

Vorabbekanntmachung für die beabsichtigte Vergabe eines öffentlichen Dienstleistungsauftrags über öffentliche Personenverkehrsdienste im Stadtbusverkehr der Stadt Buchholz i. d. Nordheide

Ergänzendes Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorinformation nach Art. 7 Abs. 2 (VO) EG Nr. 1370/2007 und § 8a Abs. 2 PBefG

INHALTSVERZEICHNIS

1	Einleitung _____	3
2	Gesamtleistung, umfasste Verkehrsdienste und Gebiet _____	4
3	Anforderungen hinsichtlich der Fahrplan-Standards, Art und Umfang der Bedienung _____	6
4	Anforderungen hinsichtlich Beförderungsentgelte und Tarif _____	7
5	Anforderungen an weitere Standards einschließlich Barrierefreiheit _____	8
5.1	Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge _____	8
5.1.1	Grundsätzliches _____	8
5.1.2	Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge _____	8
5.2	Sauberkeit und Schadensfreiheit _____	8
5.3	Fahrplanleistung _____	9
5.4	Betriebsstörungen _____	9
5.5	Haltestellen _____	10
5.6	Anforderungen an das Personal _____	10
5.6.1	Anforderungen an das Fahrpersonal _____	10
5.7	Vertrieb, Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration _____	11
5.8	Vertriebshardware _____	11
5.9	ITCS und Betriebslenkung _____	12
5.10	Fahrgastinformation _____	12
5.11	Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen _____	13
5.12	Beschwerdemanagement _____	13
5.13	Marketing und Öffentlichkeitsarbeit _____	13
6	Verzeichnis der Anlagen _____	15

1 Einleitung

Die Stadt Buchholz i. d. Nordheide beabsichtigt, einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag (ÖDA) über gemeinwirtschaftliche Personenbeförderungsleistungen im Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen zu vergeben.

Gemäß Art. 7 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 hat die Stadt Buchholz i. d. Nordheide hierzu eine Vorabinformation über das geplante Verfahren sowie über die betroffenen Dienste und Gebiete im EU-Amtsblatt veröffentlicht.

Die Vorabbekanntmachung beinhaltet gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 und 4 PBefG zugleich die Angabe der mit dem beabsichtigten ÖDA verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards sowie der zur Gesamtleistung gehörenden öffentlichen Personenverkehrsdienste. Die Vorabbekanntmachung verweist diesbezüglich gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG auf das hiesige ergänzende Dokument.

In diesem Dokument werden daher gemäß § 8a Abs. 2 Sätze 3 bis 5 PBefG Anforderungen angegeben, die mit dem ÖDA verbunden sein werden, um eine ausreichende Verkehrsbedienung im Sinne von § 8 Abs. 3 PBefG sicherzustellen. Diese Anforderungen führen nach Maßgabe von § 13 Abs. 2a Sätze 2 ff. PBefG zur Ablehnung eines hiervon abweichenden eigenwirtschaftlichen Antrags führen. Die nachstehenden Angaben enthalten auch Anforderungen, bezüglich derer eine etwaige Abweichung als wesentlich im Sinne von § 13 Abs. 2a Sätze 3-5 PBefG gilt.

Die Darstellung gliedert sich wie folgt:

- 2 Vergabe der betroffenen Dienste und Gebiete als Gesamtleistung
- 3 Anforderungen hinsichtlich der Fahrplan-Standards, Art und Umfang der Bedienung
- 4 Anforderungen hinsichtlich Beförderungsentgelt und Tarif
- 5 Anforderungen hinsichtlich weiterer Standards einschließlich Barrierefreiheit

2 Gesamtleistung, umfasste Verkehrsdienste und Gebiet

Gegenstand der beabsichtigten Vergabe sind sämtliche gegenwärtigen und künftigen Verkehrsdienste auf den zum Stadtbusverkehr der Stadt Buchholz i. d. Nordheide zählenden Linien gemäß dem jeweils geltenden Nahverkehrsplan des Landkreises Harburg einschließlich abgehender Linienabschnitte. Das umfasst Verkehrsdienste des ÖPNV i.S.v. § 8 PBefG und § 1 NNVG unabhängig von der personenbeförderungsrechtlichen Verkehrs- bzw. Bedienform.

Die Vergabe ist als Gesamtleistung beabsichtigt (vgl. § 8a Abs. 2 Satz 4 PBefG). Auf den Versagungsgrund nach § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG wird hingewiesen.

