

Anlage zur Vorabbekanntmachung über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Kraftfahrzeugen im Landkreis Neustadt a.d. Waldnaab bzgl. der Rufbuslinien BAXI

Ergänzende Vorinformation für öffentliche Dienstleistungsaufträge gemäß Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) 1370/2007 im Amtsblatt der Europäischen Union.

1. Vorbemerkung

Als zuständige Behörde beabsichtigt der Landkreis **Neustadt a.d. Waldnaab** mit Wirkung zum **01.01.2022** die Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags für Verkehrsleistungen im Landkreis **Neustadt a.d. Waldnaab**. Von der beabsichtigten Vergabe sind die unter nachstehender Ziffer 2. dargestellten Lose bzw. BAXI-Rufbuslinien betroffen. Aufgrund des erstellten Handlungskonzeptes beläuft sich die zu vergebende Verkehrsleistung nach derzeitigem Stand auf ca. 43 Tsd. Nutzkilometer pro Jahr. Coronabedingt wird jedoch diese Jahresverkehrsleistung im Jahre 2020 nicht erreicht. Für den Zeitraum (Laufzeit) 01.01.2022 – 31.12.2026 wird eine durchschnittliche Verkehrsleistung von ca. 61 Tsd. Nutzkilometer pro Jahr prognostiziert, welche jedoch coronabedingt abweichen kann (d.h. nach unten korrigiert werden müsste). Nähere Einzelheiten zu den Verkehrsdiensten sind in den nachfolgenden Kapiteln dieses Dokuments aufgeführt.

Der beabsichtigte öffentliche Dienstleistungsauftrag umfasst für seine Laufzeit die Versorgung der Allgemeinheit mit öffentlichen Personenverkehrsdiensten im gesamten von ihm abgedeckten Verkehrsgebiet. Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird hierfür auch Regelungen enthalten, wonach das Verkehrsangebot an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse und die jeweils ggf. geltenden Nahverkehrspläne anzupassen ist. Es können sich daher spätere Änderungen sowohl hinsichtlich des Bestands und Verlaufs der Linien als auch hinsichtlich des Fahrplan- und Tarifangebots sowie der Qualitätsstandards und sonstiger Anforderungen ergeben. Es können auch neue Linien hinzukommen oder derzeit bestehende Linien wegfallen, Verknüpfungen der Linien infolge von Umlafoptimierungen und/oder infolge von Anpassungen der Nachfrageentwicklung anders festgelegt, Bedienzeiten und Takte verändert werden etc. Die im Rahmen dieser ergänzenden Vorinformation angegebene Verkehrsmenge kann sich nach Maßgabe der Regelungen des öffentlichen Dienstleistungsauftrags reduzieren oder erweitern.

Gemäß Art. 7 Abs.2 Verordnung (EG) 1370/2007 wurde im Amtsblatt der Europäischen Union eine Vorabinformation veröffentlicht. In dieser Vorinformation ist festgelegt, die beabsichtigte Vergabe in Losen (§ 8a Abs.2 Satz 4 PBefG) durchzuführen. Eigenwirtschaftliche Anträge sind dann zulässig, wenn sie sich auf die gesamte, zu vergebende Verkehrsleistung in einem Los beziehen. Eigenwirtschaftliche Anträge, die sich nur auf Teilbereiche der zu vergebenden Verkehrsleistung beziehen, sind gemäß § 13 Abs.2a Satz 2 PBefG zu versagen. Die Vorinformation definiert ferner die mit dem beabsichtigten Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen an die Linien, an das Beförderungsentgelt, an qualitative Anforderungen und an zu erbringende Standards bei der operativen Betriebsdurchführung (§ 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG).

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können diese Anforderungen auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die durch die Vorinformation verwiesen wird. Die Vorinformation verweist zur Beschreibung der Anforderungen an Linien, Beförderungsentgelte, qualitative Anforderungen und zu erbringende Standards bei der operativen Betriebsdurchführung auf das vorliegende Dokument.

Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG ist ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr spätestens drei Monate nach der Vorabkennzeichnung im Europäischen Amtsblatt bei der Regierung der Oberpfalz (<http://www.regierung.oberpfalz.bayern.de>) als zuständiger Genehmigungsbehörde zu stellen. Mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag sind insbesondere die nachstehend dargestellten Anforderungen an die zu erbringende Verkehrsleistung verbunden:

2. Verkehrlicher Leistungsumfang

Nach derzeitigem Planungsstand wird unter Berücksichtigung der Rahmenvorgaben der Gebietskörperschaft zur Betriebsaufnahme die zu vergebende Leistung ab 01.01.2022 mit einer prognostizierten Jahresfahrplanleistung (Besetzkilometer) von durchschnittlich **ca. 61 Tsd. km** pro Jahr (Lose 1 – 14) befahren werden, welche jedoch coronabedingt abweichen kann (d.h. nach unten korrigiert werden müsste). Die nach derzeitigem Kenntnisstand geplanten Linienverläufe für die einzelnen Lose sind untenstehend dargestellt. Grundlage für den geplanten Linienverlauf und für die Fahrplangestaltung sind die nachfolgenden Anforderungen:

- Die zu vergebende Leistung wird ganzjährig mit wenigen Ausnahmen unverändert durchgeführt.
- Die Ausschreibung umfasst die Vergabe folgender 14 BAXI-Rufbus-Linien auf dem Gebiet des Landkreises Neustadt a.d.Waldnaab mit möglichen Erweiterungen und Anpassungen:
 - Los 1: Georgenberg – Floß
 - Los 2: Vohenstrauß – Neustadt a.d.Waldnaab
 - Los 3: Schönsee - Eslarn – Vohenstrauß
 - Los 4: Moosbach – Vohenstrauß
 - Los 5: Kohlberg – Pirk
 - Los 6: Kohlberg – Etzenricht
 - Los 7: Pegnitz - Kirchentumbach – Eschenbach i.d.OPf.
 - Los 8: Schlammersdorf – Kemnath - Trabit
 - Los 9: Trabit – Pressath
 - Los 10: Windischeschenbach – Altstadt a.d.Waldnaab
 - Los 11: Grafenwöhr – Freihung
 - Los 12: Windischeschenbach – Erbdorf – Falkenberg
 - Los 13: Irchenrieth – Schirmitz
 - Los 14 Luhe-Wildenaub – Schnaittenbach – Wernberg-Köblitz

3. Tarifbestimmungen, Beförderungsentgelte und Beförderungsbestimmungen

Verkehrsunternehmen, welche öffentliche Personenverkehrsleistungen im Landkreis Neustadt a.d. Waldnaab erbringen, wenden den in der Nahverkehrsgemeinschaft NWN-Nordost geltenden Tarif (derzeit den dort aktuell gültigen TON-Tarif) ausschließlich und vollumfänglich an.

Der jeweils aktuell gültige Tarif, die Tarifbestimmungen und die Beförderungsbestimmungen können unter folgendem Link eingesehen werden: <http://www.ton-tarif.de/fahrscheine.html>

4. Anforderungen an das Fahrpersonal

Das Fahrpersonal muss jederzeit folgende Anforderungen erfüllen:

- Alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BOKraft, StVO, StVZO, StVG
- Erfüllung aller zur Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistung erforderlichen Genehmigungen und Qualifikationen für die Beförderung von Personen (d.h. das 21. Lebensjahr vollendet haben und gesundheitlich wie charakterlich geeignet sein)
- Erfüllung aller erforderlichen Genehmigungen und Qualifikationen zum Führen der eingesetzten Fahrzeuge
- Durch ein Zeugnis (nicht älter als 2 Jahre) die Teilnahme an einem anerkannten Lehrgang „Erste Hilfe“ (Helferkurs) nachweisen. Neues Fahrpersonal hat die Ausbildung innerhalb von 2 Monaten nach dem ersten Einsatz abzulegen und dem Auftraggeber einen Nachweis vorzulegen
- Alle 2 Jahre auf Initiative des Verkehrsunternehmens die Kenntnisse in „Erster Hilfe“ durch entsprechende Maßnahmen auffrischen und dies auf Anforderung durch den Landkreis belegen
- Gute mündliche Ausdrucksweise, ein gutes Leseverständnis und ausreichende mündliche wie schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache
- Die für die Erbringung der Leistung erforderlichen Kenntnisse des örtlichen Verkehrsnetzes und der jeweils gültigen Tarife
- Gepflegtes Erscheinungsbild, das Tragen angemessener Kleidung
- Dem Fahrgast mit Respekt und Würde begegnen
- Höfliches, serviceorientiertes Verhalten gegenüber Kunden; diese umfasst ggf. die Fähigkeit und Bereitschaft, Hilfestellungen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste zu geben (z.B. die Unterstützung des Einstiegs bei hilfebedürftigen Personen), sofern dies möglich und gewünscht wird
- Rücksichtsvolle, vorausschauende, möglichst ruckfreie Fahrweise
- Provozierendes Verhalten gegenüber anderen Verkehrsteilnehmern ist zu unterlassen
- Absolutes Rauchverbot im Fahrzeug
- Kein Essen oder Trinken während der Fahrt
- Mobiltelefonverbot während der Fahrt (ausgenommen dienstlich erforderliche Gespräche bei Benutzung einer Freisprecheinrichtung)
- Beachtung der Belange des Umweltschutzes; die Entsorgung von Müll aus dem Fahrzeug sowie von Müll des Personals hat ausschließlich in dafür vorgesehene Sammelbehälter zu erfolgen.
- Der Auftragnehmer hat das Fahrpersonal immer mit ausreichendem Wechselgeld auszustatten (mindestens 20 Euro Kleingeld).

Das Verkehrsunternehmen ist für die Einhaltung der Anforderungen an das eingesetzte Fahrpersonal verantwortlich. Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Landkreis verlangen, dass Fahrpersonale nicht mehr zum Einsatz von Fahrleistungen kommen. Er kann dies auch während des Einsatzes verlangen. Als wichtiger Grund gelten insbesondere schwere und wiederholte Verstöße gegen die BOKraft oder die hier als verbindlich vereinbarten Vorschriften und Bestimmungen sowie insbesondere wiederholtes ungebührliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen, dem Landkreis und von ihm eingesetzte Dritte sowie Straftaten zum Nachteil von Fahrgästen.

Schulung

Die Schulung des Fahrpersonals ist Aufgabe des Verkehrsunternehmens. Alle Fahrpersonale sind einzuweisen und entsprechend zu schulen. Das Verkehrsunternehmen ist ferner verantwortlich für die Einhaltung der gesetzlich festgelegten Anforderungen an die Schulung des Fahrpersonals.

Anmeldung und Prüfung des Fahrpersonals

Das Verkehrsunternehmen legt dem Landkreis rechtzeitig vor der ersten Fahrt eine vollständige Liste der auf der vergebenen Linie eingesetzten Fahrerinnen und Fahrer mit Angabe zu Namen, Vornamen, Datum des Führerscheinerwerbs, ausstellende Behörde und Führerscheinnummer sowie Ort und Datum des Erwerbs der Berechtigung zur Personenbeförderung vor. Änderungen sind rechtzeitig schriftlich mitzuteilen.

Bei Vorliegen eines wichtigen Grundes kann der Landkreis Fahrerinnen oder Fahrer jederzeit ablehnen.

Beförderung von Personen und Fahrscheinkontrollen

Fahrgäste dürfen nur zu den jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen befördert werden.

Das Fahrpersonal ist verpflichtet, unter Beachtung der genehmigungsrechtlichen Vorgaben für die Liniengenehmigungen, die Leistung auszuführen.

Fahrscheine, sofern vor Fahrtantritt erworben, sind durch Sichtprüfung zu kontrollieren und ggf. zu entwerten.

5. Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen sich stets in verkehrs- und betriebssicheren sowie ordnungsgemäßen, fahrbereiten und sauberen wie gepflegten Zustand befinden und den jahreszeitlichen Witterungsverhältnissen entsprechend ausgerüstet sein. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen des gültigen Straßenverkehrsgesetzes (StVG), der gültigen Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) sowie den sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften sowie den weiteren Vorgaben von Deutschen und Europäischen Normen zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.

Über den betriebs- und verkehrssicheren Zustand hinaus, haben die eingesetzten Fahrzeuge in einem werbewirksamen Zustand zu sein, der der Verantwortung und dem Ansehen des Landkreises Neustadt a.d. Waldnaab in der Öffentlichkeit Rechnung trägt. Die Kennzeichnung als Rufbus liefert der Landkreis.

Kennzeichnungen der Fahrzeuge (z.B. Folie mit dem Rufbusnamen), welche für die Durchführung der Rufbus-Linie/n gemäß dieser Ausschreibung eingesetzt werden, werden bei Bedarf vom Landkreis kostenfrei für das Verkehrsunternehmen zur Verfügung gestellt und sind durch das Verkehrsunternehmen an einer gut sichtbaren Stelle der eingesetzten Kraftfahrzeuge anzubringen. Der Bedarf liegt dabei im Ermessen des Landkreises.

Alle eingesetzten Fahrzeuge müssen die folgenden Anforderungen erfüllen:

- Das ausführende Verkehrsunternehmen muss mindestens über ein Fahrzeug mit 8 Fahrgastplätzen plus Fahrer verfügen. Ausnahmsweise können auch Kraftfahrzeuge eingesetzt werden, die zur Beförderung von weniger als 8 Personen geeignet sind, sofern dieses zur Beförderung der angemeldeten Personen ausreichend ist.
- Die Fahrzeuge müssen betriebssicher und fahrbereit sein. Sie müssen den rechtlichen Bestimmungen (PBefG, StVZO etc.) entsprechen.

- Die Fahrzeuge dürfen während der gesamten Vertragslaufzeit nicht älter als 12 Jahre sein (maßgeblich ist der Tag der Erstzulassung) und müssen als BAXI-Rufbus erkennbar sein. Der Landkreis Neustadt a.d. Waldnaab stellt dafür bei Bedarf entsprechende Kennzeichnungen für die Fahrzeuge zur Verfügung.
- Der gesamte gewerbliche Fahrzeugbestand des Verkehrsunternehmens ist dem Landkreis zu melden.
- Die Fahrzeugbereitstellung- und Instandhaltung wie –wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens
- Die Fahrzeuge müssen über eine funktionsfähige Klimaanlage und Heizungsanlage verfügen
- Im Winter sind Winterreifen gemäß § 2 Abs.3 a StVO vorgeschrieben.

Sollte es dem Verkehrsunternehmen trotz einer im Anschluss an den Zuschlag umgehend erfolgenden Vornahme der Beschaffung bzw. Ausstattung von Fahrzeugen nicht möglich sein, den Vorgaben entsprechende Fahrzeuge einzusetzen, so löst der Einsatz von nicht allen Anforderungen entsprechenden Fahrzeugen für die ersten maximal drei Monate der Vertragslaufzeit keine Minderungen oder Vertragsstrafen aus. Dies gilt nicht für einzuhaltende gesetzliche Vorgaben sowie Betriebssicherheit und Fahrbereitschaft der eingesetzten Fahrzeuge.

Bei Ausfall von Kraftfahrzeugen ist das Verkehrsunternehmen zur Ersatzgestaltung verpflichtet. Es verwendet hierfür die in seiner Meldung aufgeführten, Kraftfahrzeuge. Steht ihm keines dieser Kraftfahrzeuge zur Verfügung, wird es ausnahmsweise andere gleichwertige Kraftfahrzeuge einsetzen. Diese müssen ebenfalls den Bedingungen dieser Ausschreibung – insbesondere hinsichtlich der Genehmigung nach dem PBefG, der Zulassung und Versicherung – entsprechen. Das Verkehrsunternehmen wird den Landkreis in einem solchen Fall unverzüglich verständigen.

