



SPNV-Nord
Wir bewegen die Region



Verfahrensunterlagen für die

**Vergabe von Verkehrsdienstleistungen
im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)**

Teil C Leistungsbeschreibung (LB)

[RRX-Vorlaufbetrieb]

Stand: 29.06.2015

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

Inhaltsverzeichnis

1	Gegenstand der Vergabe.....	5
2	Betriebsaufnahme / Ausführungsfrist / Auftragsdauer	6
3	Leistungen Betrieb.....	6
3.1	<i>Fahrzeuge.....</i>	6
3.2	<i>Zugpersonal</i>	6
3.2.1	Umfang der Betreuung mit Zugbegleitpersonal (Zugbegleitquote)	6
3.2.2	Aufgaben des Zugpersonals und Aufgabenausübung	7
3.2.2.1	Aufgaben im Bereich Fahrgeldsicherung	7
3.2.2.2	Aufgaben im Bereich Service und Sicherheit.....	7
3.2.2.3	Aufgaben im Bereich Kundeninformation	8
3.2.2.4	Sonstige Aufgaben	8
3.2.3	Erscheinungsbild und Ausrüstung des Zugpersonals	8
3.2.4	Kompetenz und Verhalten des Zugbegleitpersonals	9
3.2.5	Verpflichtungen des EVU	9
3.2.6	Berichtspflichten – Zugbegleitpersonal.....	11
3.2.7	Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen.....	11
3.3	<i>Betriebsprogramm.....</i>	11
3.3.1	Netz-Steckbrief	11
3.3.2	Fahrplan	11
3.3.3	Fahrplanplanung des EVU	13
3.3.4	Leistungsumfang	13
3.3.5	Leistungsveränderungen im Betriebsprogramm.....	13
3.3.6	Sonderleistungen	14
3.3.7	Abweichungen vom Regelverkehr (z. B. Betriebsstörungen und Baustellen, etc.)	15
3.3.7.1	Ersatzleistungen bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen	15
3.3.7.2	Ersatzleistungen bei vorhersehbaren Zugausfällen/Schienenersatzverkehr	17
3.3.7.3	Fahrgastinformation im Fahrzeug im Störfall.....	18
3.3.7.4	Vergütungsansprüche für Ersatzleistungen	19
3.3.8	Leitstelle.....	19
3.3.9	Berichtspflichten – Betriebsprogramm.....	19
3.3.10	Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen.....	19
3.4	<i>Durchführung eines Testbetriebs bzw. Betriebsvorbereitung</i>	20
3.5	<i>Infrastruktur</i>	20
3.5.1	Nutzung von Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen	20
3.5.2	Standards für Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen	21
3.5.3	Ansprechpartner für Informationen zur Streckeninfrastruktur	22
3.5.4	Ansprechpartner für Informationen zu den Verkehrsstationen	22
3.5.5	Berichtspflichten Infrastruktur	22
3.6	<i>Marketing, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit</i>	22
3.6.1	Anforderungen	22
3.6.1.1	Marketing und Kommunikation	22
3.6.1.2	Fahrzeugausstattung und -gestaltung	26
3.6.1.3	Linien sponsoring.....	26
3.6.1.4	Produktbezeichnungen	26
3.6.1.5	Fahrzeugwerbung.....	26
3.6.2	Berichtspflichten, Nichterbringung und Vertragsstrafen – Marketing/Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit.....	27
3.7	<i>Tarif und Vertrieb</i>	27
3.7.1	Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen	27

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

3.7.1.1	Allgemeines.....	27
3.7.1.2	Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im VRR.....	27
3.7.1.3	Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Einnahmeverteilung im NWL.....	28
3.7.1.4	Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im VRS im Zuständigkeitsbereich des NVR und Regelung zur Einnahmensicherung.....	30
3.7.1.5	Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im AVV im Zuständigkeitsbereich des NVR und Regelung zur Einnahmensicherung.....	30
3.7.1.6	Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im SPNV-Nord.....	31
3.7.1.7	Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Einnahmeverteilung im NVV.....	32
3.7.2	Vertrieb.....	33
3.7.2.1	Allgemeines.....	33
3.7.2.2	Vertrieb im Gebiet des VRR.....	34
3.7.2.3	Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des NVR.....	34
3.7.2.4	Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des NWL.....	35
3.7.2.5	Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des SPNV-Nord.....	35
3.7.3	Fahrgeldsicherung.....	36
3.7.4	Berichtspflichten – Tarif und Vertrieb.....	37
3.8	<i>Fahrgastinformation / Kundendialog</i>	37
3.8.1	Allgemeines.....	37
3.8.2	Fahrgastinformation an Bahnhöfen und Haltepunkten.....	38
3.8.3	Fahrgastinformation in und an Fahrzeugen.....	38
3.8.4	Fahrgastinformation mit Printmedien.....	39
3.8.5	Fahrgastinformation mit elektronischen Medien.....	39
3.8.6	Soll- und Ist-Fahrplandaten für Informationssysteme der Aufgabenträger.....	40
3.8.7	Kundendialog.....	41
3.8.7.1	Persönlicher Kundendialog / Kundenanlaufstelle / Umgang mit Fundsachen.....	42
3.8.7.2	Internetauftritt.....	43
3.8.7.3	Beschwerdemanagement im Bereich des NVV.....	43
3.8.8	Darüber hinausgehende, nur für den Bereich des VRS gültige Regelungen.....	44
3.9	<i>Fahrgastzählungen und Erhebungen, Kundenzufriedenheit</i>	44
3.9.1	Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des VRR.....	45
3.9.2	Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des NWL.....	45
3.9.3	Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des SPNV-Nord.....	45
3.9.4	Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des NVV.....	45
3.9.5	Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des VRS.....	46
3.10	<i>Marktforschungsaktivitäten</i>	46
3.11	<i>Sonstige Anforderungen</i>	46
4	Anreizsystem	48
4.1	<i>Allgemeines</i>	48
4.2	<i>Voraussetzung für den Anreiz</i>	48
4.3	<i>Höhe des Anreizes</i>	48
5	Angebotskalkulation	49
5.1	<i>Grundlagen der Angebotskalkulation</i>	49
5.2	<i>Kalkulationsschema</i>	49
5.2.1	Personalkosten.....	49
5.2.2	Energiekosten.....	50
5.2.3	Infrastruktur interne Kosten.....	50
5.2.4	Vertrieb.....	50
5.2.5	Marketing, Kommunikation und Kooperationen.....	50
5.2.6	Sonstige Kosten.....	50



LB

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

5.2.7	Fahrzeugkosten	50
5.2.8	Verfügbarkeit	50
5.2.9	Infrastrukturkosten	50
5.2.10	Grundanspruch	51
5.3	<i>Umsatzsteuer</i>	51
5.4	<i>Revisionsklausel</i>	52
6	Leistungsentgelt / Grundanspruch.....	52
6.1	<i>Ermittlung Grundanspruch</i>	52
6.2	<i>Preisfortschreibung</i>	53
6.3	<i>Anpassung aufgrund von Leistungsänderungen im Fahrplanangebot und Änderungen im Betriebsprogramm</i>	54
6.4	<i>Anpassung aufgrund von Abweichungen vom vereinbarten Leistungsumfang</i>	55
6.5	<i>Ansprüche für Sonderverkehre</i>	55
6.6	<i>Anpassung aufgrund von Leistungsänderungen im Bereitstellungsvertrag</i>	55
7	Befriedigung des finanziellen Anspruchs des EVU	55
7.1	<i>Fahrgelderlöse</i>	55
7.2	<i>Zahlungen des Aufgabenträgers</i>	56
7.3	<i>Sonstige Einnahmen des EVU</i>	56
7.4	<i>Zuschüsse und Zahlungen Dritter</i>	56
8	Monatliche Abschlagszahlungen	57
9	Jahresabrechnung	57

Leistungsbeschreibung

[RRX-Vorlaufbetrieb]

1 Gegenstand der Vergabe

- (1) Gegenstand dieser Vergabe sind Verkehrsdienstleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV) im Zuständigkeitsbereich der Aufgabenträger Verkehrsverbund Rhein-Ruhr AöR (nachfolgend: VRR), Zweckverband Nahverkehr Rheinland (nachfolgend: NVR), Zweckverband Nahverkehr Westfalen-Lippe (nachfolgend: NWL), Zweckverband Schienenpersonennahverkehr Rheinland-Pfalz Nord (nachfolgend: SPNV-Nord) und Verkehrsverbund und Fördergesellschaft Nordhessen mbH (nachfolgend: NVV).
- (2) Die zu vergebenden Verkehrsdienstleistungen gemäß Absatz 1 sind auf den folgenden Strecken zu erbringen:

Los	Linie	Linienname	Streckenverlauf
Los 1	RE 1	NRW-Express	Aachen / Köln/Bonn Flughafen – Köln – Leverkusen – Düsseldorf – Duisburg – Essen – Dortmund – Hamm
	RE 11	Rhein-Hellweg-Express	Düsseldorf – Duisburg – Essen – Dortmund – Hamm – Paderborn – Warburg – Kassel-Wilhelmshöhe
Los 2	RE 5	Rhein-Express	Koblenz – Remagen – Bonn – Köln – Leverkusen – Düsseldorf – Duisburg – Oberhausen – Wesel (– Emmerich)
	RE 6	Westfalen-Express	Köln/Bonn Flughafen – Köln – Neuss – Düsseldorf – Duisburg – Essen – Dortmund – Hamm – Bielefeld – Minden
Los 3	RE 4	Wupper-Express	Aachen – Mönchengladbach – Neuss – Düsseldorf – Wuppertal – Hagen – Dortmund

- (3) Die Aufteilung der Leistungen ist in folgender Tabelle dargestellt:

		ZugKm p.a. im					
		VRR	NVR	NWL	SPNV-Nord	NVV	Summe
Los 1	RE 1	1.775.056	1.475.632	316.638	0	0	3.567.326
	RE 11	1.071.919	0	1.300.691	0	231.746	2.604.356
Los 2	RE 5	995.687	816.184	0	601.736	0	2.413.606
	RE 6	1.508.427	431.780	1.757.142	0	0	3.697.349
Los 3	RE 4	1.681.905	722.011	0	0	0	2.403.916
Summe Los 1		2.846.975	1.475.632	1.617.329	0	231.746	6.171.682
Summe Los 2		2.504.114	1.247.964	1.757.142	601.736	0	6.110.955
Summe Los 3		1.681.905	722.011	0	0	0	2.403.916
Summe		7.032.904	3.445.607	3.374.471	601.736	231.746	14.686.553

- (4) Nähere Angaben zu den ausgeschriebenen Leistungen sind LB, Kapitel 3 und den Anhängen 1a bis 1e zu Anlage LB 1 zu entnehmen.
- (5) Die Fahrzeugbeschaffung und Instandhaltung ist nicht Gegenstand der Vergabe. Die Fahrzeuge werden dem EVU beigestellt. Nähere Angaben dazu sind dem Bereitstellungsvertrag (BV), dem Rahmenvertrag (RV) sowie LB, Kapitel 3.1 zu entnehmen.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (6) Das EVU hat auf Anforderung die Fahrzeuge an die Auftraggeber zur Instandhaltung zu übergeben. Näheres regelt der BV.
- (7) Das EVU hat notwendige Leer- und Überführungsfahrten durchzuführen.

2 Betriebsaufnahme / Ausführungsfrist / Auftragsdauer

- (1) Die Leistungen sind für einen Zeitraum von bis zu 15 Jahren zu erbringen.
- (2) Die Betriebsaufnahme erfolgt gestaffelt zu den folgenden Terminen:
- Los 1, Linie RE 11: 09.12.2018
 - Los 2, Linie RE 5: 09.06.2019
 - Los 2, Linie RE 6: 15.12.2019
 - Los 1, Linie RE 1: 14.06.2020
 - Los 3, Linie RE 4: 13.12.2020
- (3) Der Betrieb endet für alle Linien in Anlehnung an den international vereinbarten Fahrplanwechsel im Jahr 2033, voraussichtlich am 11.12.2033. Nähere Regelungen enthält der Verkehrsvertrag (VV).
- (4) In Abhängigkeit vom Fortschreiten des für den RRX-Betrieb notwendigen Infrastrukturausbaus behalten es sich die Aufgabenträger vor, die Laufzeit des Verkehrsvertrages um bis zu drei Jahre zu verkürzen. Die Aufgabenträger werden das bzw. die EVU bis spätestens mit einem Vorlauf von 24 Monaten über eine Verkürzung in Kenntnis setzen. Nähere Regelungen enthält der VV.

3 Leistungen Betrieb

3.1 Fahrzeuge

Die auf den Linien einzusetzenden Fahrzeuge sind vom EVU nicht zu beschaffen und Instand zu halten. Die Fahrzeuge werden in einem gesonderten Vergabeverfahren beschafft und dem EVU zur Verfügung gestellt.

Spezifische Angaben zu den Fahrzeugen sind in Anlage LB 2 dargestellt.

Hinweis: In der Anlage LB 2 wird das Lastenheft mit den Anforderungen an die parallel verlaufende Hersteller-ausschreibung beigelegt.

Näheres zu den Fahrzeugen regelt der BV.

3.2 Zugpersonal

Das Zugpersonal setzt sich aus dem für die ordnungsgemäße Durchführung des Betriebes erforderlichen Triebwagenführern und dem Zugbegleitpersonal zusammen. Der Einsatz von Zugbegleitpersonal hat mit der Zielrichtung zu erfolgen, den Fahrgästen einen hervorragenden Service und ein hohes Maß an Sicherheit zu bieten und den Aufgabenträgern gleichzeitig hohe Fahrgeldeinnahmen zu sichern.

3.2.1 Umfang der Betreuung mit Zugbegleitpersonal (Zugbegleitquote)

Das EVU ist verpflichtet, Zugbegleitquoten im nachfolgend genannten Umfang zu erfüllen. Dabei gibt die Zugbegleitquote den Anteil der begleiteten Zugkilometer an, die mit mindestens einem Zugbegleiter besetzt sein müssen.

- Für alle Fahrten der Linie RE 1 ist eine Zugbegleitquote von mindestens 200 % zu gewährleisten.
- Für alle Fahrten der Linie RE 5 zwischen Remagen und Koblenz sowie der Linie RE11 zwischen Hamm und Kassel ist eine Zugbegleitquote von mindestens 100 % zu gewährleisten.
- Für alle übrigen Linienabschnitte gelten folgende Regelungen:

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- Für alle Fahrten mit einer Mindestsitzplatzkapazität von 800 Sitzplätzen gemäß Anlage LB1, Anhänge 1b bis 1e sowie für alle Fahrten zwischen 19 Uhr und Betriebsschluss ist eine Zugbegleitquote von mindestens 200 % zu gewährleisten.
- Für alle übrigen Fahrten ist eine Zugbegleitquote von mindestens 100 % zu gewährleisten.

3.2.2 Aufgaben des Zugpersonals und Aufgabenausübung

- (1) Das EVU hat das Zugbegleitpersonal als multifunktionales Personal einzusetzen; d. h. es hat sämtliche Aufgaben der Bereiche Fahrgeldsicherung sowie Sicherheit und Service gemäß den Vorgaben in LB, Kapitel 3.2.2.1 bis 3.2.2.4 wahrzunehmen. Das Zugbegleitpersonal ist dabei verpflichtet, eine umfassende Betreuung der Fahrgäste und der sich aus den vorgenannten Kapiteln ergebenden Aufgaben während seiner Dienstzeit wahrzunehmen.
- (2) Das Verhalten des eingesetzten Zugbegleitpersonals hat sich bei der Dienstausübung durch Höflichkeit sowie ein hohes Maß fachlicher und sozialer Kompetenz auszuzeichnen. Die vorurteilsfreie Gleichbehandlung aller Fahrgäste ist sicherzustellen.

3.2.2.1 Aufgaben im Bereich Fahrgeldsicherung

- (1) Das Zugbegleitpersonal hat die Ticketprüfungen durchzuführen. Die Prüfung soll dabei qualitäts- und nicht quantitativ orientiert erfolgen. 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. Das Zugbegleitpersonal hat die Tickets freundlich und sorgfältig zu prüfen. Insbesondere sind folgende Aspekte zu prüfen: Echtheit des Tickets, Entwertung des Tickets, 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 personengebundenen Tickets) und ggf. Mitnahmeberechtigungen (je nach Ticketart). Die Ticketprüfung ist als kundenorientierte Feststellung, ob ein Fahrgast ein gültiges Ticket vorlegen kann oder nicht, zu verstehen. Fragen der Kunden sind freundlich und verständlich zu beantworten.
- (2) Das Zugbegleitpersonal überprüft alle Fahrausweistypen bzw. Kundenmedien gemäß dem jeweils aktuellen Stand der Vertriebsrichtlinien (Anlagen LB 8a bis 8c).
- (3) Fahrgäste, die ohne oder ohne gültiges Ticket angetroffen werden, 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“ zu berücksichtigen. Unter Einhaltung der jeweils gültigen Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen ist der Verkauf der erforderlichen Fahrscheine für die betreffende Relation sicherzustellen.
- (4) Das Zugbegleitpersonal ist 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.

3.2.2.2 Aufgaben im Bereich Service und Sicherheit

- (1) Das Zugbegleitpersonal hat im Bereich Service und Sicherheit insbesondere folgende Aufgaben (Schwerpunktbereiche) wahrzunehmen:
 - a) Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung im Zug während der Fahrt (Ausübung des Hausrechts und Umsetzung der Eisenbahnbetriebsordnung),
 - b) Unterstützung mobilitätseingeschränkter Fahrgäste (Rollstuhlfahrer, Menschen mit Kinderwagen, kleinen Kindern oder Gepäck, älteren Menschen etc.),
 - c) Hilfestellung bei der Gepäck- und Fahrradunterbringung,

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- d) Hilfeleistung bei Notfällen (Erste Hilfe, Eingreifen bei Belästigung und Bedrohung von Fahrgästen, Verständigung der Polizei, Schlichtung eines Streits, Vermeidung von Vandalismus etc.),
 - e) Bedienung der technischen Wageneinrichtungen (Klimaanlage, Heizungsanlage, Beleuchtung etc.) zum Wohl der Fahrgäste,
 - f) Entfernen von Grobmüll (Zeitungen, Flaschen, Dosen etc.) aus den Fahrgasträumen bzw. sofern erforderlich Absperrern des betroffenen Zugteiles,
 - g) Annahme und Weiterleitung von Fahrgastbeschwerden,
 - h) Entgegennahme und Verwahren bzw. Weiterleitung von Fundsachen,
 - i) Ausfüllen und Weiterleitung von ZeRP-Meldungen (Die Vertragspartner einigen sich vor Betriebsaufnahme über die Art des Datenaustauschs bzw. das Formular.) und
 - j) Situationsabhängig anbieten eines Taxi-Ruf-Service und der kostenlosen Nutzung des Diensthandys in Notfällen (für alle deutschen (Festnetz- und Mobilfunk-)Nummern).
- (2) Das Zugbegleitpersonal muss in der Lage sein, Belästigungen, Bedrohungen und Gefährdungen von Personen vorzubeugen und bei Streitfällen deeskalierend aufzutreten. Bei tätlichen Übergriffen auf Personen hat es unverzüglich die Bundespolizei und/oder die Leitstelle zu informieren.

3.2.2.3 Aufgaben im Bereich Kundeninformation

- (1) Das Zugbegleitpersonal hat im Bereich Kundeninformation insbesondere folgende Aufgaben wahrzunehmen:
- a) Bestückung der Prospekthalter im Fahrzeug mit Informationsmaterialien der Aufgabenträger sowie der betroffenen Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften und
 - b) Verteilung von Informationsmaterialien der Aufgabenträger sowie der betroffenen Verkehrsverbünde und Tarifgemeinschaften.
- (2) Das Zugbegleitpersonal hat zur Überbrückung eines vorübergehenden Ausfalls oder einer Störung der automatischen akustischen Haltestellenansage im Fahrzeug die jeweils nächste Station, die Ausstiegsseite und wichtige Umsteigemöglichkeiten per Mikrofon deutlich und verständlich durchzusagen.
- (3) Das Zugbegleitpersonal muss in der Lage sein, Fahrplan- und Tarifauskünfte (inklusive der Übergangstarife und der verbundweiten Sonderangebote wie KombiTickets etc.) sowie Informationen zu den bedienten Stationen und zu den Anschlussverbindungen zum SPNV und zum übrigen ÖPNV bzw. zu Alternativen bei Verspätungen und Störungen innerhalb des vom EVU bedienten Teilnetzes jederzeit richtig zu erteilen.

3.2.2.4 Sonstige Aufgaben

- (1) Das Zugbegleitpersonal hat zur Verbesserung des Kundendienstes und zur Erhöhung der Sicherheit und des Kundendienstes insbesondere mobilitätseingeschränkten Fahrgästen (z. B. Fahrgäste mit Rollstuhl, Rollator, Kinderwagen, Gepäck, gehbehinderte Fahrgäste) beim Ein- und Ausstieg behilflich zu sein.
- (2) Das Zugbegleitpersonal hat die Fahrplanaushänge an den Stationen auf offensichtlich fehlende, beschädigte und/oder nicht lesbare Fahrplanaushänge stichprobenhaft zu überprüfen – sofern dies nicht zu Verzögerungen im Bahnbetrieb führt. Diese Information ist über die zuständige Stelle beim EVU an den Stationsbetreiber weiterzuleiten.
- (3) Das Zugpersonal hat offensichtliche Abweichungen von der Verfügbarkeit der Fahrzeuge unverzüglich zu melden (vgl. Teil E, BV, Anlage 8, Kap. 1.1 (4)).

3.2.3 Erscheinungsbild und Ausrüstung des Zugpersonals

- (1) Das Zugpersonal (Lok- bzw. Triebwagenführer und Zugbegleiter) hat stets ein gepflegtes Erscheinungsbild aufzuweisen, das mindestens den folgenden Anforderungen entspricht:
- a) Tragen einer vom EVU vorgegebenen, einheitlichen Dienstkleidung, die stets gepflegt und sauber sein muss,

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- b) Tragen eines Schildes, auf dem der Name des EVU sowie die Personalnummer und / oder der Name der Zugbegleiterin bzw. des Zugbegleiters (es ist auch ein fiktiver Name zugelassen) als Ansprechpartner für den Kunden erkennbar sein muss und
 - c) Mitführen eines Diensausweises mit Foto, Name (es ist auch ein fiktiver Name zugelassen) und Dienstnummer.
- (2) Das Zugbegleitpersonal hat für den Bereich Vertrieb / Kundeninformation mindestens die nachfolgend aufgelisteten Ausrüstungsgegenstände mitzuführen:
- a) für die Ticketprüfung notwendige Gegenstände, insbesondere Geräte zur elektronischen Prüfung der Gültigkeit elektronischer Tickets und Tickets mit VDV-Barcode nach Maßgabe des jeweils aktuellen Standes der Vertriebsrichtlinien (Anlagen LB 8a bis 8c),
 - b) Aufzeichnungsunterlagen,
 - c) Fahrplanunterlagen der zu betreuenden Linie(n),
 - d) funktionsfähiges Mobiltelefon, das eine elektronische Fahrplanauskunft ermöglicht, sofern dies nicht mit den Geräten gemäß Pkt. a. möglich ist,
 - e) Tarifbestimmungen der Tarifräume der Aufgabenträger und Verkehrsverbünde und
 - f) Formulare bzw. Vordrucke (ggf. als Ausdruck aus dem Prüfgerät): „Quittung / Zahlungsaufforderung“, „ZeRP-Meldeformular“ etc. (Die Vertragspartner einigen sich vor Betriebsaufnahme über die Art des Datenaustauschs bzw. das Formular.).
- (3) Das EVU ist verpflichtet, die Nutzung nachfolgend aufgelisteter Gegenstände durch das Zugbegleitpersonal während des Dienstes zu untersagen. Die Aufgabenträger sind berechtigt, die in der Liste genannten Gegenstände einvernehmlich mit dem EVU zu erweitern, sofern Vorkommnisse während der Vertragslaufzeit einen Grund hierfür bieten. Dies sind:
- Waffen jeglicher Art, die nicht vom EVU genehmigt sind, und
 - elektronische Geräte aller Art, die nicht zur dienstlichen Kommunikation benötigt werden (MP3 Player, Spielekonsolen u. ä.).

3.2.4 Kompetenz und Verhalten des Zugbegleitpersonals

- (1) Das eingesetzte Zugbegleitpersonal muss umfassende, stets aktuelle vertriebliche und tarifliche Kenntnisse besitzen über
- a) Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen der betroffenen Tarif- bzw. Verkehrsgemeinschaften und Verkehrsverbünde in der jeweils aktuellen Fassung, insbesondere zu den jeweiligen Ticketarten und deren Gültigkeits- und Entwertungsmerkmale,
 - b) Verbundraum, Örtlichkeiten, Liniennetz und Fahrplan,
 - c) einschlägige Bestimmungen des Strafgesetzbuches, des Bürgerlichen Gesetzbuches und der Strafprozessordnung,
 - d) elektronisches Fahrgeldmanagement (einschließlich der Anwendung der dazu notwendigen Geräte) und
 - e) elektronische Tickets, die auf mobilen Endgeräten ausgegeben werden (z. B. HandyTicket Deutschland) (einschließlich der Anwendung der dazu notwendigen Geräte).
- (2) Ferner muss das Zugbegleitpersonal
- a) die deutsche Sprache in Wort und Schrift sowie Grundkenntnisse (gemäß dem Niveau A2 des gemeinsamen europäischen Referenzrahmens für Sprachen) der englischen Sprache beherrschen,
 - b) über eine den Anforderungen der Tätigkeit entsprechende psychische und physische Belastbarkeit verfügen,
 - c) hilfsbereit und kundenorientiert sein und
 - d) in Konfliktsituationen umsichtig, selbstbeherrscht und besonnen reagieren.

3.2.5 Verpflichtungen des EVU

- (1) Das EVU hat den Aufgabenträgern nachzuweisen, dass das Zugbegleitpersonal eine Ausbildung zur Sicherheits- und Servicekraft im ÖPNV gemäß den Richtlinien des Landes NRW oder eine Ausbildung vergleichbarer Qualität besitzt. Die Richtlinien des Landes sind in Anlage LB 10 dar-

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

gestellt. Entsprechende Nachweise hat das EVU für jede Zugbegleiterin und jeden Zugbegleiter, die / den es einsetzen wird, vor dem ersten Einsatz zu erbringen. Das EVU hat eine gleichbleibend hohe Qualität seines Zugbegleitpersonals während der gesamten Laufzeit des Verkehrsvertrags z. B. durch entsprechende Schulungen sicherzustellen.