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag der Stadt Buchholz i. d. Nordheide umfasst das Bedienungsgebiet, das von dem im aktuellen Nahverkehrsplan 2024 (NVP) unter Kap. 3.4.2.11 (S. 47) beschriebenen Gesamtnetz mit seinen Linienverkehren verkehrlich erschlossen ist.

Der 5. Nahverkehrsplan 2024-2029 des Landkreises Harburg kann unter dem Link

<https://www.landkreis-harburg.de/downloads/datei/MGFhOTk4NTFjOTQ1N2NhOW5KUf-NVZfVGUTNoV21QQjFIK1VXTXmVNHZ5ZXZJaHRSVHF0MTBwWHBqdk5XaE1IMF-poS3d2eGVPbDY2aURpbEt-qUII0aVhyY1U3RFBDZkpSb0lMdkw5bVJIU2lmN0pkSIJBVIJqTEpmN0MwRUcrZ-GVZaHpMNjM0VTIjY3htMzArTUZQQisveDdxY2ZFUmRLVHkvVVIImRy9SVER-ENTJTdk0xOEtXOEJyazlaVTO> abgerufen werden.

Die zum Inkrafttreten des ÖDA am 01.09.2026 von der beabsichtigten Vergabe umfassten Verkehrsdienste werden nachfolgend im Einzelnen genannt:

Linien 4101: Märchensiedlung – Treffpunkt – Seppensen (Friedhof)

Linien 4102: Bäckerstraße – Treffpunkt – Grundschule Steinbeck

Linien 4103: Möbel Kraft – Treffpunkt – Holm-Seppensen (Süd)

Der ÖDA soll bis zum 31.08.2031 laufen und wird mit der Anforderung verbunden sein, das Verkehrsangebot regelmäßig, mindestens zum Fahrplanwechsel im Dezember eines Jahres, an geänderte Rahmenbedingungen und Verkehrsbedürfnisse anzupassen. Dies wird zum einen die Fahrplan-Fortschreibung unter Einhaltung der Vorgaben umfassen, die sich aus dem diesbezüglich im ÖDA definierten Anwendungsrahmen ergeben. Zum anderen wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, das Verkehrsangebot an Änderungsvorgaben der Stadt Buchholz i. d. Nordheide anzupassen. Der ÖDA wird dazu Zu-, Ab- und Umbestellrechte der Stadt Buchholz i. d. Nordheide vorsehen.

Auch diese neuen oder geänderten Verkehrsdienste innerhalb des o.g. Bedienungsgebiets und Netzes sind aufgrund der gegenseitigen Ergänzungsfunktion, der Wirtschaftlichkeit und der betrieblichen und verkehrlichen Abhängigkeit der Angebotsbestandteile von der Gesamtleistung, deren Vergabe mit der Vorabbekanntmachung angekündigt wird, umfasst.

Bei den von der Gesamtleistung umfassten Verkehrsdiensten handelt es sich um ein verkehrlich, betrieblich und wirtschaftlich zusammenhängendes Netz im Sinne des § 13 Abs. 2 Nr. 3 Buchstabe d) PBefG. Einzelne Leistungen können gemäß § 13 Abs. 2 Nr. 3 Buchstabe d) PBefG genehmigungsrechtlich nicht isoliert aus diesem vorhandenen Verkehrsnetz herausgelöst werden. Bei den Verkehrsdiensten handelt es sich um einen Stadtbusverkehr, der dadurch gekennzeichnet ist, dass er einen klaren Taktfahrplan, eine Verknüpfung mit den Linien untereinander sowie ein gutes Fahrtenangebot hat, vgl. NVP Kap. 3.4.1, S. 40 und Kap. 3.4.2.11 (S. 47).

3 Anforderungen hinsichtlich der Fahrplan-Standards, Art und Umfang der Bedienung

Die nachfolgend beschriebenen Anforderungen für den Fahrplan i.S.v. § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG bestehen in Anforderungen an die Art und dem Umfang der Bedienung. Sie beschreiben das Verkehrsangebot so, wie es zum Inkrafttreten des ÖDA zu erbringen ist, sind ihrerseits aber während der Laufzeit des ÖDA veränderbar (siehe zu Änderungsrechten, die der ÖDA definieren wird, oben 2):

Der Betrieb der vorstehend (2) genannten Verkehrsdienste erfordert zum Inkrafttreten des ÖDA einen Einsatz von 449.000 Fahrplankilometer p.a. Davon umfasst sind auch nicht im Taktverkehr stattfindende Verstärkerfahrten. Hinzu kommen ca. 3000 Veranstaltungskilometer für grundsätzlich drei verkaufsoffene Sonntage und zusätzlichen Abendverkehre (1x Freitag und 1x Samstag bis 24 Uhr) zum Buchholzer Stadtfest.