Berichtspflichten und Einhaltung der Fahrzeuganforderungen

Dem Landkreis sind spätestens zwei Wochen vor Betriebsbeginn die für den Einsatz vorgesehenen Fahrzeuge mit ihrem Kennzeichen, dem Datum der Erstzulassung und ihrer Ausstattung zu melden. Veränderungen im eingesetzten Fahrzeugbestand sind unverzüglich zu melden. Neu eingesetzte Fahrzeuge sind mit einer Kopie der jeweiligen Zulassungsbescheinigung zu melden.

Die Einhaltung der Fahrzeuganforderungen kann durch den Landkreis während des Betriebes überprüft werden. Er kann dazu auch Bestätigungen eines amtlich anerkannten Sachverständigen oder einer Einrichtung, die die Hauptuntersuchungen durchführt, auf Kosten des Verkehrsunternehmens verlangen, wenn begründete Zweifel an der Einhaltung bestehen.

Entspricht ein Fahrzeug nicht, oder nicht mehr den geforderten Anforderungen kann der Landkreis verlangen, dass das Fahrzeug nicht mehr zur Erbringung eingesetzt werden darf.

Sauberkeit, Schadensfreiheit und Witterung

Zum täglichen Betriebsbeginn müssen die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens besenrein sauber sein. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden zeitnah zu beseitigen. Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen. Die Abfallbehältnisse sind spätestens zum nächsten täglichen Betriebsbeginn zu leeren; soweit erforderlich sind Zwischenleerungen durchzuführen. Die tägliche Grundreinigung darf nicht während des laufenden Betriebs erfolgen. Die Sitze dürfen keine größeren Risse haben, sie müssen sauber (insbesondere ohne größere Brandflecken, abfärbende Mittel, Schmierereien, klebrige Rückstände) sein. Die Innenreinigung hat mindestens einmal monatlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen.

Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat in regelmäßigen Abständen und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung nach Bedarf auch täglich nach Betriebsschluss zu erfolgen.

Unfallschäden sind schnellstmöglich zu beseitigen. Beschädigte Aushänge oder Mitteilungen in den Fahrzeugen sind unverzüglich zu ersetzen bzw. dem Landkreis mitzuteilen. Aushänge mit abgelaufenen Terminen sind unverzüglich, d.h. innerhalb von zwei Betriebstagen zu entfernen.

Die Fahrzeuge sind der Jahreszeit und Außentemperatur angemessen vor Betriebsbeginn ausreichend vorzuwärmen bzw. zu kühlen. Die Fenster müssen im Winter eisfrei sein.

Unbeschadet der Verantwortlichkeit des Verkehrsunternehmens für die vorgeschriebenen Untersuchungen ist der Landkreis berechtigt, die Fahrzeuge jederzeit durch eigenes Personal oder Beauftragte überprüfen zu lassen. Die Prüfung umfasst den allgemeinen Zustand, den technischen Zustand und die Sauberkeit.

Die Mitnahme von Rollstühlen (inkl. und ggf. erforderliche sichere Beförderung von im Rollstuhl sitzenden Rollstuhlfahrern, sofern diese den Rollstuhl nicht verlassen und einen gewöhnlichen Sitzplatz einnehmen können) ist nach entsprechender Voranmeldung durch den Einsatz entsprechend geeigneter Fahrzeuge zu ermöglichen.

Um ein einheitliches, äußeres Erscheinungsbild der Fahrzeuge zu gewährleisten, kann der Landkreis eine geeignete Beklebung der eingesetzten Fahrzeuge vorsehen (s.a.o.). Das Erheben einer Gebühr oder Miete von Seiten des Verkehrsunternehmers ist dafür nicht zulässig. Werbeanbringung am oder im Fahrzeug sind nur nach Abstimmung mit dem Landkreis zulässig.

