fahrzeug und stellt monatliche Auswertungen je Fahrzeug aggregiert auf Tagesbasis den Aufgabenträgern zur Verfügung. Die Auswertungen geben auch Auskunft über den Anteil der im Rahmen der Weiterverarbeitung im Hintergrundsystem verworfenen Datensätze (Güteprüfung durchgefallen etc.).
 - (7) Das EVU hat erstmals innerhalb der ersten 10 Monate nach Betriebsaufnahme sowie darauffolgend alle 5 Jahre Vergleichszählungen zur Testierung der Messgenauigkeit gemäß VDV 457 in der aktuellen Version durchzuführen, wobei jeweils eine Quote

von 20 % der Fahrzeuge abzudecken ist. Die Vergleichszählungen müssen Fahrten mit schwacher Besetzung, mittlerer Besetzung und sehr starker Besetzung (Pulkbildung beim Ein-/Ausstieg) sowie verschiedene Tageslichtzeiten (hell/dunkel) abdecken, wobei jeweils pro Fahrzeug zwei Fahrten zu erheben sind. Die Vergleichszählungen sind gleichmäßig auf die Linien aufzuteilen. Der Genauigkeitsnachweis des Gesamtsystems (durch das EVU aufbereitete Zähldaten) erfolgt in der Summe über alle Linien. Den Aufgabenträgern sind gutachterliche Berichte über die Durchführung und Ergebnisse der jeweiligen Vergleichszählungen vorzulegen, aus der die Nachvollziehbarkeit ausgehend je Fahrt von der jeweiligen Tür-Fahrzeugebene über die Rohdaten und der Nachverarbeitung im Hintergrundsystem des EVU hervorgeht. Fahrzeuge, bei denen eine Abweichung von den Genauigkeitsanforderungen an die Zählsysteme im Fahrzeug festgestellt wurde, müssen nach der Fehlerbehebung erneut einer Vergleichszählung durch das EVU unter vergleichbaren Bedingungen wie bei der ersten Zählung, bei der die Abweichung festgestellt wurde, unterzogen werden.

2.8 Sonstige Anforderungen

- (1) Das EVU regelt mit den Stationsbetreibern die Ausgabe von Taxigutscheinen im Rahmen der Mobilitätsgarantie NRW an den Stationen und zu den Zeiten, an denen die Stationsbetreiber die Ausgabe von Taxigutscheinen anbieten und schließt hierzu etwaige notwendige Vereinbarungen ab. Eine Erstattung der Kosten, die beim Stationsbetreiber anfallen, durch die Aufgabenträger findet nicht statt.
- (2) Das EVU ist verpflichtet, eine hohe Qualität des Fahrgastbetriebes sicherzustellen. Die schnellstmögliche Beseitigung von auftretenden Qualitätsmängeln muss Ziel des Verkehrsunternehmens sein; entsprechende Maßnahmen sind eigenständig einzuleiten. Dazu ist die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems gemäß DIN EN ISO 9000 ff und DIN EN 13816 notwendig. Eine entsprechende Zertifizierung nach DIN EN ISO 9000 ff ist dem Auftraggeber spätestens ein halbes Jahr nach der Betriebsaufnahme schriftlich nachzuweisen. Das Qualitätsmanagementsystem muss die in der hiesigen Ausschreibung vorgegebenen Qualitätsanforderungen berücksichtigen.
- (3) Das EVU ist über die gesamte Vertragslaufzeit Mitglied der Schlichtungsstelle Nahverkehr der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen. Die Mitgliedschaft

ist den Aufgabenträgern bis spätestens eine Woche vor Betriebsaufnahme nachzuweisen.