Die mit dem ÖDA verbundenen Anforderungen an Art und Umfang der Bedienung ergeben sich aus den Fahrplänen (Anlage 1). Auch die nicht im Taktverkehr stattfindenden Verstärkerfahrten sind aus den Fahrplänen ersichtlich. Aus den Fahrplänen lassen sich Anforderungen ableiten zur Sicherstellung der ausreichenden Verkehrsbedienung insbesondere an **Linienwege** und **Haltestellen**, an die **Bedienungshäufigkeit** und an die **Abstimmung der Fahrpläne** i.S.v. § 13 Abs. 2a Sätze 3 und 4 PBefG.

Die Leistungen im Taktverkehr sind regulär mit 6 Solo-Bussen zu erbringen. Für die nicht im Taktverkehr stattfindenden Verstärkerfahrten sind zusätzlich 3 Solo-Busse einzusetzen. Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, während der Vertragslaufzeit weitere Ersatzfahrzeuge bereit zu halten, die innerhalb von 20 Minuten nach Ausfall eines im Stadtbusverkehr Buchholz eingesetzten Fahrzeuges einsatzbereit zur Verfügung stehen. Ferner gilt, dass für den Fall, dass eines oder mehrere der vorstehend geforderten Fahrzeuge spätestens zu Betriebschluss des Vortages absehbar gleich aus welchem Grund nicht zur Verfügung stehen wird, in selber Anzahl für den entsprechenden Zeitraum Ersatzfahrzeuge bereit zu halten sind.

4 Anforderungen hinsichtlich Beförderungsentgelte und Tarif

Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, die jeweils gültigen Tarifangebote des Hamburger Verkehrsverbundes (HVV) (<https://www.hvv.de/de/gemeinschaftstarif>) sowie den Deutschlandtarif der Deutschlandticket GmbH (<https://www.deutschlandtarifverbund.de/>) und den Niedersachsentarif (<https://niedersachsenticket.de/infos-zum-ticket/>) anzuwenden (vgl. NVP Kap. 3.4.7, S. 55 f.) . Es handelt sich dabei um Anforderungen zur Anwendung verbundener Beförderungstarife und –bedingungen i.S.v. § 13 Abs. 2a Satz 5 PBefG.

Damit verbunden ist die Anforderung zur Teilnahme an der Einnahmeverteilung im jeweiligen Verkehrsverbund.

5 Anforderungen an weitere Standards einschließlich Barrierefreiheit

Der beabsichtigte ÖDA wird hohe Anforderungen an die Leistungserbringung, das Fahrpersonal und die eingesetzten Fahrzeuge stellen. Die insoweit einzuhaltenden Anforderungen werden nachfolgend beschrieben.

5.1 Anforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

5.1.1 Grundsätzliches

- (1) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, dass die eingesetzten Fahrzeuge sich stets in verkehrssicherem und gepflegtem Zustand befinden müssen. Die Fahrzeuge haben während ihres Betriebes den gesetzlichen Bestimmungen der Straßenverkehrs-Zulassungs-Ordnung (StVZO), des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BO-Kraft) sowie sonstigen einschlägigen Rechtsvorschriften und den Unfallverhütungsvorschriften zu entsprechen. Die vorgeschriebene Sicherheitsausstattung muss stets funktionsfähig und gekennzeichnet sein.
- (2) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein zu gewährleisten, dass gem. § 35 StVZO Fahrzeuge mit angemessener Motorleistung entsprechend den topografischen und betrieblichen Gegebenheiten sowie den Fahrplanvorgaben eingesetzt werden.

5.1.2 Mindestanforderungen an die eingesetzten Fahrzeuge

- (1) Mindestens 8 der regulär im Stadt- und Verstärkerverkehr einzusetzende Fahrzeuge müssen folgende Vorgaben aus Anlage 2 erfüllen. Sofern während der Laufzeit des ÖDA eine Ersatzbeschaffung erforderlich ist, sind die Fahrzeuge neu zu beschaffen.
- (2) Die weiteren Ersatzfahrzeuge müssen sämtliche in Anlage 2 aufgeführten Vorgaben erfüllen.