- (2) Das EVU hat sein Zugbegleitpersonal in den in LB, Kapitel 3.2.2 genannten Bereichen regelmäßig, mindestens an zwei (vollen) Arbeitstagen innerhalb eines Jahres, weiter zu qualifizieren. Die Schwerpunkte der fachlichen Qualifizierung sind mit den Aufgabenträgern jährlich bis zum 15.11. für das folgende Betriebsjahr einvernehmlich abzustimmen. Das EVU weist den Aufgabenträgern die Durchführung der Qualifizierungsmaßnahmen auf Anforderung in geeigneter Form nach.
- (3) Das EVU hat für sein Zugbegleitpersonal sowie seine Lok- bzw. Triebfahrzeugführer genaue Verhaltensregeln – unter Berücksichtigung der Vorgaben der Bundespolizei – aufzustellen, wie mit nicht zuzuordnenden Gegenständen in den Zügen und im Stationsbereich umzugehen ist und welche Meldungen über Personen weiterzugeben sind, die wegen auffälligen bzw. verdächtigen Verhaltens auf einen terroristischen Hintergrund schließen lassen. Das Zugpersonal ist in diesen Verhaltensregeln mindestens jährlich zu unterweisen. Das EVU teilt den Aufgabenträgern die erstellten Verhaltensregeln mit und weist die vorzunehmenden Unterweisungen auf Anforderung in geeigneter Form nach.
- (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 dem Aufgabenträger 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) Stellt sich während der Vertragslaufzeit heraus, dass die Betreuung durch das Zugbegleitpersonal des EVU nicht ausreichend ist und die Vertragspartner sich nicht über eine Aufstockung der Leistungen einigen können oder die Aufgabenträger den Vertrag mit dem EVU in diesem Bereich kündigen, sind die Aufgabenträger berechtigt, zusätzliche Sicherheitsdienstleister zu beauftragen. Auch in diesem Fall ist das EVU verpflichtet, dem Zugbegleitpersonal der (zusätzlichen) Sicherheitsdienstleister das Hausrecht uneingeschränkt zu gewähren.
- (6) Stellt sich während der Vertragslaufzeit heraus, dass die Betreuungsquoten mit Zugbegleitpersonal nicht ausreichend sind, können die Aufgabenträger die Erhöhung der Betreuungsquoten mit Zugbegleitpersonal des EVU verlangen, es sei denn, dies ist für das EVU unzumutbar. Im Falle einer Änderung der Betreuungsquoten ist ein neuer Preis unter Berücksichtigung der Mehr- und Minderkosten zu vereinbaren. In der Vereinbarung sind etwaige Auswirkungen der Leistungsänderung auf sonstige Vertragsbedingungen, insbesondere auf Ausführungsfristen, zu berücksichtigen. Diese Vereinbarung ist unverzüglich zu treffen. Leistungen die das EVU ohne Auftrag oder unter eigenmächtiger Abweichung vom Vertrag ausführt werden nicht vergütet.
- (7) Das EVU hat sich im Bedienungsgebiet des VRR aktiv an der Zentralstelle für regionales Sicherheitsmanagement und Prävention (ZeRP) zu beteiligen. ZeRP ist ein Zusammenschluss von lokalen Ordnungspartnerschaften. Ziel von ZeRP ist, das subjektive Sicherheitsempfinden der Fahrgäste während der gesamten Reisekette – also im Zug, im Bahnhof, im direkten Bahnhofsumfeld sowie im lokalen ÖPNV – zu erhöhen. Austausch- und Informationsplattform sind die ZeRP-Treffen und das Instrument für den Datenaustausch ist die ZeRP-Datenbank. Der Arbeitsaufwand des EVU für Dateneingabe, Datenaustausch und Auswertung liegt bei etwa zwei Stunden pro Woche in den Losen 1 und 2 und bei etwa einer Stunde pro Woche im Los 3.
- (8) Das EVU verpflichtet sich, Ereignisse die die subjektive oder objektive Sicherheit im Nahverkehr gefährden, festzuhalten und an die Aufgabenträger weiterzuleiten. Hierzu wird eine mandantenfähige, webbasierte Datenbank beim VRR vorgehalten. Das EVU benennt eine verantwortliche Person als Ansprechpartner. Genauere Regelungen zur Erfassung und Weiterleitung der Meldungen werden noch zwischen den Vertragspartnern geregelt.

3.2.6 Berichtspflichten – Zugbegleitpersonal

Das EVU hat den Aufgabenträgern die vertragsgemäße Erfüllung der Zugbegleitquote mit Zugbegleitpersonal monatlich über den Liefernachweis „Besetzung Zugbegleiter“ durch das Einspielen in die Datenbank QUMA der Aufgabenträger nachzuweisen. Näheres ist in Anlage LB 3, Kapitel 1.2.1.1 und Anhang 1 zu Anlage LB 3 geregelt.

3.2.7 Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen

- (1) Soweit die Zugbegleitquote nicht im vertraglich vereinbarten Umfang eingehalten und/oder die Zugbegleiter die oben genannten Aufgaben nicht oder nicht ausreichend erfüllen, sind die Aufgabenträger berechtigt, die gesetzlichen Regelungen nach §§634 ff. BGB geltend zu machen und insbesondere Nacherfüllung gemäß §§ 635 BGB verlangen oder gemäß § 638 BGB den Grundanspruch mindern. Wird dem EVU eine Nacherfüllung zugestanden, aber hält es die zur Nacherfüllung gesetzte Frist nicht ein, kann der Aufgabenträger die Rechte nach § 637 BGB ausüben oder den Grundanspruch gemäß § 638 BGB mindern. Die ggf. neu vereinbarten Mindestanforderungen werden zur Grundlage der Berechnung von Nichtleistungen gemäß Anlage LB 3.
- (2) Darüber hinaus gelten die in Anlage LB 3 definierten Regelungen.
- (3) Bezüglich der Berichtspflichten, Nichterbringung und Vertragsstrafen gilt ergänzend §5 VV in Verbindung mit Anlage LB 3.

3.3 Betriebsprogramm

3.3.1 Netz-Steckbrief

In Anlage LB 1 befindet sich für das ausgeschriebene Netz ein Netz-Steckbrief mit folgenden Unterlagen:

- Anlage LB 1: Netz-Steckbrief
 - Grundlagen zum Bedienungsgebiet
 - Angebotskonzept
 - Anschlussbeziehungen (ITF-Netzknotten)
- Anlage LB 1, Anhang 1a: Fahrplanvorgabe und Mindestsitzplatzkapazitäten Linie RE 1 (Los 1)
- Anlage LB 1, Anhang 1b: Fahrplanvorgabe und Mindestsitzplatzkapazitäten Linie RE 11 (Los 1)
- Anlage LB 1, Anhang 1c: Fahrplanvorgabe und Mindestsitzplatzkapazitäten Linie RE 5 (Los 2)
- Anlage LB 1, Anhang 1d: Fahrplanvorgabe und Mindestsitzplatzkapazitäten Linie RE 6 (Los 2)
- Anlage LB 1, Anhang 1e: Fahrplanvorgabe und Mindestsitzplatzkapazitäten Linie RE 4 (Los 3)
- Anlage LB 1, Anhang 2a: Basis-Umlaufplan Linie RE 1 (Los 1)
- Anlage LB 1, Anhang 2b: Basis-Umlaufplan Linie RE 11 (Los 1)
- Anlage LB 1, Anhang 2c: Basis-Umlaufplan Linie RE 5 (Los 2)
- Anlage LB 1, Anhang 2d: Basis-Umlaufplan Linie RE 6 (Los 2)
- Anlage LB 1, Anhang 2e: Basis-Umlaufplan Linie RE 4 (Los 3)

3.3.2 Fahrplan

- (1) In Anlage LB 1, Anhang 1a bis 1e sind für die ausgeschriebenen Linien – differenziert nach Verkehrstagen (Montag bis Freitag, Samstag, Sonn- und Feiertag) und Fahrtrichtung – Fahrplanta-bellen sowie Kapazitätsvorgaben (Sitzplatzkapazitäten Soll) dargestellt. Die Fahrpläne entsprechen den infrastrukturellen und betrieblichen Rahmenbedingungen zum Zeitpunkt der Erstellung der Verfahrensunterlagen. Die Fahrpläne sind zwischen den Aufgabenträgern und DB Netz AG abgestimmt.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

Die Vorgaben der Fahrplantabellen sind hinsichtlich

- der Anzahl der Fahrten,
- der Anfangs- und Endpunkte der Fahrten,
- der Verkehrsstationen,
- der Verkehrsbeschränkungen,
- der maximalen Gesamtreisezeit zwischen den Anfangs- und Endpunkten der Fahrten
- der Ankunfts- und Abfahrtszeiten an den Haltepunkten mit ITF-Anschlüssen einschließlich Köln Hbf und Bonn Hbf sowie
- der Betriebszeiten

verbindlich.

- (2) Das EVU hat für das letztverbindliche Angebot einen minutengenauen Fahrplan unter Berücksichtigung aller Bahnhöfe und Haltepunkte zu erstellen. Dafür hat das EVU die Anlagen LB 1, Anhänge 1a bis 1e zu verwenden. Sofern der vom EVU erstellte Fahrplan von den Fahrplanvorgaben der Aufgabenträger im Rahmen der in Absatz 1 genannten Möglichkeit abweicht, ist das Betriebsprogramm durch die DB Netz AG zu testen.
- (3) Die Einsatz- und Umlaufplanung obliegt dem EVU. Dem EVU werden Fahrzeuge beigestellt. Näheres zur Anzahl der zur Verfügung gestellten Fahrzeuge (inkl. einer Betriebsreserve) ist BV, Anlage 3, Anhang 1, Anhang 1, Vorgaben zur Umlaufplanung sind BV, Anlage 3 zu entnehmen.
- (4) Die Zugkilometer in LB, Kapitel 1 wurden auf Grundlage der Fahrpläne in den Anhängen 1a bis 1e zu Anlage LB 1 berechnet und sind daher für alle EVU verbindlich.
- (5) Die Aufgabenträger melden dem bzw. den EVU spätestens zwei Monate vor Betriebsaufnahme und vor den anschließenden Fahrplanwechseln die vorgesehene Fahrzeugbehängung/Traktion sowie die damit verbundenen Sitzplatzkapazitäten fahrtenstypspezifisch.
- (6) In Anlage LB 1, Anhänge 1a bis 1e sind die Fahrpläne nach den Verkehrstagen Montag bis Freitag, Samstag und Sonn-/Feiertag dargestellt. Sofern der 24.12. (Heiligabend) und der 31.12. (Silvester) eines Kalenderjahres auf „Montag bis Freitag“ fallen, ist das Fahrplanangebot wie „Samstag“ zu erbringen. Vor Sonn- und Feiertagen ist im Spätverkehr das Angebot wie freitags bzw. samstags zu erbringen. In allen anderen Fällen ist das Angebot der jeweiligen Tagesart zu erbringen.
- (7) Das EVU hat im Rahmen seiner betrieblichen Möglichkeiten dafür Sorge zu tragen, dass die vorgesehenen Anschlüsse an den ITF-Netzknoten gemäß Anlage LB 1 gehalten werden. Die Wartezeiten sind zwischen Aufgabenträgern und dem EVU zu vereinbaren. Sollten Wartezeiten vereinbart und umgesetzt werden, werden bei der Bewertung der Pünktlichkeit adäquate Regelungen berücksichtigt, die im gegenseitigen Einvernehmen getroffen werden.
- (8) Im Rahmen der RRX-Konzeption ist im Kernkorridor ein vollständiger Ausbau aller RRX-Stationen auf eine Bahnsteignutzlänge von 215 Metern und eine Bahnsteighöhe von 76 cm vorgesehen. Ausnahmen werden ggf. auf dem Abschnitt Hamm – Kassel und in Rheinland-Pfalz bestehen. Die EVU können im Rahmen ihrer Angebotserstellung davon ausgehen, dass an allen Stationen ein entsprechender Ausbau stattgefunden hat. Im Rahmen der Fahrzeugausschreibung besteht daher die Anforderung, dass Stationen mit einer Höhe von 55 und 76 cm unter Einhaltung der Anforderungen der TSI PRM bedient werden müssen. Im Umleitungsfall kann allerdings nicht ausgeschlossen werden, dass auch Stationen mit einer Bahnsteighöhe von 96 cm angefahren werden.
- (9) Ist die für das Stärken/Schwächen-Konzept des RE5 notwendige Infrastruktur im Bahnhof Remagen nicht rechtzeitig bis zur Betriebsaufnahme fertiggestellt, wird der Abschnitt Remagen - Wesel gemäß des normalen Betriebsprogramms bedient. Für den Abschnitt Remagen - Koblenz

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

wird dann ein Ersatzkonzept erarbeitet, das durch den SPNV-Nord mit allen Beteiligten abgestimmt wird.

- (10) Im Falle größerer Verspätungen auf der Linie RE5, die u.a. eine Umsetzung des Stärken/Schwächen in Remagen verhindern, hat die planmäßige Bedienung des Abschnittes Remagen - Wesel prioritär zu erfolgen.

3.3.3 Fahrplanplanung des EVU

- (1) Bis zur Betriebsaufnahme sowie während der Vertragslaufzeit der hier ausgeschriebenen Verkehre können Änderungen der infrastrukturellen, betrieblichen und sonstigen Rahmenbedingungen – insbesondere hinsichtlich der Anschlüsse, der Fahrgastzuwächse bzw. -verlagerungen sowie der Baumaßnahmen – eintreten.
- (2) Zur Gewährleistung eines integrierten Angebotes entwickelt das EVU die Fahrpläne in Abstimmung mit den Aufgabenträgern, den Auftraggebern und den Eisenbahninfrastrukturunternehmen unter Berücksichtigung der Regelungen zu Leistungsveränderungen (LB, Kapitel 3.3.5) weiter bzw. passt diese den sich verändernden Rahmenbedingungen an.

3.3.4 Leistungsumfang

- (1) Die Zugkilometer pro Linie, Los und Aufgabenträger sind für das erste Fahrplanjahr LB, Kapitel 1 zu entnehmen.
- (2) Das EVU hat in den Losen 1 und 2 jeweils mindestens eine Doppeltraktion der Betriebsreserve (vgl. BV, Anlage 3, Anhang 1, Anhang 1) während der Betriebszeiten im jeweiligen Los mit Zugpersonal gemäß Kap. 3.2 zu besetzen und innerhalb 15 Minuten betrieblich einsatzfähig (z.B. bei fahrzeugbedingten Ausfällen) vorzuhalten,

3.3.5 Leistungsveränderungen im Betriebsprogramm

- (1) Die Aufgabenträger können vom EVU Leistungsveränderungen im Betriebsprogramm während der Vertragslaufzeit verlangen. Leistungsveränderungen, die keine leistungsneutralen Umschichtungen darstellen, führen zu einer Anpassung des Grundanspruchs (LB, Kapitel 6). Das EVU hat die im Zusammenhang mit Leistungsveränderungen anfallenden Planungskosten selbst zu tragen.
- (2) Im Kalkulationsschema (LB, Anlage 4) sind Preise für eine Veränderung des Leistungsumfangs anzugeben. Diese sind aufgeschlüsselt
- für kapazitative Veränderungen (Erhöhung bzw. Verringerung der Platzkapazitäten z. B. durch Beistellen oder Abhängen einer weiteren Fahrzeugeinheit für Fahrten / Umläufe im Rahmen des vereinbarten Leistungsvolumens), sofern sich Mehrungen und Minderungen saldiert nicht ausgleichen, und
 - für Mehrleistungen/Minderleistungen (bisher nicht im Angebotsumfang enthaltene Zugleistungen).
- (3) Die Initiative für Leistungsveränderungen kann auch vom EVU ausgehen.
- (4) Zwischen den Aufgabenträgern und dem EVU wird folgendes Verfahren zur Festlegung des betrieblichen Leistungsangebotes festgelegt:

Die Aufgabenträger übermitteln dem EVU ihre Vorstellungen zu eventuellen Änderungen des Betriebsprogramms unter Einhaltung der folgenden Frist: Ausweitungen und Minderungen haben die Aufgabenträger spätestens neun Monate vor Beginn der betroffenen Fahrplanperiode anzukündigen.

Das EVU verpflichtet sich, die Aufgabenträger spätestens zwei Monate nach der Mitteilung der Aufgabenträger (siehe oben) über die Durchführbarkeit des Betriebsprogramms einschließlich eventueller Veränderungen zu informieren. Es ist verpflichtet, von ihm erkannte negative Folgen der Bestellung den Aufgabenträgern unverzüglich mitzuteilen und Alternativvorschläge zu unterbreiten. Auf dieser Grundlage wird das zu erbringende Betriebsprogramm durch Beschlussfassung durch die Aufgabenträger verbindlich festgelegt. Bei sämtlichen Leistungsveränderungen im

Leistungsbeschreibung

[RRX-Vorlaufbetrieb]

Fahrplanangebot sind im Vorfeld das schriftliche Einverständnis bzw. die Bestellung der betroffenen Aufgabenträger erforderlich. Den EVU werden die entsprechenden geänderten Umlaufpläne zur Verfügung gestellt.

- (5) Die Fahrplanstrukturen befinden sich in stetiger Weiterentwicklung. Daher ist es möglich, dass die Beibehaltung der diesem Vergabeverfahren zugrunde liegenden Fahrplankonzepte nicht über die gesamte Vertragslaufzeit gewährleistet werden kann. Veränderungen im Gesamtsystem des Integralen Taktfahrplanes (ITF) können die Neuordnung einiger Verfahrensbestandteile notwendig machen. Das EVU erklärt daher seine Bereitschaft, aus Eigeninitiative oder auf Wunsch der Aufgabenträger gemeinsam mit den beteiligten Institutionen die Weiterentwicklung des SPNV-Angebotes im Verkehrsgebiet voranzutreiben und diese in der Umsetzungsphase zu unterstützen. Das EVU arbeitet an der Weiterentwicklung des ITF mit. Grundsätzlich ist dabei auch die Einführung neuer Betriebskonzepte möglich. Das EVU wird die es betreffenden Sachverhalte im Rahmen seiner betrieblichen und wirtschaftlichen Möglichkeiten über zusätzliche vertragliche Vereinbarungen umsetzen.
- (6) Leistungen, die das EVU ohne Auftrag oder unter eigenmächtiger Abweichung von diesem Vertrag ausführt, werden nicht vergütet. Solche Leistungen hat es auf Verlangen innerhalb einer angemessenen Frist zurückzunehmen oder zu beseitigen. Eine Vergütung steht ihm jedoch zu, wenn die Aufgabenträger solche Leistungen nachträglich annehmen. Weitergehende Ansprüche der Aufgabenträger bleiben unberührt.

3.3.6 Sonderleistungen

- (1) Das EVU ist verpflichtet, während der Vertragslaufzeit Sonderleistungen im Netz auf Verlangen der Aufgabenträger zu erbringen. Die finanziellen Regelungen sind in Kapitel 6 getroffen. Sonderleistungen für Fußballsonderverkehre/Bundesligasonderverkehre werden innerhalb der Netze nicht bestellt. Das EVU muss für Sonderleistungen auf alle bereitgestellten Fahrzeuge des Loses (inkl. Betriebsreserve und gegebenenfalls verfügbarer Fahrzeuge aus der Instandhaltungsreserve) zurückgreifen. Dies betrifft insbesondere folgende Veranstaltungen:
 - An vsl. ca. 20 Werktagen im Jahr Sonderleistungen mit den Fahrzeugen der Betriebsreserve sowie den Fahrzeugen der HVZ-Leistungen bei erhöhter Nachfrage / anlässlich von Großveranstaltungen (z. B. Weiberfastnacht, Rosenmontag, Messen in Düsseldorf oder Köln) und
 - an vsl. ca. 40 Sams-, Sonn- und Feiertagen im Jahr Sonderleistungen mit den Fahrzeugen der Betriebsreserve sowie den Fahrzeugen der HVZ-Leistungen bei erhöhter Nachfrage / anlässlich von Großveranstaltungen (z. B. Adventssamstage, Messen, CSD, Rhein in Flammen).
- (2) Für die Bestellung möglicher Sonderleistungen – sofern diese nicht in einer Jahresplanung vereinbart wurden – gelten folgende Fristen:
 - a) Vorlaufzeit für die Erhöhung der Kapazität einzelner Fahrten (ggf. Mehrfachtraktionen bei besonderen Veranstaltungen): grundsätzlich mindestens zehn Tage, soweit die Notwendigkeit den Aufgabenträgern oder dem EVU rechtzeitig bekannt gemacht worden ist (Ausnahme liegt z. B. vor, wenn durch Dritte eine kurzfristigere Empfehlung erfolgt.)
 - b) Vorlaufzeit für die Durchführung von Verstärkungsfahrten während einzelner Perioden (z. B. Taktverdichtung an den Samstagen vor Weihnachten): grundsätzlich vier Wochen
 - c) Vorlaufzeit für die Durchführung einzelner Verstärkungsfahrten (z. B. Abdeckung von Spitzenbedarf an einzelnen Tagen): grundsätzlich mindestens vier Wochen, soweit die Notwendigkeit den Aufgabenträgern oder dem EVU rechtzeitig bekannt gemacht worden ist (Ausnahme liegt z. B. vor, wenn durch Dritte eine kurzfristigere Empfehlung erfolgt.)
- (3) Die Sonderleistungen sind neben den jeweils vertragsgegenständlichen Linien auch auf weiteren elektrifizierten Strecken in Nordrhein-Westfalen sowie auf den hessischen und rheinland-pfälzischen Streckenabschnitten der Linien RE5 bzw. RE11 zu erbringen. Die zu befahrenen Strecken außerhalb der vertragsgegenständlichen Linien hängen u.a. von nicht vorhersehbaren Großveranstaltungen ab. Sofern Sonderleistungen außerhalb der vertragsgegenständlichen Linien erbracht werden, werden dem EVU neben dem Satz für ressourcenneutrale Mehrleistungen nach LB, Kapitel 6.3 nach vorheriger Rücksprache mit den Aufgabenträgern auch zusätzliche

Kosten (z. B. Schulungen, Erlangung Streckenkunde, notwendige Leerfahrten, Kosten für Fahrzeugabstellung) auf Nachweis erstattet.

3.3.7 Abweichungen vom Regelverkehr (z. B. Betriebsstörungen und Baustellen, etc.)

- (1) Das EVU ist verpflichtet, im Falle von Betriebsstörungen bzw. Fahrplanunregelmäßigkeiten, die zu Zugausfällen führen, Ersatzleistungen sicherzustellen, damit alle Reisenden ihr Ziel bestmöglich erreichen können (LB 3, Kapitel 2.1, Tabelle 5). 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 eine vorhersehbare oder nicht vorhersehbare Betriebsstörung handelt, für die jeweils unterschiedliche Maßnahmen im Vorfeld, während und nach der Betriebsstörung zu ergreifen sind.
- (2) Soweit Ersatzleistungen durchzuführen sind, hat das EVU dieses den Aufgabenträgern unverzüglich schriftlich (per E-Mail oder Fax ausreichend) anzuzeigen. Die Anzeige kann unterbleiben, wenn die Tatsachen und deren hindernde Wirkung offenkundig sind. Sobald die hindernden Umstände wegfallen, hat das EVU unter schriftlicher Mitteilung an die Aufgabenträger die Ausführung der Leistung unverzüglich wieder aufzunehmen.

3.3.7.1 Ersatzleistungen bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen

- (1) Zu 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 vorsehbar waren, unabhängig von ihrer Verursachung (z. B. Unfälle, Schienenbruch, defekte Signale oder Weichen, Bergschäden, witterungsbedingte Unbefahrbarkeit der Strecke, Gefährdung von oder durch Personen oder Hab und Gut o. ä., Ausfall Personal).
- (2) Bei nicht vorhersehbaren Zugausfällen ergreift das EVU Maßnahmen, die geeignet sind, die daraus resultierenden Nachteile für Kunden zu mindern. Konkret hat das EVU Busnotverkehre aufzunehmen, falls der Zugverkehr nicht innerhalb von 60 Minuten wieder aufgenommen werden kann, um so eine zeitnahe Beförderung der Fahrgäste zu jedem der nicht bedienten Haltepunkte und Bahnhöfe sicherzustellen. Dauert die nicht vorhersehbare Betriebsstörung länger als 48 Stunden, müssen die Ersatzleistungen schnellstmöglich mit den Aufgabenträgern abgestimmt werden. Gleichzeitig wird ab 48 Stunden nach der ersten ausgefallenen Fahrt der Ausfall zu einem „vorhersehbaren Zugausfall“. Es gelten dann die dafür relevanten Pflichten des EVU (LB, Kapitel 3.3.7.2). Für die gesamte Betriebszeit des Busnotverkehrs muss beim EVU ein Ansprechpartner für die Erbringung der Ersatzverkehre den Aufgabenträgern als Koordinator zur Verfügung stehen. Wenn Fahrgäste mit den in der nachfolgenden Tabelle beschriebenen Maßnahmen („Maßnahmen innerhalb von 45 Minuten“) bequemer und schneller die vom Zug bedienten Haltepunkte und Bahnhöfe erreichen können und die Kapazitäten ausreichen, sind die dort genannten Ersatzleistungen unverzüglich umzusetzen.
- (3) Die Ersatzleistungen sind zeitlich gemäß dem in der Tabelle unter Absatz 6 beschriebenen Reaktionsmuster umzusetzen. Der Takt der Ersatzleistungen hat mindestens dem Takt des regulären Zugangebots zu entsprechen.
- (4) 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 3.3.7.3).
- (5) Das EVU hat nach dem in der folgenden Tabelle beschriebenen Reaktionsmuster zu handeln.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

Alle folgenden Maßnahmen beginnen unmittelbar nach Störungseintritt und sind durchzuführen bis spätestens innerhalb ...	Reaktion: einzuleitende Maßnahme des EVU
... von 2 Minuten	Informieren der Kunden (LB, Kapitel 3.3.7.3: Fahrgastinformation im Fahrzeug im Störfall)
... von 45 Minuten	<p>Generell hat das EVU alles in seiner Macht Stehende zu unternehmen, um die wartenden Fahrgäste an den ausfallbedingt nicht bedienten Haltepunkten weiterzubefördern und dies den Aufgabenträgern – auf deren Verlangen hin – ggf. mittels geeigneter Nachweise darzulegen.</p> <p>je nach Situation:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Umleitung von Zügen zur Umfahrung gesperrter Abschnitte 2) Hinwirken des EVU auf die Freigabe von Zügen des Fernverkehrs (sofern sich zwei oder mehrere Fernverkehrsbahnhöfe im Bereich der ausgeschriebenen Linien befinden) 3) 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. 4) Hinwirken des EVU auf die Freigabe von lokalen Verkehren und Anforderung von Taxen (jede Form von Taxiverkehren, wie auch die Freigabe von Taxen vor Ort bzw. Bestellen von Taxen zu nicht bedienten Haltepunkten und Abholung von Reisenden dort ab Bahnsteig) 5) Daran anschließend: Informieren der Aufgabenträger über Art und Umfang der Störung, voraussichtliche Dauer der Störung, eingeleitete Maßnahmen etc. (je nach tageszeitlicher Erreichbarkeit auch per E-Mail).
... von 60 Minuten	Bereitstellung des Busnotverkehrs an entsprechenden Endpunkten des noch möglichen Zugverkehrs.

Für den innerhalb von 60 Minuten nach Störungseintritt einzurichtenden Busnotverkehr 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 bedienende SEV-Halte.

Das EVU hat Maßnahmen zur gegenseitigen Anschlussicherung zwischen Zug und Bus sowie umgekehrt zu treffen und dies als regelmäßig aktualisierte Kundeninformation zu kommunizieren.

Durchsagen

Das EVU hat Lautsprecherdurchsagen bei den jeweils außerplanmäßig endenden Fahrten und in den eingesetzten Ersatzfahrzeugen durchzuführen und darauf hinzuwirken, dass an allen betroffenen Stationen Lautsprecherdurchsagen erfolgen.

Kennzeichnung

Das EVU hat die eingesetzten Fahrzeuge mit „Schienenersatzverkehr“ zu kennzeichnen und die Liniennummer sowie 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.

Personaleinsatz

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 mobilitätseingeschränkter Fahrgäste (ältere Fahrgäste, Fahrgäste mit Kindern, schwerem Gepäck, Rollstuhlfahrer o. ä.) einzugehen. Bei Bedarf soll

zusätzliches Personal zur Reisendenlenkung und -betreuung eingesetzt werden. Das EVU und die Aufgabenträger vereinbaren hierzu Grundsätze, in welchen Fällen und in welcher Art und Weise im Busnotverkehr zusätzliches Personal einzusetzen ist. Die Aufwendungen für das eingesetzte Personal werden dem EVU von den Aufgabenträgern gemäß dem Kostensatz für Zugbegleitpersonal bei ressourcenneutraler Mehrleistung vergütet.