- (4) Das EVU informiert die Aufgabenträger unverzüglich über sicherheitsrelevante Vorfälle, die den Betriebsablauf stören, gestört haben oder stören werden.
- (5) Das EVU ist verpflichtet, eine gesonderte Vereinbarung zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Reisendeninformation sowie der Verpflichtung zur Durchführung von gemeinschaftlichen Aktivitäten und Maßnahmen (Qualitätssicherungsvereinbarung) mit der DB InfraGo AG, Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR, Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe bis spätestens zwei Monate vor Betriebsaufnahme abzuschließen. Ein Muster der Vereinbarung ist als Teil C, Anlage B.27 beigelegt.
- (6) Das EVU ist verpflichtet, spätestens drei Monate nach Zuschlag einen zentralen bis zum Ende der Vertragslaufzeit einen „Netzmanager“ zu benennen. Der Netzmanager steht für alle Belange auf den vertragsgegenständlichen Linien zur Verfügung und ist als zentraler Ansprechpartner zu allen Belangen des Verkehrsvertrages für die Aufgabenträger zu den üblichen Bürozeiten per Telefon und E-Mail erreichbar. Im Urlaubs- und Krankheitsfall ist ein Vertreter zu benennen. Das genaue Aufgabenportfolio ist zwischen den Aufgabenträgern und dem EVU abzustimmen. Die Aufgabenträger werden dem EVU ebenfalls einen Vertragsbetreuer als zentralen Ansprechpartner bei den Aufgabenträgern benennen.

3 Leistungsentgelt / Grundanspruch

3.1 Ermittlung Grundanspruch

- (1) Die Höhe des Grundanspruchs berechnet sich aus der Summe der Preisbestandteile gemäß dem Angebot des EVU nach Teil C, Anlage B.10, Tabellenblatt „Grundangebot“ für die Regelleistungen:

- 1.1: Preisbestandteil Personalkosten gesamt (gleitend)
- + 1.2: Fahrzeugkosten (fix)
- + 1.3: Energiekosten (gleitend)
- + 1.4: Sonstige Kosten (fix + gleitend)

+ 2.1: Infrastrukturnutzungsentgelte Trasse

+ 2.2: Infrastrukturnutzungsentgelte Station

= **Grundanspruch**

- (2) Der Grundanspruch kann im Besonderen aufgrund
- a. der jährlichen Preisfortschreibung (Kapitel 3.2),
 - b. von Veränderungen des Betriebsprogramms (Kapitel 2.1.3 Abs. 3),
 - c. von kapazitativen Veränderungen (Kapitel 2.1.3 Abs. 4)
 - d. von Ersatzleistungen im Betriebsprogramm (Kapitel 2.1.6),
 - e. von Leistungsveränderungen beim Zugpersonal (Kapitel 2.4.9),
 - f. von Leistungsveränderungen beim Vertrieb (Kapitel 2.5.2.6),
 - g. von Leistungsveränderungen bei Marketing und Kommunikation (Kapitel 2.6.4) oder
 - h. geänderter Infrastrukturnutzungsentgelte (Kapitel 2.3)
- angepasst werden.
- (3) Der angepasste Grundanspruch dient der Abgeltung sämtlicher mit dem Angebot verbundenen Leistungen. Der Grundanspruch umgerechnet auf die ZugKm ist in Teil C, Anlage B.10 Kalkulationsschema, Tabellenblatt „Grundangebot“, Ziffer II deklaratorischer Teil aufgeführt und wird ebenso gemäß den Regelungen dieses Kapitels angepasst.
- (4) Der Grundanspruch wird jeweils im Rahmen der jährlichen Jahresabrechnung endgültig festgestellt.

3.2 Preisfortschreibung

- (1) Die kalkulierten Kosten für Personal, Energie und sonstige Kosten werden anhand folgender Indizes dynamisiert:

Personalkosten Betrieb (Kalkulationsschema Blatt „Grundanspruch“ Position 1.1.1 und 1.1.2 bzw. Blatt „Zu- und Abbestellung“ Pos. 1.4.1 und 2.4.1):

Die Fortschreibung erfolgt auf Basis des Personalkostenindex für den Schienenpersonennahverkehr (PKI SPNV, herausgegeben vom Bundesverband SchienenNahverkehr, <https://www.schienenahverkehr.de/veroeffentlichungen/personalkostenindex-spnv/>) unter Berücksichtigung der B.25 Dokumentation Personalkostenindex SPNV (Dämpfungsfaktor 70 PKI/30 H49).

