



Qualitätsstandards

für den Buslinienverkehr

im Alb-Donau-Kreis

Aufgabenträger:

Alb-Donau-Kreis

Schillerstraße 30

89077 Ulm

Vorwort

Der regionale Buslinienverkehr im Alb-Donau-Kreis wird nicht von einem einzigen, sondern von derzeit mehr als 12 Verkehrsunternehmen betrieben. Diese setzen mehr als 250 Busse auf über 70 Linien ein. Dabei bedienen sie innerhalb des Landkreises mehr als 800 Haltestellen und erbringen jährlich über 5,6 Millionen Kilometer.

Aus Sicht der Kunden ist es aber nicht entscheidend, wer den Verkehr durchführt. Für Ihn sind andere Dinge wichtig: dass er pünktlich, anschluss sicher, zuverlässig und mit einem überall gültigen Ticket befördert wird. Er will schnell und verlässlich erfahren, wohin Busse und Bahnen fahren. Und wissen, ob sein Ticket auch nach dem Umsteigen gilt und ob die Haltestelle, an der er steht, bedient wird. Er will selbstverständlich auch nicht fragen müssen, ob er Kinderwagen, Rollstuhl oder schweres Gepäck mitnehmen kann.

Weil es die Fahrgäste sind, die den öffentlichen Personennahverkehr erfolgreich machen, werden diese Qualitätsstandards eingeführt. Sie sollen als Vorgabe bei Ausschreibungen, Direktvergaben und eigenwirtschaftlichen Anträgen dienen – und stellen ein einheitliches Erscheinungsbild für Haltestellen, Fahrzeuge, Kundeninformation, Fahrpersonal und Umweltschutz sicher. Auf diese Weise soll der Buslinienverkehr in der Region als hochwertige Marke etabliert werden und dabei eine Verknüpfung mit dem Schienenverkehr und den innerstädtischen Verkehren herstellen.

In den folgenden Jahren sollen diese Qualitätsstandards gemeinsam mit den Verkehrsunternehmen in die Praxis umgesetzt und stetig weiterentwickelt werden.

Ziel soll es sein, dass der Fahrgast diese Leistung honoriert und zum selbstverständlichen Markenzeichen des regionalen Buslinienverkehrs werden und somit zu einer stärkeren Marktdurchdringung führen. Sie verhindern zudem einen ausschließlich preisorientierten Wettbewerb, der sehr schnell zu Qualitätsverlusten führen kann. Somit stärken diese Standards letztendlich die kleinen und mittelständischen Verkehrsunternehmer im Wettbewerb.

Haltestellen

Die informative, einheitliche und übersichtliche Gestaltung der Haltestellen ist ein wichtiger Qualitätsfaktor. Sie wird in enger Kooperation vom Aufgabenträger, Verkehrsunternehmer, Städte und Gemeinde sowie der Verbundgesellschaft umgesetzt.

Die Haltestelle im Alb-Donau-Kreis

Mit der Leitinformation gibt der Aufgabenträger den Fahrgästen eine Orientierung innerhalb von Verkehrsanlagen und zeigt, was an und in den Fahrzeugen selbst zu beachten ist. Zur Leitinformation gehört ganz wesentlich eine informative Haltestellenbeschilderung.

Um sowohl den gesetzlichen Bestimmungen als auch der Anforderung eines attraktiven und einheitlichen Erscheinungsbildes gerecht zu werden, werden für die Haltestellen im Alb-Donau-Kreis Qualitätsstandards eingeführt. Bei der Aufstellung und Inbetriebnahme der Haltestellen ist dabei grundsätzlich § 32 BOKraft zu beachten.

Bei den Haltestellen steht die Kundenorientierung im Vordergrund. Ein gut sichtbares DING-Logo verdeutlicht den Geltungsbereich des Verbundtarifes. Die Informationen über Liniennummern und Fahrtziele einzelner Linien werden übersichtlich getrennt in bedruckten, austauschbaren Einschüben dargestellt. Durch mindestens zwei Fahrplankästen wird die Möglichkeit eröffnet, neben der Fahrplantabelle Tarifinformationen und weitere Kundeninformationen anzubringen.

Die Ausrüstung der Haltestellen

Die Städte und Gemeinden, also die Baulastträger, sind, in Zusammenarbeit mit dem Aufgabenträger, für die Einrichtung der Haltestellen, deren Ausbau und Pflege verantwortlich.

Neue Haltestellen werden in Abstimmung zwischen dem Aufgabenträger und der Gemeinde geplant. Dazu wird eine Ortsbesichtigung mit den zuständigen Gemeinden, dem Straßenbaulastträger der Polizeibehörde und dem Verkehrsunternehmen durchgeführt.

Der Standort eines Haltestellenmastes muss dauerhaft einsehbar sein. Die zuständige Gemeinde muss deshalb stetig dafür Sorge tragen, dass Sträucher, Hecken und Gebüsch den Haltestellenmasten nicht verdeckt. Sie ist auch für den Winterdienst im Bereich der Haltestelle, sowie die regelmäßige Pflege zuständig.

Der Aufgabenträger liefert die Haltestellenschilder und ist für etwaige veränderte Linieneinschübe verantwortlich. Alle Linieneinschübe sind numerisch aufsteigend nach Liniennummern zu sortieren. Der Austausch der Einschübe wird kooperativ mit den Gemeinden geklärt.

In der Verantwortung des Verkehrsunternehmens liegt es, die Haltestellenmasten mit den Fahrplankästen auszustatten. Werden neue Aushänge an der Haltestelle erforderlich, ist die Änderung durch den Auftragnehmer kurzfristig zu veranlassen.

Das Unternehmen ist zudem für die laufende Bestückung der Fahrplankästen mit aktuellen Informationen zuständig. Dafür stellt die

DING ausreichend Material, wie z.B. den Aushangfahrplan und Tarifinformationen bereit. Leere Fahrplankästen sind zu füllen. Schäden an den Fahrplankästen müssen unverzüglich vom Verkehrsunternehmen beseitigt werden – dies betrifft Fremdaufkleber, Beschmierungen, Verkratzungen und verwitterte Aushänge in gleichem Maße. Schäden an der Haltestellenanlage sind der Gemeinde mit dem Ziel der Beseitigung zu melden.

Werden Haltestellen vorübergehend nicht angefahren, sind diese vom Verkehrsunternehmer abzudecken und mit entsprechenden Informationen auszustatten. Wird eine Ersatzhaltestelle eingerichtet, muss diese entsprechend der verkehrsrechtlichen Anordnung eingerichtet sein.