Online-Medien, die eine Ist-Fahrplanauskunft beinhalten, sind zeitnah entsprechend zu aktualisieren.

3.3.7.2 Ersatzleistungen bei vorhersehbaren Zugausfällen/Schienenersatzverkehr

Bei vorhersehbaren Störungen im Bahnbetrieb (z. B. Zugausfälle aufgrund von Streckenbauarbeiten, Vegetationsschnitt sowie alle sonstigen, im Vorfeld bekannten oder angezeigten Einschränkungen bei der ordnungsgemäßen Durchführung des vereinbarten Betriebsprogramms o. ä.) hat das EVU Ersatzleistungen bereitzustellen und Maßnahmen zu ergreifen, die eine zeitnahe Beförderung der Fahrgäste zu jedem der nicht bedienten Haltepunkte und Bahnhöfe sicherstellen. Bei vorhersehbaren Störungen ist dies in der Regel Schienenersatzverkehr (nachfolgend SEV genannt). Die in LB, Kapitel 3.3.7.1 genannten Vorgaben zu Takt, Kapazitäten und Fahrgastinformation gelten hier ebenfalls.

Ersatz- und Informationskonzepte

Das EVU erstellt im Vorfeld von vorhersehbaren Betriebsstörungen ein Ersatz- und Informationskonzept und stimmt dieses mit dem betreffenden Aufgabenträger einvernehmlich ab. Sind von den vorhersehbaren Betriebsstörungen mehrere EVU auf demselben Streckenabschnitt betroffen, haben diese sich nach Möglichkeit untereinander abzustimmen. Bei Streitigkeiten oder Unstimmigkeiten sind die Aufgabenträger unverzüglich einzubeziehen. Dieses Konzept muss mindestens den in LB, Kapitel 3.3.7.1 dargestellten Anforderungen entsprechen. Das EVU trägt die Verantwortung für die umfassende Information der Kunden über die getroffenen Maßnahmen.

Fristen bezüglich der Zustimmungspflicht

Das EVU hat mit allen ihm zur Verfügung stehenden Mitteln darauf hinzuwirken, dass das Eisenbahninfrastrukturunternehmen die Maßnahmen erst nach Zustimmung des EVU und so rechtzeitig ankündigt bzw. initiiert, dass eine Zustimmung des EVU mit einer Vorlaufzeit von mindestens drei Monaten vor Beginn der Maßnahme eingeholt werden kann. Das EVU hat seine Zustimmung mit den Aufgabenträgern im Vorfeld einvernehmlich abzustimmen. Die Zustimmung der Aufgabenträger zu den entsprechenden Ersatzmaßnahmen ist sodann bis spätestens zehn Wochen vor Beginn der Störung einzuholen. Maßgeblich für die Frist ist jedoch, dass für die Aufgabenträger auch bei abweichenden Vorstellungen noch genügend Zeit für Umplanungen vorhanden sein muss, um die dann abgestimmten Konzepte noch mindestens drei Wochen vor Umsetzung in den Fahrplanmedien – insbesondere den Online-Veröffentlichungen – einarbeiten zu können.

Anforderungen an den SEV und an die flankierenden Maßnahmen

Die nachfolgend aufgeführten Maßnahmen sind bei vorhersehbaren Störungen vom EVU durchzuführen. Das EVU hat dabei sicherzustellen, dass die bei SEV eingesetzten Verkehre den nachfolgend aufgeführten Mindestvorgaben genügen:

- a) Haltestellen:
 - i. 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.
 - ii. Das EVU hat mindestens zwei Wochen vor Eintritt der Betriebsstörung bzw. falls die erforderliche Information durch das Eisenbahninfrastrukturunternehmen nicht rechtzeitig erfolgt, so früh wie möglich optische Informationen am betroffenen Bahnsteig und an der Zuwegung (Aushänge, Beschilderung, Wegweisung) anzubringen, die die Reisenden mindestens über Umfang, Dauer und Ersatzverkehre informieren.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

b) Elektronische Medien und Presse:

Das EVU hat die betreffenden Informationen insbesondere in den Online-Medien zu veröffentlichen, aber auch die Presse im Vorfeld der Betriebsstörung im gesamten hiervon betroffenen Einzugsgebiet umfassend zu informieren. Das komplette Fahrplanangebot (inklusive SEV oder ggf. anderer Fahrmöglichkeiten bzw. Nutzung des Fernverkehrs) muss mindestens drei Wochen vor der Umsetzung in allen Online-Medien abrufbar sein:

Dazu zählen neben der EFA auch die Versorgung des IDS (Ist Datenserver), die Bedienung des ICS (incident capturing System“ sowie die Veröffentlichung auf der EVU-Internetseite (vgl. LB, Kap. 3.8.7.2). Ersatzzüge und SEV sind über die VDV 454-Schnittstelle (AUS/REF AUS) zu kommunizieren. Zugausfälle / SEV sind in einem mandantenfähigen CMS/ICS der Aufgabenträger einzustellen. Langfristige Baustellen sind in einem mandantenfähigen Fahrplansystem (DIVA 4) der Aufgabenträger einzustellen.

c) Aushänge und Folder:

Das EVU hat die Fahrgäste über das Ersatzkonzept spätestens zwei Wochen vor Umsetzung der betrieblichen Maßnahmen durch leicht verständliche Aushänge (z. B. in allen Eingangsbereichen der Züge des betroffenen Loses und allen Bahnhöfen der direkt betroffenen Linien) und bei Baustellen, die länger als 72 Stunden andauern (ggf. auch mit Unterbrechungen) oder komplexeren Baustellen zusätzlich durch Folder (und ggf. Streckenfahrpläne) zu informieren.

d) Personal zur Reisendenlenkung / Reisendenbetreuung:

Das EVU hat bei besonderen örtlichen Verhältnissen zusätzliches Personal zur Reisendenlenkung / Reisendenbetreuung einzusetzen. Das EVU und die Aufgabenträger vereinbaren hierzu Grundsätze, in welchen Fällen und in welcher Art und Weise zusätzliches Personal einzusetzen ist. Die Aufwendungen für das eingesetzte Personal werden dem EVU von den Aufgabenträgern gemäß dem Kostensatz für Zugbegleitpersonal bei ressourcenneutraler Mehrleistung vergütet.

e) Fahrzeuge:

Es gelten die in LB, Kapitel 3.3.7.1 beschriebenen Anforderungen. Darüber hinaus dürfen die eingesetzten Busse nicht älter als zwölf Jahre sein. Zudem muss pro ersetzter Fahrt für die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste mindestens ein entsprechend ausgestatteter Niederflrbus eingesetzt werden. Hiervon begründet abweichende Regelungen bedürfen der Zustimmung der Aufgabenträger und müssen in den Fahrplaninformationen entsprechend aufgeführt werden.

3.3.7.3 Fahrgastinformation im Fahrzeug im Störfall

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

Die Fahrgastinformation im Störfall beinhaltet die Lautsprecherdurchsagen. Bei den Fahrgastinformationen im Störfall sind den Reisenden im Fahrzeug Informationen über

- a) den Grund der Verspätung,
- b) die voraussichtliche Dauer der Verspätung (sofern bekannt),
- c) das Erreichen von Anschlussverbindungen am nächsten Halt (sofern bekannt) und
- d) eventuelle Ersatzmaßnahmen und Alternativverbindungen (inklusive Erreichbarkeit und Abfahrtszeiten) sowie Schienenersatzverkehr bzw. Busnotverkehr (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 ferner DB Station & Service AG und (ggf.) DB Netz AG zu informieren, dass Durchsagen auch an

den betroffenen Stationen/Haltepunkten im o. g. Sinne durchzuführen sind, um die Fahrgäste dort zeitnah und umfassend zu informieren.

3.3.7.4 Vergütungsansprüche für Ersatzleistungen

Sofern betriebliche Leistungen durch Ersatzverkehr ersetzt werden, gelten die Regelungen in Anlage LB 3, Kapitel 2.1.

3.3.8 Leitstelle

- (1) Das EVU ist verpflichtet, zur Überwachung des Zugverkehrs und für das Störfallmanagement eine Leitstelle vorzuhalten. Das Personal der Leitstelle des EVU muss während der Betriebszeiten für die Aufgabenträger erreichbar sein. Die Leitstelle des EVU hat jederzeit während der Betriebszeiten die Kommunikation mit den Triebfahrzeugführern zu gewährleisten. Die Leitstelle des EVU muss fortlaufend über den Standort sämtlicher Fahrzeuge informiert sein. Dabei ist auch eine Kommunikation mit den entsprechenden Einrichtungen anderer EVU und der Eisenbahninfrastrukturunternehmen sicherzustellen. Zulässig ist eine Personalunion mit den Mitarbeitern nach Absatz 2 oder 3.
- (2) Das EVU ist verpflichtet, während der Betriebszeiten einen Disponenten in der Werkstatt (Dispositionsleitung) einzusetzen. Näheres regelt BV, Anlage 11.
- (3) Nur Los 1 und 2: Das EVU ist verpflichtet, während der Betriebszeiten einen Mitarbeiter in der Betriebszentrale der DB Netz in Duisburg einzusetzen, sofern die Kapazitäten in der Betriebszentrale ausreichend sind. Aufgabe ist es, in enger Abstimmung mit den Mitarbeitern der Betriebszentrale der DB Netz AG Störungen im Betriebsablauf zu minimieren und den störungsfreien Zugverkehr schnellstmöglich wieder zu gewährleisten. Dazu gehört auch eine enge Abstimmung mit der EVU-Leitstelle und der Leitstelle des Fahrzeugherstellers, um die reibungslose Koordination und Disposition des Fahrzeugeinsatzes und des Zugbegleitpersonals sicherzustellen.

3.3.9 Berichtspflichten – 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:
 - a) Liefernachweis „vorhersehbare Ausfälle“ (Anlage LB 3, Anhang 1)
 - b) Liefernachweis „nicht vorhersehbare Ausfälle“ (Anlage LB 3, Anhang 1)
 - c) Liefernachweis „Zugbildung“ (Anlage LB 3, Anhang 1)
 - d) Liefernachweis „Pünktlichkeit“ (Anlage LB 3, Anhang 1)
 - e) Liefernachweis „Besetzung Zugbegleiter“ (Anlage LB 3, Anhang 1)
- (2) 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) unverzüglich und zusätzlich als Tageszusammenfassung bis 12 Uhr des folgenden Werktages unaufgefordert per E-Mail mitzuteilen und bei anhaltenden Störungen – wenn möglich und sinnvoll – Alternativkonzepte vorzuschlagen.

3.3.10 Geltendmachung von Gewährleistungsansprüchen

- (1) Soweit das EVU die vertraglich vereinbarten Leistungen im Betriebsprogramm nicht einhält, sind die Aufgabenträger berechtigt, die gesetzlichen Regelungen nach §§ 634 BGB ff geltend zu machen. Darüber hinaus gelten die in Anlage LB 3 definierten Regelungen.
- (2) Die aus der NRW-Mobilitätsgarantie sowie weiteren freiwilligen Garantien der Aufgabenträger bzw. Verbände erwachsenen und nachgewiesenen Aufwendungen in Form von Zahlungen an Kunden für die Erstattung von Taxikosten und Kosten für die Nutzung von Fernverkehrszügen, werden bei der Ermittlung der Abzüge für Schlechtleistungen im Bereich der Pünktlichkeit berücksichtigt. Das heißt, dass das EVU in Summe für Aufwendungen aus dem Bereich Mobilitätsgarantie und bei Abzügen für Schlechtleistungen im Bereich der Pünktlichkeit maximal die in LB 3 genannten Summen aufwenden muss. Darüber hinaus gehende Zahlungen werden durch die Auf-

gabenträger getragen. Aufwendungen für Ansprüche, die die Kunden nach § 17 EVO oder nach Artikel 15 bis 17 der Verordnung (EG) 1371/2007 geltend machen, hat das EVU selbst zu tragen.

- (3) Sofern betriebliche Leistungen durch Ersatzverkehr ersetzt werden, gelten die Regelungen in Anlage LB 3, Kapitel 2.
- (4) Bezüglich der Berichtspflichten, Nichterbringung von Leistungen und Vertragsstrafen gelten ergänzend § 5 VV in Verbindung mit Anlage LB 3.

3.4 Durchführung eines Testbetriebs bzw. Betriebsvorbereitung

- (1) Das EVU hat im Rahmen der Betriebsvorbereitung einen Testbetrieb durchzuführen. Der Testbetrieb ist mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen und den Auftraggebern abzustimmen und auf den vertragsgegenständlichen Linienwegen in Doppeltraktion durchzuführen. Beim Testbetrieb soll insbesondere die Betriebsfähigkeit der Fahrzeuge sowie die Vermittlung der erforderlichen Streckenkenntnisse bei den Lok- bzw. Triebwagenführern sichergestellt werden. Aus Sicherheitsgründen ist vor Aufnahme eines etwaigen Testbetriebs mit Fahrgästen auf jeden Fall ein Testbetrieb ohne Fahrgäste im Umfang von mindestens 5.000 ZugKm je Linie durchzuführen. Die Kosten für den Testbetrieb werden nicht gesondert erstattet. Den Aufgabenträgern ist innerhalb einer Woche nach Abschluss des Testbetriebes ein schriftlicher Ergebnisbericht hierüber vorzulegen.
- (2) **Gilt nur für die Linien RE 1, RE 4, RE 5 und RE 6:** Im Interesse einer reibungslosen Betriebsaufnahme muss das EVU je Linie spätestens vier Wochen vor Betriebsaufnahme bis zu 1 % der fahrplanjährlichen Betriebsleistung, mindestens aber 20.000 Zugkilometer mit den für diesen Verkehrsvertrag bereitgestellten Fahrzeugen vom bisherigen Betreiber übernehmen. Die Übernahme von Betriebsleistungen ist mit dem bisherigen Betreiber und den Auftraggebern abzustimmen. Entsprechende Regelungen sind in den Verkehrsverträgen des bisherigen Betreibers verankert. Das für Leistungsveränderungen vorgesehene Zu- bzw. Abstellkontingent gemäß LB, Kapitel 6.3 wird hiervon nicht berührt. Art, Umfang und Zeitpunkt der zu übernehmenden Leistungen ist rechtzeitig und einvernehmlich zwischen EVU, Aufgabenträgern und dem bisherigen Betreiber zu klären.

Die Vergütung erfolgt analog zur Abrechnung für den Zeitraum von der Betriebsaufnahme bis zum 31.12. im Jahr der Betriebsaufnahme (LB, Kapitel 6).

- (3) Das EVU erklärt seine Bereitschaft, im Interesse eines reibungslosen Betriebsübergangs am Ende der Vertragslaufzeit auf jeder Linie bis zu 1 % der fahrplanjährlichen Betriebsleistung durch einen Dritten erbringen zu lassen. Dies hat eine Reduzierung seiner Vergütung in Analogie des Verfahrens nach Absatz 2 zur Folge (auch für Linie RE 11).
- (4) Das EVU erklärt 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 zu unterstützen.

3.5 Infrastruktur

3.5.1 Nutzung von Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen

- (1) Infrastrukturkosten aus den in den Fahrplantabellen (Anlage LB1, Anhänge 1a bis 1e) aufgeführten Fahrten sind für das EVU eine durchlaufende Position, die von den Aufgabenträgern übernommen wird (vgl. LB, Kapitel 5.2).

Das EVU schließt mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen die notwendigen Infrastrukturnutzungsverträge nach Maßgabe der geltenden Preissysteme und Benutzungsbedingungen dieser Gesellschaften ab. Das EVU wird mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen die jeweils günstigsten Nutzungsbedingungen vereinbaren, mit denen das geforderte Fahrplankonzept umzusetzen ist. Dies beinhaltet sowohl die Anmeldung aller Trassen und stationshalte für das geforderte Fahrplankonzept als auch die Anmietung der notwendigen Abstellanlagen für die Abstellung der Züge in den Betriebspausen.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

Die Aufgabenträger behalten sich das Recht zum Abschluss der o. g. Infrastrukturnutzungsverträge vor. Entscheiden die Aufgabenträger sich zur Wahrnehmung dieser Rechte, teilen sie dies dem EVU schriftlich mit. Das EVU hat eine Mitwirkungspflicht im erforderlichen Umfang.

- (2) Auf Verlangen der Aufgabenträger wird das EVU zur Sicherung der von den Aufgabenträgern geforderten Betriebskonzepte versuchen, die notwendigen Fahrplantrassen über Rahmenverträge, für die vertragsgegenständlichen Linien nach § 13 EIBV / § 14a AEG freizuhalten bzw. entsprechende Verträge abzuschließen. Soweit die Aufgabenträger dies verlangen und mit dem Abschluss der Rahmenverträge Kosten für das EVU verbunden sind, werden diese von den Aufgabenträgern auf Nachweis übernommen. Sonstige Verträge des EVU über die Benutzung der Infrastruktur, soweit sie nicht der EIBV 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.
- (3) Die Aufgabenträger sind berechtigt, an Verhandlungen zwischen dem EVU und den Infrastrukturbetreibern teilzunehmen, soweit die Infrastrukturbetreiber zustimmen. Dies gilt insbesondere bei Trassenkonfliktgesprächen und bei der Abstimmung des Betriebsprogramms bei Baumaßnahmen. Die entsprechenden Termine sind den Aufgabenträgern vom EVU unverzüglich nach Kenntnisnahme bekannt zu geben. Die Abgabe von Entgeltangeboten gemäß § 9 Abs. 6 EIBV gegenüber den Infrastrukturbetreibern kann nur mit Zustimmung der Aufgabenträger erfolgen.
- (4) Wird bei der Betriebsaufnahme der vorhandene oder der im Verlauf der Vertragslaufzeit von den Eisenbahninfrastrukturunternehmen zugesicherte Bestand der technischen Ausstattungen der Infrastruktur nicht beibehalten oder ist die Funktionsfähigkeit der technischen Ausstattung nicht gewährleistet oder verschlechtert sich die technische Ausstattung in einem erheblichem Umfang, wird das EVU eine Reduzierung der an die Eisenbahninfrastrukturunternehmen zu zahlenden Entgelte vornehmen, soweit dies rechtlich zulässig ist. Ungerechtfertigte Reduzierungen, 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.
- (5) 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 sofortigen Kündigung der die Verkehrsleistung betreffenden Infrastrukturnutzungs- und Rahmenverträge bzw. Übertragung dieser Rechte auf die Aufgabenträger. Das Vorgehen ist mit den Aufgabenträgern abzustimmen.
- (6) 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.

3.5.2 Standards für Streckeninfrastruktur und Verkehrsstationen

- (1) Die Aufgabenträger streben Mindeststandards für die Ausstattung der Stationen an. Diese sind:
 - a) Sitzgelegenheit
 - b) Wetterschutz
 - c) Lautsprecher
 - d) Informationsflächen und Fahrplanaushang
 - e) Wegeleitsystem
 - f) Abfallbehälter
 - g) Einrichtungen des Vertriebs, wie z. B. Fahrkartenautomaten
- (2) Das EVU und die Aufgabenträger verfolgen gemeinsam das Ziel, dass an allen bedienten Stationen diese Mindeststandards eingerichtet und eingehalten werden.
- (3) Das EVU und die Aufgabenträger verfolgen das Ziel, dass den Fahrgästen Verkehrsangebote auf einer Streckeninfrastruktur zur Verfügung gestellt werden, die hinsichtlich Streckengeschwindigkeit, Fahrkomfort und Zuverlässigkeit eine bestmögliche Betriebsabwicklung zulässt.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (4) Das EVU hat sich in Absprache mit den Aufgabenträgern im Rahmen seiner Möglichkeiten an Vorkehrungen und möglicherweise notwendig werdenden Maßnahmen zu beteiligen, die dazu geeignet sind, die Qualität der Netzinfrastruktur zu erhalten oder zu verbessern (vgl. Absatz 6).
- (5) Das EVU hat den Aufgabenträgern in den Qualitätsgesprächen nach LB, Kap. 3.11 (1) mündlich über den Erhaltungszustand der Streckeninfrastruktur und der Verkehrsstationen (inkl. der dortigen Vertriebseinrichtungen) zu berichten.
- (6) Werden dem EVU Beschädigungen an der Streckeninfrastruktur, den Verkehrsstationen oder den dortigen Vertriebseinrichtungen bekannt, die deren Qualität oder Leistungsfähigkeit beeinträchtigen, hat das EVU diese Informationen unverzüglich an das jeweilige Eisenbahninfrastrukturunternehmen weiterzuleiten und auf eine Beseitigung der Mängel hinzuwirken. Die Aufgabenträger sind umgehend zu benachrichtigen.
- (7) Sollte das EVU diese Mängel durch Verhandlungen mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen nicht abstellen können, gilt § 8 VV entsprechend.

3.5.3 Ansprechpartner für Informationen zur Streckeninfrastruktur

Informationen zur Streckeninfrastruktur können unter folgender Adresse auf schriftliche Anfrage eingeholt werden:

DB Netz AG Niederlassung West
Langfristfahrplan & Infrastrukturbewertung
Hansastraße 15
47058 Duisburg

3.5.4 Ansprechpartner für Informationen zu den Verkehrsstationen

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

DB Station & Service AG
Vertrieb (I.SVP)
Europaplatz 1
10557 Berlin

3.5.5 Berichtspflichten Infrastruktur

- (1) Das EVU überlässt den Aufgabenträgern unverzüglich nach Abschluss, jedoch spätestens drei Monate vor Betriebsaufnahme, eine Kopie der mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen abgeschlossenen Infrastrukturnutzungsverträge. Änderungsverlangen der Eisenbahninfrastrukturunternehmen an den Verträgen sind den Aufgabenträgern unverzüglich nach Zugang vorzulegen.
- (2) Die Höhe der Infrastrukturkosten ist nach dem in LB, Kapitel 9, Absatz 3 genannten Verfahren und Fristen nachzuweisen.
- (3) Das EVU wird die Aufgabenträger bei Schwierigkeiten mit den Eisenbahninfrastrukturunternehmen bei der Umsetzung des vereinbarten Betriebskonzeptes unverzüglich informieren und das weitere Vorgehen mit den Aufgabenträgern abstimmen.
- (4) Änderungen an den Infrastrukturnutzungsentgelten sind den Aufgabenträgern unverzüglich anzuzeigen.

3.6 Marketing, Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

3.6.1 Anforderungen

3.6.1.1 Marketing und Kommunikation

- (1) Über das gesamte Marketing zur vertraglichen Leistung entscheiden die Aufgabenträger. Die Marketingmaßnahmen werden mindestens zweimal jährlich und nach Bedarf im Rahmen einer Arbeitsgruppe besprochen. Die erste Sitzung der Arbeitsgruppe findet bis zum Dezember des Vorjahres zur Betriebsaufnahme statt.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (2) Zusätzliche Marketingmaßnahmen des EVU sind erwünscht, bedürfen jedoch der vorherigen Abstimmung mit den SPNV-Aufgabenträgern. Dem EVU ist freigestellt, auf eigene Kosten ein Unternehmensmarketing aufzubauen. Soweit dieses Unternehmensmarketing die Linien dieses Vertrages berührt, ist es
- inhaltlich, zeitlich und gestalterisch mit den Aufgabenträgern abzustimmen,
 - stets mit einem Hinweis auf die Beauftragung des EVU durch die Aufgabenträger zu versehen,
 - gemäß den CD-Vorgaben der Aufgabenträger („RRX-Design“) zu gestalten sowie
 - insbesondere stets mit dem Logo der Aufgabenträger bzw. Verkehrsverbünde oder Verkehrsgemeinschaften zu versehen.
- (3) Das EVU stellt sicher, dass die Aufgabenträger in den Presseverteiler des EVU aufgenommen werden.
- (4) Das EVU stellt den Aufgabenträgern seine Vertriebs- und Informationskanäle ohne zusätzliche Kosten zur Verfügung.
- (5) Das EVU verpflichtet sich, demjenigen EVU, das nach Ablauf dieses Verkehrsvertrags die Betriebsleistung auf den Linien dieses Vertrages übernehmen wird, kostenlosen Zugang zu den Fahrzeugen für einen Zeitraum von bis zu sechs Wochen vor Ende der Vertragslaufzeit zu gewähren, um dort ggf. Informationsmaterialien und / oder sonstige Kundeninformationen zu verteilen.
- (6) Das EVU verpflichtet sich, Marketing-Maßnahmen im Rahmen seiner Möglichkeiten zu unterstützen.
- (7) Das EVU gestattet den Aufgabenträgern bzw. Dritten, die von diesen dazu beauftragt wurden, unentgeltlich Promotionsaktionen in den Fahrzeugen auf den Linien dieses Verkehrsvertrags durchzuführen.
- (8) Texte, die das EVU im Rahmen von Pressearbeit an die Medien und die Öffentlichkeit kommuniziert, sind im Vorfeld mit den Aufgabenträgern abzustimmen. Insbesondere, wenn dies im Rahmen von Pressemeldungen, Pressekonferenzen und Interviews geschieht, die dazu dienen, die Öffentlichkeit über die Auftragsvergabe bzw. die Vergabeentscheidung zu informieren. Die Aufgabenträger werden zuständige Ansprechpartner benennen.
- (9) Die Beantwortung von Anfragen von Medienvertretern, der öffentlichen Verwaltung und der Politik sowie die übrige Medienarbeit hinsichtlich der vertraglichen Leistung sind in Abstimmung mit den Aufgabenträgern vorzunehmen. Davon ausgenommen sind Informationen zu rein betrieblichen Angelegenheiten, Notfällen und Betriebsstörungen.
- (10) Besonderheiten für den Raum des VRR:
- Der VRR führt SPNV und ÖPNV-Marketing durch. Hierfür stellt das EVU für das Gebiet des VRR den im Verbundkooperationsvertrag (Teil F, VKV 1.1 bis 1.3¹) genannten Betrag zur Verfügung, wovon auch die Marketing- und Kommunikationsmaßnahmen finanziert werden.
- (11) Besonderheiten für den Raum des NVR:
- Die Verbundgesellschaft VRS nimmt im VRS-Gebiet für den NVR und die Verbundgesellschaft AVV nimmt im AVV-Gebiet für den NVR die Aufgabe des unternehmensübergreifenden regionalen Marketings wahr, insbesondere der Werbung, Verkaufsförderung, Öffentlichkeitsarbeit und Gestaltung der Kundeninformation zu Fahrplan, Netz und Tarif.

¹ Los 1: VKV 1.1; Los 2: VKV 1.2; Los 3: VKV 1.3

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- Das EVU verpflichtet sich, das jeweils aktuelle in den Arbeitskreisen/im Beirat beschlossene Marketingkonzept umzusetzen sowie bei ihren Aktivitäten hinsichtlich Werbung, Verkaufsförderung und Öffentlichkeitsarbeit aktiv zu unterstützen.
- Das EVU übernimmt bei Vertragsabschluss alle aktuell gültigen Regularien und wirkt in den Arbeitskreisen bei der Fortentwicklung und Beschlussfassung zum Konzept mit.
- Das EVU benennt spätestens 12 Monate vor Betriebsaufnahme für das regionale VRS-Marketing jeweils einen Vertreter für die Mitwirkung in den bestehenden Arbeitskreisen.
- Das EVU zahlt entsprechende Finanzmittel gemäß VRS- und AVV-Kooperationsvertrag (Teil F, VKV 2.1 und 2.2² bzw. VKV 3.1 und 3.2³).