5.2 Sauberkeit und Schadensfreiheit

- (1) Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird mit der Anforderung verbunden sein, zum täglichen Betriebsbeginn die Fahrzeuge im Fahrgastraum mindestens in einen besenrein sauberen Zustand zu versetzen. Starke Verunreinigungen des Innenraums sind unverzüglich, Vandalismusschäden innerhalb von 3 Werktagen zu beseitigen. Die Beseitigung von Grobschmutz wie herumliegende Getränkedosen oder Zeitungen hat bei der nächsten sich bietenden Gelegenheit unverzüglich durch das Fahrpersonal zu erfolgen.

- (2) Die Außenreinigung der Fahrzeuge hat mindestens einmal wöchentlich und in Abhängigkeit von der Witterung und dem Grad der Verschmutzung nach Bedarf auch täglich nach Betriebsschluss zu erfolgen. Die Innenreinigung hat mindestens einmal monatlich das Absaugen der Polster, die Fensterreinigung innen sowie das Abwischen aller Ablagen (feucht) und Haltestangen zu umfassen. Mindestens einmal jährlich ist zudem eine Grundreinigung im Innenraum durchzuführen.
- (3) Unfallschäden an Karosserie und Lackierung sind – sofern sie die Fahrsicherheit nicht einschränken – spätestens binnen vier Wochen zu beseitigen.

5.3 Fahrplanleistung

- (1) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, sämtliche Fahrplanfahrten entsprechend des jeweils gültigen Fahrplans zu erbringen. Der zum Betriebsbeginn geltende Fahrplan ist in Anlage 2 dokumentiert.
- (2) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, die pünktliche Abfahrt am Treffpunkt sicherzustellen. Es besteht ein Rendezvousprinzip aller drei Linien am Treffpunkt. Gegenseitiger Anschluss mit Umsteigemöglichkeit in die jeweiligen anderen Stadtbuslinien ist sicherzustellen.
- (3) Die im Fahrplan ausgewiesenen Fahrten sind durchzuführen. Die Abfahrten sollen minutengenau, maximal mit einer Verspätung von 5 Minuten nach Fahrplan erfolgen. Eine Fahrt gilt als ausgefallen, wenn sie nicht durchgeführt wurde oder nicht alle vorgesehenen Haltestellen angefahren wurden oder die Abfahrt an der Starthaltestelle mit einer Verspätung von mehr als 30 Minuten erfolgte oder die Abfahrt an einer Haltestelle zu früh erfolgte.

5.4 Betriebsstörungen

- (1) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, ein Betriebsstörungenmanagement vorzuhalten, dass gewährleistet, dass im Falle einer Betriebsstörung, alle Maßnahmen ergriffen werden, um den geltenden Fahrplan soweit als möglich sicherzustellen und die Zielerreichung des Fahrgastes zu gewährleisten.
- (2) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, dass im Falle einer Betriebsstörung, die in die Risikosphäre des ÖDA-Inhabers fällt, dieser sicher zu stellen hat, dass der Fahrgast sein Fahrziel in angemessener Frist erreicht. Dies ist gegebenenfalls auch dadurch zu gewährleisten, dass dem Fahrgast eine Ersatzbeförderung zur Verfügung gestellt wird.

5.5 Haltestellen

- (1) Die Haltestelleninfrastruktur liegt in der Zuständigkeit der Verkehrsbetriebe Buchholz. Diese stellen die Einrichtungen kostenlos zur Verfügung.
- (2) Der ÖDA ist mit der Anforderung verbunden, sämtliche in den Fahrplantabellen in Anlage 1 aufgeführte Haltestellen zu bedienen.

5.6 Anforderungen an das Personal

5.6.1 Anforderungen an das Fahrpersonal

Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird mit der Anforderung verbunden sein, dass das Fahrpersonal folgende Anforderungen jederzeit erfüllen muss:

- > Alle gesetzlichen Anforderungen, insbesondere Anforderungen gemäß PBefG, BO Kraft, StVO, StVZO, StVG, FPersV
- > Erfüllung aller erforderlichen Qualifikationen zum Führen von Omnibussen im Linienverkehr
- > Gute mündliche Ausdrucksweise, ein gutes Leseverständnis und ausreichende schriftliche Kenntnisse der deutschen Sprache
- > Gepflegtes Erscheinungsbild
- > Tragen einer Dienstkleidung
- > Höfliches, serviceorientiertes, diskriminierungsfreies und in Konfliktsituationen deeskalierend wirkendes Verhalten gegenüber den Fahrgästen
- > Hilfsbereites Verhalten gegenüber Kunden; dies umfasst die Unterstützung des Einstiegs von hilfebedürftigen Personen sowie das Warten mit der Abfahrt bis mobilitätseingeschränkte bzw. ältere Fahrgäste sitzen
- > Paralleles Anfahren des Bordsteins mit geringer Spaltbreite bzw. Absenken des Fahrzeugs zum optimierten Ein- und Ausstieg
- > Rücksichtsvolle, möglichst ruckfreie Fahrweise
- > Einhaltung des Fahrplanes, insbesondere kein zu frühes Abfahren von Haltestellen und kein Abweichen vom Linienweg aus nicht verkehrsbedingtem Grund
- > absolutes Rauchverbot im Fahrzeug
- > Mobiltelefonverbot während der Fahrt (ausgenommen kurze dienstlich erforderliche Gespräche mit Freisprecheinrichtung)

5.7 Vertrieb, Abrechnung der Einnahmen/Verbundintegration

- (1) Der ÖDA wird die Anforderung verbunden sein, ein vollumfängliches Vertriebshintergrundsystems (VHGS) für die Ausgabe und Verwaltung von Fahrscheinen gemäß hvv-Tarif bereitzustellen.
- (2) Die Anbindung an die VDV-KA (ZVM/ION-Anbindung) inklusive Abbildung aller im Rahmen des e-Ticketings (hvv, D-Ticket) notwendigen Prozesse (elektronische Prüfung, Sperrlistenmanagement) ist sicherzustellen.
- (3) Zusätzlich wird der ÖDA mit der Anforderung verbunden sein, sämtliche Vorgaben des hvv-Vertriebskonzepts in der jeweils aktuell gültigen Fassung zu erfüllen.
- (4) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, den Verkauf von Fahrscheinen durch den Fahrer zu gewährleisten. Hierzu zählen alle im Barverkauf vertriebenen Fahrscheine des hvv.

5.8 Vertriebshardware

- (1) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, Folgendes zu gewährleisten: Bereitstellung und Anbindung an das VHGS der für die Ausstattung der Fahrzeuge notwendigen Zahl von Bordrechnern zusätzlich Reserve, mit Implementierung mindestens der folgenden Verkaufswege: Papierfahrschein (Bargeld), optional Papierfahrschein bargeldlos (Akzeptanz von Girocard, Kreditkarten, apple pay/google pay), digitale Fahrtberechtigung mittels hvv-Prepaidcard.
- (2) Des Weiteren ist die Ausstattung mit den nötigen SIM-Karten zur mobilen Kommunikation und Anbindung an das ITCS zur Kommunikation und Weitergabe von Echtzeitpositionsmeldungen zu versehen.
- (3) Der ÖDA wird zudem mit der Anforderung verbunden sein, die Kontrolle von digitalen Fahrtberechtigungen (Chipkarten, Barcodes der Standards UIC 918.3 und UIC 918.9 in allen Ausprägungen, VDV-Barcode, MOTICS-Barcode) mittels RFID-Kartenleser und Barcodescanner, die integriert im Bordrechner sein können, durchzuführen.
- (4) Sicherzustellen ist ein abgesetztes Einstiegskontrollsystem zur Kontrolle digitaler Tickets in der zweiten Eingangspur.
- (5) Die Bordrechner sind mit Navigationsfunktion (Übertragung von Linienwegen und deren Visualisierung auf einer Karte sowie Routingfunktion) auszustatten.

5.9 ITCS und Betriebslenkung

- (1) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, ein Betriebsleitsystem (ITCS) und dessen Nutzung während der gesamten Betriebszeiten der ausgeschriebenen Verkehre in einer Leitstelle, hierbei Sicherstellung mindestens der folgenden Funktionen vorzuhalten:
 - > Betriebsüberwachung und -lenkung
 - > Überwachung und Sicherung definierter interner und externer (SPNV) Anschlüsse durch Nutzung eines automatisierten Systems, mittels dessen auch ohne manuelle Handlungen entsprechende Weisungen auf die Bordrechner versendet werden, hierzu Einrichtung der notwendigen Abonnements von Verkehren Dritter bei der zentralen Datendrehscheibe Norddeutschland
 - > Flexibles und dynamisches Störungsmanagement durch Nutzung dispositiver Maßnahmen wie Einrichtung spontaner Umleitungen, Kurzwenden etc.
 - > Kommunikation zwischen Leitstelle und Fahrzeugen in Form von Sprachkommunikation, bidirektionale Übermittlung schriftlicher Meldungen und Weisungen, wahlweise mit Quittierungspflicht.
- (2) Die Leitstelle des ÖDA überwacht den Betriebsablauf, die Lenkung von Bussen, die Annahme von Krankmeldungen und die Organisation von Ersatzlösungen, sowie die Kommunikation mit Fahrpersonal und anderen Leitstellen (z.B. Polizei). Die Leitstelle ist für die Fehlerbehebung im Betrieb zuständig.
- (3) Die Leitstelle ist an Betriebstagen des Stadtbusverkehrs von 05:00 Uhr bis 22:00 Uhr erreichbar, an anderen Tagen mindestens eine Rufbereitschaft für die Organisation des folgenden Betriebstages. An Tagen zu Veranstaltungsverkehren sind die Betriebszeiten der Leitstelle entsprechend anzupassen.