Ausstattung	Verantwortung			
	Verkehrs- unternehmer	Aufgaben- träger	DING	Gemeinde
Haltestellenmast				
Gestaltung und Konzeption		✓		
Aufstellung und Pflege				✓
Haltestellenkennzeichnung				
Zeichen 224 StVO		✓		
Liniennummer		✓		
Haltestellenamen		✓		
Logo DING / Aufgabenträger		✓		
Information im Fahrplankasten				
Aufstellung und Pflege	✓			
DING-Fahrplan (Bereitstellung)			✓	
DING-Fahrplan (Anbringung und Pflege)	✓			
DING-Tarifschema (Bereitstellung)			✓	
DING-Tarifschema (Anbringung und Pflege)	✓			
DING-Werbeplakat (Bereitstellung)			✓	
DING-Werbeplakat (Anbringung und Pflege)	✓			
Haltestelleninfrastruktur				
Aufstellfläche für Fahrgäste				✓
Abfallkörbe				✓
Beleuchtung				✓
Sitzgelegenheit				✓
Wetterschutz				(✓)
DFI-Anzeigen				(✓)

✓ = Verpflichtend

(✓) = Fakultativ in Abstimmung mit dem Aufgabenträger, Gemeinde sowie der Nahverkehrsgesellschaft

Fahrzeuge

Modernes Design, Technik und Komfort für die Fahrgäste bestimmen den Qualitätsstandard der Fahrzeuge. Der Kauf von Fahrscheinen gestaltet sich einfach, Klimatisierung, Barrierefreiheit und Sauberkeit sind selbstverständlich

Grundlagen

Die Qualitätsstandards sehen grundsätzlich auf allen Buslinien behindertengerechte Niederflur-Linienbusse vor. Auch Low-Entry-Fahrzeuge sind zugelassen, sofern sie nachweislich einen höheren Beitrag zur Wirtschaftlichkeit leisten und ein höheres Sitzplatzangebot bereitstellen.

Alle Fahrzeuge, auch die Ersatzfahrzeuge, müssen betriebssicher und fahrbereit sein, sowie den rechtlichen Bestimmungen laut PBefG, BOKraft und StVZO sowie weiteren einschlägigen Rechtsnormen entsprechen. Die Fahrzeuginstandhaltung- und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens. Unfallschäden werden schnellstmöglich und fachgerecht behoben.

Die Kapazität der Fahrzeuge wird in Abhängigkeit vom Fahrgastaufkommen ausreichend bemessen. Hierdurch soll gewährleistet werden, dass die Mitnahme der regelmäßig zu erwartenden Fahrgäste sichergestellt wird. Eine Reserve für Fahrgäste, die den ÖPNV gelegentlich nutzen wird hierbei vorgehalten. Trotz sorgfältigster Planung können in selten Einzelfällen Kapazitätsengpässe bzw. Überfüllungen der Fahrzeuge nicht ausgeschlossen werden. Gerade im Zulauf auf zentrale Orte kann eine Sitzplatzgarantie nicht in jedem Fall gewährleistet werden. Zum Einsatz kommen – je nach Linie – Fahrzeuge vom Minibus bis zum Großraumgelenkzug.

Im regionalen Buslinienverkehr werden grundsätzlich wassergekühlte Dieselmotoren eingesetzt, deren Abgaswerte mindestens nach den zurzeit gültigen gesetzlichen Richtlinien – der höchstmöglichen Euro-Norm – ausgelegt sind, diese aber in der Regel deutlich unterschreiten. Die Vorgaben der „Clean Vehicle Directive“ werden umgesetzt.

Des Weiteren gelten diese Mindestanforderungen:

- ✓ Es wird eine möglichst umweltschonende, geräuscharme und kraftstoffsparende Antriebseinheit eingesetzt.
- ✓ Die Gesamtübersetzung ist so auszulegen, dass ein möglichst geringer Kraftstoffverbrauch erzielt und für den Linienverkehr ausreichende Beschleunigungswerte erreicht werden können
- ✓ Anti-Schlupf-Regelung (ASR), Anti-Blockier-System (ABS) und Abbiegeassistent sind vorzusehen, weitere unterstützende Systeme sind wünschenswert.
- ✓ Ferner sollten die Motoren möglichst platzsparend und wartungsfrei im Heck eingebaut sein und mindestens sechs Zylinder aufweisen. Der Auspuff sollte auf die linke Fahrzeugseite geführt sein, und die Austrittsöffnung ist möglichst weit nach unten oder oben und nach hinten verlegt.

Technische Ausstattung

Der Bordrechner mit Verkaufs- und Kontrollfunktion

Für den Fahrausweisverkauf im Bus werden elektronische Fahrausweisdrucker nachfolgenden Spezifikationen eingesetzt:

- ✓ Die Geräte eignen sich zum Verkauf des gesamten DING-Tarifsortiments – mit Ausnahme der Angebote Abo und Jahreskarten
- ✓ Elektronische Fahrscheine können nach Vorgaben des Verbundes verkauft und kontrolliert werden.
- ✓ Bargeldlose Zahlungsmittel werden akzeptiert.
- ✓ Der Fahrausweisdrucker soll zudem als Bordrechner fungieren. Das bedeutet unter anderem, dass er die Zielanzeigen und den TFT-Bildschirm sowie die Ansagegeräte ansteuern kann.
- ✓ Rechnergesteuerte Betriebsleitsysteme sind vorhanden. Die Haltestellenfortschaltung ist automatisiert und die Sprachansage findet automatisch statt.
- ✓ Für eine hohe Bedienfreundlichkeit des Fahrausweisdruckers sollte dieser ein großflächiges, vollgrafisches LC-Display aufweisen, welches der Fahrer individuelle einstellen kann.
- ✓ Im Hintergrundsystem des Fahrausweisdruckers werden die Daten des bedienten Liniennetzes- Linien, Haltestellen, Strecken, Fahrzeiten-, der Fahrgastinformation, der Kassenfunktion und der Benutzerrechteverwaltung verarbeitet. Es gibt definierte Schnittstelle zu den eingesetzten Programmen bei der DING, die bedient werden müssen.
- ✓ Für den Fall gestörter Verkaufsgeräte ist eine adäquate Ersatzlösung vorzuhalten. Defekte Geräte müssen zeitnah, spätestens am nächsten Einsatztag ausgetauscht werden. Für diesen Fall muss das Verkehrsunternehmen eine Reserve anlegen.

Anordnung der Türen – Zustieg und Ausstieg

Die Türanordnung entspricht der Rahmenempfehlung des VDV für Linienbusse. Tür II ist zwischen der ersten und zweiten Achse des Fahrzeuges zu platzieren. Fahrzeuge bis 15 Meter sind grundsätzlich zweitürig. Gelenkbusse haben drei Türen – Innenschwenktüren, Außenschwenkschiebetüren oder Außenschwingtüren. Letzte müssen kurze Öffnungs- und Schließzeiten gewährleisten. Alle Türen sind in zweiflügeliger Ausführung vorzusehen, damit die Fahrgäste möglichst zügig ein- und aussteigen können. Tür I und II werden handbetrieben.

Zur behindertengerechten Ausstattung ist eine wartungsfreundliche, mechanische Rollstuhlrampe an Tür II vorzusehen. Diese muss entweder durch Herausziehen oder Herausklappen zu bedienen sein. Das Fahrzeugchassis soll Stufen und Podeste möglichst vermeiden. Darum sind Antriebskomponenten kompakt und möglichst unterflurig im Fahrzeug zusammenzufassen.

Es ist eine elektronische Niveauregulierung vorzusehen. Die Fahrzeuge müssen über eine Kneeling-Einrichtung verfügen, um das Fahrzeug an der rechten Seite absenken und die im Alb-Donau-Kreis sehr unterschiedlichen Höhen der Haltestellen auszugleichen.

Gegenüber Tür II ist eine Sondernutzungsfläche – Stehperron – für Kinderwagen, Rollstühle oder Gepäck vorzusehen. Diese Flächen sollten etwa vier bis sechs Sitzplätzen entsprechen. Mindestens zwei Klappsitze für Begleiter von Rollstühlen und Kinderwagen und eine Prallplatte für Rollstuhlfahrer – „Bügelbrett“ – sind anzubringen. Bei Gelenkbussen ist gegenüber Tür III eine weitere Sondernutzungsfläche mit zwei Klappsitzen vorzusehen. An den waagerechten Halteständen der Sondernutzungsflächen sind Handschlaufen in ausreichender Zahl anzubringen, um die Sicherheit stehender Fahrgäste zu gewährleisten.