Das EVU ist verpflichtet, die in Teil C, Anlage B.25, Kapitel 8.2.1 dargestellten Pflichten zu erfüllen und den Aufgabenträgern auf Anforderung die Erfüllung auf geeignete Weise nachzuweisen. Bei – auch teilweisem – Verstoß gegen diese Verpflichtungen sind die Aufgabenträger berechtigt, eine Vertragsstrafe von 500 € je vollendetem Tag der verspäteten Lieferung an die mit der Ermittlung des PKI SPNV beauftragten Gutachter und 250 € je vollendetem Tag des verspäteten Nachweises der Erfüllung an die Aufgabenträger zu erheben, wenn das EVU dies zu vertreten hat, was widerleglich vermutet wird. Sofern durch den Herausgeber des PKI andere oder neue Vorgaben, insbesondere zur sachgerechten Fortschreibung des Indexes, gemacht werden, verpflichtet sich das EVU diese umzusetzen. Hierzu gilt Teil C, Anlage B.25 jeweils in ihrer aktuellen Fassung und wird durch aktualisierte Fassungen ersetzt, sofern nicht explizit anderes vereinbart wird.

Personalkosten für sonstiges Personal (Kalkulationsschema Blatt „Grundanspruch“ Pos. 1.1.3 und Blatt „Zu- und Abbestellung“ Pos. 1.4.2 und 2.4.2):

Index des Statistischen Bundesamtes, 62221-0001 Indizes der Tarifverdienste, WZ08-49 „Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen“ (ehemals H 49).

Energiekosten „Strom“: Die Fortschreibung für den Bereich Strombeschaffungskosten (Positionen im Blatt „Grundangebot“ 1.3.1 bzw. im Blatt „Zu- und Abbestellung“ 1.5.1 und 2.5.1 des Kalkulationsschemas) erfolgt auf Basis des folgenden Index:

Index der Erzeugerpreise gewerblicher Produkte „Börsennotierungen“, veröffentlicht vom Statistischen Bundesamt der Bundesrepublik Deutschland (StBA) in der Datenbank GENESIS-Online (z.Zt. als GP19-Nr. 351115300 (Lfd.-Nr. 626) unter EVAS-Nr. 61241-0003).

Die Fortschreibung der Stromnebenkosten (Positionen im Blatt „Grundangebot“ 1.3.2 bzw. im Blatt „Zu- und Abbestellung“ 1.5.2 und 2.5.2 des Kalkulationsschemas) erfolgt auf Basis des Nebenkostenindex für Bahnstrom gemäß Anlage B.30 Anhang I+II.

Energiekosten Diesel : Die Fortschreibung für den Diesel (Positionen im Blatt „Grundanspruch“ 1.3.3 bzw. im Blatt „Zu- und Abbestellung“ 1.5.3 und 2.5.3 des Kalkulationsschemas erfolgt auf Basis des folgenden Index:

Index des Statistischen Bundesamtes, 61241-0003 Erzeugerpreisindex gewerbliche Produkte, GP19-1920260052 „Dieselkraftstoff, Abgabe an Großverbraucher“.

Sonstige Kosten „gleitend“ (Kalkulationsschema im Blatt „Grundanspruch“ Pos 1.4.2 bzw. im Blatt „Zu- und Abbestellung“ 1.5.1 und 2.5.1): Index des Statistischen Bundesamtes, 61241-0003 „Erzeugerpreisindex gewerblicher Produkte“ GP19-28 Maschinen.

Die Dynamisierung wird wie folgt angewendet: Die Anpassung erfolgt nach Veröffentlichung des jeweils letzten Indexwertes für das Jahr der Leistungserbringung rückwirkend zum 01.01. des Jahres der Leistungserbringung. Ausschlaggebend sind die vom Herausgeber des jeweiligen Indexes veröffentlichten Gesamtjahreswerte.

Für den Zeitraum der Betriebsaufnahme voraussichtlich zum 10.12.2028 bis zum 31.12.2028 gelten die im Kalkulationsschema in Teil C, Anlage B.10 kalkulierten Kosten des EVU.

