

**Anlage
Fahrgastinformation**

Inhaltsverzeichnis

§ 1	Grundlagen der Fahrgastinformation im Regelbetrieb.....	3
§ 2	Fahrgastinformation bei Störungen und Bauarbeiten.....	4
§ 3	Fahrgastinformation im Zug.....	6
§ 4	Information und Kommunikation über das Internet und über mobile Informationsmedien.....	6
§ 5	Lieferung von Soll- und Ist-Fahrplandaten für die elektronische Fahrplanauskunft des Landes Baden-Württemberg.....	7
§ 6	Datendrehscheibe Baden-Württemberg.....	8
§ 7	Kundenhotline des EVU.....	9
§ 8	Printmedien.....	9

§ 1 Grundlagen der Fahrgastinformation im Regelbetrieb

- (1) Das EVU hat den Fahrgästen zusammen mit seinen Partnern im Nahverkehr (z.B. DB Station & Service) im Regelbetrieb und bei Abweichungen durchgehend zeitnahe und eindeutige Informationen (z.B. Verspätungen, Störungen, Ersatzmaßnahmen usw.) anzubieten. Hierzu hat das EVU mit den beteiligten Partnern entsprechende Vereinbarungen abzuschließen, kontinuierlich deren Einhaltung zu überprüfen und den Auftraggebern bei Leistungsproblemen zu unterrichten. Insbesondere muss das EVU sicherstellen, dass auf der Abfahrtstafel bzw. auf der dem EVU von den Stationsbetreibern zur Verfügung gestellten Informationsfläche die Position der Tür, an der Rollstuhlfahrer einsteigen können, eindeutig beschrieben ist. Sofern technisch möglich, soll auch über Lautsprecher oder Fahrgastinformationsanlagen auf diese Positionen hingewiesen werden.
- (2) Bei Soll-/Ist-Abweichungen muss die Leitstelle prozessübergreifend und aktiv allen am Betriebsprozess Beteiligten die notwendigen Informationen zeitnah zur Verfügung stellen.
- (3) Die Fahrgastinformation muss in enger Zusammenarbeit mit den Verbänden und den Auftraggebern organisiert werden. Hierzu muss das EVU den Verbänden auf Aufforderung, den Auftraggebern sowie der Nahverkehrsgesellschaft Baden-Württemberg (NVBW) jederzeit ohne besondere Aufforderung notwendige Fahrplandaten, inkl. Aktualisierungen zur Nutzung und Weiterverwendung in elektronischen Medien und Call-Centern rechtzeitig, vollständig (einschließlich Schienenersatzverkehre und Busnotverkehre 180 Minuten nach Störungsbeginn) und unentgeltlich zur Verfügung stellen (s. hierzu Anlage 10 „Reisendeninformationsdaten“).
- (4) Das EVU hat dafür Sorge zu tragen, dass den Fahrgästen im Regelbetrieb und bei Abweichungen durchgehend zeitnahe und eindeutige Informationen (z.B. Verspätungen, Art und Dauer von Störungen, Ersatzmaßnahmen, veränderte Anschlüsse usw.) zur Verfügung stehen.
- (5) Das EVU muss darauf hinwirken, dass sich Reisende an den Stationen über optische Leitsysteme (z.B. Zugzielanzeiger, Piktogramme, Schilder usw.) und über Lautsprecherdurchsagen (sofern technisch möglich) orientieren können. Aushänge haben Auskunft über Fahrpläne, das Liniennetz und die Tarife zu geben.
- (6) Hinweise über Verspätungen, Störungen usw., an Knotenpunkten auch über den Zuglauf, müssen den Kunden über (soweit technisch möglich automatisierte) Ansagen in den Zügen bekannt gegeben werden.
- (7) Das EVU muss sicherstellen, dass auf allen bedienten Stationen aktuelle und vollständige Fahrplanaushänge vorhanden sind. Die vom jeweiligen Stationsbetreiber für Informationen der EVUs zur Verfügung gestellten Flächen sind zu nutzen; hier sind insbesondere Ansprechpartner für Auskünfte und Beschwerden anzugeben. Die Informationen sind regelmäßig zu aktualisieren. Das EVU muss an den Stationen an den von den Stationsbetreibern zur Verfügung gestellten Bereichen außerdem über die vorhandenen Tarifsysteme informieren.