(12) Besonderheiten für den Raum des NWL:

- Das EVU vertreibt die Informationsprodukte und -medien des NWL sowie der in seinem Bereich zuständigen Tarifgemeinschaften/-verbände aktiv über seine Vertriebswege und bewirbt diese unentgeltlich. 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.
- 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 des NWL bzw. der im Bedienungsgebiet zuständigen Verkehrsverbände / Tarifgemeinschaften herzustellen.
- Für das Gebiet des NWL stellt das EVU einen jährlichen Betrag in Höhe von
 - XX.000 € für die Linie RE1 und XX.000 € für die Linie RE11 (Los 1) und
 - XX.000 € für die Linie RE6 (Los 2)

für das linienbezogene Marketing zur Verfügung. Das jeweilige Budget ist erstmalig für

- i. die Linie RE11 für das Jahr 2019 bereits zum Betriebsstart im Dezember 2018,
- ii. die Linie RE6 für das Jahr 2020 bereits zum Betriebsstart im Dezember 2019;
- iii. die Linie RE1 für das Jahr 2020 bereits zum 1.5.2020

und für die Folgejahre jeweils immer im dem jeweiligen Betriebsjahr vorherigen Dezember bereit zu stellen und pro Jahr (ab dem 1. vollen Betriebsjahr um 2 % fortzuschreiben. Gelder, die in diesem Zeitraum nicht verausgabt werden, sind in das Folgejahr zu übertragen. Gelder, die bis zum Ende der Betriebslaufzeit nicht ausgegeben worden sind, fallen zurück an die Aufgabenträger.

Das Marketingkonzept und ggf. einzelne Maßnahmen werden zweimal jährlich und nach Bedarf mit dem EVU besprochen. Das EVU wird in den entsprechenden Publikationen / Medien jeweils als Partner der Aufgabenträger und Leistungserbringer mit Unternehmenslogo dargestellt.

² Los 1: VKV 2.1; Los 2: VKV 2.2

³ Los 1: VKV 3.1; Los 3: VKV 3.2

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- Im NWL-Raum wird zusätzlich ein unternehmensübergreifendes SPNV-Marketing durchgeführt. Für diese Maßnahmen stellt das EVU für das Gebiet des NWL ein zusätzliches jährliches Marketingbudget in Höhe von
 - XX.000 € für die Linie RE 1 (Los 1),
 - XX.000 € für die Linie RE 11 (Los 1) und
 - XX.000 € für die Linie RE 6 (Los 2)

zur Verfügung. Bereitstellungszeitpunkte liegen und die Fortschreibung der Summen erfolgt analog der Budgets für das linienbezogene Marketing (s.o.). Über die genauen Marketingmaßnahmen, die aus diesem Budget zu finanzieren und umzusetzen sind, entscheidet das EVU im Einvernehmen mit dem NWL. Hierzu werden das EVU und der NWL in einer gesonderten Arbeitsgruppe jährlich bis spätestens zum 01. Dezember des Vorjahres die erforderlichen Abstimmungen über die vorgesehenen Maßnahmen und über die Aufteilung des Budgets für das laufende Vertragsjahr vornehmen. Gelder, die in diesem Zeitraum nicht verausgabt werden, sind in das Folgejahr zu übertragen. Gelder, die bis zum Ende der Betriebslaufzeit nicht ausgegeben worden sind, fallen zurück an die Aufgabenträger.

(13) Besonderheiten für den Raum des SPNV-Nord:

- Das EVU verpflichtet sich zur aktiven Mitwirkung an Marketingmaßnahmen sowohl auf überregionaler Ebene (landesweites Marketing in Rheinland-Pfalz) wie auf regionaler Ebene. Die Mitwirkung umfasst neben den unten genannten finanziellen Beiträgen die Teilnahme an regelmäßig stattfindenden Abstimmungsrunden zur Vorbereitung und Durchführung der Maßnahmen des landesweiten und regionalen Marketings.
- Bezüglich des landesweiten Marketings (sog. Rheinland-Pfalz-Takt-Marketing) liegt die Federführung und Entscheidungshoheit in punkto Mittelverwendung sowie inhaltlicher und gestalterischer Verantwortung beim rheinland-pfälzischen Ministerium des Inneren, für Sport und Infrastruktur (ISIM). Diese Stelle ist auch für den Vollzug der Marketingmaßnahmen verantwortlich. Das regionale Marketing wird durch das EVU durchgeführt, das sich bei der Planung und der inhaltlichen und gestalterischen Ausgestaltung mit dem SPNV-Nord abzustimmen hat. Entscheidungen werden im Einvernehmen getroffen.
- Dem EVU ist freigestellt, zusätzliche Marketingmaßnahmen außerhalb der landesweiten oder regionalen Aktivitäten durchzuführen. Soweit sich die Maßnahmen auf den Gegenstand dieser Ausschreibung beziehen, bedürfen sie der vorherigen Abstimmung mit dem SPNV-Nord.
- Das EVU ist verpflichtet, Rheinland-Pfalz-Takt-Medien (z. B. Informationsbroschüren), die vom SPNV-Nord zur Verfügung gestellt werden, im RE 5 unentgeltlich auszulegen.
- Für das landesweite Marketing stellt das EVU kalenderjährlich X,XX € pro bestellten Zugkilometer im rheinland-pfälzischen Linienabschnitt der RE 5 zur Verfügung. Dieser Betrag wird ab dem Kalenderjahr 2020 mit 1,5 % zum Ausgangsbetrag bzw. in den Folgejahren zum Betrag des Vorjahres dynamisiert. Die Mittel für das landesweite Marketing sind bis spätestens zum 10.01. eines jeden Kalenderjahres auf ein von Seiten des Landes Rheinland-Pfalz zu benennendes Konto einzuzahlen.
- Für das regionale Marketing verwendet das EVU kalenderjährlich X,XX € pro bestellten Zugkilometer im rheinland-pfälzischen Linienabschnitt der RE 5. Dieser Betrag wird ab dem Kalenderjahr 2020 mit 1,5 % zum Ausgangsbetrag bzw. in den Folgejahren zum Betrag des Vorjahres jährlich dynamisiert.
- Auf Seiten des EVU entstehende personelle Aufwendungen für die Mitwirkung an den Marketingaktivitäten werden nicht den Marketingbudgets angelastet.
- Über die Verwendung der Marketing-Mittel sind Nachweise zu führen.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- Um eine gewisse Flexibilität bei der Planung und Durchführung der Marketingmaßnahmen zu erreichen, werden nicht ausgegebene Mittel auf das folgende Kalenderjahr übertragen. Ein Vorgriff auf Mittel des Folgejahres kann im gegenseitigen Einvernehmen erfolgen. Sind die in allen Vertragsjahren anfallenden Marketing-Mittel bei Ende der Vertragslaufzeit nicht gänzlich verbraucht, werden sie im Anschluss an die Schlussrechnung für das letzte Kalenderjahr an den SPNV-Nord ausgezahlt.
- Das EVU benennt dem SPNV-Nord spätestens zwölf Monate vor Betriebsaufnahme einen Vertreter für die Abstimmungsrunden des landesweiten Marketings sowie als Mitglied in einer speziell für das regionale Marketing zu gründenden Arbeitsgruppe, in der neben dem EVU der SPNV-Nord vertreten ist.
- In der Marketingarbeitsgruppe verständigen sich das EVU und der SPNV-Nord über die Mittelverwendung sowie die Planung und inhaltliche und gestalterische Ausgestaltung des regionalen Marketings. Die Geschäftsführung der Arbeitsgruppe liegt beim SPNV-Nord.
- Zwecks Erzielung der erforderlichen Festlegungen finden regelmäßig Sitzungen der Marketingarbeitsgruppe statt, wobei sich die Häufigkeit der Arbeitsgruppentermine aus dem jeweils aktuellen Abstimmungsbedarf heraus ergibt.

(14) Besonderheiten für den Raum des NVV:

- Für Dienstleistungen im Bereich des Marketings des AG und der Fahrgastinformation der vertragsgegenständlichen Verkehre wendet das EVU in jedem Jahr (erstmalig ab 2019) einen Betrag von netto XX.000,- € (zzgl. ges. MwSt). In den Jahren ab 2020 steigert sich die Budgethöhe jährlich um 2% netto. Im Jahr 2018 wendet das EVU für eine Einführungskampagne der vertragsgegenständlichen Verkehre einen Betrag von netto XX.000 € auf. Personalkosten des EVU für die Erfüllung der im Marketing vertraglich geschuldeten Leistungen können aus dem Budget für das Marketing nicht bestritten werden.
- EVU und NVV erstellen gemeinsam einen Marketingplan, inkl. Zeitplan und Verwendung des zur Verfügung stehenden Budgets zu Beginn eines Jahres, spätestens bis zum 01.03. des Jahres, erstmalig zum 01.03.2018. Der Marketingplan berücksichtigt sowohl die vertragsgegenständlichen Verkehre als auch unternehmensübergreifende Themen wie z. B. Freizeitverkehrsmarketing, Service- und Sicherheitsthemen oder Tarifthemen. Bei allen Marketingmaßnahmen, soweit sie den NVV betreffen, sind vom EVU die CD-Richtlinien des NVV gemäß Anlage LB 13 zu beachten.

3.6.1.2 Fahrzeugausstattung und -gestaltung

Die zwingend auf den ausgeschriebenen Linien einzusetzenden Fahrzeuge werden dem EVU beigestellt. Die Fahrzeuge sind in Anlage LB 2 konkret beschrieben.

3.6.1.3 Linien sponsoring

Linien sponsoring ist nicht zulässig.

3.6.1.4 Produktbezeichnungen

Das EVU hat die in LB, Kapitel 1, Absatz 2 genannten Liniennummern und Liniennamen zu verwenden. Im Falle einer von den Aufgabenträgern gewünschten Umbenennung hat das EVU die neu festgelegte Produkt- und Linienbezeichnung zu verwenden. Die Aufgabenträger werden das EVU hierüber rechtzeitig informieren.

3.6.1.5 Fahrzeugwerbung

Werbemaßnahmen (auch Eigenwerbung des EVU) an oder in den Fahrzeugen (innen/außen) sind nicht zulässig.

3.6.2 Berichtspflichten, Nichterbringung und Vertragsstrafen – Marketing/Kommunikation und Öffentlichkeitsarbeit

Bei einem Verstoß gegen die in LB, Kapitel 3.6.1.1 genannten Verpflichtungen sind die Aufgabenträger berechtigt, die sofortige Einziehung der nicht entsprechend gestalteten beziehungsweise der nicht gestatteten Materialien / Medien auf Kosten des EVU zu verlangen.

3.7 Tarif und Vertrieb

3.7.1 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen

3.7.1.1 Allgemeines

- (1) Das EVU nimmt das Tarifgestaltungsrecht in der Form wahr, dass es die im jeweiligen Tarifraum gültigen Tarife und deren Beförderungsbedingungen und die Tarifbestimmungen anwendet. Die Tarifbestimmungen, zumindest die Ticketpreise, erfahren in der Regel jährlich eine Anpassung.
- (2) Für Verkehre innerhalb von NRW, die nicht durch einen regionalen Verbundtarif abgedeckt sind, wendet das EVU hier die Tarifangebote des NRW-Tarifs (allgemeine und besondere Beförderungsbedingungen, Fahrpreise, Tarifbestimmungen) in der jeweils gültigen Fassung an (vgl. Anlagen LB 14 und LB 15).
- (3) Das EVU ermächtigt auf Verlangen 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 Tarifrträge zu stellen.
- (4) Für nach NRW ein- bzw. von NRW ausbrechende Fahrten wendet das EVU die Tarifangebote des BB DB und nach Aufforderung durch die Aufgabenträger auch weitere Tarifangebote an.
- (5) Sollte im Zuständigkeitsbereich der Aufgabenträger vor oder 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. Übergangstarife, sämtliche Anerkennungsregeln, Kragenregelungen).
- (6) Zum Zeitpunkt der Veröffentlichung dieses Vergabeverfahrens gibt es Überlegungen zur Einführung eines bundesweit und/oder in Teilen der Bundesrepublik gültigen und unternehmensneutral gestalteten Tarifes für den SPNV. Das EVU verpflichtet sich, diesen Tarif im Falle seiner Einführung während der Vertragslaufzeit anzuwenden sowie dem korrespondierenden Einnahmeaufteilungsvertrag beizutreten, wenn die Aufgabenträger hierzu Weisung erteilen.
- (7) Spezielle tarifliche Angebote des EVU für die Verkehrsleistungen dürfen nur nach schriftlicher Zustimmung durch den/die jeweils betroffenen Aufgabenträger eingeführt werden.
- (8) 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.
- (9) Das EVU stellt sicher, dass die ihm aus der Anerkennung der Fahrausweise für verbundraum-überschreitende Verkehre (z.B. BB DB, TCV und NRW-Tarif) zustehenden Einnahmeanteile leistungsgerecht, transparent, zeitnah, objektiv, manipulationssicher und diskriminierungsfrei zugeschieden werden. In diesem Zusammenhang anfallende Provisionen können mit den zugeschiedenen Einnahmen verrechnet werden.
- (10) Für den Fall, dass ergänzend zu den Absätzen 5 bis 9 die Regelungen der Anlage LB 20 zur Anwendung kommen sollen, hat der jeweilige Aufgabenträger dies schriftlich dem EVU mitzuteilen.

3.7.1.2 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im 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

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

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 dem auf dem eTicket hinterlegten Merkmalen 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 F, VKV 1.1 bis 1.3) festgelegt, der gemäß §7 Absatz 10 VV zwischen EVU und Aufgabenträger abzuschließen ist.
- (4) Die Regelungen im „Handbuch für Tarif und Vertrieb“ des VRR (Anlage LB 7a) 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 Zuschlagerteilung bekanntgegeben.
- (5) Die Regelungen zu Mobilitätsgarantie / Kundenrechten gemäß „Handbuch für Tarif und Vertrieb“ (Anlage LB 7a) sind anzuwenden.

3.7.1.3 Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Einnahmeverteilung im NWL

3.7.1.3.1 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen

- (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 Münsterland-Tarif, der Ruhr-Lippe-Tarif, der Hochstift-Tarif, der Tarif „der Sechser“ sowie teilweise im Übergangsverkehr der VRR-Tarif, der NRW-Tarif und gegebenenfalls der Niedersachsen-Tarif in den jeweils aktuellen Fassungen. Nähere Informationen zu den Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Münsterland- und Ruhr-Lippe-Tarif sind Teil C, Anlagen LB 7c und 7d zu entnehmen und unter www.vgm-vrl.de abzurufen. Weitere Informationen zu den Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen des Hochstift-Tarifs und des Tarifs „der Sechser“ sind in Teil C, Anlagen LB 7b und 7e enthalten, sowie über das Internet auf den Seiten www.vph.de und www.owlverkehr.de abrufbar.
- (2) Im Gebiet des NWL ist die Einführung eines westfälischen Gemeinschaftstarifes in Vorbereitung mit der Zielsetzung, diesen zum 01.08.2016 einzuführen. Nach derzeitigem Sachstand wird dieser Tarif im Verbandsgebiet des NWL und in tariflichen Übergangsbereichen die regionalen Gemeinschafts- und Übergangstarife, sowie den NRW-Tarif im Binnenverhältnis des NWL ablösen. Das EVU verpflichtet sich, den westfälischen Gemeinschaftstarif nach Einführung anzuwenden. Die Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen sowie Niveau und Ergiebigkeit werden sich voraussichtlich an denjenigen der bestehenden westfälischen Gemeinschaftstarife orientieren.
- (3) Ergänzend zu den gültigen Verbundregularien sind die entsprechenden Dienst-, Gäste- und SonderTickets der Gemeinschaftstarife entsprechend den auf den Tickets genannten bzw. auf eTickets hinterlegten Merkmalen als gültige Fahrtberechtigung anzuerkennen. Dieses gilt nicht für durch einzelne Unternehmen ausgegebene Freifahrtberechtigungen.
- (4) Spezielle tarifliche Angebote des EVU für die Verkehrsleistungen dürfen nur nach schriftlicher Vereinbarung mit dem NWL eingeführt werden.
- (5) Für die Tarifgestaltung und Einnahmeverteilung der Verbundtarife im Bereich des NWL sind die folgenden Stellen zuständig:
 - Geschäftsstelle des Tarifausschusses Münsterland und Ruhr-Lippe für den Münsterlandtarif und den Ruhr-Lippe-Tarif, Bahnhofstraße 11, 48143 Münster;
 - Verkehrs-Servicegesellschaft Paderborn/Höxter mbH für den Hochstifttarif; Rolandsweg 80, 33102 Paderborn;
 - OWL Verkehr GmbH für den Tarif der Sechser, Willy-Brandt-Platz 2, 33602 Bielefeld.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

Zur Wahrung der Interessen des EVU und zur Mitwirkung bei der Tarifgestaltung in den Verbund- und Gemeinschaftstarifen ist die Mitgliedschaft – auf Verlangen 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.

- (6) Mit der DB AG, dem KCM (NRW-Tarif) sowie den Verkehrsgesellschaften der Verbundräume soll durch das EVU eine Vereinbarung zur diskriminierungsfreien Mitwirkung an der Einnahmenaufteilung getroffen werden, sofern durch den NWL bzw. seine Mitgliedsverbände keine andere Regelung getroffen ist oder wird.
- (7) Das EVU tritt – auf Verlangen der Aufgabenträger – den entsprechenden Einnahmenaufteilungs- und Tarifkooperationsverträgen bei. Eventuell hierfür entstehende Kosten im Rahmen der Mitgliedschaft werden auf Nachweis gegenüber dem NWL abgerechnet. Zum Beleg der ihm entstandenen Kosten leitet das EVU die Rechnungen der mit der Einnahmenaufteilung befassten Stelle an den NWL weiter. Das EVU verpflichtet sich, Grund und Höhe der ihm in Rechnung gestellten Kosten aus der Einnahmenaufteilung aufzuklären. Dies schließt die Aufklärung der Methodik zur Festlegung der Kosten und der einzelnen Kostenelemente ein.

Das EVU hat bei der Einnahmenaufteilung und der Tarifgestaltung sowie beim Abschluss und der Kündigung von Einnahmenaufteilungsverträgen den Weisungen des NWL zu folgen.

Das EVU hat dem NWL aus diesem Grund die einschlägigen Vertragsangebote unverzüglich nach Kenntnis, spätestens aber vor Betriebsaufnahme vorzulegen. Der NWL erhält das Recht, das EVU bei den genannten Handlungen zu vertreten. Das EVU hat die Pflicht, den NWL über den Stand der Verhandlungen laufend zu unterrichten. Im Verhältnis zwischen EVU und NWL sind Einnahmenaufteilungsverträge, deren Veränderung und/oder Beendigung, die gegen eine Weisung des NWL oder ohne Ermöglichung einer solchen Weisung erfolgen, unwirksam, sofern der NWL diese nicht nachträglich ausdrücklich genehmigt.

- (8) Das EVU nimmt – nach Aufforderung durch den NWL – an der Einnahmenaufteilung und den entsprechenden Gremien der jeweils anzuwendenden Tarife teil. Es hat sich in Fragen der Einnahmenaufteilung so zu verhalten, als würde es das vollständige Erlösrisiko tragen. Es stellt bei den für die Einnahmenaufteilung 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 Einnahmenaufteilungsverträgen 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 dem NWL spätestens 3 Monate vor Betriebsaufnahme vorzulegen. Dem EVU werden die Kosten für die Teilnahme an Gremiensitzungen gegen Nachweis vom NWL erstattet. Das EVU kann von durchschnittlich 30 Sitzungsterminen pro Jahr ausgehen. Für die Kostenerstattung wird dabei je Sitzungstermin ½ Tagessatz angesetzt. Soll mehr als ein Mitarbeiter/eine Mitarbeiterin des EVU an einzelnen Sitzungen teilnehmen, ist für eine Kostenübernahme die vorherige Zustimmung der Aufgabenträger für diese personelle Verstärkung einzuholen.
- (9) Für alle voran genannten Tarife für die im Rahmen der Einnahmenaufteilung eine Verkehrserhebung notwendig ist, hat das EVU diese zuzulassen bzw. ggf. selber zu beauftragen. Mit den dafür entstehenden Kosten wird gemäß LB, Kap. 3.9.2 verfahren.

3.7.1.3.2 Einnahmemeldung

- (1) Das EVU meldet im Rahmen der jährlichen Lieferrückmeldung in elektronischer Form alle realisierten Einnahmen unterschieden nach den jeweiligen Tarifen, Zahlungspflichtigem, Datum des Zahlungseingangs, Angabe Geschäftsjahr und Leistungsjahr in Form einer Übersicht aller gebuchten Zahlungseingänge. Ggf. mit den realisierten Einnahmen verrechnete Provisionszahlungen sind ebenfalls darzustellen. Die entsprechenden Belege sind vorzuhalten. Das EVU ist auch verant-

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

wortlich, die entsprechenden Einnahmemeldungen fristgerecht an die unter LB, Kap. 3.7.1.3.1 (5) genannten Stellen abzugeben.

- (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) Alle angewandten Einnahmenaufteilungsverträge sowie Kooperationsverträge sind dem NWL zur Verfügung zu stellen.
- (4) Sämtliche Unterlagen sind kostenlos zur Verfügung zu stellen. Der NWL behält sich vor, die gemeldeten Angaben zu überprüfen.

3.7.1.4 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im VRS im Zuständigkeitsbereich des NVR und Regelung zur Einnahmensicherung

- (1) Das EVU verpflichtet sich dazu, in dem VRS relevanten Bereich den VRS-Gemeinschaftstarif in der jeweils gültigen Fassung anzuwenden (siehe Anlage LB 7f).
- (2) Dies schließt die Anerkennung der Allgemeinen und besonderen Beförderungsbedingungen, der Fahrpreise sowie der Tarifbestimmungen und der genehmigten Übergangs-, Anerkennungs- und Sondertarife ein.
- (3) Ergänzend zu den gültigen Verbundregularien sind Dienstfahrausweise des VRS bzw. des NVR als eTickets als gültige Fahrtberechtigung entsprechend dem auf dem eTicket hinterlegten Merkmalen anzuerkennen.
- (4) Die Voraussetzung für die Anwendung des VRS-Gemeinschaftstarifes ist die vollumfängliche Integration des EVU in den VRS. Die Vorgaben für die Integration leiten sich aus der Zweckverbandssatzung und aus dem Gesellschaftsvertrag der Verbundgesellschaft (VRS GmbH) ab. Für die Integration eines EVU in den VRS ist der Kooperationsvertrag abzuschließen.
- (5) Der Leistungsbeschreibung ist der zu unterzeichnende Kooperationsvertrag (Teil F, VKV 2.1 und VKV 2.2) beigelegt. Ebenfalls Bestandteil der Ausschreibungsunterlagen ist die zu unterzeichnende Vereinbarung über das Einnahmenaufteilungsverfahren und Kooperationspflichten zum Verkehrsvertrag (siehe Teil F, EAV 1.1 und 1.2) sowie der zu unterzeichnende Einnahmenaufteilungsvertrag (Teil F, EAV 1, Anlage 1). Der Kooperationsvertrag (in der zutreffenden Version), die Vereinbarung über das Einnahmenaufteilungsverfahren und Kooperationspflichten zum Verkehrsvertrag und der Einnahmenaufteilungsvertrag (Anlage zur Vereinbarung über das Einnahmenaufteilungsverfahren und Kooperationspflichten zum Verkehrsvertrag) sind durch den Bieter rechtsverbindlich zu unterzeichnen und dem verbindlichen Angebot beizufügen.
- (6) Durch die Integration in den VRS kann das Verkehrsunternehmen, nachdem es den Betrieb aufgenommen hat, an den bundrelevanten Kosten, wie bspw. der Grundfinanzierung der Geschäftsstelle der Verbundgesellschaft, der Finanzierung von Gemeinschaftsaufgaben oder anderer nichtprojektabhängiger Kosten beteiligt werden.
- (7) Das EVU wird alle Verpflichtungen erfüllen, die dafür notwendig sind, dass der NVR seine Einnahmenansprüche, die ihm aus der Anwendung und Anerkennung von Tarifen für nach NRW ein- bzw. aus NRW ausbrechende Fahrten und dem schienengebundenen Fernverkehr zustehen, geltend machen kann (wie z.B. Einnahmemeldungen etc.).

3.7.1.5 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im AVV im Zuständigkeitsbereich des NVR und Regelung zur Einnahmensicherung

- (1) Das EVU verpflichtet sich dazu, in dem AVV relevanten Bereich den AVV-Verbundtarif in der jeweils gültigen Fassung anzuwenden (siehe Anlage LB 7g).
- (2) Dies schließt die Anerkennung der Allgemeinen und besonderen Beförderungsbedingungen, der Fahrpreise sowie der Tarifbestimmungen und der genehmigten Übergangs-, Anerkennungs- und Sondertarife ein.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (3) Ergänzend zu den gültigen Verbundregularen sind Dienstfahrausweise des AVV bzw. des NVR als gültige Fahrtberechtigung entsprechend dem auf dem Ticket hinterlegten Merkmalen anzuerkennen.
- (4) Die Voraussetzung für die Anwendung des AVV-Gemeinschaftstarifes ist die vollumfängliche Integration des EVU in den AVV. Die Vorgaben für die Integration leiten sich aus der Zweckverbandssatzung und aus dem Gesellschaftsvertrag der Verbundgesellschaft (AVV GmbH) ab. Für die Integration eines EVU in den AVV, sind der Kooperationsvertrag (Teil F, VKV 3.1 und VKV 3.2) und der Einnahmenaufteilungsvertrag (Teil F, EAV 2, Anlage 1) abzuschließen.
- (5) Der Leistungsbeschreibung sind der zu unterzeichnende Kooperationsvertrag (Teil F, VKV 3.1 und VKV 3.2), die Vereinbarung über das Einnahmenaufteilungsverfahren und Kooperationspflichten zum Verkehrsvertrag und der Einnahmenaufteilungsvertrag (Teil F, EAV 2.1 und 2.2 sowie Anlagen) in der derzeit gültigen Fassung sowie etwaige ergänzende begriffliche Erläuterungen beigefügt. sowie der zu unterzeichnende Einnahmenaufteilungsvertrag (Teil F, EAV 2, Anlage 1). Der Kooperationsvertrag (in der zutreffenden Version) sowie die Anlage 5 zum Kooperationsvertrag (Verbundbeteiligungsvertrag) sind durch den Bieter rechtsverbindlich zu unterzeichnen und dem verbindlichen Angebot beizufügen. Die Vereinbarung über das Einnahmenaufteilungsverfahren und Kooperationspflichten zum Verkehrsvertrag und der Einnahmenaufteilungsvertrag (Anlage zur Vereinbarung über das Einnahmenaufteilungsverfahren und Kooperationspflichten zum Verkehrsvertrag) sind durch den Bieter rechtsverbindlich zu unterzeichnen und dem verbindlichen Angebot beizufügen. Ebenfalls Bestandteil der Ausschreibungsunterlagen sind der zum Zeitpunkt der Veröffentlichung der Ausschreibung gültige Gesellschaftsvertrag der AVV GmbH, die Zweckverbandssatzung AVV sowie die Geschäftsordnungen für den Unternehmensbeirat der AVV GmbH (siehe Teil F, VKV 3.1 und VKV 3.2).
- (6) Mit der Unterzeichnung des Kooperationsvertrages erkennt das Verkehrsunternehmen alle, die gemeinsame Zusammenarbeit zwischen den im Unternehmensbeirat vertretenen Verkehrsunternehmen und Aufgabenträgern sowie der Verbundgesellschaft regelnden bestehenden Verträge und Gremienbeschlüsse uneingeschränkt an und setzt sie dementsprechend um.
- (7) Mit der Unterzeichnung des Kooperationsvertrages gehört das Verkehrsunternehmen dem Unternehmensbeirat an. Bei Abstimmungen, die im Unternehmensbeirat durchgeführt werden, ist es damit stimmberechtigt. Durch die Aufnahme kann das Verkehrsunternehmen an den verbundrelevanten Kosten, wie bspw. der Grundfinanzierung der Geschäftsstelle der Verbundgesellschaft, der Finanzierung von Gemeinschaftsaufgaben oder anderer nichtprojektabhängiger Kosten beteiligt werden.
- (8) Das EVU wird alle Verpflichtungen erfüllen, die dafür notwendig sind, dass der NVR seine Einnahmenansprüche, die ihm aus der Anwendung und Anerkennung von Tarifen für nach NRW ein- bzw. aus NRW ausbrechende Fahrten und dem schienengebundenen Fernverkehr zustehen, geltend machen kann (wie z.B. Einnahmenmeldungen etc.).