- (2) Läuft ein Index während der Vertragslaufzeit aus, so wird ab dem Zeitpunkt des Auslaufens der vom Herausgeber empfohlene Nachfolgeindex verwendet. Spricht der Herausgeber keine Empfehlung aus, wird ab dem Zeitpunkt des

- Auslaufens des bisherigen Index der bestehende Index des Statistischen Bundesamtes verwendet, der die entsprechende Kostenentwicklung bei Eisenbahnunternehmen des SPNV am besten widerspiegelt. Wird während der Vertragslaufzeit vom Statistischen Bundesamt ein neuer Index eingeführt, der die Kostenentwicklung bei Eisenbahnunternehmen des SPNV besser widerspiegelt als der bislang geltende Index, was vom EVU nachzuweisen ist, kann der neue Index auf Antrag des EVU sowie Zustimmung der Aufgabenträger für die Berechnung der Kostenanpassung angewendet werden. Akzeptierte Jahresabschlussrechnungen eines Kalenderjahres werden nicht mehr verändert.
- (3) Die Anteile der Personal- und Energiekosten an den Gesamtkosten ergeben sich aus den Angaben des EVU im Kalkulationsschema in Teil C, Anlage B.10. Die Angaben müssen den tatsächlichen Kostenstrukturen des Bieters entsprechen. Werden die in Abs. (1) genannten Indizes mehrmals im Jahr veröffentlicht und erfolgt keine amtliche Feststellung eines Jahreswertes, sind der o. g. Berechnung die Durchschnittswerte des jeweiligen Index für dieses Jahr zugrunde zu legen.
- (4) Preisänderungen durch Anpassung der Trassenpreise sowie der Stationspreise für die fahrplanmäßig erbrachten Fahrten, die unmittelbar der Personenbeförderung nach den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung dienen, sind für das EVU durchlaufende Positionen und führen zu einer Anpassung des Grundanspruches nach Kapitel 3.1. Diesbezügliche Kostenänderungen werden den Aufgabenträgern vom EVU bis zum 31. Januar des Folgejahres für das jeweils letzte Kalenderjahr nachgewiesen und im Rahmen der Endabrechnung verrechnet. Dabei muss das EVU stets nachweisen, dass es alle in den von ihm abgeschlossenen Verträgen über die Inanspruchnahme der für die vertragsgegenständlichen Leistungen notwendigen Infrastruktur enthaltenen Möglichkeiten genutzt hat, um die Infrastruktur auf die günstigste Art und Weise zu nutzen. Ist dies nicht geschehen, schulden die Aufgabenträger nur die Trassen- oder Stationspreise, die angefallen wären, sofern das EVU seinen Pflichten aus dem vorherigen Satz nachgekommen wäre.
- (5) Die Fortschreibungsregularien gelten auch für die in Teil C, Anlage B.10, Tabellenblatt „Zu- und Abbestellung“ ausgewiesenen Mehr- und Minderleistungskostensätze.

4 Befriedigung des finanziellen Anspruchs des EVU

4.1 Einnahmen

- (1) Die Fahrgelder aus den jeweiligen Einnahmenaufteilungen oder Tarifierkennungen werden durch das EVU vereinnahmt und im Rahmen der Jahresabrechnung mit den Aufgabenträgern zuschussmindernd berücksichtigt. Vertriebsprovisionen werden von diesen Ansprüchen der jeweiligen Einnahmenaufteilung des in Höhe der tatsächlich anfallenden Vertriebsprovision abgezogen. Zur Berechnung des tatsächlich von den Aufgabenträgern zu leistenden Zuschusses werden die im jeweiligen Abrechnungsjahr aus den Einnahmenansprüchen realisierten Einnahmen (selbsterzielte Tarifeinnahmen, Ausgleichszahlungen aus den Einnahmenaufteilungsverfahren sowie Provisionserträge), welche aus den um die anrechenbaren Provisionen aus Satz 2 verminderten Ansprüche aus den jeweiligen Einnahmenaufteilungsverfahren des Abrechnungsjahres sowie der Vorjahre resultieren, vom Grundanspruch abgezogen.
- (2) Die aus der Erhebung des erhöhten Beförderungsentgelts resultierenden Einnahmen stehen dem EVU in voller Höhe zu und werden nicht vom Zuwendungsanspruch abgezogen.