- (8) Wenn es die technischen Einrichtungen der Stationen ermöglichen, ist durch dynamische Systeme (Zugzielanzeiger, Lautsprecher) eine aktive Fahrgastinformation durchzuführen. Das EVU hat darauf zu drängen, dass Fahrgäste auch auf den Stationen zeitnah über Unregelmäßigkeiten, Verspätungen und veränderte Anschlusssituationen informiert werden. Das EVU ist verpflichtet, die hierfür notwendigen Informationen den Stationsbetreibern rechtzeitig und ausreichend detailliert kostenfrei zukommen zu lassen.
- (9) Die hier beschriebenen Fahrgastinformationsaufgaben fallen ganz oder teilweise in den Zuständigkeitsbereich der DB Station&Service AG. Soweit das EVU nicht selbst für die Erfüllung dieser Aufgaben zuständig ist, hat es darauf hinzuwirken, dass die entsprechenden Aufgaben von der DB Station&Service AG oder von deren Beauftragten erfüllt werden, die Aufgabenerfüllung kontinuierlich zu überprüfen (z.B. Lautsprecheransagen) und den Auftraggebern bei Komplikationen zu unterrichten.

§ 2 Fahrgastinformation bei Störungen und Bauarbeiten

- (1) Das Zugpersonal hat die Fahrgäste bei Störungen umgehend über Dauer und Grund der Störungen zu informieren. Dazu sind – sofern noch einsatzbereit – die Lautsprechereinrichtungen im Zug zu nutzen. Ansonsten hat die Information durch persönliche Ansprache zu erfolgen. Mit der Leitstelle ist hierzu ein enger Kontakt zu halten. Falls nötig, hat der Mitarbeiter der Unfallbereitschaft vor Ort weitere Maßnahmen einzuleiten.
- (2) Des Weiteren sind so schnell wie möglich die für Kundeninformationen zuständigen Stellen über Grund und Dauer von Störungen sowie mögliche Ersatzverkehre durch die Leitstelle zu benachrichtigen, so dass auch die sich unmittelbar vor Fahrtantritt befindenden Fahrgäste umgehend über die Situation informiert werden. Dazu zählen insbesondere personenbesetzte Bahnhöfe, Fahrdienstleiter (für Lautsprecherdurchsagen), die Stationsbetreiber, Telefonzentralen der Verbünde und der NVBW und zentrale Verkaufsstellen zur Beantwortung von Fragen der Fahrgäste.
- (3) Die Leitstelle hat dafür Sorge zu tragen, dass wartende Fahrgäste auf den Bahnhöfen über Lautsprecherdurchsagen und optische Anzeigen umfassend informiert werden. Hierzu ist der direkte und enge Kontakt zu den Stationsbetreibern zu nutzen.
- (4) Bei sich abzeichnenden längerfristigen Störungen sind die Fahrgäste auch über die Presse, elektronische Medien (z.B. Echtzeitauskunftssysteme im Internet, Apps für Android oder iOS, Twitter) und den Rundfunk zu benachrichtigen. Es müssen zudem Hinweise im Internet auf der Homepage des EVU erfolgen.
- (5) Das EVU muss für eine Beschilderung der Ersatzverkehrs-Haltestellen für Schienenersatz- und Busnotverkehre nach §§ 6, 7 der Anlage „Betrieb“ sorgen und an den Bahnhöfen durch Aushang auf den Standort der Ersatzhaltestellen hinweisen. Soweit nicht auf andere Weise die Bedienung der betroffenen Fahrgäste gewährleistet werden kann, ist das EVU bei länger andauernden Schienenersatzverkehren gemäß § 6 Abs. 2 der Anlage „Betrieb“ im Einzelfall verpflichtet zusätzliche Ersatzhaltestellen einzurichten.

ten. Das EVU kann den Kostenersatz für die zusätzlichen Haltestellen gegenüber den Auftraggebern auf Nachweis geltend machen.