3.7.1.6 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen im SPNV-Nord

- (1) Im rheinland-pfälzischen Linienabschnitt der RE5 (zwischen Landesgrenze Nordrhein-Westfalen/Rheinland-Pfalz und Koblenz Hbf) hat das EVU folgende Tarife anzuwenden:
 - Bei Fahrten im Binnenverkehr in diesem Abschnitt kommt der Gemeinschaftstarif des Verkehrsverbundes Rhein-Mosel (VRM) gemäß den relevanten Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen zur Anwendung und vom EVU ist dazu der VRM-Kooperationsvertrag abzuschließen (siehe Teil F, VKV 4).
 - Bei Fahrten im Übergangsverkehr zwischen dem Gebiet des Verkehrsverbundes Rhein-Sieg (VRS) und dem Landkreis Ahrweiler gilt der VRS-Gemeinschaftstarif (siehe LB, Kapitel 3.7.1.4), der aus dem VRS-Gebiet kommend im rheinland-pfälzischen Linienabschnitt der RE5 bis einschließlich Brohl Bf. gilt.
 - Bei Fahrten im Übergangsverkehr zwischen Zielen im übrigen Netz der Deutschen Bahn (außerhalb der Geltungsbereiche der Gemeinschaftstarife der Verkehrsverbün-

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

de und des NRW-Tarifs) und dem rheinland-pfälzischen Linienabschnitt der RE 5 ist eine Anwendung des Tarifs auf Grundlage der Beförderungsbedingungen der Deutschen Bahn AG (BB Personenverkehr), Produktklasse C (auch mit BahnCard) anzustreben (siehe Teil F, TV 5.4). Im Hinblick auf die für die NE zur Anwendung des Tarifs BB Personenverkehr mit der Deutschen Bahn abzuschließenden vertraglichen Vereinbarungen ist ein Mustervertrag zur Tarifkooperation (siehe Teil F, TV 5.5) beigefügt.

- (2) Im Bereich des SPNV-Nord wird das EVU Kooperationspartner der Verkehrsverbund Rhein-Mosel GmbH (VRM GmbH) sowie der Verkehrsverbund Rhein-Sieg GmbH (VRS GmbH). Im Rahmen der Einnahmeverteilung sowie bei der Tarifgestaltung hat das EVU die Interessen des SPNV-Nord zu vertreten und insbesondere den ihm zustehenden Erlös aufgrund von Anerkennung und Verkauf von Verbundfahrausweisen, die über die Linienrelation hinausgehen, zugeschrieben zu bekommen.

Das EVU ist verpflichtet, die Interessen des SPNV-Nord im Rahmen der jeweils gegebenen Möglichkeiten innerhalb der Verbundgremien sowie Gremien der TBNE zu vertreten. Soweit das EVU innerhalb der Verbundgremien an Entscheidungen mitwirkt, die sich auf die Erlössituation auswirken können (z.B. Einnahmeverteilungsverfahren, Änderungen der Tarifhöhe- oder Tarifbindungen), erfolgt dies ausschließlich nach entsprechender Abstimmung mit dem SPNV-Nord.

Führen die Regelungen zur Einnahmeverteilung im Verbund VRM zu Ergebnissen, die vom SPNV-Nord nicht als angemessen angesehen werden, kann der SPNV-Nord vom EVU verlangen, statt der entsprechenden Tarife einen Haustarif zu verwenden.

- (3) Im rheinland-pfälzischen Linienabschnitt der RE5 hat das EVU die Fahrradbeförderung zu folgenden Bedingungen zu gewährleisten:
- Von Montag bis Freitag werden in der Zeit von Betriebsbeginn bis 9.00 Uhr in den Zügen Fahrräder zum jeweils geltenden Preis einer Fahrradkarte für Züge des Nahverkehrs mitgenommen.
 - In der übrigen Zeit ist die Fahrradmitnahme in den Zügen im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten unentgeltlich möglich. Der Anspruch auf eine unentgeltliche Fahrradmitnahme besteht nur im Rahmen der vorhandenen Kapazitäten.

3.7.1.7 Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen und Einnahmeverteilung im NVV

3.7.1.7.1 Beförderungsbedingungen und Tarifbestimmungen

- (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-tarife/> einzusehen. Zusätzlich sind aktuelle Tarif- und Vertriebsinformationen des NVV zu berücksichtigen, die dem EVU bei Bedarf schriftlich zur Verfügung gestellt werden. 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 einmal jährlich in Anlehnung an den internationalen Regelfahrplanwechsel am zweiten Samstag im Dezember um 24.00 Uhr. Unterjährige Tarifwechsel

Leistungsbeschreibung

[RRX-Vorlaufbetrieb]

sel sind zeitlich nicht determiniert. Während der Vertragslaufzeit ist mit jeweils einem jährlichen und einem unterjährigen Tarifwechsel je Fahrplanjahr zu kalkulieren. Die Anzahl der Tarifwechsel ist kumulativ zu betrachten, d.h. bei Verzicht auf einen Tarifwechsel in einem Jahr muss dieser auf Verlangen des NVV zusätzlich in den nachfolgenden Jahren für den NVV kostenneutral durchgeführt werden. Bei darüber hinausgehenden Tarifwechseln werden dem EVU gegen Nachweis die dadurch verursachten zusätzlichen Kosten durch den NVV erstattet.

3.7.1.7.2 Einnahmeverteilung

- (1) Das EVU nimmt an der Einnahmeverteilung des NVV teil.
- (2) 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.
- (3) Der NVV führt die Einnahmeverteilung im Verbundraum durch und stellt eine jährliche Einnahmeverteilungsrechnung auf.
- (4) Die Einnahmen des Verbundtarifs werden relationsbezogen aufgeteilt. Dies gilt auch für Einnahmen aus Fahrten mit Parallel- und Umsteigeverkehr. Für jede verkaufte Fahrkarte wird Quelle-Ziel-bezogen ein Aufteilungsschlüssel festgelegt. Die Einnahmen werden entsprechend der tatsächlichen Nutzung der Fahrkarten zugeschrieben. Bei Parallelverkehren und relationslosen Fahrkarten (z.B. HessenTicket, Schönes-Wochenend-Ticket) erfolgt die Zuschreibung der Einnahmen auf der Basis von Fahrgastzählungen und -befragungen. So werden in Korridoren mit parallel verkehrenden VU die Einnahmeanteile über deren jeweilige Pkm-Anteile auf den relevanten Relationen bestimmt. Im Rahmen dieser Erhebungen wird die Nutzung auch des NVV-Tarif bzw. der einzelnen Tarifarten (inkl. relationsloser Tarife) erfasst. Damit ist die Voraussetzung gegeben, um die jeweiligen Einnahmeanteile dem VU tarifartenscharf zuzuschreiben.
- (5) Veränderungen der Zuschreibung sind auf Antrag eines Verkehrsunternehmens oder Aufgabenträgers möglich, sofern diese durch geeignete Nachweise (z. B. Erhebungen, Zählungen) vom Veranlasser belegt werden können.
- (6) Für den Fall, dass ein Tarifkooperationsvertrag mit der Deutschen Bahn abgeschlossen wird, werden die Einnahmen, die dem EVU aufgrund der Beförderung von Personen mit BB DB Fahrkarten zustehen, nach den dortigen Vorgaben, derzeit durch regelmäßige Verkehrserhebungen, die im Turnus von ca. 4 Jahren durchgeführt werden, ermittelt.
- (7) Die Ermittlung des NVV-Anspruchs an den Fahrgeldeinnahmen aus den BB DB erfolgt auf Basis der bei den Erhebungen festgestellten Personenkilometer, die mit BB DB-Fahrkarten zurück gelegt werden. Hierbei wird nach dem Tarifkooperationsvertrag mit der Deutschen Bahn AG je nach Fahrkarten-Art ein individueller Tarif-km-Centsatz definiert und mit den Fahrkartenart-bezogenen Pkm multipliziert.

3.7.2 Vertrieb

3.7.2.1 Allgemeines

- (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 ist – auch abweichend von (4) – verpflichtet, Fahrgästen ohne Ticket, die Tickets aufgrund defekter Ticketautomaten nicht erwerben konnten, ein Ticket aus dem Regeltarif im Namen des Vertriebsdienstleisters (im Gebiet des VRR zurzeit DB Regio NRW, im Gebiet des NVV und des SPNV-Nord zurzeit DB Vertrieb, im Gebiet des NWL derzeit noch nicht bekannt, im Gebiet des NVV zurzeit KVG und DB Regio) des jeweils zuständigen Aufgabenträgers zu verkaufen, wenn die Störung des Ticketautomaten gemeldet wurde. Hierzu muss das Zugbegleit- und/oder

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

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 zu übergeben. Für die Bereiche des NVR und des SPNV-Nord gilt die Anlage LB 18, Anhang 4.

- (4) Im Gebiet der Aufgabenträger schuldet das EVU keine zusätzlichen Vertriebsleistungen, die über die in den Absätzen 2 und 3 genannten Aufgaben hinausgehen.
- (5) Für den Fall, dass ergänzend die Regelungen der Anlage LB 20 zur Anwendung kommen sollen, hat der jeweilige Aufgabenträger dies schriftlich dem EVU mitzuteilen.

3.7.2.2 Vertrieb im Gebiet des VRR

Das EVU hat die in Anlage LB 19 formulierten Anforderungen an den Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des VRR zu erfüllen. Zur verbundgrenzen überschreitenden Gremienmitarbeit des EVU gehören die in Anlage LB 20 benannten Aufgaben, insbesondere die Pflicht zur Teilnahme an Gremien zur Weiterentwicklung der Tarife und des Vertriebs sowie die Mitgliedschaft im Tarifverband der Bundeigenen und Nichtbundeigenen Eisenbahnen in Deutschland (TBNE).

3.7.2.3 Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des NVR

Für den Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des ZV NVR gilt die Besonderheit, dass der Vertrieb von einem zentralen Vertriebsdienstleister, der DB Vertrieb GmbH, erbracht wird, die vom ZV NVR im Rahmen eines europaweiten Verhandlungsverfahrens als zentraler Dienstleister für den Vertrieb in seinem Zuständigkeitsbereich ausgewählt wurde. Für den Zeitraum nach Auslaufen der Vereinbarung mit der DB Vertrieb GmbH beabsichtigt der ZV NVR, erneut im Rahmen eines europaweiten Vergabeverfahrens einen zentralen Vertriebsdienstleister auszuwählen. Hierbei wird das bestehende Vertriebsniveau gewährleistet. Das EVU ist für diesen Fall zum Abschluss des neuen Vertriebsdienstleistungsvertrages mit dem dann ausgewählten zentralen Vertriebsdienstleister verpflichtet.

Die Leistungen des zentralen Vertriebsdienstleisters werden dem EVU für den Bereich des NVR beigestellt. Das EVU hat also nicht die Möglichkeit, im Gebiet des ZV NVR den Vertrieb selbst zu erbringen oder einen eigenen Vertriebsdienstleister mit der Erbringung der Vertriebsdienstleistungen zu beauftragen.

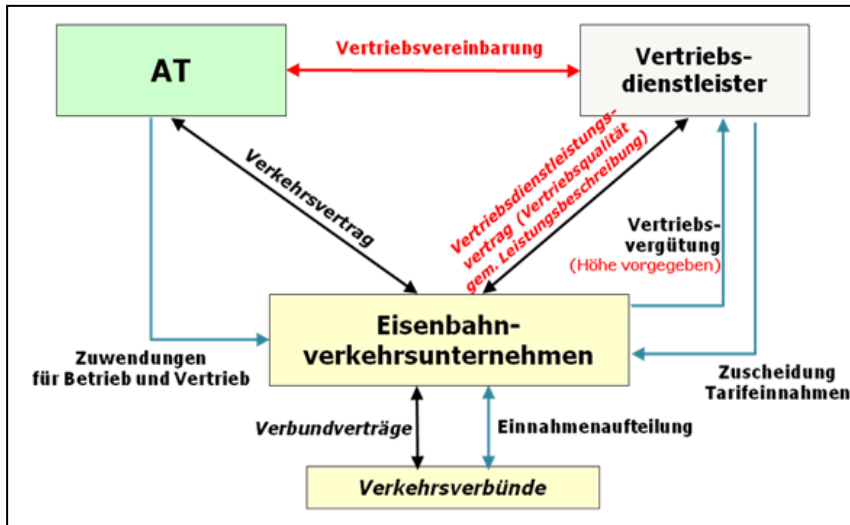
Für die Leistungsbeziehungen zwischen EVU dem Vertriebsdienstleister und den Aufgabenträgern gilt damit: Die DB Vertrieb GmbH hat sich auf der Grundlage einer Vertriebsvereinbarung gegenüber dem ZV NVR verpflichtet, die Vertriebsdienstleistungen in seinem Zuständigkeitsbereich zu erbringen und Vertriebsdienstleistungsverträge mit allen EVU, die im Zuständigkeitsbereich des ZV NVR Betriebsleistungen im SPNV erbringen, abzuschließen. Ein Muster des für dieses Verfahren vom EVU abzuschließenden Vertriebsdienstleistungsvertrags nebst Leistungsbeschreibung ist als Anlage beigefügt (siehe Anlagen LB 17 und LB 18 und Anhänge). Dieser Vertriebsdienstleistungsvertrag regelt die Pflicht des Vertriebsdienstleisters, Vertriebsdienstleistungen für das EVU in dessen Namen und auf dessen Rechnung zu den dort und der als Anlage beigefügten Leistungsbeschreibung im Einzelnen definierten Bedingungen zu erbringen.

Die Vergütung für die Vertriebsleistungen ist im Vertrag bereits enthalten und wird dem EVU von den Aufgabenträgern erstattet. Sie ist damit für das EVU ein durchlaufender Posten. Hinsichtlich der in Abschnitt 11 der Leistungsbeschreibung (Anlage LB 18) genannten Vergütungsminderungen und Vertragsstrafen für Nicht- und Schlechtleistungen gilt, dass von den gemäß der Vorgaben in § 8 des Musters des Vertriebsdienstleistungsvertrages (Anlage LB 17) auf das EVU entfallenden Teil XX % dem ZV NVR zustehen. Die restlichen XX % verbleiben beim EVU.

Geregelt wird im Vertrag ebenfalls die Zuscheidung der aus den Ticketverkäufen des Vertriebsdienstleisters erzielten Einnahmen. Die Beistellung des Vertriebs durch den ZV NVR entbindet das EVU nicht davon, die Verbund- und Einnahmenaufteilungsverträge mit dem ZV NVR abzuschließen.

Die einzelnen Vertragsbeziehungen stellen sich wie folgt dar:

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]



Mit Abgabe seines Angebotes verpflichtet sich der Bieter für den Fall des Zuschlages, den Vertriebsdienstleistungsvertrag gemäß des Musters in Anlage LB 17 mit dem zentralen Vertriebsdienstleister bis spätestens 28 Kalendertage nach Zuschlagserteilung abzuschließen. Das EVU verpflichtet sich, den Vertriebsdienstleistungsvertrag in der jeweils aktuellen Form abzuschließen und anzuwenden.

Der Bieter verpflichtet sich, einem gemeinsamen Kooperationsvertrag zwischen den beteiligten EVU im ZV NVR, die zur Erbringung ihrer Vertriebsleistung den Vertriebsdienstleister beauftragen, beizutreten, dessen Inhalte noch in gemeinsamen Diskussionen der betroffenen EVU abzustimmen sind. Eckpunkte der Inhalte sind in Anlage LB 16 aufgelistet. Bei Streitfragen zwischen den EVU hinsichtlich der Vertragsinhalte wird der ZV NVR eine Moderationsrolle übernehmen.

3.7.2.4 Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des NWL

Im Zuständigkeitsbereich des NWL wird der Vertrieb vom Fahrbetrieb grundsätzlich entkoppelt und losgelöst behandelt. Das bedeutet, dass sämtliche Vertriebsvorgaben bzw. -anforderungen (Definition der Vertriebskanäle, Anzahl und Standorte für einzelne Vertriebsgeräte, Qualitätsvorgaben, sonstige technische Anforderungen und Serviceleistungen) in einem separaten Vertriebsdienstleistungsvertrag definiert und an einen externen Vertriebsdienstleister (VDL) vergeben werden sollen. Auf den Streckenabschnitten im NWL tritt das EVU – bis auf den Verkauf gemäß 3.7.2.1 (3) – sein Recht auf den Verkauf von Tickets unwiderruflich an den VDL ab. Dieses betrifft insbesondere den Vertrieb über stationäre Automaten und personenbedienten Verkauf. Neue Vertriebskanäle wie e- oder Handy-Ticketing sind im Rahmen der geplanten Einführung eines westfälischen Gemeinschaftstarifes vom EVU (siehe LB, Kap. 3.7.1.3.1 (2)) positiv zu begleiten und fallen ebenfalls in den Zuständigkeitsbereich des VDL. Zur verbundgrenzen überschreitenden Gremienarbeit des EVU gehören die in Anlage LB 20 benannten Aufgaben.

3.7.2.5 Vertrieb im Zuständigkeitsbereich des SPNV-Nord

(1) Im rheinland-pfälzischen Linienabschnitt der RE 5 ist der Vertrieb wie folgt geregelt, was vom EVU besonders zu berücksichtigen ist:

- Der Vertrieb über stationäre Fahrkartenautomaten ist sowohl an allen Regelhalten der RE 5 (Oberwinter, Remagen, Sinzig, Bad Breisig, Andernach, Koblenz-Stadtmitte und Koblenz Hbf) als auch an den sonstigen Stationen in diesem Abschnitt (Rolandseck, Brohl, Nemedly Weissenthurm, Urmitz und Koblenz-Lützel) über die Automaten der Mittelrheinbahn bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 2023 unabhängig von der Vergabe für die RE 5 gewährleistet.
- Der personenbesetzte Vertrieb in Koblenz Hbf. durch das Reisezentrum ist ebenfalls unabhängig von der Vergabe für die RE 5 längerfristig vertraglich gesichert.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- Der personenbesetzte Vertrieb der Kundencenter in den Bahnhöfen Remagen und Andernach ist als Ergebnis einer gemeinsamen Vertriebsausschreibung von NVR und SPNV-Nord Bestandteil der an DB Vertrieb vergebenen Vertriebsdienstleistungen, (Anlage LB 18 und Anhänge), deren Rahmenbedingungen in einer zwischen diesen drei Partnern abgeschlossenen Vertriebsvereinbarung bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 2023 geregelt sind.
 - Auf dieser Grundlage hat das EVU mit DB Vertrieb einen Vertriebsdienstleistungsvertrag (Muster: siehe Anlage LB 17) zur Gewährleistung des personenbesetzten Vertriebs der Kundencenter in den Bahnhöfen Remagen und Andernach abzuschließen mit folgenden Vorgaben zu den Öffnungszeiten: mindestens 60 Stunden/Woche geöffnet; täglich geöffnet; Kernöffnungszeiten von 10:00 bis 15:00 Uhr; mindestens einmal wöchentlich ab 06:00 Uhr und einmal wöchentlich bis 20:00 Uhr geöffnet.
- (2) Die Regelung des Vertriebs im Rahmen der angeführten Vergabe an DB Vertrieb gewährleistet insbesondere folgende Eckpunkte:
- Sicherung der Öffnungszeiten und des Leistungsspektrums des personenbesetzten Vertriebs der Kundencenter in den Bahnhöfen Remagen und Andernach.
 - Fachliche und finanzielle Zuverlässigkeit des Vertriebsdienstleisters, nachgewiesen durch folgende Eignungsnachweise: Erfahrungen des Vertragspartners mit Vertriebsdienstleistungen in vergleichbar großem Umfang in den letzten 5 Jahren; Zulassung des Vertriebsdienstleisters gemäß der Gewerbeordnung für die Durchführung des Cashmanagements; Nachweis einer ausreichenden Bonität des Vertriebsdienstleisters über Bankauskünfte oder ähnliche Nachweise.
 - Verzicht auf einen Bedienzuschlag für den Fahrkartenverkauf.
 - Einsatz von Fahrkartenpapier, dessen Anforderungen an die Sicherheit regelmäßig dem jeweils neuesten Standard angepasst werden.
 - Umfassende Informationsleistung und Abwicklung von Fahrgastrechten gemäß der VO 1371/07.
 - Die Gewährleistung einer hohen Qualität im Vertrieb wird in den oben genannten Vertriebsverträgen durch ein wirksames Pönalesystem abgesichert.
- (3) Der Vertrieb im rheinland-pfälzischen Linienabschnitt der RE5 ab dem Fahrplanwechsel im Dezember 2023 soll sowohl auf die unter Abs. 1 genannten stationären Fahrkartenautomaten als auch die dort aufgeführten personenbesetzten Vertriebsstellen bezogen komplett durch einen zentralen Vertriebsdienstleister erfolgen, der im Rahmen eines neuen gemeinsamen europäischen Vergabeverfahrens von NVR und SPNV-Nord bis dahin ausgewählt sein wird. Im Zuge dieser Vergabe werden Anforderungen an die Vertriebsstellen gestellt werden, die mindestens denen gemäß Abs. 1 entsprechen.

3.7.3 Fahrgeldsicherung

- (1) Das EVU ist verpflichtet, in seinen Fahrzeugen Ticketprüfungen gemäß den Vorgaben in LB, Kapitel 3.2.2.1 durch sein Zugbegleitpersonal durchzuführen.
- (2) 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. Näheres regelt LB, Kapitel 3.2.5 Absatz 4.
- (3) Kunden, die ohne bzw. ohne gültigen Fahrausweis angetroffen werden, sind zur Zahlung eines erhöhten Beförderungsentgeltes (nachfolgend EBE) zu veranlassen. 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.

- (4) 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 eine Statistik zur Vereinnahmung des EBE zuzusenden. Die diesbezüglichen Vorgaben sind in LB, Kapitel 3.7.4 geregelt.
- (5) Das EVU nimmt zur Prüfung von eTickets am Elektronischen Fahrgeldmanagement (EFM) teil, stattet sein Zugbegleitpersonal mit entsprechenden Prüfterminalen aus und nimmt an den jeweils relevanten Datenaustauschsystemen im Rahmen des EFM teil. Die Prüfgeräte müssen auch in der Lage sein, Tickets mit VDV- und UIC-Barcodes zu lesen.
- (6) Es sind vom EVU die entsprechenden Regelungen gemäß dem jeweils aktuellen Stand der Vertriebsrichtlinien (Anlage LB 8a bis 8c) anzuwenden. Für den AVV sind die Sätze 1 und 2 anzuwenden.

3.7.4 Berichtspflichten – Tarif und Vertrieb

- (1) Das EVU weist den Aufgabenträgern die Ausrüstung des eingesetzten Zugbegleitpersonals mit Prüfgeräten zur Kontrolle elektronischer Tickets und Tickets mit einem 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 (Kostenposition 1.1.3 im Kalkulationsschema) 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 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). Für jeden Tag des verspäteten Datentransfers zur Einbindung der Prüfgeräte an die Aufgabenträger hat das EVU eine Vertragsstrafe gemäß Anlage LB 3, Kapitel 1.2.2 lit. b zu zahlen.
- (3) Das EVU weist den Aufgabenträgern die Beschaffung von Prüfgeräten inklusive aller zum Betrieb der Geräte und zur Ticketprüfung notwendigen Hard- und Software nach (Anlage LB 8a bis 8c). 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. Zeit und Ort werden zwischen Aufgabenträgern und dem EVU abgestimmt.
- (4) Das EVU meldet dem VRR die EBE-Daten halbjährlich jeweils bis spätestens 31. Januar bzw. 31. Juli per Formblatt gemäß Kapitel 8 der „Richtlinie Vertrieb“ (Anlage LB 8a). Analog sind die Meldungen an die anderen Aufgabenträger vorzunehmen.
- (5) Für eine verspätete Lieferung der in Absatz (1) – (3) genannten Liefernachweise, Statistiken, Einnahmemeldungen, etc. hat das EVU jeweils eine Vertragsstrafe gemäß Anlage LB 3, Kapitel 1.2.2 lit. c zu zahlen.

3.8 Fahrgastinformation / Kundendialog

3.8.1 Allgemeines

- (1) Die Information der Fahrgäste erfolgt:
 - a) durch das Zugbegleitpersonal,
 - b) an Bahnhöfen / Haltepunkten und in den Fahrzeugen,
 - c) über Printmedien,
 - d) über das Internet sowie ggf. Online-Netzwerke und
 - e) durch sonstige persönliche Kontaktmöglichkeiten, insbesondere Telefon und Mail.
- (2) Das EVU hat in allen Medien deutlich auf die Aufgabenträger hinzuweisen. Bei der gestalterischen Ausarbeitung der Medien sind die jeweils gültigen Gestaltungsrichtlinien des jeweils betroffenen Aufgabenträgers zu beachten.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (3) Das EVU ist verpflichtet, die in LB, Kapitel 3.8.7.1 geforderten Kundenanlaufstellen mit Informationsmaterial zu versorgen, so dass dort eine Information der Fahrgäste auch über alle Angebote des EVU möglich ist.
- (4) Das EVU wirkt im Rahmen seiner Möglichkeiten darauf hin, dass die Fahrpläne der zu bedienenden Strecken in den Kursbuchtabellen der DB AG sowie in den Faltschichten „Ihr Reiseplan“, der in den Zügen des Fernverkehrs ausliegt, veröffentlicht werden, erforderlichenfalls auch gegen ein angemessenes und übliches Entgelt des EVU gegenüber dem Herausgeber der Kursbuchtabellen.
- (5) Das EVU hat grundsätzlich sicherzustellen, dass Daten in das Informationssystem der Transportleitungen im Personenverkehr (ISTP) eingegeben werden. Hierbei handelt es sich um Daten, die an Stationen mit Zugzielanzeigern Informationen zur Zuglänge anhand der Belegung der Abschnitte, der Standorte der 1. und 2. Wagenklasse und der Standorte der Mehrzweckabteile zulassen.
- (6) Das EVU stellt durch entsprechende Information, technische Ausstattung und Weiterbildung sicher, dass das eingesetzte Zugbegleitpersonal seine Aufgaben gemäß LB, Kapitel 3.2.2.3 jederzeit erfüllen kann.
- (7) Bei betrieblichen Störungen hat das EVU die Fahrgäste unverzüglich und umfassend zu informieren. Einzelheiten zur Information bei vorhersehbaren und nicht vorhersehbaren Zugausfällen / Betriebsstörungen sind in LB, Kapitel 3.3.7 geregelt.
- (8) In allen Fahrplanunterlagen sind die Tagesgruppen „montags bis freitags“, „samstags“ und „sonn- und feiertags“ jeweils in gesonderten Tabellen darzustellen.
- (9) Das EVU verpflichtet sich, die zur Veröffentlichung der Informationskomponenten erforderlichen Daten den Verbundgesellschaften und SPNV-Aufgabenträgern kostenfrei und fristgerecht vor dem jeweiligen Fahrplanwechsel beziehungsweise dem Zeitpunkt einer Tarifanpassung in einem mit den Verbundorganisationen und den SPNV-Aufgabenträgern jeweils abgestimmten marktüblichen Format zur Verwendung in jeglichen Informationssystemen (z.B. landesweiter Datenverbund) zur Verfügung zu stellen. Die Übergabe sowie die technischen Voraussetzungen werden jeweils bilateral abgeprochen und dem jeweiligen Stand angepasst.