4.2 Sonstige Zuschüsse

- (1) Erhält das EVU Zuwendungen oder Zuschüsse (z.B. von den Aufgabenträgern, dem Land Nordrhein-Westfalen oder der Europäischen Union) außerhalb dieses Vertrages im Zusammenhang mit der Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen, ist es verpflichtet, sich daraus ergebende Kapitalkostenersparnisse, Rationalisierungsvorteile, Erlössteigerungen oder sonstige finanzielle Vorteile bei der Berechnung des Zuschussbedarfs für die hiesigen SPNV-Leistungen zuschussbedarfsmindernd anrechnen zu lassen. Teil B Verkehrsvertrag, § 8 gilt entsprechend.
- (2) Das Bestehen oder Nichtbestehen von weiteren, in den Vergabeunterlagen nicht ausdrücklich genannten Zuschüssen und anderen öffentlichen Förderungen hat keine Auswirkung. Insbesondere hat das EVU keinen Anspruch auf höhere Zuwendungen, soweit andere Fördergeber keine Förderungen (mehr) gewähren.

5 Monatliche Abschlagszahlungen

- (1) Zur Berechnung des monatlichen Abschlags wird bis spätestens zum 30. November ein vorläufiger Grundanspruch für das Folgejahr berechnet. Dafür wird die Preisfortschreibung auf den Grundanspruch abweichend von Kapitel 3.2 anhand des Durchschnittswertes der Indizes der Monate Januar bis September des laufenden Kalenderjahres für die Bereiche Personal-, Energie- und sonstige Kosten durchgeführt.
- (2) Während des Kalenderjahres leisten die Aufgabenträger monatlich Abschlagszahlungen auf die Zuwendung. Diese berechnen sich wie folgt:
 1. Es wird bis spätestens zum 30. November ein vorläufiger Grundanspruch einschließlich der finanziellen Auswirkungen von Leistungsveränderungen im jeweiligen Abrechnungsjahr (= Jahreswert) gemäß Kapitel 3.1 für das Folgejahr berechnet. Dieser Jahreswert basiert auf dem statistischen Normjahr gemäß Tabelle 2 in Kapitel 2.1.1 Abs. (1). Die Preisfortschreibung auf den Grundanspruch wird dabei abweichend von Kapitel 3.2 anhand des Durchschnittswertes der Indizes der Monate Januar bis September des laufenden Kalenderjahres für die Bereiche Personal-, Energie- und sonstige Kosten durchgeführt. Diesem vorläufigen Grundanspruch werden jährlich die (fortgeschriebenen) Kosten für das Marketingbudget gemäß Kapitel 2.6.2 sowie die Kosten für die Fahrgastzahlungen gemäß Kapitel 2.7.1 hinzugerechnet.
 2. Es werden die geschätzten Einnahmen für das EVU von den Aufgabenträgern festgelegt.

95 % der Differenz zwischen Position 1 und 2 wird in zwölf monatlichen Teilbeträgen von den Aufgabenträgern ausgeglichen. Die Zahlung erfolgt auf ein von dem EVU zu benennendes Konto zum 20. des Monats. Für die Rechtzeitigkeit der Zahlung und die Berechnung etwaiger Zinsen ist der Tag der Veranlassung der Überweisung maßgeblich.
- (3) Für den Zeitraum ab Betriebsaufnahme bis zum 31.12. nach Betriebsaufnahme erfolgt eine pauschale Zahlung der Aufgabenträger am letzten Werktag

des Jahres. Hierzu wird der sich aus Teil C, Anlage B.10 ergebene Grundanspruch durch 365 geteilt und mit der Anzahl der tatsächlich erbrachten Verkehrstage multipliziert.

- (4) Abzüge, die aus Vertragsstrafen, sonstigen Minderungsansprüchen oder Nichtleistungen resultieren, können jeweils nach dem Ende eines Monats erfasst werden. Die Aufgabenträger sind berechtigt, aufgrund dieser Abzüge eine unterjährige Anpassung des vorläufigen Grundanspruchs und damit des monatlichen Abschlags vorzunehmen.