- (6) Wenn Schienenersatz- oder Busnotverkehre nach §§ 6, 7 der Anlage 04 (Betrieb) stattfinden, muss zusätzlich an den Stationen über dynamische Fahrgastinformationsmedien (Lautsprecher, Anzeiger) darauf hingewiesen werden.
- (7) Das EVU hat ferner mindestens je einen Reisendenlenker, der für den Kunden durch eine Dienstkleidung als solcher erkennbar sein muss, an allen Anfangs- und Endpunkten des Schienenersatzverkehrs (SEV) während der gesamten Baumaßnahme (jeweils von Betriebsbeginn bis -ende) bereitzustellen, der die Kunden über die Baumaßnahme und die damit verbundenen Einschränkungen sowie die alternativen Ersatzverbindungen umfassend informieren kann. Bei einem länger andauernden Schienenersatzverkehr nach § 6 Abs. 2 der Anlage „Betrieb“ sind Reisendenlenker, die vordringlich Zugbegleiter aus dem regulären Schienenverkehr sein sollten, neben den Anfangs- und Endpunkten auch an wichtigen Haltepunkten und Knotenbahnhöfen in ausreichender Zahl vorzusehen. Die Reisendenlenker sind deutlich erkennbar für die Fahrgäste (z. B. Warnwesten mit entsprechenden Aufdrucken) an den betreffenden Orten zu positionieren. Die Reisendenlenker müssen ab 10 Minuten vor Ankunft bis 10 Minuten nach Abfahrt des Zuges bzw. des SEV vor Ort gut sichtbar für die betroffenen Fahrgäste bereitstehen. In Abstimmung mit den Auftraggebern kann bei längeren SEV-Maßnahmen nach drei Tagen von der Bereitstellung oder Länge der Anwesenheit der Reisendenlenker abgewichen werden, wenn sehr kurze und übersichtliche Wege zwischen Bahnsteig und Bushaltestelle bestehen und erfahrungsgemäß nicht ortskundige Reisende nur in sehr geringem Umfang zu erwarten sind. Es gehört auch zu den Aufgaben des Reisendenlenkers, die Bus-/Zuganschlüsse im Verspätungsfall im Rahmen noch zu definierender Wartezeitvorschriften über die jeweiligen Betriebsleitungen sicherzustellen. Die Pflicht zur Bereitstellung von Reisendenlenkern besteht nicht bei ungeplanten Bau- oder Instandsetzungsmaßnahmen mit einer voraussichtlichen Länge von weniger als 48 Stunden. Die Kosten des Reisendenlenkers sind vom EVU zu tragen.
- (8) Bei Baumaßnahmen hat das EVU, spätestens 14 Kalendertage vor dem Beginn der Baumaßnahmen, durch digitale Medien und durch Pressemitteilungen auf die Baumaßnahme hinzuweisen und den Ersatzfahrplan darzustellen. Es sind zusätzlich Informationsflyer als Printversion (zur Verteilung bzw. Auslage im Zug und in personenbedienten Verkaufsstellen) bei Baumaßnahmen, welche länger als 14 Kalendertage andauern, spätestens 20 Kalendertage vor dem Beginn der Baumaßnahme herauszugeben, die den Grund der Baumaßnahmen sowie den Ersatzfahrplan darstellen. Ferner sind die Fußwegebeziehungen zwischen den Ersatz(bus)haltestellen sowie den nicht bedienten Bahnhöfen auf den Flyern sowie in den digitalen Medien und in den Pressemitteilungen grafisch darzustellen. Bei länger andauernden Schienenersatzverkehren gemäß § 6 Abs. 2, § 7 der Anlage 04 (Betrieb) sind darüber hinaus an den maßgeblichen Haltestellen die Wegeketten für den Umstieg auf den regulären Schienenpersonenverkehr bzw. von diesem auf den länger andauernden Schienenersatzverkehr so kurz und einfach wie möglich zu gestalten und eindeutig zu kennzeichnen.