In der Höhe der Sondernutzungsfläche bei Tür II sind in Reichweite der Rollstuhlfahrer Haltewunschtaster oder Taster für die Rampenanforderung vorzusehen. Diese Taster machen den Fahrer mit besonderen –optischen oder akustischen – Signalen auf den Ausstiegswunsch der Rollstuhlfahrer aufmerksam.

Die Bestuhlung

Für die Bemessung der Platzkapazitäten wurden Mindestkriterien definiert. Es gilt die Balance zwischen einer möglichst hohen Zahl von zu befördernden Personen einerseits und der Bequemlichkeit für Fahrgäste durch möglichst viele Sitzplätze andererseits zu finden.

Alle Angaben zur Mindestsitzzahl und der Sitzplatzanordnung sind vor dem Einsatz der Fahrzeuge zu belegen. Die Sitze werden in Reihe angeordnet, als Sitzteilung ist möglichst eine 2+2 Anordnung oder Vis-à-vis-Bestuhlung vorgeschrieben. Rundbestuhlungen oder Kommunikationsecken sowie die Bestuhlung über dem Drehkranz von Gelenkbussen sind nicht gestattet.

In der Nähe des Drehkranzes sind ein oder zwei senkrechte Haltestangen vorzusehen.

Heizung, Lüftung, Klimatisierung

Um in den Sommermonaten eine ausgeglichene Temperatur und in den Wintermonaten eine ausreichende Entfeuchtung des Fahrgastraumes zu erreichen, ist die Installation und der Betrieb einer ausreichend dimensionierten Klimaanlage vorgeschrieben. Diese ist ganzjährig thermostatgesteuert zu betreiben.

Für den Fall einer Störung der Klimaanlage sind ausreichende Belüftungsmöglichkeiten vorzusehen – wie Klappfenster oder Dachluken. Diese sollten abschließbar sein, um den sicheren Betrieb der Klimaanlage zu gewährleisten.

Weiter Anforderungen

- ✓ Die Anfahrtssperre funktioniert über die Haltestellenbremse und ist bei offener Tür wirksam. Sie wirkt grundsätzlich an jeder Tür. Nach dem Schließen der Türen und nicht über Handhebel oder Schalter eingelegter Haltestellenbremse muss die Haltestellenbremse über das Fahrpedal abschaltbar sein. Ein zusätzlicher Schalter zum Abschalten der Anfahrtssperre ist vorzusehen.
- ✓ Für pünktliche Abfahrten sollten im Fahrzeug eine Funkuhr vorgesehen sein, die mit einer Nachlaufzeit von 20 Minuten in der Sparschaltung des Bordnetzte integriert ist.

- ✓ Beim Einsatz von VDV-Fahrerarbeitsplätzen ist darauf zu achten, dass der Haltewunsch und der Haltewunsch für Mobilitätsbehinderte kontinuierlich statt blinkend angezeigt werden.
- ✓ Die technischen Vorrichtungen der Fahrzeuge wie Funk- oder Betriebsleitsysteme müssen nachgerüstet werden können. Bereits bei der Bestellung von Neufahrzeugen sind entsprechende Einrichtungen wie ein GPS- oder GPRS-Antenne inklusive Verkabelung vorzusehen.

Design

Der Alb-Donau-Kreis strebt ein einheitliches, unternehmensübergreifendes Design der Fahrzeuge an. Sobald entsprechende verbindliche Vorgaben durch den Verbund oder das Land gegeben sind, sind die Fahrzeuge entsprechend zu gestalten.

Sauberkeit und Reinigung

Äußeres Fahrzeug

- ✓ Die Karosserie muss ansehnlich, sauber und gleichmäßig gepflegt wirken
- ✓ Die Scheiben sind sauber und gleichmäßig durchsichtig zu halten

Eine Abweichung von diesen Standards ist nur bei groben Frosteinwirkungen oder anderen starken Witterungseinflüssen zulässig. Das Fahrzeug ist in kurzen Abständen von Grund auf zu reinigen, es sei denn, die Witterung lässt dies nicht zu.

Innenraum

- ✓ Der Fußboden, die Seiten- und Stirnwände sind stets sauber, fleckenfrei frei von klebrigen Rückständen, Zerkratzen und von Schmierereien zu halten.
- ✓ Die Sitze dürfen nicht zerrissen oder aufgeschlitzt sein. Sie müssen sauber, (brand)fleckenfrei, trocken, frei von klebrigen Rückständen, Schmierereien und abfärbenden Mitteln sein.
- ✓ Die Scheiben sind sauber, gleichmäßig durchsichtig und frei von Vandalismusschäden wie Zerkratzen zu halten.
- ✓ Verunreinigungen während des Betriebes – wie anstößige, ekelerregende Verunreinigungen sowie Verunreinigungen, die das Betreten des Wagens oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigt, sind möglichst rasch zu entfernen.
- ✓ Grobmüll – wie Zeitungen, leere Flaschen und Dosen – müssen spätestens an der nächsten Endstelle beim Fahrzeugdurchgang entfernt werden.

Abstellmöglichkeit

Die Fahrzeuge sollen in Betriebspausen, insbesondere über Nacht, möglichst auf einer abgesperrten oder gar überdachten Fläche oder in einer Halle abgestellt werden. Durch die dort vorhandenen Werkstätten, Ersatzfahrzeuge oder auch Ersatzpersonal kann das Verkehrsunternehmen schnell auf Ausfälle oder sonstige betriebliche Probleme reagieren.

Ersatzgestaltung

Ein Ersatzfahrzeug im Störfall soll so schnell wie möglich einsatzbereit sein. Als Zielgröße für die zulässige Bereitstellungszeit soll 30 Minuten angestrebt werden, die maximale Dauer darf 60 Minuten nicht übersteigen.

Die Ersatzgestaltung wird auf eventuell vorhandenen DFI-Anzeigen angekündigt. Hierfür ist der flächendeckendere Einsatz eines RBL-Systems Voraussetzung.

Kundeninformation

Klare Kommunikation kommt Kundenwünschen entgegen. Qualität heißt deshalb unter anderem: Tariferkennbarkeit aus dem Augenwinkel, leichte Lesbarkeit des Fahrziels, Information über den Tarif und die Streckenführung sowie gut sichtbare Verbundenheit zum DING.

Das richtige Fahrzeug finden

Zur optimalen Fahrgastinformation wird die Fahrtzielanlage in einer hintergrundbeleuchteten LED-Punktmatrixversion beschafft. Alternativ ist der Einsatz von Matrix-Fahrtziel-Anzeigen in LCD oder LED-Ausführung zulässig.

Alle Anzeigen sind auch bei direkter Sonneneinstrahlung, Dunkelheit und starkem Niederschlag gut lesbar und beschlagfrei. Bei abgestelltem Motor sollen sie für mindestens 20 Minuten funktionstüchtig und damit für die Fahrgäste erkennbar bleiben. Aus Gründen der Flexibilität sind Rollbandanzeigen oder Vorsteckschilder nicht zugelassen. Alle Anzeigen erlauben die Darstellung vierstelliger alphanumerischer Liniennummer wie z.B. 999A. Weiterhin ist es wünschenswert, wenn Sonderzeichen, wie z.B. das DING-Logo angezeigt werden können.