6 Jahresabrechnung

6.1 Abrechnung

- (1) Die Vertragspartner streben an, die Jahresabrechnung bis zum 31.08. des Folgejahres endgültig abzustimmen. Für die kalenderjährliche Abrechnung wird das Normjahr zugrunde gelegt.
- (2) Das EVU hat bis zum 31.03. des nachfolgenden Kalenderjahres den Aufgabenträgern einen Entwurf zur Jahresabrechnung vorzulegen. Dabei hat es folgende Angaben, die für eine genaue und korrekte Jahresabrechnung notwendig sind, zu machen und diese zu belegen:
- selbst vereinnahmte und auf Grundlage bestehender Einnahmeverteilungsverfahren erhaltene Fahrgeldeinnahmen aus den im Bereich des NWL, des VRR und des NVV anzuwendenden Tarifen,
 - sonstige Zuschüsse gemäß Kapitel 4.2 Sofern hierfür von Dritten noch keine endgültigen Abrechnungen oder Bescheide vorliegen, sind die vom EVU im Jahresabschluss eingebuchten Forderungen zugrunde zu legen und deren Plausibilität zu belegen,
 - Jahresabrechnung der von Dritten erhaltenen Zahlungen für dem EVU zustehende Fahrgeldeinnahmen,
 - Höhe des tatsächlichen Steuersatzes, mit dem das EVU seine Fahrgeldeinnahmen versteuert sowie
 - Aufwendungen des EVU für Mobilitätsgarantie NRW.

Im Rahmen der Jahresmeldungen teilt das EVU auf Verlangen der Aufgabenträger die im Einnahmeverteilungsverfahren angewandte Methodik zur Ermittlung der den einzelnen Verkehrsunternehmen zugebilligten Einnahmen

und die Zahlungszeitpunkte mit. Das EVU teilt den Aufgabenträgern sowohl die Summe der im Einnahmenaufteilungsverfahren berücksichtigten Einnahmen insgesamt und den darauf entfallenden Anteil für alle SPNV-Linien sowie die den SPNV- und ÖPNV-Linien im Einzelnen zugewilligten Einnahmen mit. Darüber hinaus teilt das EVU den Aufgabenträgern die jeweils aktuellen Kennwerte und Daten der für die Anwendung der jeweiligen Methode zur Einnahmenaufteilung eventuell nötigen Parameter (z.B. Verkehrsleistungen, verkaufte Fahrausweise) mit, so dass die jeweilige Aufteilung im Einzelnen nachvollziehbar ist.

- (3) Das EVU legt den Aufgabenträgern bis zum 31.03. des nachfolgenden Kalenderjahres eine Schlussabrechnung über die im Abrechnungsjahr tatsächlich angefallenen Infrastrukturentgelte (Kapitel 2.3) vor. Als Nachweis ist eine Kopie der Rechnung (inkl. des Leistungsnachweises) der Eisenbahninfrastrukturbetreiber gemäß Kapitel 2.3.4 vorzulegen. Die Schlussabrechnung zwischen EVU und Aufgabenträger erfolgt auf Basis des im QUMA-System eingetragenen und abgestimmten Fahrplans (auf Basis der im QUMA-System hinterlegten Kilometrierung) im Abgleich mit den Daten über Ausfälle aus den eingespielten Lieferscheinen. Grundlage für die Erstattung der Infrastrukturentgelte sind die strecken- bzw. haltbezogenen Stückkosten aus dem Preissystem des jeweiligen Infrastrukturbetreibers für die tatsächlich durchgeführten, vertraglich geschuldeten Leistungen im jeweiligen Abrechnungsjahr.
- (4) Nach Vorliegen aller für die Ist-Abrechnung relevanten Zahlen und nach Abstimmung der endgültigen Jahresrechnung wird von den Aufgabenträgern ein Spitzausgleich zwischen dem EVU und den Aufgabenträgern vorgenommen. Sollten abrechnungsrelevante Zahlen erst zu einem späteren Zeitpunkt festliegen (z.B. Auswertungsergebnisse aus Verkehrserhebungen), kann in Abstimmung zwischen dem EVU und den Aufgabenträgern ein vorläufiger Spitzausgleich erfolgen. Für die Durchführung des Spitzausgleichs werden folgende Fristen angestrebt:
- Vorlage aller relevanten bis dahin vorliegenden Daten („Jahresmeldung“) sowie Entwurf der Jahresabrechnung durch die Aufgabenträger bis zum 31.03. des Folgejahres.