3.8.2 Fahrgastinformation an Bahnhöfen und Haltepunkten

Das EVU sorgt

- für die Aufnahme der Fahrplandaten in die an den Stationen ausgehängten Abfahrts- und Ankunftspläne der Infrastrukturbetreiber und
- dafür, dass an den angefahrenen Stationen zusätzlich zu den Aushangfahrplänen folgende Kundeninformationen in ausreichendem Maß jeweils in aktueller Fassung ausgehängt werden:
 - Schienennetzplan/Schnellverkehrsplan des jeweiligen Verbundraums,
 - NRW-Regionalverkehrsplan,
 - Tarifinformationen/Haltestellenplan des jeweiligen Verbundraums,
 - Plakate der Aufgabenträger zur Verkaufsförderung (optional) und
 - ggf. weitere Informationen.

Diese Informationsmaterialien werden auf Anforderung dem EVU von den Aufgabenträgern kostenlos zur Verfügung gestellt. Das EVU prüft mindestens monatlich die Aktualität und den Zustand der Aushänge und sorgt gegebenenfalls mit Nachbestellungen bei den Aufgabenträgern für ein korrektes Erscheinungsbild. Im Falle von Nachbestellungen besteht seitens der Aufgabenträger keine Verpflichtung zur Nachlieferung.

3.8.3 Fahrgastinformation in und an Fahrzeugen

- (1) Die Fahrzeuge sind mit einem Fahrgastinformationssystem (FIS) zur akustischen und optischen Fahrgastinformation ausgerüstet.

- (2) Beim Ausfall des Fahrgastinformationssystems hat das EVU Durchsagen zu machen (vgl. LB, Kap.3.2.2.3 (2)).

3.8.4 Fahrgastinformation mit Printmedien

- (1) Die in den Fahrplanbüchern der Aufgabenträger aufzunehmenden Fahrpläne müssen mindestens zwei Monate vor dem offiziellen Fahrplanwechsel kostenlos zur Verfügung gestellt werden.
- (2) Das EVU hat auf eigene Kosten aktuelle linien- und/oder streckenbezogene Taschenfahrpläne herzustellen und diese spätestens 14 Tage vor dem jeweiligen Fahrplanwechsel kostenlos an den Stationen und an üblichen Informationsstellen zu verteilen sowie in den Fahrzeugen auszulegen. Die gestalterische Ausarbeitung der Titel- und Rückseite ist zwischen den Aufgabenträgern und dem EVU im Vorfeld abzustimmen. Es sind mindestens
- 200.000 Taschenfahrpläne für die Linie RE1,
 - 100.000 Taschenfahrpläne für die Linie RE4,
 - 150.000 Taschenfahrpläne für die Linien RE5,
 - 200.000 Taschenfahrpläne für die Linien RE6 und
 - 150.000 Taschenfahrpläne für die Linien RE11 pro Fahrplanjahr zu erstellen.
- (3) Für den Bereich des VRS gilt hinsichtlich der Fahrgastinformation LB, Kap. 3.8.8.
- (4) Das EVU hat die örtliche Presse entlang des Linienweges – nach Absprache mit den Aufgabenträgern – rechtzeitig über Fahrplan- bzw. Tarifänderungen und betriebliche Besonderheiten (z. B. Sonderverkehre, Baustellen, geplante Schienenersatzverkehre) zu informieren. Im Vorfeld von Presseveröffentlichungen des EVU über Angebotsveränderungen, die auf Veranlassung der Aufgabenträger zurückzuführen sind bzw. Belange der Aufgabenträger betreffen, ist die Zustimmung der Aufgabenträger einzuholen.

3.8.5 Fahrgastinformation mit elektronischen Medien

- (1) Das EVU stellt den Aufgabenträgern die langfristig geltenden Soll-Fahrpläne mindestens 14 Tage vor einzelnen Fahrplanänderungen im DINO-Format (Anlage LB 9) oder im Format RailML für die Übernahme in das Fahrplanauskunftssystem zur Verfügung. Alternativ können die Fahrplandaten auch direkt durch das EVU über eine Web-Oberfläche in das Fahrplanauskunftssystem eingepflegt werden. Damit kann der Datenaustausch über die oben beschriebene DINO-Schnittstelle entfallen. Die genannte Vorlauffrist von mindestens 14 Tagen ist auch in diesem Fall einzuhalten. Diese Soll-Fahrpläne müssen mit denen, die vom EVU an das Europäische Fahrplanzentrum (EFZ) gemeldet werden, übereinstimmen. Die in den Fahrplanbüchern des Aufgabenträgers aufzunehmenden Fahrpläne müssen mindestens acht Wochen vor dem offiziellen Fahrplanwechsel zur Verfügung gestellt werden.
- (2) Das EVU hat Informationen zu vorhersehbaren, aber auch zu kurzfristig eingetretenen unvorhersehbaren betrieblichen Störungen / Besonderheiten unmittelbar nach Bekanntwerden bzw. Eintritt in das so genannte ICS (Incident Capturing System) der Aufgabenträger einzustellen.
- (3) Das EVU kann auf seinen Internetseiten das Verkehrsangebot darstellen, wenn deutlich wird, dass die Verkehrsleistung im Auftrag der Aufgabenträger erbracht wird.
- (4) Fahrplan- und Tarifauskünfte sind nur als so genannte „deep links“ auf der Internetseite des betreffenden Aufgabenträgers, bzw. als textlicher Hinweis auf die entsprechenden Medien der Aufgabenträger, wie z. B. Hotline, gestattet. Bereits bestehende Auskunftssysteme des EVU, die eine Integration der Fahrplan- und Tarifauskünfte beinhalten, bleiben hiervon ausgenommen.
- (5) Das EVU wirkt im Rahmen seiner Möglichkeiten darauf hin, dass die Fahrpläne der zu bedienenden Strecken rechtzeitig (insbes. bei geplanten Störungen) 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.

3.8.6 Soll- und Ist-Fahrplandaten für Informationssysteme der Aufgabenträger

- (1) Der VRR betreibt in seiner Funktion als Zentrale und Regionale Koordinierungsstelle des Landes NRW (ZKS bzw. RKS) einen Datenserver, der Daten der EVU in NRW sowie von den ÖPNV-Unternehmen in seinem Bereich einsammelt und sie den kooperierenden Unternehmen für Auskunfts- ("Elektronische Fahrplanauskunft / Dynamische Fahrgastinformation") und Anschlusssicherungszwecke zur Verfügung stellt. Für den Bereich des NVR wird die zuständige RKS durch die VRS GmbH in Köln bzw. AVV GmbH in Aachen betrieben.
- (2) Das EVU stellt den Aufgabenträgern Fahrplandaten zur Verfügung, die aus tagesaktuellen Soll-Fahrplänen (gemäß VDV 454 / Dienst REF-AUS / Verbesserung der mittelfristigen Auskunftsgüte) und aktuellen Verkehrsdaten (gemäß VDV 454 / Dienst AUS / Ist- und Prognosedaten aus dem aktuellem Betriebsablauf) bestehen.
- (3) Das EVU stellt den Aufgabenträgern außerdem Daten für die Anschlusssicherung und die Dynamische Fahrgastinformation gemäß VDV 453 (Dienste ANS / REF-ANS, DFI / REF-DFI) zur Verfügung.
- (4) Darüber hinaus verpflichtet sich das EVU, einen Nachrichtendienst (gemäß VDV 453 / Dienst AND) zur Verfügung zu stellen. Der Dienst AND (Allgemeiner Nachrichtendienst) dient der Übermittlung von allgemeinen Textinformationen zwischen beteiligten Leitstellen. Diese werden betrieblich verschiedenen Meldungstypen zugeordnet (z. B. Störungen, Meldungen, Warnung, Verkehrshinweise, betriebliche Meldungen, etc.).
- (5) Die Daten sind vom EVU gemäß den in den VDV-Schriften 453 (Version 2.3e) und 454 (Version 1.2) definierten Formaten und Prozeduren ab Betriebsaufnahme an die Datendrehscheibe bei der ZKS zu liefern. Die Kopplung an den Datenserver, der Einsatz neuerer VDV-Versionen usw. ist zwischen der ZKS und dem EVU abzustimmen.
- (6) Die Datenübertragung an den Datenserver der Aufgabenträger erfolgt über das Internet (VPN, http, https). Für die Einrichtung des Internetzugangs sind die Aufgabenträger und das EVU für ihre Seite jeweils selbst verantwortlich.
- (7) Die Aufgabenträger stellen zusätzlich zu den VDV-Dokumenten eine detaillierte und verbindliche Beschreibung der Implementierung der VDV Standards 453 / 454 im Datenserver zur Verfügung. Diese sind als Anlage LB 23 beigefügt.
- (8) Die für die Datengenerierung eventuell notwendige technische Infrastruktur (z. B. Leitsystem, etc.) muss das EVU auf eigene Kosten einrichten, die Datengenerierung ist keine zusätzliche EVU-Aufgabe.
- (9) Das EVU verpflichtet sich, alle notwendigen Meta- und Stammdaten für die Fahrgastinformation zur Verfügung zu stellen. Inhalte und Formate sind zwischen Aufgabenträger und EVU abzustimmen. Änderungen an diesen Daten sind den Aufgabenträgern mindestens vier Wochen vor deren Gültigkeit mitzuteilen.
- (10) Die Aufgabenträger haben das Recht, die überlassenen Daten innerhalb und außerhalb von NRW mit anderen Verkehrsunternehmen, Call-Centern und Internet-Diensten - soweit sie Fahrplanauskünfte erteilen - anderen Erstellern öffentlicher Verkehrsleistungen und anderen Aufgabenträgern bzw. Bestellern öffentlicher Verkehrsleistungen auszutauschen.
- (11) Die Aufgabenträger behalten sich vor, die Daten für eine Überprüfung der vom EVU erbrachten Leistungen zu verwenden.
- (12) 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 hier relevanten Linien notwendig sind. Die Betreiber müssen einer Datenlieferung zugestimmt haben. Die Lieferung geschieht gemäß den in den VDV-Schriften 453 und 454 definierten Formaten und Prozeduren. Diese Daten dürfen über den aktuellen Betriebstag hinaus nicht gespeichert werden. Eine Auswertung der Daten anderer Betreiber ist nicht zulässig.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (13) 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.
- (14) Das EVU räumt den Aufgabenträgern gemäß § 7 Absatz 3 VV ein umfassendes und ausschließliches Nutzungs- und Verwertungsrecht an den Daten ein.
- (15) Die Kosten der Datenübertragung zwischen dem EVU und dem Datenserver der Aufgabenträger übernehmen die Aufgabenträger und das EVU in dem Umfang, wie sie bei ihnen entstehen.
- (16) Das EVU ist gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der DB Station & Service AG verpflichtet, alle für die Information der Reisenden notwendigen und bei ihnen vorhandenen Daten über die Betriebslage ihrer jeweiligen Züge der DB Station & Service AG in geeigneter Form und rechtzeitig zugänglich zu machen. Um diesen Prozess komfortabler und sicherer zu machen wurde mit der DB Mobility Logistics AG (DB ML) vertraglich geregelt, die Echtzeitinformationen der EVU über den Datenserver des VRR an deren RIS-System (ReisendenInformationsSystem) bereitzustellen. Das RIS versorgt dann Einerseits das Auskunftssystem der DB und Andererseits das IRIS (InternesReisendenInformationsSystem) der DB Station & Service AG mit diesen Informationen.

Eine Direktversorgung von IRIS mit den Echtzeitinformationen der EVU durch die EVU selbst ist alternativ möglich.

Wir verweisen hierzu auch auf die Anlagen LB 21 und 22.

3.8.7 Kundendialog

- (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 sachgerecht und umfassend beantwortet werden, so dass das Informationsbedürfnis des Kunden gestillt wird.
- (3) Das EVU ist telefonisch, postalisch und per E-Mail sowie ggf. über Online-Netzwerke für Beschwerden und Anfragen erreichbar. Diese Erreichbarkeit ist in allgemein üblicher Weise bekannt zu machen (zum Beispiel Telefonauskunft). Die Erreichbarkeit ist während der Betriebszeit (mindestens telefonisch) zu gewährleisten.
- (4) Anregungen der Kunden werden genutzt, um in Absprache mit den Aufgabenträgern zur Verbesserung des Gesamtangebotes beizutragen. Die Beantwortung durch das EVU hat unter Wahrung der Interessen der Aufgabenträger zu erfolgen.
- (5) Anfragen und Beschwerden, die den Verantwortungsbereich der Aufgabenträger betreffen, werden von den Aufgabenträgern beantwortet (gilt nur für Beschwerden, die das Fahrplanangebot betreffen). Gehen derartige Anfragen und Beschwerden per Brief oder Telefax beim EVU ein, sind diese mit einem Post-Eingangsstempel zu versehen und innerhalb von zwei Arbeitstagen an die Aufgabenträger zur Bearbeitung weiterzuleiten. Anfragen und Beschwerden, die per E-Mail oder telefonisch bzw. mündlich beim EVU eingehen, sind innerhalb derselben Frist ebenfalls schriftlich (per E-Mail oder Fax) an die Aufgabenträger weiterzuleiten.
- (6) Anfragen und Beschwerden, die das EVU betreffen, und dort schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) eingehen, sind mit einem Post-Eingangsstempel zu versehen und direkt vom EVU zu beantworten. Die Beantwortung hat schriftlich und innerhalb von sieben Arbeitstagen zu erfolgen. Diese Frist kann auf 14 Arbeitstage ausgedehnt werden, vorausgesetzt die längere Bearbeitung ist nicht vom EVU zu verantworten und innerhalb der ersten sieben Arbeitstage ist ein schriftlicher Zwischenbescheid erfolgt. Der diesbezügliche Schriftverkehr ist dem zuständigen Aufgabenträger zeitgleich per E-Mail als Kopie zur Verfügung zu stellen.
- (7) Anfragen und Beschwerden, die das EVU betreffen und dort telefonisch bzw. mündlich eingehen, sind möglichst sofort vom EVU zu beantworten. Sofern eine längere Bearbeitungszeit erforderlich ist, hat die Beantwortung schriftlich und innerhalb von sieben Arbeitstagen zu erfolgen. Diese Frist

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

kann auf 14 Arbeitstage ausgedehnt werden, vorausgesetzt die längere Bearbeitung ist nicht vom EVU zu verantworten und innerhalb der ersten sieben Arbeitstage ist ein schriftlicher Zwischenbescheid erfolgt.

- (8) Telefonisch bzw. mündlich eingegangene Anfragen und Beschwerden sowie deren Beantwortung sind durch das EVU schriftlich zu dokumentieren und den Aufgabenträgern innerhalb der oben genannten Fristen nach Eingang der Beschwerde per E-Mail zur Verfügung zu stellen.
- (9) Anfragen und Beschwerden, die das EVU betreffen und bei den Aufgabenträgern eingehen, werden von diesen an das EVU zur Stellungnahme weitergeleitet. Das EVU sendet weitergeleitete Anfragen und Beschwerden innerhalb von sieben Arbeitstagen nach Zuleitung durch die Aufgabenträger mit schriftlicher Stellungnahme per E-Mail an diese zurück. Diese Frist kann auf 14 Arbeitstage ausgedehnt werden, vorausgesetzt, die längere Bearbeitung ist nicht vom EVU zu verantworten und innerhalb der ersten sieben Arbeitstage ist eine entsprechende Mitteilung an die Aufgabenträger erfolgt. Die Aufgabenträger antworten dann dem Kunden.

Auf Wunsch der Aufgabenträger kann in diesen Fällen die Beantwortung auch direkt vom EVU erfolgen. Die Aufgabenträger erhalten in diesem Fall eine Kopie des Antwortschreibens per E-Mail.

- (10) Zusammen mit der Stellungnahme zur Beantwortung der Kundenbeschwerde nach Absatz 6 und 7 legt das EVU gegenüber den Aufgabenträgern dar, wie er den beanstandeten Mangel - soweit die Ursache in seinem Verantwortungsbereich liegt - abstellen wird.
- (11) Anfragen und Beschwerden, die von Ministerien, Schlichtungsstellen, politischen Mandatsträgern, Medienvertretern und Institutionen oder Fahrgastverbänden beim EVU eingehen, sind den Aufgabenträgern unverzüglich nach ihrem Eingang per E-Mail in Kopie zu übermitteln. Die Beantwortung ist auf Wunsch des jeweils betroffenen Aufgabenträgers kurzfristig mit diesem abzustimmen.

Dies gilt insbesondere für Anfragen und Beschwerden, bei denen erkennbar ist, dass diese und deren Beantwortung öffentlichkeitswirksame Relevanz haben oder bekommen können.
- (12) Die Beantwortung von Anfragen von Medienvertretern sowie die übrige Medienarbeit hinsichtlich der vertraglichen Leistung sind den Aufgabenträgern vorbehalten. Davon ausgenommen sind Informationen zu rein betrieblichen Angelegenheiten, Notfällen und Betriebsstörungen, die das EVU erteilen muss.
- (13) Die eingegangenen Anfragen und Beschwerden im Verantwortungsbereich des EVU sind gegliedert nach Anzahl und Gründen in geeigneter Weise zu dokumentieren und den Aufgabenträgern monatlich zu überlassen.

3.8.7.1 Persönlicher Kundendialog / Kundenanlaufstelle / Umgang mit Fundsachen

- (1) Das EVU hat als Mindestleistung im Los 1 fünf, im Los 2 drei und im Los 3 zwei Kundenanlaufstellen (z. B. KundenCenter, Leitstelle) einzurichten. Die Kundenanlaufstellen müssen sich jeweils im Bahnhofsgebäude oder im unmittelbaren Bahnhofsumfeld befinden. Eine Kooperation mit bestehenden Kundenanlaufstellen (z.B. kommunale Verkehrsunternehmen) wird zugelassen.

Los 1: Düsseldorf Hbf oder Dortmund Hbf, Hamm (Westf.) Hbf, Paderborn Hbf, Köln Hbf und Aachen Hbf

Los 2: Düsseldorf Hbf, Köln Hbf und Bielefeld Hbf

Los 3: Düsseldorf Hbf oder Dortmund Hbf und Aachen Hbf

- (2) In der Kundenanlaufstelle sind mindestens die folgenden Dienstleistungen zu erbringen
 - a) Erteilen von Fahrplan- und Tarifauskünften,
 - b) Entgegennahme von Beschwerden und anderen Kundeneingaben,
 - c) Entgegennahme, Verwahrung und Ausgabe von Fundsachen und
 - d) Vereinnahmung des EBE bzw. des ermäßigten EBE bei Vorzeigen eines gültigen Zeitfahrtausweises.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (3) Jede Kundenanlaufstelle muss täglich, außer an Sonn- und Feiertagen, und mindestens 45 Stunden pro Woche für Publikumsverkehr geöffnet sein. Eine Information über die Öffnungszeiten ist für Kunden gut sichtbar im Türbereich jeder Kundenanlaufstelle anzubringen.

3.8.7.2 Internetauftritt

- (1) Im Rahmen des Internetauftrittes des EVU ist deutlich auf das Leistungsangebot der vertragsgegenständlichen Linien hinzuweisen. Fahrplan- und Tarifinformationen sind in den Internetauftritt zu integrieren. Über aktuelle Entwicklungen (z.B. Fahrplanveränderungen, Baustellen) ist über den Internetauftritt sowie ggf. interaktive Online-Netzwerke zeitnah zu informieren. Eine elektronische Fahrplanauskunft sowie eine Echtzeitfahrplanauskunft müssen im Internetauftritt enthalten sein. In der deutschen Version des Internetauftritts 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.
- (2) Der Internetauftritt ist in Anlehnung an den BITV-Standard (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung) einzurichten. Er muss spätestens einen Monat vor Verkehrsaufnahme frei geschaltet und entsprechend der Vorgaben ausgestaltet sein.

3.8.7.3 Beschwerdemanagement im Bereich des NVV

- (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 weiter zu leiten 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.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (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.

3.8.8 Darüber hinausgehende, nur für den Bereich des VRS gültige Regelungen

- (1) Das EVU verpflichtet sich, die zur Veröffentlichung der Informationskomponenten erforderlichen Daten dem VRS kostenfrei, fristgerecht (gemäß des jeweils geltenden Rahmenterminplans (vgl. Darstellung in Anlage LB 11) vor dem jeweiligen Fahrplanwechsel beziehungsweise dem Zeitpunkt einer Tarifierhöhung) in einem mit der Verbundorganisation und den SPNV-Aufgabenträgern jeweils abgestimmten marktüblichen Format zur Verwendung in jeglichen Informationssystemen (z.B. landesweiter Datenverbund) zur Verfügung zu stellen. Die Übergabe sowie die technischen Voraussetzungen werden jeweils bilateral abgesprochen und dem jeweiligen Stand angepasst.
- (2) Im Zuständigkeitsbereich des VRS sorgt das EVU im Zusammenwirken mit dem EIU dafür, dass an jeder Zugangsstelle Vitrienen mit Informationen zu Fahrplan, Netz und Tarif gemäß dem jeweils aktuellen Corporate Design des VRS zur Verfügung stehen. Das EVU verpflichtet das EIU zur Wartung und Pflege der Vitrienen sowie zum termingerechten Aushang der Informationsmaterialien. Absprachen über die Vitrieneninhalte erfolgen mit der Verbundgesellschaft.
- (3) Die Verbundgesellschaft entwickelt gemeinsam mit den im Beirat vertretenen Unternehmen und Aufgabenträgern die verbundeneinheitliche Fahrgastinformation. Die Verbundgesellschaft veröffentlicht die Informationskomponenten zu Fahrplan, Netz und Tarif.
- (4) Im Beirat erfolgt ein üblicherweise jährlicher Beschluss über die Fortentwicklung und Produktion der Fahrgastinformationen. Zum Maßnahmenkatalog Kundeninformation 2013/2014 gehören beschlussgemäß folgende Komponenten: Verbundtaschenfahrplan, Elektronische Fahrplan- und Tarifauskunft, Minifahrpläne, topographische Linien- und Tarifgebietspläne, schematische Liniennetz- und Haltestellenlagepläne, Informationsbroschüren zum Tarif und Tarifinformationen/Verkaufsunterlagen und tarifbezogene Haltestellenpläne.
- (5) Ebenfalls entscheidet der Beirat über den Finanzierungsrahmen für die Erstellung der Kundeninformationen. Die Gesamtkosten tragen die im Beirat vertretenen Unternehmen und Organisationen anteilig. Maßgeblich ist grundsätzlich der Einnahmenanteil gemäß Einnahmenaufteilung je Unternehmen.
- (6) Die Aushangfahrpläne fallen nicht unter die Informationskomponenten, die vom VRS für die Unternehmen erstellt werden. Auf Wunsch wird aber dem EVU die Software zur Erstellung der verbundeneinheitlichen Aushangpläne zur Verfügung gestellt.
- (7) Aufgrund unternehmerischen Handelns des EVU vorgesehene zusätzliche Maßnahmen zur Fahrgastinformation sind erwünscht, bedürfen jedoch der vorherigen Abstimmung mit der Verbundgesellschaft.

3.9 Fahrgastzählungen und Erhebungen, Kundenzufriedenheit

- (1) Zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit im Rahmen der Qualitätssicherung und Kundenbindung führen die Aufgabenträger ein sog. Kundenmonitoring durch. Hierfür wird eine stichprobenartige Vor-Ort-Befragung der Fahrgäste mittels eines Fragebogens zur Kundenzufriedenheitsmessung im Zug mit repräsentativer Schichtung (Tages-, Wochen- und Jahreszeiten) je Linie durchgeführt.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (2) Führt das EVU auf den vertragsgegenständlichen Linien auf eigene Rechnung Fahrgasterhebungen durch, so ist es verpflichtet, die Ergebnisse dieser Erhebungen den Aufgabenträgern zeitnah, unentgeltlich und vollständig zur Verfügung zu stellen.

3.9.1 Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des VRR

Für die im Rahmen des Kundenmonitorings im Gebiet der Aufgabenträger durchzuführenden Maßnahmen stellt das EVU den im Verbundkooperationsvertrag des VRR (Teil F, VKV 1.1 bis 1.3) genannten Betrag zur Verfügung, wovon auch die o. g. Maßnahmen (Kundenmonitoring) finanziert werden.

3.9.2 Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des NWL

- (1) Der NWL wird im Jahr vor der Betriebsaufnahme und – sofern es sich um ein ungerades Jahr handelt – auch im Jahr nach Betriebsaufnahme der jeweiligen Linien eine repräsentative Quelle-Ziel-Erhebung nach den Vorgaben der Anlage LB 12 zur Ermittlung der Einnahmen durchführen.
- (2) Das EVU hat während der Laufzeit des jeweiligen Vertrages im 2-Jahres-Rhythmus ab 2020 – in den geraden Jahren – repräsentative Quelle-Ziel-Erhebungen in Absprache und nach den Vorgaben des NWL durchzuführen. Hierbei sind die entsprechenden Anforderungen abschließend in Anlage LB 12 aufgeführt und vom EVU zu beachten. Plant das EVU zusätzliche Erhebungen, sind diese zeitlich und inhaltlich mit den Aufgabenträgern abzustimmen.
- (3) Das EVU stellt zur Finanzierung der Verkehrserhebungen in sein Angebot für jedes gerade Jahr ein Budget in Höhe von
 - a) XX.000,- Euro für die RE1,
 - b) XX.000,- Euro für die RE11 und
 - c) XX.000,- Euro für die RE6

ein. Dieses Budget erhöht sich ab dem 01.01.2021 jährlich um 2 %. Wird das Budget nicht ausgeschöpft, gehen nur die tatsächlichen Kosten in die Berechnung der Zuwendung ein. Ggf. darüber hinausgehende Kosten der Erhebungen übernimmt der NWL auf entsprechenden Nachweis.

- (4) Die gemäß Anlage LB 12 oder von Dritten erlangten Daten über Zählungen/ Verkehrserhebungen (einschließlich zugscharfer Rohdaten) sind dem NWL umfänglich und unentgeltlich zur Verfügung zu stellen.

3.9.3 Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des SPNV-Nord

- (1) Im rheinland-pfälzischen Linienabschnitt gelten folgende besondere Anforderungen an Verkehrserhebungen, die vom EVU entsprechend zu berücksichtigen sind:
 - Das EVU muss im Laufe jeden Fahrplanjahres auf seine Kosten drei Fahrgastzählungen durchführen. Die Fahrgastzählungen sollen in der 4., 20. und 45. Kalenderwoche jeden Jahres, nicht jedoch in Schulferien oder in Wochen mit Feiertagen, erfolgen. In diesen Fällen ist die nächstmögliche Kalenderwoche zu wählen. Die konkreten Zählwochen sind dem SPNV-Nord zu Beginn des Jahres mitzuteilen. Die Ergebnisse von Verkehrserhebungen des EVU werden dem SPNV-Nord spätestens sechs Wochen nach der Erhebung zur weiteren Verwendung kostenfrei und digital zur Verfügung gestellt. Der SPNV-Nord stellt ein Datensatzmuster zur Verfügung.
 - Der SPNV-Nord ist berechtigt, jederzeit Erhebungen in den Verkehrsmitteln und den genutzten Verkehrsanlagen durchzuführen oder durchführen zu lassen.