Die Darstellung von ein- oder zweizeiligem Text inklusive Sonderzeichen ist möglich; frei programmierbare Sonderzeichen wünschenswert. Als Schriftart ist Arial in größtmöglicher Darstellung vorzusehen.

Die Zieltexte erscheinen jeweils an der Front- und an der rechten Fahrzeugseite. An der linken Fahrzeugseite und heckseitig wird jeweils ausschließlich die Liniennummer gezeigt.

An den Fahrzeugen wird bei Aus- und Einrückfahrten, bei Leerfahrten sowie Überführungs- und Werkstattfahrten ausschließlich der Zieltext „Betriebsfahrt“ angezeigt. Damit soll Fahrgästen signalisiert werden, dass eine betrieblich notwendige Fahrt – gleich welcher Art – ohne Fahrgastbeförderung durchgeführt wird.

Sich im Bus informieren

Um die Fahrgäste über die Uhrzeit, die nächste Haltestelle und darüber, dass der Wagen hält, zu unterrichten, ist vorne im Fahrzeug – möglichst mittig im Dachquerkanal und für Fahrgäste gut einsehbar – ein ausreichend dimensionierter TFT-Bildschirm im Bildformat 16:9 zu installieren. Bei

Gelenkbussen wird im Nachläufer ein zweiter Bildschirm an entsprechender Stelle angebracht.

Die Bildschirme enthalten die Linieninformationen vom Bordrechner. Darüber hinaus sollten – als News-Ticker – tagesaktuelle Informationen am unteren Bildrand eines Bildschirms als Laufschrift angezeigt werden. Diese Informationen können von einem DAB-Empfänger – über Digitalradio – ausgewertet und an den TFT-Bildschirm übertragen werden.

Werden Motor und Zündung ausgeschaltet, muss der Bildschirm einen mindestens 20-minütige Nachlaufzeit gewährleisten. Die Anzeigen können auch zu anderen Zwecke genutzt werden. (Werbeeinblendungen). Hierbei muss aber darauf geachtet werden, dass die Bildschirme primär der Fahrgastinformation dient und nicht den Werbeeinblendungen.

Zur Fahrgastinformation ist eine Ausrufanlage, bestehend aus Mikrofon und Lautsprecher zu installieren. Der Einbau von Tonwiedergabegeräten wie Radio oder CD-Player ist nicht gestattet.

Die Fahrgastinformationen der DING sind, soweit fahrzeugtechnisch möglich, an der schrägen Dachkante anzubringen. Dazu werden je zwei Klapprahmen im DIN-A3-Querformat links und rechts oberhalb der Radkästen und zwei oberhalb jedes Stehperrons installiert und durchgängig mit DING-Informationsmaterial bestückt. Hieraus ergibt sich die Gesamtzahl der anzubringenden Klapprahmen. Leere Klapprahmen sind nicht zulässig.

Zur Aufnahme von DING-Plakaten ist ein Klapprahmen im DIN-A2-Hochformat an der Rückseite der Fahrerkabine anzubringen und jeweils ausschließlich und durchgehend mit Informationen und Hinweisen der DING oder des Alb-Donau-Kreises zu bestücken. Diese dienen insbesondere dazu, aktuelle Hinweise zu Fahrplanänderungen, Umleitungen oder Haltestellenverlegungen bekannt zu machen. Die Verkehrsunternehmen sind dafür verantwortlich, diese Hinweise rechtzeitig vor Beginn der Maßnahme anzubringen und sie zeitnah nach Ende – spätestens eine Woche später – zu entfernen und wieder durch allgemeine Informationsplakate zu ersetzen.

Um den Fahrgästen auch DING-Infomaterial zugänglich zu machen, ist (je) eine Handzettelbox im „DIN-Lang-Format“ sowie DIN A4-Format im Fahrzeug in Höhe der Sondernutzungsfläche(n) anzubringen. Es soll überwiegend mit DING-Infomaterial und verkehrlichen Hinweisen des Verkehrsunternehmers oder des Aufgabenträgers bestückt werden. Sollten keine solchen Materialien vorliegen, kann hier Werbematerial ausgelegt werden. Auch sind an anderen Stellen im Fahrzeug Handzettelboxen erlaubt, welche für das Auslegen von Werbematerial genutzt werden kann.

Da die Nutzung von mobilen Endgeräten einen immer größeren Stellenwert einnimmt, wird dem Kunden kostenlos ein WLAN-Zugang angeboten. Die technischen Voraussetzungen hierfür sind bereits bei der Bestellung von Fahrzeugen zu berücksichtigen. Des Weiteren wird dem Kunden angeboten, die mobilen Geräte per USB-Steckdosen laden zu können. Diese sind in ausreichender Anzahl anzubieten.

In direkter Nähe zu den Türen sowie direkt hinter dem Fahrerplatz sind Sitzplätze für Schwerbehinderte auszuweisen und durch entsprechende Piktogramme zu kennzeichnen. Die Sondernutzungsfläche gegenüber Tür II ist als Stellplatz für Kinderwagen und Rollstühle zu kennzeichnen. Ferner sind folgende Hinweise an oder in den Fahrzeugen vorzusehen:

- ✓ Kennzeichnung der Sitze, die auf Verlangen für Schwerbehinderte frei zu machen sind
- ✓ Kennzeichnung der Klappsitze mit einem „Notsitz“-Piktogramm
- ✓ Rauchverbot
- ✓ Verbot während der Fahrt mit dem Fahrer zu sprechen
- ✓ Verbot des Verzehrs von Speisen und Getränken
- ✓ Hinweis zum erhöhten Beförderungsentgelt

Fahrpersonal

Zuverlässigkeit und Kompetenz sind bei allen Busfahrern wichtig. Dieser Standard reicht vom freundlichen Auftreten über die nötigen Tarifkenntnisse und den behutsamen Fahrstil bis hin zum gepflegten Äußeren der Mitarbeiter.

Überzeugendes Fahrpersonal

Die Qualitätsstandards für das Fahrpersonal dienen dazu, eine einheitlich hohe Qualität im Kontakt mit den Fahrgästen herzustellen. Denn der direkte und persönliche Umgang ist ein zentrales Element der Dienstleistung im regionalen Busverkehr des Alb-Donau-Kreises. Deshalb hat der Auftragnehmer bei der Auswahl des Personals zu gewährleisten, dass es den gehobenen Anforderungen und Ansprüchen an einen attraktiven Nahverkehr mit umfassender Kundenorientierung entspricht.

Es gilt:

- ✓ Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des Fahrpersonals werden vorausgesetzt
- ✓ Eine zu frühe Abfahrt an Haltestellen ist grundsätzlich untersagt. Auf Umsteigebeziehungen zu anderen Buslinien oder dem Schienenverkehr sind die Vorgaben des Aufgabenträgers oder des Verbundes zu beachten. Sichtanschlüsse sind abzuwarten.
- ✓ Sichere deutsche Sprachkenntnisse sind erforderlich, so dass sowohl im Gespräch mit dem Kunden als auch in der Kommunikation mit der Leitstelle eine problemlose Verständigung möglich ist.
- ✓ Das Rauchen im Fahrzeug und im unmittelbaren Umfeld der Türen ist unter allen Umständen untersagt – auch in den Pausen und bei Betriebsfahrten.