- Abstimmung der endgültigen Jahresabrechnung sowie Durchführung des (ggf. vorläufigen) Spitzausgleiches zwischen EVU und den Aufgabenträgern bis zum 30.06. des Folgejahres.
- (5) Erfolgt die Vorlage der Daten durch die Aufgabenträger nicht fristgerecht, verschiebt sich die Durchführung des Spitzausgleiches um den Zeitraum der Verspätung nach hinten. Noch fehlende abrechnungsrelevante Zahlen hat das EVU unverzüglich nach ihrem Eingang an die Aufgabenträger weiterzuleiten. Erfolgt ein vorläufiger Spitzausgleich, ist dieser unverzüglich nach Eingang zu korrigieren.

6.2 Anspruch auf Zuwendung

- (1) Die Höhe des Anspruchs auf Zuwendungen ermittelt sich wie folgt:

Grundanspruch (ggf. fortgeschrieben) gemäß Kapitel 3.1

- Realisierte Einnahmen gemäß Kapitel 4.1 Abs. (1)
- Zuflüsse nach Teil B Verkehrsvertrag, § 8 (Gesetzliche Ausgleichsleistungen)
- Vertragsstrafen nach Kapiteln 2.1.9, 2.3.6, 2.4.11, 2.5.4, 2.6.6 und 7.2, sonstige Minderungsansprüche, Nichtleistungen
- Zuwendungen nach Abs. (4)
- Kosten gemäß Kapitel 2.5.1.3 (Kostenerstattung für Einnahmenaufteilungsverfahren) und Kap. 2.5.1.5
- + Kosten gemäß Kapitel 2.6.2)(Kosten für das einmalige/jährliche Marketing)
- + Kosten gemäß Kapitel 2.7.1 Abs. (3) (Kosten für Fahrgastzählungen)
- + Sonstige Kostenerstattungsansprüche des EVU gemäß dieser Leistungsbeschreibung

= Zuwendungsbetrag

- (2) Auf den so ermittelten Anspruch des EVU werden bereits geleistete Abschlagszahlungen angerechnet. Wenn sich aus der Gegenüberstellung von Ansprüchen und geleisteten Zahlungen ein Anspruch des EVU ergibt, wird dieser von den Aufgabenträgern umgehend erfüllt. Aus der Jahresabrechnung entstehende Überzahlungen der Aufgabenträger sind durch das EVU unverzüglich zu erstatten oder auf Verlangen des betreffenden Aufgabenträgers mit den nachfolgenden Abschlagszahlungen zu verrechnen.

- (3) Sollten sich nach erfolgter Jahresabrechnung Änderungen bei den dem EVU zustehenden Fahrgelderlösen oder bei sonstigen Einnahmen ergeben, werden diese in der nächsten Jahresabrechnung berücksichtigt und periodengerecht ausgewiesen.
- (4) Die zuwendungsrechtlichen Bestimmungen gemäß Teil C, Anlage B.12 sind zu beachten. Sofern während der Vertragslaufzeit eine zur Prüfung der Einhaltung der zuwendungsrechtlichen Bestimmungen berechnigte Instanz (z.B. Landesrechnungshof, Bewilligungsbehörde) einen Verstoß gegen die in Teil C, Anlage B.12 zum Verkehrsvertrag benannten zuwendungsrechtlichen Bestimmungen feststellt, den das EVU zu vertreten hat, und sich dadurch bestandskräftig (ggf. auch zinspflichtig) finanzielle Rückforderungsansprüche gegen die Aufgabenträger ergeben, wird das EVU die Aufgabenträger von den Rückforderungsansprüchen freistellen.

7 Liefernachweise

7.1 Allgemeine Grundsätze

- (1) Die folgenden Liefernachweise hat das EVU neben der Jahresmeldung gemäß Kapitel 6.1 Abs. (2) zu erbringen:
 - **Ad-hoc-Meldungen:** Es sind die in den vorstehenden Kapiteln geforderten Ad-hoc-Meldungen unverzüglich nach Störungseintritt am gleichen Tag auf elektronischem Weg den Aufgabenträgern zur Verfügung zu stellen.
 - **Tagesmeldungen:** Es sind die in den vorstehenden Kapiteln geforderten Nachweise zu Ereignissen des Vortages gemäß Teil C, Anlage B.08, Kapitel 1.1.2 mitzuteilen.
 - **monatliche Liefernachweise:** Diese sind gemäß den Vorgaben in Teil C, Anlage B.08, Kapitel 1.1.1 einzuspielen, sofern nicht Abweichendes geregelt ist.
- (2) Die Aufgabenträger sind berechtigt, insbesondere durch Profitester Stichproben zur Überprüfung der Ordnungsmäßigkeit bzw. Richtigkeit der Liefernachweise durchzuführen. Dem EVU werden festgestellte grobe Mängel unverzüglich mitgeteilt, damit das EVU schnellstmöglich für Abhilfe sorgen kann. Der

Einsatz der Profitester in den Zügen erfolgt gemäß eines von den Aufgabenträgern festgelegten Stichprobenplans (siehe Teil C, Anlage B.08).