5.10 Fahrgastinformation

- (1) Der öffentliche Dienstleistungsauftrag wird mit der Anforderung verbunden sein, Fahrgastinformationen bereitzustellen. Die Bereitstellung der Soll-Fahrplandaten der Verkehre erfolgt an die connect Fahrplanauskunft GmbH und hierüber an alle verbundenen Auskunftssysteme.
- (2) Die zentrale Datendrehscheibe Norddeutschland (ZDD; angesiedelt beim VBN) ist mit den von den Fahrzeugen erzeugten Echtzeitdaten zu versorgen.

- (3) Die Versorgung von im Verkehrsgebiet aktuell und perspektivisch vorhandenen stationären Anzeigen zur dynamischen Fahrgastinformation (DFI) mit Echtzeitdaten/Abfahrprognosen und Sondertexten erfolgt aus dem betrieblichen ITCS.
- (4) Ebenso sind Echtzeitinformationen (Fahrplanlage, Anschlüsse an Verknüpfungshaltestellen) über die TFT-Monitore in den Fahrzeugen bereitzustellen.
- (5) Sollten TFT-Monitore nicht vorhanden sein, sind die Fahrgastinformation an allen Haltestellen mindestens durch Fahrplanaushang und Tarifaushang im vom hvv vorgegebenem Format zur Verfügung zu stellen.

5.11 Beförderung von Fahrgästen und Fahrscheinkontrollen

- (1) Fahrgäste dürfen nur zu den für den Auftragnehmer jeweils gültigen Tarif- und Beförderungsbedingungen befördert werden. Für den anzuwendenden Tarif wird auf Kap. 4 verwiesen.
- (2) Die Fahrerinnen und Fahrer sind verpflichtet, Sichtkontrollen durchzuführen. Ausnahmen von der vorgenannten Regelung müssen bei Fahrgästen mit Kinderwagen, Rollator, Rollstuhl o.ä. gemacht werden. Bei großem Fahrgastandrang kann ebenfalls von dieser Regelung abgewichen werden. Fahrgäste ohne gültigen Fahrschein dürfen grundsätzlich nicht befördert werden.
- (3) Für Schüler besteht eine Mitnahmepflicht auch dann, wenn diese einen gültigen Fahrschein auf Anforderung nicht vorzeigen können.

5.12 Beschwerdemanagement

- (1) Der ÖDA wird mit der Anforderung verbunden sein, die Annahme und Bearbeitung von Kundenresonanzen (Beschwerden und Hinweise der Fahrgäste) zu gewährleisten.
- (2) Im Beschwerdemanagement sind die nachfolgend definierten Leistungen zu erbringen.
 - > Als Kundenresonanzen sind alle beim Verkehrsunternehmen eingehenden schriftlichen, telefonischen und mündlichen Beschwerden und Hinweise aufzunehmen. Bei telefonischen und mündlichen Kundenresonanzen sind grundsätzlich Name und Anschrift des „Beschwerdeführers“ zu erfragen.

5.13 Marketing und Öffentlichkeitsarbeit

- (1) Das Marketing und die Öffentlichkeitsarbeit obliegen den Verkehrsbetrieben Buchholz. Die Durchführung von Marketingmaßnahmen sowie die Weitergabe von Informationen

und Erklärungen an Presse und andere Medien bedürfen, soweit der von der beabsichtigten ÖDA-Vergabe umfasste Verkehr betroffen ist, der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Verkehrsbetriebe Buchholz.

6 Verzeichnis der Anlagen

Anlage 1: Fahrpläne, Fahrplankilometerübersicht

Anlage 2: Fahrzeugvorgaben