Ausbildung und Einweisung

Das eingesetzte Personal muss entsprechend den gesetzlichen Bestimmungen für das Führen von Kraftomnibussen im Linienverkehr geeignet sein und die dafür erforderliche Fahrerlaubnis besitzen. Der Einsatz von scheinselfständigen Fahrern ist unzulässig.

Die Kenntnis und Beachtung aller für den Fahrdienst relevanten Vorschriften und Gesetze ist verpflichtend. Besonders hervorzuheben sind hierbei die BOKraft, die FPersV, die StVO und die Unfallverhütungsvorschriften.

Der Fahrer muss vor dem Einsatz im Fahrdienst umfassend in die Netz- und Tarifstruktur der DING durch das Verkehrsunternehmen eingelernt werden. Auch sind die im Einsatzgebiet erforderlichen Fahrplan- und Ortskenntnisse inklusive Anschluss- und Umsteigebeziehungen zu erlangen.

Am 07. Juli 2006 (in der Fassung vom 26. November 2020) hat der Bundesrat die EU-Rahmenrichtlinie 2003/59/EG (Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz – BKrFQG) verabschiedet. Aufgrund dieser Grundlage sind alle Personen, welche gewerblich Omnibus fahren, zur Weiterbildung verpflichtet. Auf dieses Gesetz werden die Auftragnehmer jeweils zur Auftragsvergabe ausdrücklich hingewiesen.

Die Schulung des Fahrpersonals ist Aufgabe des Auftragnehmers. Die Teilnahme jedes eingesetzten Fahrers ist für mindestens zwei Tagesschulungen pro Jahr vorzusehen. Dabei ist ein Tag den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen des Linienverkehrs zu widmen, ein weiterer Tag den Themen Orts-, Verkehrs-, und Tarifkenntnis, Verhaltenstraining, Kundenorientierung und Stressbewältigung. Der Alb-Donau-Kreis setzt ferner voraus, dass der Auftragnehmer Weiterbildungen wie Fahrsicherheitstraining oder gesundheitliche Vorbeugemaßnahmen fördert.

Der Auftragnehmer dokumentiert die Teilnahme des Fahrpersonals an den Schulungen durch Vorlage von Teilnahmebestätigungen. Der Alb-Donau-Kreis behält sich das Recht vor, an den Schulungen des Auftragnehmers teilzunehmen, Schulungsnachweise zu überprüfen und eigene Schulungsmaßnahmen anzubieten, deren Besuch verpflichtend ist. Das Fahrpersonal ist dafür vom Unternehmen kostenneutral freizustellen.

Vom Umgang mit Fahrgästen

Es wird ausdrücklich auf die Regelungen der BOKraft verwiesen. Der Umgang mit den Fahrgästen soll höflich und besonnen sein, Fahrgäste sind zügig und zuvorkommend zu bedienen. Das Aussteigen wird an allen Türen ermöglicht. Bei zweiflügeligen Türen sind grundsätzlich beide Türflügel zu öffnen.

Im Rahmen der Vordereinstiegskontrolle dürfen Fahrgäste ganztägig ausschließlich über Tür I einsteigen. Dabei sind die Fahrausweise zu kontrollieren. Ausnahmen von der Pflicht zum Vordereinstieg sind in berechtigten Einzelfällen zwischen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger abzustimmen. Um die Fahrgäste auf den kontrollierenden Vordereinstieg hinzuweisen, sind entsprechende Aufkleber anzubringen.

Diese Aufkleber sind ausschließlich außen mittig in Augenhöhe auf beiden Flügel der Tür II und Tür III anzubringen. Die Tür I erhält aus Sicherheitsgründen keine Aufkleber.

Hilfsbedürftigen Fahrgästen ist beim Ein- und Ausstieg Hilfestellung anzubieten und auf Wunsch zu gewähren – insbesondere Fahrgästen mit Rollstühlen oder Kinderwagen. Die Klapprampe wird ausschließlich vom Fahrpersonal bedient.

Möglichen Konflikten ist frühzeitig und deeskalierend entgegenzuwirken. Im Falle der Belästigung von Fahrgästen untereinander hat das Fahrpersonal entsprechende Maßnahmen einzuleiten.

Alle Haltestellen sind ohne Ausnahme anzusagen. Dies ist auch bei Störung der Ansagegeräte sicherzustellen. Das Fahrpersonal ist verpflichtet, Fahrgäste bei jeder Form der Betriebsstörung, insbesondere bei größeren Verspätungen, Umleitungen, Abweichungen vom Fahrweg und technischen Störungen rechtzeitig und präzise zu informieren und um Verständnis zu bitten. Auch sind Fahrgäste auf gefährliche oder ungewöhnliche Ausstiegspunkte aufmerksam zu machen.

Die Fahrweise ist den jeweiligen Witterungsverhältnissen anzupassen, der Fahrstil sollte zügig und möglichst ruckfrei sein. Beim Anfahren und Bremsen ist, soweit möglich, auf stehende Fahrgäste sowie Rollstühle und Kinderwagen Rücksicht zu nehmen. Wünschenswert sind Maßnahmen, welche die Fahrer zu kraftstoffsparender Fahrweise anhalten.

An jeder Endhaltestelle ist das Fahrzeug auf augenfällige Beschädigungen, Verunreinigungen und Fundsachen bei einem Fahrzeugdurchgang zu überprüfen. Grobe Verunreinigungen sind sofort zu entfernen. Bei besonderen Beschädigungen oder Verunreinigungen, die nicht vor Ort beseitigt werden können und die eine Beeinträchtigung für die Fahrgäste darstellen, wird die Betriebsleitung umgehend informiert, damit ein Fahrzeugtausch stattfinden kann.

Fundsachen sind beim Fahrzeugdurchgang an der Endhaltestelle sicherzustellen. Bei wichtigen Gegenständen wie Schlüsseln oder Geldbörsen ist die Betriebsleitung sofort zu informieren. Mängel und Schäden an den Haltestellen sowie Verbesserungsvorschläge bzgl. Fahrplan und Fahrweg – auch von Fahrgästen geäußert – sind der Betriebsleistung zu melden. Die Aufbewahrung der Fundsachen wird in Absprache mit dem Alb-Donau-Kreis, dem Verkehrsunternehmen und der DING einheitlich geregelt.

Dem Fahrpersonal obliegt die zeitnahe Bestückung der Info-Kästen in den Fahrzeugen. Bei Beschwerden können Fahrer/innen zur Stellungnahme herangezogen werden.

Das Fahrpersonal bekleidet sich ansprechend. Hierunter versteht der Alb-Donau-Kreis eine lange Hose, ein weises Hemd bzw. Bluse. Eine optionale Krawatte rundet das Bild ab. Sobald sich ein einheitliches, verbundweites Erscheinungsbild vorgegeben wird, ist diesem Standard zu folgen.

Der Fahrername ist im Display des Geldkartenlesegerätes anzuzeigen. Ist dies nicht möglich, ist der Fahrer verpflichtet, ein Namensschild mit Herr / Frau und seinem Nachnamen für Fahrgäste gut sichtbar zu tragen oder

seinen Namen an gut sichtbarer Stelle im Fahrzeug kenntlich zu machen. Darüber hinaus wird ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild vorausgesetzt.