3.9.4 Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des NVV

- (1) Der NVV ist berechtigt, jederzeit Fahrgastzählungen und -befragungen in den Fahrzeugen des vertragsgegenständlichen Verkehrs des EVU durchzuführen. Das EVU gewährt dem NVV oder von ihm beauftragten Dritten zur Wahrnehmung dieser Aufgaben freien Zugang zu seinen Zügen sowie die unentgeltliche Beförderung in seinen Zügen.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (2) So weit es zum Abschluss einer Tarifkooperationsvereinbarung oder einer adäquaten Vereinbarung kommt, ist das EVU verpflichtet, die Kosten der ersten Erhebung gemäß § 3 (3) TBNE zu tragen. Die Erhebungskosten umfassen neben der Feldarbeit auch die Kosten der Ausschreibung der Feldarbeit und die Auswertung der Erhebungsdaten. Diese Kosten sind unter Ziff. 1.4.2 des Kalkulationsschemas zu berücksichtigen.

3.9.5 Fahrgastzählungen und Erhebungen im Zuständigkeitsbereich des VRS

Für die im Rahmen des Kundenmonitorings im Gebiet der Aufgabenträger durchzuführenden Maßnahmen stellt das EVU den im Verbundkooperationsvertrag des VRS (Teil F, VKV 2.1 und VKV 2.2) genannten Betrag zur Verfügung, wovon auch die o. g. Maßnahmen (Kundenmonitoring) finanziert werden.

3.10 Marktforschungsaktivitäten

- (1) Die Aufgabenträger nehmen die Aufgabe der Durchführung der (zielgruppen- und teilmarktbezogenen) Verkehrs- und Marktforschung wahr.
- (2) Das EVU unterstützt die Aufgabenträger bzw. deren Servicegesellschaften oder von ihnen beauftragte Organisationen bei allen Aktivitäten.
- (3) Hierzu gehört insbesondere die Erlaubnis, Kunden schriftlich, telefonisch, per E-Mail, online, persönlich oder in anderer Art zu kontaktieren beziehungsweise kontaktieren zu lassen sowie die Erlaubnis, Verkehrserhebungen und Marktforschungsstudien in den vom Verkehrsunternehmen betriebenen Fahrzeugen und den vom Verkehrsunternehmen genutzten Verkehrsanlagen durchzuführen zu dürfen, soweit dies datenschutzrechtlich zulässig ist.
- (4) Das EVU wird den mit den Verkehrserhebungen und Marktforschungsstudien befassten Personen ungehinderten und kostenfreien Zugang zu den ihm zur Verfügung gestellten Fahrzeugen gewähren.
- (5) Das EVU verpflichtet sich, auf Anfrage durch den Aufgabenträger und/oder eine von ihm beauftragte Organisation an diese für konkrete Verbund-Maßnahmen oder auch für verbundraumübergreifende Aktivitäten auch Abonnementkundendaten gemäß den einschlägigen Datenschutzgesetzen in elektronischer Form (bspw. MS Excel, MS Access oder vergleichbar nutzbares Datenformat) ausschließlich zum Zwecke der Durchführung von Verkehrs- und Marktforschung kostenlos weiterzugeben.
- (6) Die im Rahmen von Verkehrserhebungen und Marktforschungsaktivitäten gewonnen Daten können uneingeschränkt verwendet werden.
- (7) Alle unterstützenden Leistungen/Maßnahmen des EVU erfolgen für die Aufgabenträger kostenfrei.

3.11 Sonstige Anforderungen

- (1) Das EVU ist verpflichtet, an halbjährlich stattfindenden Qualitätsgesprächen mit den Aufgabenträgern teilzunehmen. Die Inhalte dieser Qualitätsgespräche sind u. a.
 - a) die Ergebnisse und mögliche Konsequenzen aus Qualitätsmessungen,
 - b) die Ergebnisse der Auswertung ZeRP-Datenbank,
 - c) die Einsatzplanung des Zugbegleitpersonals,
 - d) die Klärung von Widersprüchen zwischen den Profitestererhebungen und den Liefernachweisangaben des EVU,
 - e) die Ergebnisse der Ticketprüfungen gemäß LB, Kapitel 3.2.2.1,
 - f) die Festlegung der Schwerpunkte der fachlichen Qualifizierung des Zugbegleitpersonals,
 - g) Umgang mit den Kundeneingaben und
 - h) der Erhaltungszustand der Infrastruktur (LB, Kap. 3.5.2 (5)).
- (2) Das EVU ist verpflichtet, sämtliche – u. a. von Profitestern, Linien- und Qualitätsscouts festgestellten – Mängel unverzüglich zu beseitigen. Hierfür hat das EVU den Aufgabenträgern den Namen und die Telefonnummer (direkte Durchwahl) eines Ansprechpartners zu benennen.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (3) Hinsichtlich des Qualitätsstandards „**Fahrgastinformation Stationen (Regelbetrieb)**“ hat das EVU darauf hinzuwirken, dass bei den nachfolgend genannten Qualitätskriterien ein hohes Qualitätsniveau eingehalten wird:
- akustische Informationen am Bahnsteig (Lautsprecherdurchsagen für Zugankündigungen)
 - optische Informationen am Bahnsteig (Zugzielanzeiger sowie Liniennetz- und Fahrplanaushänge)
 - optische Informationen im Bereich des Zugangs zum Abfahrtsgleis (Liniennetz- und Fahrplan)
- (4) Hinsichtlich des Qualitätsstandards „**Fahrgastinformation Stationen (Störfall)**“ hat das EVU darauf hinzuwirken, dass bei den nachfolgend genannten Qualitätskriterien ein hohes Qualitätsniveau eingehalten wird:
- Akustische Informationen am Bahnsteig (Lautsprecherdurchsagen für Störungsdurchsagen)
 - Optische Informationen am Bahnsteig und im Bereich des Zugangs zum Abfahrtsgleis (Zugzielanzeiger und Fahrplanaushänge für die Störungsmeldungen)
- (5) Hinsichtlich des Qualitätsstandards „**Ersatzleistungen**“ (Information der Fahrgäste im Falle von vorhersehbaren Störungen mit Fahrplanunregelmäßigkeiten bzw. Schienenersatzverkehr) hat das EVU darauf hinzuwirken, dass bei den nachfolgend genannten Qualitätskriterien ein hohes Qualitätsniveau eingehalten wird:
- Schienenersatzverkehr (SEV): Aushänge auf betroffenem Bahnsteig auf Präsenz und Lesbarkeit (bahnsteigspezifisch).
 - Schienenersatzverkehr (SEV): Wegbeschreibung (Bahnsteig-Beschilderung bzw. Wegbeschreibung in Aushangvitrine) auf Präsenz und Lesbarkeit (stations- und bahnsteigspezifisch).
 - Schienenersatzverkehr (SEV): Anschlusssicherung (Übergang vom Regelzug auf den Ersatzverkehr) auf Gewährleistung der vereinbarten Anschlüsse (fahrtspezifisch).
 - Schienenersatzverkehr (SEV): Anschlusssicherung (Übergang vom Ersatzverkehr auf den Regelzug) auf Gewährleistung der vereinbarten Anschlüsse (fahrtspezifisch).
 - Fahrplanunregelmäßigkeiten (Störungen, für die kein SEV bereitgestellt wird, z. B. bei Gleisbauarbeiten mit Langsamfahrstellen): Aushänge (Ankündigung von Fahrplanunregelmäßigkeiten) bahnsteigspezifisch auf Präsenz und Lesbarkeit.
- (6) Hinsichtlich des Qualitätsstandards „**Zustand Stationen**“ hat das EVU darauf hinzuwirken, dass bei den nachfolgend genannten Qualitätskriterien ein hohes Qualitätsniveau (hinsichtlich Sauberkeit und Schadenfreiheit) eingehalten wird:
- Bahnsteig (Boden und Bahnsteigkante)
 - Gleisbett
 - Beschilderung am Bahnsteig und im Zugangsbereich
 - Beleuchtung am Bahnsteig und im Zugangsbereich
 - Wetterschutzeinrichtung (falls vorhanden)
 - Sitze und Bänke
 - Abfallbehälter am Bahnsteig und im Zugangsbereich
 - Uhr (falls vorhanden)
 - Vitrinen und Plakatwände am Bahnsteig und im Zugangsbereich
 - Grünanlagen
 - (Roll-)Treppen, Rampen, Tunnel, Zuwegung, Fahrstuhl (falls vorhanden)
 - Fahrkartenautomaten und -entwerter
- (7) Das EVU hat darauf hinzuwirken, dass Graffiti und/oder sicherheitsgefährdende Mängel (gesplittete Scheiben, ungesicherte Baustellen, Löcher auf dem Bahnsteig etc.) am Bahnsteig, an den Elementen der Bahnsteiginfrastruktur und im Bereich der Zuwegung zum Bahnsteig unverzüglich beseitigt werden.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

(8) Das EVU ist verpflichtet, in der Zeit zwischen 9 Uhr und 22 Uhr vor jedem Verlassen eines Endbahnhofes⁴ das Fahrzeug zwischenzureinigen. Die muss insbesondere beinhalten:

- Einsammeln von losem Müll
- Leerung der Abfalleimer zu mindestens 2/3 eines jeden Abfalleimers
- Beseitigung von besonderen Verschmutzungen (insbesondere Essensreste, Kot / Urin / Erbrochenes)
- Beseitigung von Verschmutzungen in den WC-Räumen (insbesondere Waschbecken, Ablageflächen, Fußboden, WC-Becken und WC-Sitze) sowie Desinfektion der WC-Bereiche, mit denen der Fahrgast bei üblicher Benutzung in unmittelbaren Kontakt kommt
- Auffüllen der Hilfsmittel in den WC-Räumen (z. B. Seife und Papier)

Bei kurzen Wendezeiten kann mit der Reinigung bereits im Zulauf auf den Endbahnhof begonnen werden.

4 Anreizsystem

4.1 Allgemeines

Bei der vorliegenden Ausschreibung handelt es sich um eine Brutto-Ausschreibung. Das Einnahmenrisiko liegt bei den Aufgabenträgern. Ziel des Anreizsystems ist, durch Bonuszahlungen das EVU zu einem kundenfreundlichen Verhalten zu motivieren. Dabei wird im Rahmen des Anreizsystems jede Linie gesondert betrachtet. Ein evtl. anfallender Bonus wird erstmals für die Leistung im dritten vollen Fahrplanjahr der jeweiligen Linien gezahlt.

4.2 Voraussetzung für den Anreiz

Auf Basis von AFZS-Daten (Gesamt-PKM je Linie und Jahr) gemäß Teil E, BV, Anlage 3, Anhang 1, Anhang 2 wird für das erste und zweite vollständige Jahr nach Betriebsaufnahme der jeweiligen Linie ein Mittelwert festgelegt, der Grundlage für den Anreiz im dritten Jahr ist.

Sofern im dritten Jahr nach Betriebsaufnahme insgesamt mehr Gesamt-PKM auf der jeweiligen Linie ermittelt werden, wird ein Bonus ausgezahlt.

Im vierten Jahr nach Betriebsaufnahme wird mit dem Mittelwert aus dem zweiten und dritten Jahr verglichen, in den folgenden Jahren wird entsprechend verfahren und jeweils mit den beiden vorherigen Jahren verglichen. Im (unvollständigen) letzten Kalenderjahr werden die Gesamt-PKM auf 365 Tage hochgerechnet.

Sofern in einem Jahr der Mittelwert aus den beiden vorherigen Jahren oder aus dem ersten und zweiten Jahr unterschritten wird, erfolgt keine Bonuszahlung.

4.3 Höhe des Anreizes

Pro Steigerung der PKM um volle 0,1 % gegenüber dem jeweiligen Vergleichszeitraum wird ein Bonus je Linie in Höhe von XX.000 Euro (Linien RE1 und RE6) bzw. XX.000 Euro (Linien RE4, RE5 und RE11) gewährt. Der Bonus wird jährlich ab dem 1.1.2024 um 2 % dynamisiert.

Die Bonuszahlung ist auf XX.000 Euro (Linien RE1 und RE6) bzw. XX.000 Euro (Linien RE4, RE5 und RE11) je Linie und Jahr begrenzt und wird im Rahmen der IST-Abrechnung ausgezahlt. Die Begrenzung wird jährlich ab dem 1.1.2024 um 2 % dynamisiert

⁴ Die Endbahnhöfe je Linie sind: RE1/RE4: Aachen; RE11: Düsseldorf; RE5: Wesel; RE6: Minden

5 Angebotskalkulation

5.1 Grundlagen der Angebotskalkulation

- (1) Bei der vorliegenden Ausschreibung handelt es sich um eine Brutto-Ausschreibung. Das Einnahmerisiko liegt bei den Aufgabenträgern. Die Einnahmen und Erträge (netto) aus dem Verkauf bzw. der Zuschreibung von Einnahmen aus den Einnahmearbeitungsverträgen, gesetzlichen Ausgleichsleistungen und Erstattungszahlungen nach LB, Kapitel 7 verbleiben bei dem EVU und werden auf den Grundanspruch angerechnet.
- (2) Bei der Angebotskalkulation sind die mit der Vertragserfüllung zusammenhängenden Chancen und Risiken angemessen zu berücksichtigen.

Hinweis: Erweisen sich die Annahmen, die das EVU seiner Kalkulation zugrunde gelegt hat, im Nachhinein als falsch, berechtigt dies das EVU nicht zur Änderung des angebotenen Preises für die Erbringung des Leistungsangebotes. Das EVU hat sein Angebot sorgfältig zu kalkulieren und trägt das Risiko eines Kalkulationsirrtums. Ein Kalkulationsirrtum kann z. B. möglicherweise auf folgenden Ursachen beruhen: Annahme eines zu hohen Dienstplanwirkungsgrades; allgemeine Verwaltungskosten nicht kalkuliert; unternehmerisches Risiko zu niedrig angesetzt.

- (3) Das EVU hat auf Wunsch der Aufgabenträger die einzelnen Positionen seiner Angebotskalkulation darzulegen oder zu differenzieren, sofern dies zur Erläuterung des Angebotes notwendig ist. Eine Nachverhandlung bezüglich Angebotspreis und/oder Angebotsinhalten nach Abgabe des letztverbindlichen Angebots ist ausgeschlossen.
- (3) Das EVU muss sein Angebot nach dem der Anlage LB 4 zu entnehmenden Kalkulationsschema kalkulieren. Die Anlage LB 4 (Kalkulationsschema) ist vom EVU vollständig auszufüllen und dem Angebot auf jeder Seite unterschrieben beizulegen. Alle Preise sind in Euro (ohne Umsatzsteuer), Bruchteile in vollen Cent anzugeben.
- (4) Der Kalkulation für den Grundanspruch (fahrplanmäßiges Regelleistungsangebot) ist ein statistisches Normjahr zugrunde zu legen. Das Normjahr wird mit 252 Werktagen, 52 Samstagen und 61 Sonn- und Feiertagen definiert. Es dient auch als Abrechnungsgrundlage, so dass die tatsächliche Anzahl von Verkehrstagen während der Vertragslaufzeit bei der Abrechnung unberücksichtigt bleibt. Etwaige zusätzliche Sonderleistungen werden dagegen grundsätzlich taggenau abgerechnet. Das Gleiche gilt für Leistungen des Regelleistungsangebotes, die sich nur auf einen Teil eines Kalenderjahres beziehen. Berechnungsgrundlage für diese Leistungen ist folgende Formel:

$$\frac{\text{Preis für das Gesamtjahr}}{365} \cdot \text{Anzahl der leistungsrelevanten Tage}$$

- (5) Veränderungen am Kalkulationsschema durch das EVU sind nicht zulässig. Eintragungen in grau hinterlegte Felder sind ebenfalls nicht zulässig.
- (6) Für jedes Angebot ist das Kalkulationsschema jeweils komplett auszufüllen und entsprechend zu kennzeichnen. Zusätzlich ist das Kalkulationsschema in digitaler Form (als xls-Datei oder xlsx-Datei) dem Angebot beizulegen.

5.2 Kalkulationsschema

Das EVU kalkuliert sein Angebot nach den in der Anlage LB 4 vorgegebenen Preisbestandteilen (in Euro / Kalenderjahr) für das Jahr 2014.

Bei der Kalkulation sind die folgenden von den Aufgabenträgern benannten Positionen zu berücksichtigen:

5.2.1 Personalkosten

Position 1.1 der Anlage LB 4, Blatt Gesamtkalkulation sind alle Personalkosten zuzuordnen, die im Zusammenhang mit der Auftragserfüllung entstehen. Dabei sind unter 1.1.3 diejenigen Kosten einzutragen, die für die Betreuungsquote mit Zugbegleitpersonal gemäß LB, Kapitel 3.2.1 entstehen. Personalkosten, die durch Unterauftragnehmer erbracht werden, können ebenfalls den einzelnen Positionen für Personalkosten zugeordnet werden. Die vorgegebene Differenzierung ist zu berücksichtigen.

5.2.2 Energiekosten

Position 1.2 sind sämtliche Energie-Verbrauchs- und Durchleitungskosten für den Energieträger Strom (außer Überführungsfahrten) zuzuordnen. Informationen zum von den Auftraggebern garantierten Energieverbrauch der Fahrzeuge befinden sich Teil E, BV, Anlage 3, Anhang 2.

5.2.3 Infrastruktur interne Kosten

Position 1.3 der Anlage LB 4, Blatt Gesamtkalkulation sind Infrastrukturkosten aus betrieblich veranlassten Fahrten zuzuordnen, die nicht in den Fahrplänen (Anlage LB1, Anhänge 1a bis 1e) dargestellt sind und nicht von den Auftraggebern auf Nachweis erstattet werden.

5.2.4 Vertrieb

Position 1.4 der Anlage LB 4, Blatt Gesamtkalkulation sind alle Kosten in Zusammenhang mit Vertrieb zuzuordnen.

5.2.5 Marketing, Kommunikation und Kooperationen

Position 1.5 der Anlage LB 4, Blatt Gesamtkalkulation sind alle Kosten in Zusammenhang mit Marketing, Kommunikation und Kooperationen zuzuordnen. Die vorgegebene Differenzierung ist zu berücksichtigen.

5.2.6 Sonstige Kosten

Position 1.6 der Anlage LB 4, Blatt Gesamtkalkulation sind alle sonstigen Kosten zuzuordnen, die im Rahmen des Verkehrsvertrages beim EVU anfallen und die nicht durch andere Positionen abgedeckt sind.

5.2.7 Fahrzeugkosten

Der Preis für die Fahrzeuge ist für das EVU eine durchlaufende Position. Das EVU zahlt ein Grundentgelt an die Auftraggeber. Position 2 der Anlage LB 4, Blatt Gesamtkalkulation wird erst nach Ermittlung des für die Finanzierung der Fahrzeuge benötigten Zinssatzes durch die Aufgabenträger nachrichtlich ausgefüllt.

Hinweis: Die Fahrzeugkosten hängen vom ausgewählten Fahrzeugkonzept aus der parallel laufenden Hersteller-ausschreibung sowie die Finanzierungsbedingungen der Auftraggeber ab und sind im Rahmen der Angebotskalkulation für alle EVU gleich. Die gesamten Fahrzeugkosten über alle Fahrzeuge, die sich aus der Hersteller-ausschreibung ergeben, werden anhand der Traktionskilometer der Linien auf die Lose aufgeteilt.

5.2.8 Verfügbarkeit

Das Entgelt für die Verfügbarkeit der Fahrzeuge wird von den Aufgabenträgern unter Position 3 in die Anlage LB 4 eingetragen. Das EVU stellt die Durchleitung dieser Zahlungen der Aufgabenträger nach den Regelungen des BV an den Fahrzeughersteller sicher.

Hinweis: Das Verfügbarkeitsentgelt hängt vom ausgewählten Fahrzeugkonzept aus der parallel laufenden Hersteller-ausschreibung der Auftraggeber ab und ist im Rahmen der Angebotskalkulation für alle EVU gleich. Das gesamte Verfügbarkeitsentgelt über alle Fahrzeuge aus der parallel laufenden Hersteller-ausschreibung wird anhand der Traktionskilometer der Linien auf die Lose aufgeteilt.

5.2.9 Infrastrukturkosten

(1) Preis für Infrastrukturnutzung DB Netz AG:

Der „Preis für Infrastruktur DB Netz AG“ ist für das EVU für die Fahrten gemäß Anlage LB1, Anhänge 1a bis 1e eine durchlaufende Position. Diese Position wird von den Aufgabenträgern bereits bestimmt und in die Anlage LB 4 voreingetragen. Dieser Position sind allein die Trassenkosten nach dem jeweils gültigen Trassenpreissystem der DB Netz AG zugeordnet. Das EVU stellt die Durchleitung dieser Zahlungen des Aufgabenträgers nach den Regelungen des VV an die DB Netz AG sicher.

Hinweis: Der „Preis für Infrastruktur DB Netz AG“ wird durch die Fahrpläne (LB1, Anhänge 1a bis 1e) eindeutig bestimmt und ist im Rahmen der Angebotskalkulation für alle EVU gleich.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

(2) Preis für Infrastrukturnutzung DB Station & Service AG:

Der „Preis für Infrastruktur DB Station & Service AG“ ist für das EVU für die Fahrten gemäß Anlage LB1, Anhänge 1a bis 1e eine durchlaufende Position. Diese Position wurde von den Aufgabenträgern in die Anlage LB 4 voreingetragen. Dieser Position sind allein die Stationskosten nach dem jeweils gültigen Stationspreiskatalog von DB Station & Service AG zugeordnet. Das EVU stellt die Durchleitung dieser Zahlungen des Aufgabenträgers nach den Regelungen dieses Vertrages an die DB Station & Service AG sicher.

Hinweis: Der „Preis für Infrastruktur DB Station & Service AG“ wird durch die Fahrpläne (LB1, Anhänge 1a bis 1e) eindeutig bestimmt und ist im Rahmen der Angebotskalkulation für alle EVU gleich.

(3) Infrastrukturkosten aus betrieblich veranlassten Fahrten, die sich nicht aus den Vorgaben der Fahrpläne (Anlage LB1, Anhänge 1a bis 1e) ergeben (z. B. Leerfahrten, eigene Infrastrukturkosten, Kosten für die Nutzung von Wendeanlagen), sind keine durchlaufenden Positionen. Diese sind der Position „1.3 Infrastruktur interne Kosten“ zuzuordnen.

5.2.10 Grundanspruch

- (1) Die Positionen 1 bis 4 werden addiert und ergeben in der Summe den Grundanspruch gemäß Position 5 der Anlage LB 4, Blatt Gesamtkalkulation.
- (2) Für die Wertung des Angebotes des EVU wird Position 6.1 „Summe Aufwand Betriebsprogramm hochgerechnet auf Vertragslaufzeit“ der Anlage LB 4, Blatt Gesamtkalkulation zu Grunde gelegt. Es wird eine Steigerung der Personalkosten von 2,0 % p.a. und eine Steigerung der Energiekosten von 5,3 % p.a. unterstellt. Für die weiteren Kostenbestandteile des Betriebsprogramms ist über die Vertragslaufzeit keine Indexierung vorgesehen.

5.3 Umsatzsteuer

- (1) Auf Grundlage des Erlasses des Finanzministeriums des Landes NRW vom 29.12.1995 (AZ 57200-174-VC4)), der Finanzministerkonferenz vom 23. Juni 1995 und der Verkehrsministerkonferenz vom 16./17. November 1995 zur Besteuerung von SPNV-Leistungen gehen die Vertragspartner davon aus, dass die Zahlungen der Aufgabenträger für das diesem Vertrag zugrunde liegende Leistungsangebot nicht der Umsatzsteuer unterliegen. Dies ist eine wesentliche Grundlage des Vertrages im Sinne des § 313 Absatz 1 BGB.
- (2) Die Kalkulation hat somit auf Basis von Nettopreisen (ohne Umsatzsteuer) zu erfolgen.
- (3) Bei Eintritt der Umsatzsteuerpflichtigkeit werden die Aufgabenträger die dann anfallende Umsatzsteuer zahlen, sofern das EVU zuvor nach den Vorgaben der Aufgabenträger – und insoweit erfolgter Freistellung von den Kosten der notwendigen Rechtsverfolgung – alle erforderlichen Maßnahmen gegen eine diesbezügliche Steuerfestsetzung eingeleitet und auf Wunsch der Aufgabenträger gemeinsam durch vorherige Abstimmung aller Widersprüche und Schriftsätze in einem Finanzgerichtlichen Verfahren durchgeführt hat und eine rechtskräftige Entscheidung vorliegt. Das EVU hat die Aufgabenträger unverzüglich nach erster Kenntniserlangung von der Umsatzsteuerpflichtigkeit schriftlich hierüber zu informieren.
- (4) Wenn die Zahlungen der Aufgabenträger während der Laufzeit des VV der Umsatzsteuerpflicht unterworfen werden, können die Aufgabenträger unabhängig von ihren Rechten aus Kapitel 3.3.5 Betriebsleistungen in dem Umfang abbestellen, wie die Abbestellung notwendig ist, um die zusätzliche finanzielle Belastung aus der Umsatzsteuerpflicht auszugleichen. Wenn und soweit die Zahlungen aufgrund der Veränderung der Betriebsleistungen gemäß Satz 1 angepasst werden müssen, ist ein neuer Preis unter Berücksichtigung der Mehr- und Minderkosten zu vereinbaren. In der Vereinbarung sind etwaige Auswirkungen der Leistungsänderung auf sonstige Vertragsbedingungen, insbesondere auf Ausführungsfristen, zu berücksichtigen. Diese Vereinbarung ist unverzüglich zu treffen.
- (5) Sollten die Zahlungen der Aufgabenträger nach Ende der Laufzeit des VV rückwirkend der Umsatzsteuerpflicht unterworfen werden, gilt Absatz 3 entsprechend.