Alle im Rahmen der zu vergebenden Leistung eingesetzten Fahrzeuge sind an eine Mobilitätszentrale angeschlossen, da die Disposition der eingehenden Fahrtwünsche von dort aus erfolgt. Die Einrichtung und der Betrieb der Mobilitätszentrale obliegt grundsätzlich dem Landkreis Neustadt a.d. Waldnaab. Der Landkreis kann sich hierfür auch eines Dritten bedienen. Die Einrichtung und der Betrieb einer Mobilitätszentrale ist nicht Gegenstand des beschriebenen zu vergebenden öffentlichen Dienstleistungsauftrages.

Bestandteile der Fahrzeugausstattung in Bezug auf Kommunikation mit der Leitstelle und in Bezug auf die Fahrgastinformation im Fahrzeug sind:

- Handyhalterung
- Stromanschluss für Smartphone

7. Anforderungen an die Haltestellen

Der Landkreis Neustadt a.d. Waldnaab übernimmt in Zusammenarbeit mit den einzelnen Gemeinden die Bestückung von Haltestellen mit Haltestellenmasten und Haltestellenschilder sofern dies erforderlich ist. Dies liegt im Ermessen des Landkreises Neustadt a.d. Waldnaab. Das Eigentum an den vom Landkreis beschafften Schildern und sonstigen Infrastruktureinrichtungen verbleibt beim Landkreis. Die Bestimmung des Layouts der Haltestellenschilder obliegt dem Landkreis.

Die Pflege der Haltestelleninfrastruktur obliegt der Abstimmung zwischen dem Landkreis Neustadt a.d. Waldnaab und dem Verkehrsunternehmen. Beide haben in Abstimmung mit der Standortgemeinde dafür Sorge zu tragen, dass die im öffentlichen Linienverkehr allgemein erforderlichen Haltestellen nach den gesetzlichen Vorschriften eingerichtet, gewartet, unterhalten und gereinigt werden.

Haltestellen sind grundsätzlich mit mäßiger Geschwindigkeit anzufahren.

Störungen im Betriebsablauf an Haltestellen, dies sind insbesondere parkende PKW, die die Anfahrt nur mit Behinderung ermöglichen, sowie fehlender Winterdienst an den Haltestellen (in der Busbucht oder auf der Länge der Aufstellfläche zwischen Einstieg und Ausstieg) sind dem Landkreis per Email unter Nennung von Datum, Uhrzeit und Haltestelle mitzuteilen (bei Parkern: war die Haltestelle anfahrbar oder nicht - bei fehlendem Winterdienst: Witterung - wurde der Straßenbereich geräumt und gestreut).

Ist die Aufstellung von Ersatzhaltestellen im Rahmen einer vorübergehenden Änderung des Linienweges notwendig, hat das Verkehrsunternehmen für eine Aufstellung bei Beginn und Entfernung bei Beendigung der abweichenden Bedienung zu sorgen. Der Haltestellenmast der Ersatzhaltestelle ist hinreichend gegen Umkippen zu sichern.

Sind bei Baustellen oder Umleitungen Haltestellen nicht anfahrbar, obliegt es dem Verkehrsunternehmen, durch Aushang an der Haltestelle mindestens zwei Arbeitstage vorher, die Fahrgäste hierüber zu informieren. Das Haltestellenschild ist bei längeren Sperrungen (mindestens drei Arbeitstage) in geeigneter Weise abzudecken. Der Landkreis ist zu informieren. Die Hinweise sind unmittelbar nach Beendigung der Maßnahme zu entfernen. Das Verkehrsunternehmen kann dies an Dritte oder eine Verbundgesellschaft generell oder im Einzelfall übertragen; der Landkreis ist bei der generellen Übertragung zu informieren.

Während der Vertragslaufzeit können nach verkehrsbehördlicher Anordnung Haltestellen entfallen, zusätzlich aufgenommen oder verlegt werden. Das Verkehrsunternehmen wirkt bei der Anordnung neuer Haltestellen und dem Wegfall oder der Verlegung bisheriger Haltestellen im Rahmen des verkehrsbehördlichen Verfahrens mit. Die Einrichtung oder der Wegfall einer Haltestelle im Rahmen des genehmigten Fahrplans bedarf nach § 20 Abs. 2 PBefG der Zustimmung der Genehmigungsbehörde.