Sozialstandards

Der Alb-Donau-Kreis erwartet vom Auftragnehmer die Wahrung sozialer Mindeststandards. Der Aufgabenträger achtet auf die Einhaltung von Tarifverträgen, Lenk- und Ruhezeiten sowie auf die Einhaltung von Sozialstandards bei Auftragsunternehmerleistungen. Der Mindestlohn richtet sich nach den jeweils gültigen Tarifverträgen. Diese Bestimmungen gelten als Mindestbestimmungen und dürfen nicht unterschritten werden.

Umweltstandards

Klimaschutz ist unser Antrieb. Darum reicht es nicht, Mindestanforderungen zu erfüllen. Der Alb-Donau-Kreis fordert die Verkehrsunternehmen auf, die höchsten auf dem Markt verfügbaren Umweltstandards zu erfüllen, um Lärm- und Abgasemissionen möglichst gering zu halten.

Punkten beim Umweltschutz

Neufahrzeuge müssen mit alternativen Antriebssystemen oder Dieselmotoren mit der höchsten Abgasnorm (aktuell Mai 2021 mind. Euro VI-Norm) ausgestattet sein. Auch Fahrzeuge in Verstärker- und Ersatzqualität müssen strenge, jeweils individuell festgelegte Abgasstandards erfüllen.

Motoren, die mit anderen Energieträgern als Dieselkraftstoff betrieben werden, sind zugelassen und werden ausdrücklich erwünscht. Die Zuverlässigkeit, Praxistauglichkeit und Wirtschaftlichkeit alternativer Motorenkonzepte wie Hybrid-, LPG- (Flüssiggas), CNG-(Erdgas), Wasserstoffverbrennungs- oder Brennstoffzellen bzw. Elektro-Antriebe ist im Angebot nachzuweisen.

Besonders wünschenswert ist der Einsatz nachwachsender Energieträger, bestenfalls von Energieträgern, die ohne Umwandlung eine direkte Verwendung als Kraftstoff finden können – wobei Kraftstoffe aus heimischen Anbau vorzuziehen sind. Beispiele dafür sind Rapsöl und Biogas.

Was unter „lärmmarmen Omnibussen“ zu verstehen ist, wird in der Europäischen Richtlinie 92/97/EWG festgelegt. Die Einhaltung dieser Werte wird bei der Beschaffung von Neufahrzeugen empfohlen:

Fahrzeuge mit einer Motorleistung von	Emmissionsgrenzwert nach Richtlinie 92/97/EWG	EWG-Richtwert
75-150 kW	78 dB (A)	75 dB (A)
150 kW und mehr	80 dB (A)	78 dB (A)

Bei Standzeiten von mehr als zwei Minuten an der Endhaltestelle ist der Motor abzustellen, um die Emissionen zu reduzieren und die Belästigung von Anwohnern und Fahrgästen zu vermeiden.

Das Verkehrsunternehmen muss alle relevante Gesetze und Vorschriften zum Umweltschutz einhalten. Diese gilt insbesondere bei der

- ✓ Wartung und Reinigung der Fahrzeuge
- ✓ Entsorgung von Schmierstoffen und Verschleißteilen
- ✓ Entsorgung des Mülls aus dem Fahrzeug

Kooperation

Das hohe Qualitätsniveau im Dienste der Fahrgäste lebt von der engen Zusammenarbeit zwischen dem Aufgabenträger und den Verkehrsunternehmern. Die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften ist dabei ebenso selbstverständlich wie die direkte Kommunikation in allen aktuellen Fragen. Die Interessen des Mittelstandes werden angemessen berücksichtigt.

Unser Wissen, unsere Erfahrungen sowie die Kompetenz unserer Partner fließen in den Alltag ein. Die Verkehrsunternehmen sind der erste Ansprechpartner unserer Fahrgäste und damit ein wichtiger Erfolgsfaktor. Unsere Zusammenarbeit ist geprägt von einer klaren Kommunikation und einer genau geregelten Aufgabenverteilung.

Bereits im Nahverkehrsplan aus dem Jahr 2015 wurde ein Linienbündelungskonzept etabliert, welches kleineren und mittelständischen Busunternehmen einen Zugang zum Wettbewerb gewährleistet. Dieses Vorgehen gewährleistet, dass sich die Verkehrsunternehmen mit dem Bedienungsraum identifizieren können und somit tagtäglich versuchen, die bestmögliche Dienstleistung zu erbringen.

In Verbindung bleiben

Die Bedürfnisse der Fahrgäste stehen im Mittelpunkt. Hierbei werden Entscheidungen im Sinne der Kundinnen und Kunden getroffen. Die Fahrgäste sehen den Alb-Donau-Kreis, sowie die übrigen Beteiligten, als kompetente Ansprechpartner, die zuhören, die Bedürfnisse erfassen sowie rasch und offen agieren. Der Erfolg wird an der Zufriedenheit der Fahrgäste gemessen. Ideen und Anregungen werden aufgeschlossen angenommen um innovative und passende Angebote zu schaffen.

Eine dezentrale Vertriebsstruktur mit einer (digitalen) Präsenz in der Fläche fördert die Wahrnehmung des Produktes „ÖPNV“. Hierbei spielt nicht nur der reine Verkauf von Fahrkarten eine Rolle, sondern auch anderweitige Serviceleistungen, wie ein zentrales Beschwerdemanagement, die Bereitstellung von zentralen System zur Anmelden von Rufbusleistungen oder die Mithilfe beim Rückerhalt von Fundsachen.

Auf besten Weg in die Zukunft

Die Qualitätsstandards kommen den Fahrgästen und allen Partner zugute: Der Wettbewerb und die Direktvergabe gestaltet sich transparent. Die Rechtssicherheit wächst. Und die konstruktive Zusammenarbeit sicher auch langfristig den gemeinsamen Erfolg, von den Fahrgästen, Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen profitieren.

Der Kunde steht im Zentrum aller Bemühungen, die Qualität im Regionalverkehr des Alb-Donau-Kreises zu verbessern. Die Kundenbetreuung, der Komfort und die Kundeninformation sollen für den Fahrgast verbessert werden. Ziel soll ein attraktiver und verlässlicher Busverkehr im Alb-Donau-Kreis sein, der letztendlich zu einer gesteigerten Fahrgastzahl führt.

Hierbei werden Trends zu neuen Mobilitätsformen und Angeboten stets beobachtet und bei einem Mehrwert in den lokalen Räumen implementiert. Das Verlangen der Kunden nach einem intermodalen Angebot wird angemessen berücksichtigt.

Zeitgleich wird ein verstärkter Fokus auf die Umweltbilanz gelegt ohne dabei die Wirtschaftlichkeit aus den Augen zu verlieren.

Die Verkehrsunternehmen profitieren durch langfristige Verkehrsverträge und klare einheitliche Anforderungen – der Nahverkehr im Alb-Donau-Kreis ist planbar.

Mit der Gesamtheit aller Maßnahmen investieren die Partner in eine nachhaltige, zukunftsorientierte Mobilität.

Rechtliche Grundlagen für Qualitätsstandards im Regionalverkehr

1. Einleitung

Am 03. Dezember 2009 trat die Verordnung (EG) Nr. 1370/07 in Kraft und löste damit die Verordnung (EWG) Nr. 1191/69 ab. Die „neue“ Verordnung, die kraft ihrer Rechtsnatur in Deutschland unmittelbar anwendbar ist, stärkt die Rolle der Aufgabenträger.