- (9) Die betroffenen Landkreise, Städte, Gemeinden und Schulen sind mittels SEV-Flyern und Plakaten zu informieren.
- (10) Die SEV-Fahrpläne sind an den betroffenen SPNV-Stationen (mit grafischer Darstellung der Lage der Ersatz(bus)haltestellen) auszuhängen.
- (11) In allen Zügen der betroffenen Strecken ist mindestens während der fünf letzten Werktage vor einem planmäßigen SEV (möglichst automatisiert) anzusagen, auf welchem Streckenabschnitt mit Behinderungen zu rechnen ist und wo die Informationen zum Ersatzfahrplan erhältlich sind.
- (12) Der Ersatzfahrplan und alle relevanten Informationen sind auf der Homepage des EVU darzustellen; alle Daten sind unverzüglich nach Fertigstellung des Ersatzfahrplans an die NVBW und die betroffenen Verkehrsverbünde weiterzuleiten.

§ 3 Fahrgastinformation im Zug

- (1) Alle Halte sind über eine Lautsprecheransage aus einem Sprachspeicher anzusagen und über eine optische Haltestellenanzeige gem. den Anforderungen der TSI PRM anzuzeigen. Sofern dies bei den vom EVU selbst zu stellenden Fahrzeugen nicht möglich ist, müssen alle Halte rechtzeitig und deutlich vom Zugpersonal über Lautsprecher angesagt werden. Vor der Teilung eines Zuges muss über Lautsprecher mehrfach und rechtzeitig darauf hingewiesen werden. Fahrgäste müssen rechtzeitig darüber informiert werden, wenn sich an einer Station nicht alle Türen öffnen. Bleiben Türen ganzer Zugteile verschlossen, muss hierüber bereits vor der letzten Station, an der noch ein Wechsel in den richtigen Zugteil möglich ist, informiert werden.
- (2) Im Falle von Störungen und Verspätungen muss das Bordpersonal die Fahrgäste durch individuelle Durchsagen schnell und umfassend informieren. Vor und bei außerordentlichen Ansagen muss bei den Fahrzeugen die Aufmerksamkeit der Reisenden durch ein zusätzliches optisches Signal (z.B. Flash) sichergestellt werden.
- (3) Die FIS-Anzeigen bei den Fahrzeugen sind an aktuelle Zuglaufänderungen zeitnah, d.h. unverzüglich nach Vorliegen entsprechender Informationen, anzupassen.
- (4) Das EVU erstellt Liniennetzpläne und übergibt diese an die Auftraggeber. Die Liniennetzpläne des jeweiligen Bediengebietes müssen in jedem Einstiegsraum angebracht werden. Die Liniennetzpläne müssen auch die wesentlichen Verknüpfungspunkte zu den anderen Nahverkehrsmitteln und zum Eisenbahnfernverkehr beinhalten. Ausnahmen sind nur mit Zustimmung der Auftraggeber zulässig.