8. Beschwerdemanagement und Qualitätssicherung

Der Landkreis Neustadt a.d.Waldnaab betreibt für die Rufbuslinien BAXI das Beschwerdemanagement. Dabei wird der Landkreis Neustadt a.d.Waldnaab durch das Verkehrsunternehmen unterstützt. Dies geschieht insbesondere durch die Überlassung von durch den Landkreis Neustadt a.d.Waldnaab benötigten Informationen zur Bearbeitung der Kundenanliegen. Als Bearbeitungsdauer werden maximal sieben Tage angesetzt. Kundenanliegen werden vom Landkreis Neustadt a.d.Waldnaab an das für das jeweilige Los zuständige Verkehrsunternehmen in Kopie weitergeleitet.

Berechtigte Beschwerden, bei welchen ein wiederholtes Fehlverhalten einer Mitarbeiterin / eines Mitarbeiters vorliegt, sind disziplinarisch zu ahnden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche im Beschwerdemanagement häufig auffällig werden, sind jährlich einmal zu einer Schulungsmaßnahme bezüglich kundenorientierten Verhaltens einzuladen.

Das Verkehrsunternehmen stellt dem Landkreis Neustadt a.d.Waldnaab einen Antwortbeitrag zur Verfügung. Als Bearbeitungszeitraum wird eine Woche festgesetzt.

Kundenanliegen, die direkt an das Verkehrsunternehmen gerichtet sind, müssen unverzüglich – zusammen mit einem Antwortbeitrag – an den Landkreis Neustadt a.d.Waldnaab weitergeleitet werden. Diese Weiterleitung hat innerhalb einer Woche zu erfolgen. Eine direkte Beantwortung durch das Verkehrsunternehmen ist nicht zulässig.

Der Betreiber der zu vergebenden Verkehrsleistung betreibt weiterhin ein umfassendes Erfassungssystem zur Analyse der geschehenen Unfälle. Bei eigen verursachten Unfällen ist innerhalb von 48 Stunden Kontakt mit dem Geschädigten aufzunehmen und der Schaden der eigenen Versicherung zu melden. Die weitere Schadensbearbeitung hat zügig, ohne schuldhaftes Verzögern, zu erfolgen. Die Schadensakte ist komplett über den gesamten Vorfall anzufertigen, um ggf. gerichtlich verwertet werden zu können. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, welche häufig durch selbst verursachte Schäden auffallen, sind jährlich einmal zu einem Fahrsicherheitstraining einzuladen.

Das Verkehrsunternehmen hat die aufgeführten Vorgaben einzuhalten. Der Landkreis ist berechtigt, die Einhaltung zu kontrollieren und Nicht- oder Schlechtleistung zu sanktionieren. Der Landkreis ist berechtigt, hierfür verdeckte Kunden einzusetzen und deren Mitteilungen voll inhaltlich zu verwenden. Das Verkehrsunternehmen hat unverzüglich alle erforderlichen Maßnahmen zu ergreifen, um wiederkehrende Verstöße gegen die Vorgaben abzustellen. Der Landkreis kürzt bei Nichterfüllung von Vorgaben die Vergütung entsprechend.

Sofern in den Beförderungsbedingungen oder in anderen geltenden gesetzlichen Regelungen Entschädigungen für die Fahrgäste (z.B. Taxi- Kosten aufgrund einer ausgefallenen Fahrt) vorgesehen sind, hat das Verkehrsunternehmen diese zu tragen, sofern dieses die den Entschädigungen zugrunde liegende(n) Pflichtverletzung(en) zu vertreten hat. Das „Vertretenmüssen“ des Verkehrsunternehmens wird widerleglich vermutet.

Das Verkehrsunternehmen führt auf Wunsch des Landkreises kostenfrei Erhebungen über die Anzahl der Fahrgäste auf den von ihm betriebenen Linien durch.