Dienstleistungsaufträge müssen, soweit kein eigenwirtschaftlicher Antrag gestellt wurde, im Rahmen eines Vergabeverfahren nach den Richtlinien aus 2004/18/EG durchgeführt werden. Für die im Alb-Donau-Kreis abgeschlossenen Bruttoverträge ist daher, weil sie alle Anforderungen eines solchen Dienstleistungsauftrags erfüllen, formelles Vergaberecht anzuwenden.

Aber auch in jedem anderen transparenten und diskriminierungsfreien Vergabeverfahren muss zur Herstellung der Vergleichbarkeit der Angebote die jeweiligen Leistungen definiert werden. Also auch in wettbewerblichen Vergabeverfahren.

Sowohl bei eigenwirtschaftlichen Anträgen, als auch bei wettbewerblichen Verfahren kann ein Besteller mit Qualitätsstandards ansetzen, um einen (Mindest-)Qualität der Leistung zu gewährleisten.

2. Definition von Qualitätsstandards

Qualitätsstandards werden zwar in den verschiedenen Normen angesprochen, es gibt aber keine Legaldefinition. Ein Standard stellt einen mehr oder weniger einheitlichen Maßstab dar, der üblicherweise als Norm vorgegeben wird oder sich gegenüber anderen Formen durchgesetzt hat. Wenn hiermit die Leistungs- und Qualitätsniveau beschrieben wird, handelt es sich um einen Qualitätsstandard.

Im ÖPNV kann ein gewolltes Qualitätsniveau auf verschiedene Art und Weise erreicht werden:

- ✓ durch freiwillige (und damit unverbindliche) Einführung durch die einzelnen Verkehrsunternehmen
- ✓ durch einvernehmliche Aushandlung im Rahmen vertraglicher Vereinbarung zwischen Aufgabenträger und Verkehrsunternehmer
- ✓ durch verpflichtende Vorgabe durch den Aufgabenträger in den Nahverkehrsplänen sowie in seinen jeweiligen Vergabeverfahren.

Die Sicherstellung von einheitlichen Angebots- und Servicestandards über alle Betreiber hinweg ist aber nur bei einer verpflichtenden Vorgabe durch den Aufgabenträger sichergestellt.

3. Rechtliche Rahmenbedingungen für Qualitätsstandards

a) Verordnung EG/1370/07

In der Verordnung EG/1370/07 wird explizit von „Qualitätsstandards“ gesprochen. Sie erwähnt nicht nur die Qualität der

Personenverkehrsdienste an mehreren Stellen. In ihrem Art. 4 Abs. 6 wird ausdrücklich das Recht der zuständigen Behörde festgeschrieben, das Verkehrsunternehmen zur Einhaltung bestimmter „Qualitätsstandards“ zu verpflichten. Nimmt sie dieses Recht wahr, sind diese Qualitätsstandards in die Unterlagen des wettbewerblichen Vergabeverfahrens und die öffentlichen Dienstleistungsaufträge aufzunehmen.

Nach Erwägungsgrund 17 können sich die Qualitätsstandards für gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen aus sozialen Standards und Qualitätskriterien zusammensetzen. Als Beispiele werden Qualitätsstandards *„bezüglich der Mindestarbeitsbedingungen, der Fahrgastrechte, der Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität, des Umweltschutzes, der Sicherheit von Fahrgästen und Angestellten sowie bezüglich der sich auch Kollektivvereinbarungen ergebenden Verpflichtungen und anderen Vorschriften und Vereinbarungen in Bezug auf den Arbeitsplatz und den Sozialschutz an dem Ort, an dem der Dienst erbracht wird“* genannt. Außerdem können die zuständigen Behörden besondere soziale Normen und Dienstleistungsqualitätsnormen vorschreiben, zur Gewährleistung transparenter und vergleichbarer Wettbewerbsbedingungen zwischen den Betreibern und um das Risiko des Sozialdumpings zu verhindern.

b) Personenbeförderungsgesetz (PBefG)

Das derzeit geltende PBefG erwähnt die Qualität der Leistung an keiner Stelle. Es spricht zwar in § 8 Abs. 3 S. 1 PBefG von *„ausreichender Bedienung“*. Dies berührt aber nur das Verkehrsangebot, nicht die qualitative Ausgestaltung der Leistung. Das PBefG regelt den Rahmen der Verkehrsleistung, nicht aber den Inhalt.

Das PBefG verweist in § 8 Abs. 3 S. 2-6 PBefG auf den Nahverkehrsplan. Da nach § 13 Abs. 2a PBefG die Genehmigung versagt werden kann, wenn der beantragte Verkehr mit einem Nahverkehrsplan im Sinne de. § 8 Abs. 3 S. 2 PBefG nicht in Einklang steht, besteht für den Aufgabenträger die Möglichkeit, über den Nahverkehrsplan Qualitätsmerkmale in den ÖPNV einzuführen, die dann auch auf eigenwirtschaftlichen Verkehren Anwendung findet.

c) Gesetz über die Planung, Organisation und Gestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNVG)

Rechtlich werden die Nahverkehrspläne in den ÖPNV-Gesetzen der Länder konkretisiert. In Baden-Württemberg muss der Nahverkehrsplan nach § 11 Abs. 3 Nr. 4 ÖPNVG Ziele und Rahmenvorgaben für die Gestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs beinhalten, also zur Frage, wann eine ausreichende Verkehrsbedienung gewährleistet ist. Bei der Festlegung dieser Maßnahmen habe die jeweiligen Aufgabenträger ein weites Ermessen¹. Daraus folgt, dass die Genehmigungsbehörde gemäß § 13 Abs. 2a PBefG im Regelfall Anträge für eigenwirtschaftliche Konzessionen zurückzuweisen hat, wenn diese nicht mit dem Nahverkehrsplan, der Aussage über die ausreichende Verkehrsbedienung trifft, im Einklang stehen. Die Aufgabenträger sollten daher in ihrem

¹ EuGH, Urteil vom 17.09.1998 Rs. C-412/96 Rn. 35

Nahverkehrsplan alle gewünschten Angebotes- und Qualitätsstandards detailliert festlegen.

Daneben konkretisiert das ÖPNVG weitere Ansatzpunkte für Qualitätsstandards beispielhaft in § 4 ÖPNVG. Demnach soll *„bei der Planung und Gestaltung der Verkehrsinfrastruktur, der Fahrzeuge und der Verkehrsangebote im öffentlichen Personennahverkehr die Belange von Familien mit Kindern und von Frauen besonders berücksichtigt werden. Dies gilt auch für Personen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind; für diese Personengruppe soll der barrierefreie Zugang und in geeigneten Fällen die Beförderung in behindertengerecht ausgerüsteten Fahrzeugen vorgesehen werden“*(Abs. 8). Absatz 4 fordert den einen bedarfsgerechten Bedienungstakt, Absatz 3 setzt führt die Intermodalität auf. Aber auch die Zielsetzung aus § 1 ÖPNVG weist auf die Etablierung von Standards hin: *„Öffentlicher Personennahverkehr soll im gesamten Landesgebiet im Rahmen eines integrierten Gesamtverkehrssystems als eine vollwertige Alternative zum motorisierten Individualverkehr zur Verfügung stehen. Er soll dazu beitragen, daß die Mobilität der Bevölkerung gewährleistet, die Attraktivität des Wirtschaftsstandortes Baden-Württemberg gesichert und verbessert sowie den Belangen des Umweltschutzes, der Energieeinsparung und der Sicherheit und Leichtigkeit des Verkehrs Rechnung getragen wird.“*

d) Vergaberecht

Das Vergaberecht bestimmt im Wesentlichen nur das Verfahren für die Vergabe von Aufträgen. Es trifft keine Aussagen über die Qualität einer Leistung, sondern setzt diese voraus, und zwar in der Form, wie der Auftraggeber sie im Rahmen seiner Leistungsbeschreibung fordert.