§ 4 Information und Kommunikation über das Internet und über mobile Informationsmedien

- (1) Das EVU hat auf seiner Homepage folgende Auskünfte zu erteilen:

- a) umfassende adressscharfe Fahrplanauskunft, mit Angabe der Tarife im Nahverkehr (Fernverkehr soweit als möglich),
- b) Echtzeitauskunft mit Angabe von Verspätungen und Zugausfällen (Verspätungen > 2 Min. sind anzuzeigen),
- c) Abfahrtstafel,
- d) Fahrgastrechte,
- e) Link auf www.bwegt.de sowie zu den Verbänden, in denen das EVU Verkehrsdienstleistungen auf der Basis dieses Vertrages erbringt,
- f) Informationen für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste und Angabe der Telefonnummer zum Erreichen der Mobilitätsservice-Zentrale,
- g) Informationen zum barrierefreien Reisen, schematische Darstellung der Zugänge zu den Bahnhöfen (barrierefrei), Gepäck- und Kurierservice, Fahrradverleihstationen, Fahrradabstellmöglichkeiten, Parken am Bahnhof, Mobilitätsvergleich mit dem PKW und Informationen über regionale Veranstaltungen und Verkehrsverbände,
- h) weitere Veröffentlichungspflichten gem. Verordnung (EU) Nr. 454/2011 der Kommission vom 5. Mai 2011, die zuletzt durch die Verordnung (EU) 2019/775 der Kommission vom 16. Mai 2019 geändert worden ist, über die technische Spezifikation für die Interoperabilität (TSI) zum Teilsystem „Telematikanwendungen“ für den Personenverkehr“.

Ein Link auf die Homepage der Auftraggeber reicht nicht aus. Eisenbahnverkehrsunternehmen haben jedoch die Möglichkeit, kostenlos auf Vorleistungen der Auftraggeber zurückzugreifen.

- (2) Über mobile Informationsmedien (Handy, Smartphone) sind die in Abs. 1 lit a., b. und f und g genannten Auskünfte zu erteilen.

§ 5 Lieferung von Soll- und Ist-Fahrplandaten für die elektronische Fahrplanauskunft des Landes Baden-Württemberg

- (1) Zur Sicherstellung einer durchgehenden Reisendeninformation ist eine geschlossene Informationskette von Beginn der Reiseplanung über den Zugang zu den Bahnhöfen und Stationen, Pünktlichkeit und Störungssituation, Umsteigebeziehungen und Ansprechstellen notwendig. Um dieses Ziel zu erreichen betreibt die NVBW im Auftrag des Landes einen zentralen Datenserver, der Daten sowohl der Eisenbahnverkehrsunternehmen als auch der ÖPNV-Verkehrsunternehmen in Baden-Württemberg und in den angrenzenden Regionen benachbarter Bundesländer bzw. Staaten sammelt und sie den kooperierenden Verkehrsunternehmen, Verkehrsverbänden und Gebietskörperschaften für Auskunft- und Anschlusssicherungszwecke zur Verfügung stellt. Die NVBW veröffentlicht auch selbst die zur Verfügung gestellten Fahrplandaten in der Fahrplandatenbank des Landes (derzeit: www.efa-bw.de), stellt diese Daten der telefonischen