5.4 Revisionsklausel

- (1) Sofern die Abbestellungen die in LB, Kapitel 6.3 Absatz 2 genannte Größenordnung überschreiten, gilt Folgendes:
- (2) Werden den Aufgabenträgern während der Laufzeit des VV weniger Finanzmittel zur Finanzierung von SPNV-Leistungen gemäß § 5 Regionalisierungsgesetz (RegG) zugewiesen als die Aufgabenträger benötigen, sind die Aufgabenträger berechtigt, Betriebsleistungen über die in LB, Kapitel 6.3 Absatz 2 genannten Regelungen hinaus dauerhaft abzubestellen. Das Recht zur Abbestellung von Betriebsleistungen ist im Umfang in dem Maße begrenzt, wie die Abbestellung notwendig ist, um die weiterhin zu erbringenden Leistungen mit den zugewiesenen Mitteln zu finanzieren. Das Recht zur Abbestellung von Betriebsleistungen besteht unabhängig von den Beschränkungen der Abbestellung in LB, Kapitel 3.3.5 für das gesamte betroffene Fahrplanjahr und die Folgejahre.
- (3) Der Grundanspruch ist an den veränderten Umfang der Betriebsleistungen anzupassen. Der neue Grundanspruch ist unter Berücksichtigung der Mehr- und Minderkosten zu vereinbaren. In der Vereinbarung sind etwaige Auswirkungen der Leistungsänderung auf sonstige Vertragsbedingungen, insbesondere auf Ausführungsfristen, zu berücksichtigen. Diese Vereinbarung ist unverzüglich zu treffen. Dabei ist das EVU für die von ihm geltend gemachten Kostenveränderungen darlegungs- und beweispflichtig. Das EVU ist des Weiteren zur weitest gehenden Minimierung der sich nach der Abbestellung ergebenden Aufwendungen verpflichtet. Das EVU muss sich bei der Berechnung des neuen Grundanspruchs 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. Die Aufgabenträger können die Angaben des EVU auf ihre Kosten durch einen von ihnen benannten Sachverständigen überprüfen lassen.
- (4) Entscheiden sich die Aufgabenträger zu einer Abbestellung aus den o. g. Gründen, teilen sie dies dem EVU mit. Gleichzeitig informieren sie das EVU über ihre Vorstellungen über die herauszulösenden Leistungen. Die Vertragsparteien streben an, sich binnen vier Wochen nach dieser Mitteilung über die herauszulösenden Linien oder Fahrlagen sowie die Höhe des für die weiterhin zu erbringenden Betriebsleistungen notwendigen Grundanspruches zu einigen. Hierfür erarbeitet das EVU innerhalb von zwei Wochen einen Vorschlag, der den von den Aufgabenträgern bestimmten Kürzungsbetrag erreicht und leitet diesen den Aufgabenträgern zur Stellungnahme zu. Bei der Erarbeitung des Vorschlages sind die mit der o. g. Mitteilung der Aufgabenträger geäußerten Vorstellungen über die herauszulösenden Leistungen zu berücksichtigen. Weicht das EVU von den diesbezüglichen Vorstellungen der Aufgabenträger ab, hat es dies zu begründen. Möchten die Aufgabenträger die Vorschläge des EVU nicht akzeptieren, berechnet das EVU auf Verlangen der Aufgabenträger innerhalb einer Woche die Höhe des Grundanspruches bei Umsetzung eines erneuten Vorschlags der Aufgabenträger über die herauszulösenden Leistungen. Sofern in vier Wochen nach der ersten Mitteilung der Aufgabenträger Einvernehmen über die herauszulösenden Leistungen sowie den neuen Grundanspruch hergestellt wird, wird das EVU die betreffenden Betriebsleistungen unverzüglich, spätestens aber sechs Wochen nach der Einigung, einstellen, sofern nichts anderes vereinbart wird. Ist eine einvernehmliche Lösung innerhalb von vier Wochen nicht zustande gekommen, hat das EVU die Betriebsleistungen nach gesonderter Aufforderung und nach den diesbezüglichen Vorgaben des Aufgabenträgers innerhalb der vorgenannten Sechs-Wochen-Frist einzustellen. Eine Reduzierung des Grundanspruches um den Kürzungsbetrag erfolgt erst ab dem Zeitpunkt, zu dem nach den Bestimmungen dieses Absatzes die Einstellung der betreffenden Betriebsleistungen zu erfolgen hat.

6 Leistungsentgelt / Grundanspruch

6.1 Ermittlung Grundanspruch

- (1) Die Höhe des Grundanspruches definiert sich aus dem bezuschlagten Angebot des EVU gemäß Anlage LB 4, das von dem Aufgabenträger um die jährliche Preisentwicklung der Personal- und Energiekosten anhand der in LB, Kapitel 6.2 genannten Regelungen fortgeschrieben wird. Der

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

Preisstand des Angebotes ist der Anlage LB 5 zu entnehmen. Der fortgeschriebene Grundanspruch dient der Abgeltung sämtlicher mit dem Angebot verbundenen Leistungen.

- (2) Die Höhe des Grundanspruchs berechnet sich aus der Summe der Preisbestandteile gemäß dem bezuschlagten Angebot des EVU nach Anlage LB 4 für die Regelleistungen:

- 1.1: Preisbestandteil Personal
- + 1.2: Preisbestandteil Energie
- + 1.3: Preisbestandteil Infrastruktur interne Kosten
- + 1.4: Preisbestandteil Vertrieb
- + 1.5: Preisbestandteil Marketing, Kommunikation und Kooperationen
- + 1.6: Sonstige Preisbestandteile
- + 2: Grundentgelt Fahrzeuge
- + 3: Entgelt für Verfügbarkeit
- + 4.1: Preis für die Infrastrukturnutzung DB Netz AG
- + 4.2: Preis für die Infrastrukturnutzung DB Station & Service AG

= **Grundanspruch**

- (3) Der Grundanspruch wird insbesondere aufgrund
- a. der jährlichen Preisfortschreibung (LB, Kapitel 6.2),
 - b. von vereinbarten Veränderungen des Betriebsprogramms (LB, Kapitel 6.3, Absätze 2 und 4),
 - c. von Leistungsveränderungen im Fahrplanangebot (= bestelltes Zugkilometervolumen Regelverkehr) (LB, Kapitel 3.3.5 i. V. m. LB, Kapitel 6.3, Absätze 1 bis 4),
 - d. von Leistungsveränderungen beim Zugbegleitpersonal (LB, Kapitel 3.2.5, Absätze 4 und 5),
 - e. geänderter Infrastrukturkosten (LB, Kapitel 5.2.9) und
 - f. geändertem Verfügbarkeitsentgelt (LB, Kapitel 5.2.8)
- angepasst.

- (4) Der Grundanspruch wird jeweils im Rahmen der jährlichen Jahresabrechnung endgültig festgestellt.

- (5) Zur Berechnung des monatlichen Abschlages für ein Kalenderjahr wird jeweils bis spätestens zum 30. November ein vorläufiger Grundanspruch für das Folgejahr berechnet. Dafür wird die Preisfortschreibung auf den Grundanspruch abweichend von LB, Kapitel 6.2 anhand des Durchschnittswertes der Indizes der Monate Januar bis September des laufenden Kalenderjahres für den Bereich Personal- und Energiekosten und das Entgelt für die Verfügbarkeit durchgeführt. Bei den Infrastrukturkosten werden – soweit bis zum 30. Oktober des Jahres die Kosten für das Folgejahr nicht bekannt sind – die Kosten des laufenden Jahres verwendet.

- (6) Eine unterjährige Anpassung des vorläufigen Grundanspruchs und damit des monatlichen Abschlags findet nur bei wesentlichen Änderungen der Berechnungsgrundlagen statt.

6.2 Preisfortschreibung

- (1) Der gemäß LB, Kapitel 6.1 Absatz 3 fortgeschriebene Grundanspruch wird durch die Aufgabenträger jährlich fortgeschrieben.
- (2) Die Fortschreibung richtet sich nach den Vorgaben des Preisklausel-Gesetzes und bezieht sich auf die in Anlage LB 4 anteilig für das Jahr 2014 ausgewiesenen Personal- und Energiekosten.

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- (3) Die Fortschreibung für den Bereich Personalkosten erfolgt auf Basis des folgenden Index:

Statistisches Bundesamt: „Fachserie 16, Reihe 4.3 - Verdienste und Arbeitskosten“,
Pkt. 2 Index der tariflichen Monatsverdienste im Produzierenden Gewerbe und im
Dienstleistungsbereich,
Pkt. 2.1 Deutschland
H Verkehr und Lagerei
49 Landverkehr und Transport in Rohrfernleitungen

Die Fortschreibung für den Bereich Energiekosten erfolgt auf Basis des folgenden Index:

Statistisches Bundesamt: „Fachserie 17, Reihe 2 „Preise“, Preise und Preisindizes für
gewerbliche Produkte (Erzeugerpreise),
Pos. 1 Index der Erzeugerpreise gewerblicher Produkte (Inlandsabsatz),
1.1 Aktuelle Ergebnisse
Lfd. Nr. 621 Elektrischer Strom bei Abgabe an Sondervertragskunden in Hochspan-
nung

Es gilt jeweils der Anfang eines Jahres durch das Statistische Bundesamt veröffentlichte Jahresdurchschnittswert des Vorjahres rückwirkend als Abrechnungsbasis für das Vorjahr der Leistungserbringung. Die Preisfortschreibung erfolgt jeweils von Jahr zu Jahr. So wird zum Beispiel für die Ermittlung des Anspruchs für das Jahr 2025 die Steigerung des Index 2025 gegenüber 2024 herangezogen.

Eine Musterrechnung befindet sich in Anlage LB 5.

Sofern das Statistische Bundesamt während der Vertragslaufzeit die/das/den Bezeichnung/Bezugsquelle/Basisjahr/Wägungsfaktor für die Indexentwicklung ändern sollte, gilt anschließend der vom Bundesamt benannte Nachfolger. Sollte kein Nachfolger benannt werden, verständigen sich die Vertragspartner unverzüglich auf eine neue geeignete Basis, die der ursprünglichen Indexreihe zum Zeitpunkt der Angebotskalkulation am ehesten entspricht und somit keine Nachteile für eine der Parteien über die weitere Vertragslaufzeit entstehen.

- (4) Preisänderungen durch Anpassung des Verfügbarkeitsentgeltes führen zu einer Anpassung des Grundanspruches nach LB, Kapitel 6.1, Absatz 3.
- (5) Preisänderungen durch Anpassung der Trassen- und Stationspreise für die fahrplanmäßig erbrachten Fahrten, die unmittelbar der Personenbeförderung nach den Vorgaben dieser Leistungsbeschreibung dienen, sind für die EVU durchlaufende Positionen und führen zu einer Anpassung des Grundanspruches nach LB, Kapitel 6.1, Absatz 3.
- (6) Die Fortschreibungsregularien gelten auch für die im Kalkulationsschema ausgewiesenen Mehr- und Minderleistungskostensätze.

6.3 Anpassung aufgrund von Leistungsveränderungen im Fahrplanangebot und Änderungen im Betriebsprogramm

- (1) Bei Leistungsveränderungen durch Bestellung der Aufgabenträger gemäß LB, Kapitel 3.3.5 erfolgt die Anpassung des Grundanspruches.
- (2) Bei einer Reduzierung des jährlichen Zugkilometervolumens um bis zu 10 % (in einem Los) wird der in Anlage LB 4, Blatt MehrMinderleistung anzugebende Wert für Minderleistungen in Abzug gebracht. Anzugeben ist hier der Wert durch das EVU, um den sich der Grundanspruch im Falle einer Abbestellung verringert. Dieser ist mit einer Kapazität von 400 Sitzplätzen zu kalkulieren. Wird für eine Minderleistung eine geringere/höhere Kapazität gefordert, verringert/erhöht sich die Zahlung im Verhältnis zu den geforderten Sitzplätzen.
- (3) Bei einer Reduzierung des jährlichen Zugkilometervolumens um mehr als 10 % (in einem Los) gelten die Regelungen in LB, Kapitel 5.4.
- (4) Bei einer Erhöhung des jährlichen Zugkilometervolumens bis zu einer Höhe von 10 % der jährlichen Zugkilometer (in einem Los) wird die zusätzliche Leistung mit dem in Anlage LB 4, Blatt MehrMinderleistung anzugebende Wert für Mehrleistungen vergütet. Hierbei ist der Wert für eine

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

Kapazität von 400 Sitzplätzen durch das EVU zu kalkulieren. Wird für eine Mehrleistung eine geringere/höhere Kapazität gefordert, verringert/erhöht sich die Zahlung im Verhältnis zu den geforderten Sitzplätzen.

- (5) Bei einer kapazitiven Minderleistung gilt der in Anlage LB 4, Blatt MehrMinderleistung anzugebende Wert für kapazitative Minderleistung. Dieser Wert ist durch das EVU für eine Minderleistung mit einem Fahrzeug mit 400 Sitzplätzen zu kalkulieren. Wird für eine Minderleistung eine geringere/höhere Kapazität gefordert, verringert/erhöht sich die Vergütung im Verhältnis zu den geforderten Sitzplätzen.
- (6) Bei einer kapazitiven Mehrleistung gilt der in Anlage LB 4, Blatt MehrMinderleistung anzugebende Wert für kapazitative Mehrleistungen. Dieser Wert ist durch das EVU für eine Mehrleistung mit einem Fahrzeug mit 400 Sitzplätzen zu kalkulieren. Wird für eine Mehrleistung eine geringere/höhere Kapazität gefordert, verringert/erhöht sich die Zahlung im Verhältnis zu den geforderten Sitzplätzen.
- (7) Bei Leistungsveränderungen durch Öffnung betrieblicher Leerfahrten wird das EVU auf schriftliche Bestellung des Aufgabenträgers ihm diese Leistungen zu Grenzkosten anbieten. Der Nachweis hierüber wird das EVU den Aufgabenträgern auf Wunsch vorlegen.

6.4 Anpassung aufgrund von Abweichungen vom vereinbarten Leistungsumfang

- (1) Bei Nicht- und Schlechtleistungen erfolgt eine Reduzierung des Grundanspruches. Näheres regelt die Anlage LB 3.
- (2) Die Infrastrukturkosten werden im Falle von Nichtleistung nicht vergütet; sie sind in diesem Falle keine durchlaufenden Posten und vom EVU vollumfänglich selbst zu tragen.

6.5 Ansprüche für Sonderverkehre

Die Abrechnung von Sonderverkehren erfolgt im Rahmen der Jahresabrechnung.

Die Anspruchsberechnungen gemäß LB, Kapitel 6.3, Absatz 4 gelten auch für Sonderverkehre gemäß LB, Kapitel 3.3.6.

6.6 Anpassung aufgrund von Leistungsveränderungen im Bereitstellungsvertrag

- (1) Kommt es zu Leistungsänderungen im Rahmen des BV und diese Leistungsänderung macht eine Anpassung des VV erforderlich, werden sich die Parteien über die Änderung der Vergütung für diese Leistungen unter Berücksichtigung der durch die Änderung der Vergütung verursachten Kostenänderungen verständigen. Dabei darf der neue Preis den für diese Leistungen üblichen Marktpreis nicht übersteigen. Im Streitfall werden diese durch einen von den Parteien einvernehmlich zu benennenden Sachverständigen verbindlich bestimmt.
- (2) Für die Kosten des Sachverständigen gelten die §§ 91 ff. ZPO entsprechend. Der Sachverständige hat auch über die Verteilung dieser Kosten zu entscheiden. Falls die Parteien sich nicht innerhalb einer Frist von zwei Wochen über den Sachverständigen einigen, bestimmt der Präsident der örtlich zuständigen Industrie- und Handelskammer ihn. Jede Partei kann ihm bis zwei Wochen nach Auftragserteilung ihren Standpunkt zu der Streitfrage schriftlich vorlegen. Der Rechtsweg bleibt hinsichtlich des Anspruches für beide Parteien offen.

7 Befriedigung des finanziellen Anspruchs des EVU

7.1 Fahrgelderlöse

Hinweis: Im Folgenden werden die Begriffe Fahrgeldeinnahmen und Fahrgelderlöse verwendet. Fahrgeldeinnahmen bezeichnen jeweils die Einnahmen vor Versteuerung durch das EVU, also Brutto-Erlöse. Fahrgelderlöse bezeichnen jeweils die Einnahmen nach Versteuerung durch das EVU, also Netto-Erlöse.

- (1) Für die Beförderungsleistung stehen dem EVU Fahrgeldeinnahmen (brutto) aus den anzuwendenden Tarifen zu (LB, Kapitel 3.7). Diese umfassen die Verbundtarife der Aufgabenträger, anzuwendende Übergangstarife, den NRW-Tarif, ggf. weitere Tarife gemäß der Anlagen LB 7a bis

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

7h und LB, Kapitel 3.7.1 sowie sonstige Einnahmen von Dritten für die Erbringung von Beförderungsleistungen auf den Linien dieses Vertrages.

- (2) Das EVU erhält auf die ihm nach der jeweiligen Einnahmenaufteilung zustehenden Fahrgeldeinnahmen von den Aufgabenträgern einen monatlichen Abschlag (brutto) gemäß LB, Kapitel 8. Dieser Abschlag kann ggf. um Zahlungen, die das EVU von Dritten erhält, gemindert werden. Das EVU informiert die Aufgabenträger monatlich über erhaltene Zahlungen von Dritten und legt den Aufgabenträgern die entsprechenden Abrechnungen unaufgefordert vor. Diese Angaben hat das EVU für jedes Verbundgebiet separat auszuweisen.
- (3) Diese Einnahmen sind vom EVU mit dem für das EVU jeweils gültigen Steuersatz zu versteuern.

7.2 Zahlungen des Aufgabenträgers

- (1) Die Aufgabenträger stellen durch eigene Zahlungen sicher, dass der gesamte finanzielle Anspruch des EVU befriedigt wird. Die Aufgabenträger haften im Verhältnis zum EVU jeweils als Teilschuldner. Das gilt insbesondere für die Gewährung von Zuwendungen für die im jeweiligen Zuständigkeitsbereich erbrachten Verkehrsleistungen. Eine gesamtschuldnerische Haftung ist ausgeschlossen.
- (2) Die Aufgabenträger leisten dazu monatliche Abschlagzahlungen gemäß LB, Kapitel 8 sowie – falls erforderlich – eine Zahlung im Rahmen der Jahresabrechnung.
- (3) Soweit es sich bei den Zahlungen der Aufgabenträger um die Weiterleitung von Zuwendungen des Landes NRW gemäß § 11 Absatz 1 ÖPNVG NRW handelt, sind die Aufgabenträger aufgrund der zuwendungsrechtlichen Vorschriften verpflichtet, dem EVU die für die „Weiterleitung von Zuwendungen an Dritte“ maßgebenden zuwendungsrechtlichen Bestimmungen aufzuerlegen. Näheres regelt Anlage LB 6.

7.3 Sonstige Einnahmen des EVU

- (1) Sonstige Einnahmen des EVU sind insbesondere
 - beantragte und erhaltene Erstattungszahlungen nach § 145 SGB IX,
 - beantragte und erhaltene Erstattungszahlungen nach § 6a AEG und
 - sonstige finanzierungsrelevante Einnahmen.
- (2) Das EVU ist verpflichtet, die Erstattungszahlungen sofern notwendig zu beantragen.
- (3) Diese Einnahmen werden im Rahmen der Jahresabrechnung gemäß Kapitel 9 berücksichtigt.

7.4 Zuschüsse und Zahlungen Dritter

- (1) Das EVU hat sämtliche Zuschussmöglichkeiten der EU, des Landes sowie des Bundes für den Betrieb der vertragsgegenständlichen Linien auszuschöpfen, sofern diese nicht durch die zuwendungsrechtlichen Bestimmungen für die Fördermittel nach § 11 Absatz 1 ÖPNVG NRW ausdrücklich davon ausgenommen sind. Versäumt das EVU die frist- oder formgerechte Antragstellung aus Gründen, die das EVU zu vertreten hat, muss sich das EVU die entfallenen Zuschussmöglichkeiten auf seinen Anspruch durch den Aufgabenträger anrechnen lassen.
- (2) Erhält das EVU während der Ausführungsfrist nach LB, Kapitel 2 aus öffentlichen Mitteln Zuwendungen oder Zuschüsse von Dritten, die im Zusammenhang mit der Erfüllung dieses Vertrages stehen, sind diese den Aufgabenträgern zu melden und werden auf den Anspruch des EVU angerechnet.
- (3) Liegen die diesbezüglichen einschlägigen Bescheide bis zum Zeitpunkt der Jahresabrechnung für das letzte vertragsgegenständliche Kalenderjahr nicht (vollständig) vor, sind die zu erwartenden Zahlungen bei der Schlussabrechnung zu berücksichtigen. Die Aufgabenträger erstellen in diesem Fall eine vorläufige Schlussabrechnung bis die bestandskräftige Entscheidung vorliegt.
- (4) Erhält das EVU Zuwendungen oder Zuschüsse von den Aufgabenträgern oder anderen Institutionen (EU, Bund, Land etc.) außerhalb dieses Vertrages im Zusammenhang mit der Durchführung der vertragsgegenständlichen Leistungen, ist es verpflichtet, sich daraus ergebende Kapitalkos-

tenersparnisse, Rationalisierungsvorteile, Erlössteigerungen oder sonstigen finanzielle Vorteile bei der Berechnung des Grundanspruches für die hiesigen SPNV-Leistungen mindernd anrechnen zu lassen.

8 Monatliche Abschlagszahlungen

- (1) Die Aufgabenträger veranlassen ab dem ersten Monat nach der Betriebsaufnahme monatliche Abschlagszahlungen auf den vorläufigen Grundanspruch gemäß LB, Kapitel 6.1 Absatz 5 sowie – falls erforderlich – eine Zahlung im Rahmen der Jahresabrechnung. Die letzte Verpflichtung besteht ebenso für das EVU, soweit für die Aufgabenträger ein Anspruch auf Ausgleich besteht. Eine Verrechnung des Anspruchs mit Abschlagszahlungen ist im gegenseitigen Einvernehmen ebenfalls möglich.
- (2) Für den Zeitraum ab Betriebsaufnahme im Dezember bis zum 31.12. nach Betriebsaufnahme erfolgt eine pauschale Zahlung der Aufgabenträger am letzten Werktag des Jahres. Hierzu wird der sich aus Anlage LB 4 ergebende Grundanspruch durch 365 geteilt und mit der Anzahl der tatsächlich erbrachten Verkehrstage multipliziert. Gleiches gilt für den Zeitraum ab dem 01.01. vor Vertragsende bis zum Vertragsende. Für den Zeitraum ab Betriebsaufnahme im Juni erfolgt eine pauschale Zahlung der Aufgabenträger am letzten Werktag im Juni. Hierzu wird der sich aus Anlage LB 4 ergebende Grundanspruch durch 365 geteilt und mit der Anzahl der tatsächlich erbrachten Verkehrstage in Juni multipliziert. Ab dem Juli erfolgt die Zahlung auf Basis der unter (1) genannten Abschlagszahlungen.
- (3) Die Zahlung des monatlichen Abschlags erfolgt wie folgt:
 - als Abschlag auf die dem EVU zustehenden Fahrgeldeinnahmen (brutto) ggf. gemindert um direkte Zahlungen Dritter (LB, Kapitel 7),
 - als Abschlag auf die Zahlung der Aufgabenträger.
- (4) Bei der Berechnung der monatlichen Abschlagszahlung (Absatz 3, zweiter Spiegelstrich) wird der Abschlag gemäß Absatz 3 (erster Spiegelstrich) auf die dem EVU zustehenden Fahrgeldeinnahmen um den jeweils für das EVU gültigen Umsatzsteuersatz für Fahrgeldeinnahmen gemindert.
- (5) Zur Vermeidung von Überzahlungen aufgrund von anzurechnenden Einnahmen des EVU und aufgrund erwarteter Abzüge wegen Nicht- und Schlechtleistungen sowie eventuellen Vertragsstrafen, behalten die Aufgabenträger X % der Zahlung nach Absatz 3 (zweiter Spiegelstrich) bis zur Jahresabrechnung ein. Soweit aufgrund von anhaltender Schlecht- oder Nichtleistung im Laufe eines Jahres abzusehen ist, dass der Einbehalt nicht ausreicht, um die Nicht-/Schlechtleistung auszugleichen, sind die Aufgabenträger zu entsprechend höheren Einbehalten berechtigt.
- (6) Der Betrag nach Absatz 5 wird gezwölfelt. Die Abschlagszahlungen werden jeweils am 21. oder dem darauffolgenden Werktag eines Monats geleistet.

9 Jahresabrechnung

- (1) Die Jahresabrechnung erfolgt jährlich bis zum 30.06. des Folgejahres.
- (2) Das EVU ist hierzu verpflichtet, gegenüber den Aufgabenträgern bis zum 30.04. des nachfolgenden Kalenderjahres folgende Angaben, die für eine genaue und korrekte Jahresabrechnung notwendig sind, zu machen und diese zu belegen:
 - Sonstige Einnahmen gemäß LB, Kapitel 7.3 und 7.4. 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 Fahrgelderlöse
 - Höhe des tatsächlichen Steuersatzes, mit dem das EVU seine Fahrgeldeinnahmen versteuert

Leistungsbeschreibung [RRX-Vorlaufbetrieb]

- Aufwendungen des EVU für die Mobilitätsgarantie NRW und weitere freiwillige Garantien in seinem Zuständigkeitsgebiet.
- (3) Das EVU legt den Aufgabenträgern bis zum 30.04. des nachfolgenden Kalenderjahres eine Schlussabrechnung über die im Abrechnungsjahr tatsächlich angefallenen Infrastrukturkosten (LB, Kapitel 3.5) vor. Als Nachweis ist eine Kopie der Rechnung (inkl. des Leistungsnachweises) der Eisenbahninfrastrukturunternehmen vorzulegen. In der Schlussabrechnung des EVU gegenüber den Aufgabenträgern sind die anteiligen Trassenentgelte bzw. Stationspreise der Eisenbahninfrastrukturunternehmen, die nicht als durchlaufende Position zu behandeln sind, gesondert auszuweisen, sofern diese in den Nachweisen enthalten sind.
 - (4) Das EVU legt den Aufgabenträgern den Entwurf einer Jahresabrechnung spätestens bis zum 30.04. des folgenden Kalenderjahres vor. Die Art und Weise des Abrechnungsentwurfs ist mit den Aufgabenträgern einvernehmlich abzustimmen. Die Abrechnung erfolgt entsprechend den Aufwandspositionen des Kalkulationsschemas (Anlage LB 4) differenziert nach Regel- und Sonderleistungen.
 - (5) Für jeden Tag der verspäteten Abgabe der Schlussrechnung der tatsächlich angefallenen Infrastrukturkosten hat das EVU die in Anlage LB 3, Kapitel 1.2.2 lit. d genannte Vertragsstrafe zu zahlen. Für jeden Tag der verspäteten Abgabe des Entwurfes der Jahresabrechnung hat das EVU die in Anlage LB 3, Kapitel 1.2.2 lit. e genannte Vertragsstrafe zu zahlen. Es gilt § 5 Absatz 5 und Absatz 6 des VV.
 - (6) Die Aufgabenträger prüfen die Abrechnung auf der Basis des bestellten Zugkilometervolumens und der sonstigen geforderten Leistungen und ergänzen sie ggf. um fällige Abzüge für Nicht- und Schlechtleistungen sowie Vertragsstrafen und eventuelle Bonuszahlungen. Die Prüfung und Ergänzung des durch das EVU erstellten Abrechnungsentwurfes gemäß Abs. 4 wird bis zum 30.06. eines jeden Jahres durch die Aufgabenträger gemäß Satz 1 vorgenommen..
 - (7) Der tatsächliche Anspruch des EVU wird nach folgendem Schema berechnet:

Grundanspruch nach LB, Kapitel 6

+	Ansprüche für zusätzliche Sonderverkehre gemäß LB, Kapitel 6.5
+	Ansprüche für Leistungen gemäß besonderer Vereinbarungen (z. B. LB, Kapitel 3.2 für Zugbegleitpersonal)
+	Aufwendungen für Mobilitätsgarantie NRW und weitere Garantien, nur unter den Bedingungen von LB, Kapitel 3.3.10, Absatz 2
-	Abzüge für Nicht- und Schlechtleistungen gemäß LB, Kapitel 3.2.7, 3.3.10, 3.6.2 und 3.7.4 i. V. m. Anlage LB 3
-	Vertragsstrafen
-	Sonstige Erlöse des EVU gemäß LB, Kapitel 7.3
-	Sonstige Zuschüsse gemäß LB, Kapitel 7.4
=	Tatsächlicher Anspruch im Abrechnungsjahr
-	gezahltes Entgelt für erbrachte Sonderleistungen
-	gezahlte Abschläge der Aufgabenträger
-	Fahrgelderlöse gemäß LB, Kapitel 7.1
+	durch das EVU gezahlte Provisionen auf Fahrgelderlöse (gilt nicht für Vertriebsdienstleistung gemäß LB, Kapitel 3.7.2.3 und 3.7.2.5)

= Ausgleichsanspruch des EVU / Rückzahlungsanspruch der Aufgabenträger

- (8) Für die kalenderjährliche Jahresabrechnung wird das Normjahr zugrunde gelegt.
- (9) Auf den so ermittelten Anspruch des EVU werden bereits geleistete Zahlungen 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 der Aufgabenträger mit den nachfolgenden Abschlagszahlungen zu verrechnen.
- (10) Damit ist der Vergütungsanspruch betragsmäßig abgegolten.
- (11) 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.