Die die Leistungsbeschreibung die betriebswirtschaftliche Kalkulationsgrundlage für die Bieter darstellt, ist neben Art und Umfang auch die Qualität der geforderten Leistung eingehend zu beschreiben. Die Qualität soll wesentliches Wertungskriterium für die Zuschlagsentscheidung sein. § 16 Abs. 8 VOL/A beschreibt dies mit *„der Auftraggeber berücksichtigt bei der Entscheidung über den Zuschlag verschiedene durch den Auftragsgegenstand gerechtfertigte Kriterien, beispielweise Qualität, Preis...“* An erster Stelle ist noch vor dem Preis die Qualität als Beispiel für ein Entscheidungskriterium genannt.

Die Vergabestelle ist in der Ausgestaltung der Qualität als Wertungskriterium sehr frei, die Wertungskriterien haben nur vergabebezogen und verhältnismäßig zu sein. In seiner Entscheidung „Concordia Bus“² hat der EuGH festgestellt, dass bei der Ausschreibung von Busverkehrsleistungen neben der Wirtschaftlichkeit des Angebots auch andere Kriterien berücksichtigt werden dürfen, *„sofern diese mit dem Gegenstand des Auftrages zusammenhängen, dem Auftraggeber keine unbeschränkte Entscheidungsfreiheit einräumen, ausdrücklich im Leistungsverzeichnis oder in der Bekanntmachung des Auftrags genannt sind und bei ihnen alle wesentlichen Grundsätze des Gemeinschaftsrechts, insbesondere das Diskriminierungsverbot, beachtet werden“*. Ausdrücklich

² EuGH, Urteil vom 17.09.2002, Rs. C-513/99, Rn. 55, 69

sagt er dies für Umweltschutzkriterien. In dem Urteil „Wienstrom“ konkretisiert der EuGH, dass der öffentliche Auftraggeber bei Beachtung des Gemeinschaftsrechts frei ist in der Auswahl der Zuschlagskriterien und deren Gewichtung, sofern bei letzteren eine Gesamtwürdigung der Kriterien möglich ist, die der Ermittlung des wirtschaftlich günstigsten Angebots dient.³.

Das also auch andere vergabefremde Kriterien -außer Umweltstandards- von der Rechtsprechung akzeptiert werden könnte, liegt nahe. Hier wäre insbesondere an Sozialstandards, wie eine Tariftreueerklärung, zu denken, welche sich im Landestariftreue- und Mindestlohngesetz widerspiegeln und per se ein Zuschlagskriterium darstellen.

Wenn einheitliche Qualitätsstandards gewollt sind, ist darauf zu achten, keine funktionale Ausschreibung durchzuführen oder sie nur so durchzuführen, dass kein Spielraum bei den Qualitätselementen gegeben wird. Denn anderenfalls wäre die Vorgabe von Qualitätsstandards nur noch eingeschränkt möglich.

e) Verkehrsverträge

Aufgrund des beschriebenen gesetzlichen Rahmens kann der Auftraggeber im Wege der von ihm durchgeführten Vergaben frei bestimmen, in welcher Form die Erbringung der Verkehrsleistungen geregelt werden soll. Es kommen Nettoverträge, Bruttoverträge oder Bruttoverträge mit Anreizen in Frage. Welches die geeignete Form ist, hängt immer von den Gegebenheiten vor Ort ab.

In allen Vertragsformen können Qualitätsstandards vereinbart werden. Wenn Qualitätsstandards gewünscht werden, müssen sie Vertragsinhalt werden, denn nur schriftlich fixiert können sie kontrolliert und ohne Weiteres mit Vertragsstrafen sanktioniert oder auch eingeklagt werden.

Wenn Qualitätsstandards vom Aufgabenträger gefordert werden, ist ein Bruttovertrag meist angemessener als ein Nettovertrag. Denn beim Nettovertrag liegt das Einnahmerisiko beim Verkehrsunternehmen, obwohl es keinen Einfluss auf die Standards hat. In jedem Fall müssen bei einem Nettovertrag mit Qualitätsstandards deren zusätzlichen Kosten Rechnung getragen werden, damit das Risiko für das Verkehrsunternehmen kalkulierbar bleibt. Allerdings muss genauso berücksichtigt werden, dass aufgrund der (zusätzlichen) Qualitätsstandards regelmäßig auch mehr Fahrgäste befördert werden.

4. Zusammenfassung

Qualitätsstandards werden weder gesetzlich noch durch die Rechtsprechung definiert. Allerdings gibt es Regelungen, die Qualitätsstandards fordern, ermöglichen oder voraussetzen. Dieser Rahmen ist also – jeweils nach den individuellen Bedürfnissen vor Ort – durch den Aufgabenträger, also den Besteller, auszufüllen, indem er Qualitätsstandards für seine Verkehre definiert. Geeignete Mittel der Umsetzung sind Ausschreibungen und marktorientierte Direktvergaben, sie

³ EuGH, Urteil vom 4.12.2003, Rs. C-448/01 Rn. 39

geben sehr viele Gestaltungsmöglichkeiten. Wenn diese Qualitätsstandards sinnvoll definiert sind und für alle Seiten Vorteile bringen, so werden sie – wie es in anderen Regionen zu beobachten ist – auch von den Verkehrsunternehmen angenommen und freiwillig übernommen.

Im Regionalbusverkehr des Alb-Donau-Kreises erfolgt die Vorgabe des gewünschten Niveaus durch den Besteller der Leistung, also den Aufgabenträger. Dies ist der effektivste Weg zu dem gewünschten einheitlichen und kundenfreundlichen Auftritt. Nur hier hat es der Besteller bei der Festlegung der Ausschreibungsunterlagen bzw. dem Anforderungsprofil der marktorientierten Direktvergabe selbst in der Hand zu definieren, welche Leistungen und welches Qualitätsniveau er für seine Strecke wünscht. Grenzen sind dem Aufgabenträger rechtlich nur im Gleichbehandlungsgrundsatz bzw. im Diskriminierungsverbot gesetzt – und faktisch in der Wirtschaftlichkeit der Vorgaben. Im Rahmen eines (fließenden) Meinungsbildungsprozesses können allerdings vielfältige Anregungen der Verkehrsunternehmen berücksichtigt werden.

Die bereits in anderen Regionen gelebte Praxis zeigt, dass die Aufgabenträger ihren dargestellten Handlungsspielraum erfolgreich ausnutzen und mit den einheitlichen Qualitätsstandards, die sukzessive eingeführt werden, die Attraktivität des Regionalbusverkehrs für die Fahrgäste steigern.

Es handelt sich bei dieser Broschüre um eine Beschreibung der Qualitätsstandards. Diese Standards können sich ändern und ersetzen nicht die Abstimmung mit dem Aufgabenträger oder der jeweils aktuellen Leistungsbeschreibung.