- (3) Soweit die mit den monatlichen Liefernachweisen als ordnungsgemäß erbracht dokumentierten Leistungen tatsächlich nicht oder nicht in der dokumentierten Qualität erbracht wurden, sind die Aufgabenträger berechtigt, eine Vertragsstrafe in Höhe des zweifachen Abzugsbetrages für die nicht oder nicht ordnungsgemäß erbrachte Leistung festzusetzen, sofern das EVU nicht nachweist, dass die fehlerhafte Dokumentation nicht von ihm zu vertreten ist. Die Geltendmachung von Ansprüchen wegen Nicht- oder Schlechterfüllung, einschließlich Rückforderungs- und Schadensersatzansprüche, seitens der Aufgabenträger bleibt von der Zahlung einer Vertragsstrafe gemäß Vorstehendem unberührt. Das EVU passt den Liefernachweis nach Aufforderung der Aufgabenträger innerhalb von vierzehn Tagen an. Eine Fristüberschreitung führt zu einer Vertragsstrafe gemäß Kapitel 7.2 Abs. (1).

7.2 Vertragsstrafen

- (1) Kommt das EVU seiner Pflicht zur Vorlage von Liefernachweisen bzw. der Jahresmeldung bzw. seiner Pflicht zur Vorlage der für die Verwendungsnachweise relevanten Unterlagen gemäß Teil C, Anlage B.12 nicht fristgemäß oder nicht vollständig nach, insbesondere, wenn einzelne Angaben zu Qualitätsstandards fehlen, und weist es nicht nach, dass es die Verspätung bzw. die Unvollständigkeit nicht zu vertreten hat, steht den Aufgabenträgern eine Vertragsstrafe zu.

Die Vertragsstrafe beträgt für jeden Liefernachweis und jeden Kalendertag, an dem die Frist überschritten bzw. über einzelne Qualitätsstandards nicht berichtet wird, bei Tagesmeldungen oder monatlichen Liefernachweisen 300,- Euro und bei Ad-hoc-Meldungen 100,- Euro. Darüber hinaus sind die Aufgabenträger in den in Satz 1 genannten Fällen berechtigt, nach schriftlicher Mahnung und nach Ablauf einer von den Aufgabenträgern zur Abhilfe gesetzten angemessenen Frist die nächstfolgenden monatlichen Abschlagszahlungen gemäß Kapitel 5 vorläufig um jeweils 1 % zu kürzen und die Summe dieser Abzugsbeträge bis zur vollständigen Vorlage der Nachweise einzubehalten. Sobald das EVU die Nachweise vollständig nachgereicht hat, werden die einbehaltenen Mittel ausgezahlt.

- (2) Wird die Frist zur Vorlage der monatlichen Liefernachweise für die Qualitätsstandards gemäß Teil C, Anlage B.08 trotz einer einmaligen Mahnung durch die Aufgabenträger um mehr als 2 Monate überschritten, und liegen den Aufgabenträgern die Liefernachweise zu diesem Zeitpunkt nicht oder nicht vollständig (fehlende Qualitätsstandards) vor, steht den Aufgabenträgern eine zusätzliche Vertragsstrafe zu, es sei denn, dass das EVU nachweist, dass es die Fristüberschreitung nicht zu vertreten hat. Die Vertragsstrafe errechnet sich je nicht dokumentiertem Qualitätsstandard. Dabei wird für den jeweiligen Qualitätsstandard der schlechteste monatliche Erfüllungsgrad der vorangegangenen zwölf Monate angesetzt. In den ersten beiden Betriebsjahren 2026 und 2027 wird der in Teil B, Verkehrsvertrag § 5 Abs. 6 festgesetzte Betrag angesetzt.