- Fahrplanauskunft der Verbünde zur Verfügung und veröffentlicht die jeweils aktuellen Fahrplandaten in verschiedenen Medien.
- (2) Das EVU ist verpflichtet die Fahrplandaten der hier ausgeschriebenen Verkehrsleistungen unter Beachtung der Terminvorgaben der NVBW zur Verfügung zu stellen und dabei die in der Anlage 10 (Reisendeninformationsdaten) beschriebenen Anforderungen zu Datenformaten, Aktualität und Plausibilität zu beachten. Der Terminkalender wird dem EVU durch die NVBW im Auftrag des Landes zu jedem Fahrplanjahr per Email zur Verfügung gestellt.
 - (3) Das EVU hat
 - a) die Fahrplandaten gemäß den Spezifikationen der NVBW zu liefern und dem Land Baden-Württemberg und der NVBW das uneingeschränkte Nutzungs- und Verwertungsrecht an diesen Daten einzuräumen,
 - b) sämtliche Informationen und Unterlagen unter Einhaltung der Lieferfristen zur Verfügung zu stellen, die zur ordnungsgemäßen Durchführung der Leistungen der NVBW erforderlich sind,
 - c) sicherzustellen, dass zu den an ihn gemeldeten Datenauffälligkeiten zeitnah eine Rückmeldung an die NVBW erfolgt. Als auffällig benannte Datensätze werden bis zur Korrektur nicht in die NVBW-Fahrplandatenbank aufgenommen.
 - d) Änderungen in den Lieferformaten mindestens 6 Monate vorab unter Zusendung der neuen Formatbeschreibung an die NVBW melden.
 - e) Bei Baustellen mit Schienenersatzverkehr (SEV) sind grundsätzlich beide Änderungen (Anpassung des Zuges und zugehöriger Ersatzverkehr) zusammen zu liefern.
 - (4) Das EVU hat sicherzustellen, dass in neu geschlossenen Trassennutzungsverträgen mit der DB Netz AG diese verpflichtet bzw. ausdrücklich ermächtigt wird, den Auftraggebern und der NVBW regelmäßig die aktuellen Fahrplandaten des Eisenbahnverkehrsunternehmens aus der GFD (=Gemeinsame Fahrplandatenhaltung der DB-Netz AG) oder über DB ML unter Berücksichtigung der von der NVBW vorgegebenen Termine und Lieferfristen, zur Verfügung zu stellen. Zur Veröffentlichung von Kursbuchtabellen liefert das EVU seine Fahrplandaten in Form einer Kursbuchtafel, in der auch parallel verkehrende Züge anderer Regionalverkehrsbetreiber und möglichst auch Fernverkehrszüge enthalten sein müssen. Details sind mit der NVBW abzustimmen.
 - (5) Das EVU ist berechtigt, die hier genannten Lieferverpflichtungen auch durch einen Dritten erbringen zu lassen.

§ 6 Datendrehscheibe Baden-Württemberg und Europäisches Fahrplanzentrum (EFZ)

- (1) Das EVU ist verpflichtet, Echtzeitdaten an die Datendrehscheibe Baden-Württemberg bei der NVBW über die Schnittstellen gem. VDV-Schrift 453 und 454 zu liefern.
- (2) Das EVU hat darüber hinaus alle aktuellen Fahrplandaten zur weiteren Verarbeitung an das Europäische Fahrplanzentrum (EFZ) zu übergeben.

- (3) Näheres zur Datenlieferung ergibt sich aus Anlage 10 (Reisendeninformationsdaten).

§ 7 Kundenhotline des EVU

Für kurzfristige Auskünfte zu betrieblichen Vorgängen (Zugausfälle, Streiks o.ä.), für Verlustmeldungen und für die Anmeldung von Reisegruppen muss das EVU eine Rufnummer einrichten, deren Kosten nicht höher sein darf als die einer 01805er Nummer. Sie muss während der gesamten Betriebszeit erreichbar sein.

§ 8 Printmedien

- (1) Das EVU ist verpflichtet, die Veröffentlichung seiner Fahrpläne auch in den Printmedien der Auftraggeber, der DB AG (z.B. „Ihr Reiseplan“, „Städteverbindungen“ u. ä.) und der örtlichen Verkehrsverbünde zu veranlassen und evtl. hieraus entstehende Kosten zu übernehmen. Die Fahrpläne werden auch im Kursbuch der NVBW veröffentlicht. Hierzu hat das EVU der NVBW die erforderlichen Daten rechtzeitig und unentgeltlich zur Verfügung stellen.
- (2) Das EVU muss kostenlos aktuelle linien- bzw. streckenbezogene Taschenfahrpläne in angemessener Zahl rechtzeitig vor Fahrplanwechsel an Stationen, Informationsstellen und in den Zügen verteilen. Die Taschenfahrpläne müssen auch die Verbindungen parallel verkehrender anderer EVU enthalten, so dass für den Fahrgast ein Gesamtbild aller möglichen Verbindungen (auch auf Teilstrecken) entsteht. Das EVU muss sich hierzu mit den EVU abstimmen, die parallel SPNV-Leistungen (auch auf Teilstrecken) anbieten.