Dokument mit zusätzlichen Angaben im Rahmen der Vorabbekanntmachung nach Art. 7 Abs. 2 Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 gemäß § 8a Abs. 2 i. V. m. § 13 Abs. 2a Personenbeförderungsgesetz für die Linie 135

Aufgabenträger:

Landkreis Ravensburg
Friedenstr. 6
88189 Ravensburg

Inhaltsverzeichnis

I.	Grundsätzliches	3
II.	Anforderungen hinsichtlich des Fahrplans	4
III.	Verbundbeitritt, Tarif und Vertrieb	4
IV.	Fahrzeuganforderungen, einzusetzende Fahrzeuge	6
V.	Fahrpersonal	8
VI.	Verkehrsmanagement	9
VII.	Haltestellen	10
VIII.	Information	11
IX.	Fundsachen	12
X.	Beschwerdemanagement	12
XI.	Qualitätsmanagement	12

I. Grundsätzliches

Der Landkreis Ravensburg beabsichtigt als Aufgabenträger und zuständige Behörde nach § 6 Abs. 1, 3 ÖPNVG-BW i.V.m. § 8a PBefG und Art. 2 lit. c) VO (EG) Nr. 1370/2007, einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag (ÖDLA) über öffentliche Personenverkehrsdienste mit Kraftfahrzeugen nach § 2 Abs. 1 PBefG im Wege einer Direktvergabe gem. Art. 5 Abs. 4 VO 1370/2007 zu vergeben. Gegenstand der Vergabe ist die Linie 135 auf dem Gebiet des Landkreises Ravensburg.

Die Vorabbekanntmachung gibt nach § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG die mit dem beabsichtigten öffentlichen Dienstleistungsauftrag verbundenen Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards vor. Gemäß § 8a Abs. 2 Satz 5 PBefG können die Angaben auch in öffentlich zugänglichen Dokumenten enthalten sein, auf die die Vorabbekanntmachung verweist. Die Vorabbekanntmachung verweist zur Beschreibung der Anforderungen für Fahrplan, Beförderungsentgelt und Standards, die die Verkehrsunternehmen zu erfüllen haben, auf das vorliegende Dokument und auf den Nahverkehrsplans des Landkreises Ravensburg 2025 (im Folgenden „Nahverkehrsplan“). Mit den nachstehenden Standards werden zugleich die Vorgaben des Nahverkehrsplans konkretisiert.

Die nachstehenden Standards für die zu vergebenden Verkehrsleistungen bilden den Inhalt der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung gemäß Art. 2 lit. e und Art. 4 Abs. 1 lit. a VO 1370/2007. Sie sind wesentliche Anforderungen gemäß § 8a Abs. 2 Satz 3 PBefG und § 13 Abs. 2a Satz 2 PBefG sowie zugleich wesentliche Anforderungen gemäß § 13 Abs. 2a Satz 3 PBefG. Sie sind von einem eigenwirtschaftlichen Antragsteller einzuhalten. Ein Antrag auf Erteilung einer Genehmigung für einen eigenwirtschaftlichen Verkehr mit Kraftfahrzeugen im Linienverkehr ist gemäß § 8a Abs. 2 Satz 2 i.V.m. § 12 Abs. 6 Satz 1 PBefG spätestens 3 Monate nach der Vorabbekanntmachung bei der zuständigen Genehmigungsbehörde zu stellen.

Der Landkreis Ravensburg behält sich vor, die Verkehrsleistung während der Laufzeit des ÖDLA an veränderte Verkehrsbedürfnisse, veränderte Rahmenbedingungen oder eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans des Landkreises Ravensburg 2025 anzupassen. Der ÖDLA wird entsprechende Regelungen beinhalten, wonach das Verkehrsangebot innerhalb des im ÖDLA bestimmten Rahmens an sich ändernde Verkehrsbedürfnisse, veränderte Rahmenbedingungen oder eine Fortschreibung des Nahverkehrsplans angepasst werden kann.

II. Anforderungen hinsichtlich des Fahrplans

Das Linienbündel 135 verkehrt von

Leutkirch-Ausnang-Wuchzenhofen-Leutkirch

Die Linie 135 ist der Linienkategorie 6 zugeordnet, vgl. Nahverkehrsplan 2025, S. 61:

Das mindestens vorgesehene Fahrplanangebot richtet sich schulbedarfsorientiert nach den auf S. 25 des Nahverkehrsplans vom 27.05. 2025 (beigefügt als Anlage 1) genannten Anforderungen. Es ist als Mindestleistung vorgegeben, von der nicht nach unten abgewichen werden darf.

Der Verkehr an beweglichen Ferientagen ist rechtzeitig vor Beginn des jeweiligen Fahrplanjahres mit dem Landkreises Ravensburg und dem bodo-Verkehrsverbund abzustimmen.

Es sind ausreichende Kapazitäten – insbesondere im Schülerverkehr – bereitzustellen. Treten regelmäßige Nachfragespitzen auf (z. B. an bestimmten Wochentagen), so sind entsprechende Verstärker oder größere Fahrzeuge einzusetzen.

III. Verbundbeitritt, Tarif und Vertrieb

Der Tarif des Bodensee-Oberschwaben-Verkehrsverbundes (Beförderungsbedingungen, Tarifbestimmungen, Verbundfahrscheine und Fahrpreise) ist in der jeweils gültigen Fassung anzuwenden.

Der Baden-Württemberg-Tarif ist zu verkaufen und anzuerkennen.

Der Betreiber muss Gesellschafter oder assoziierter Partner der bodo-Verkehrsverbund GmbH (Adresse: Bahnhofplatz 5, 88214 Ravensburg) werden, mit dieser einen Zusammenarbeitsvertrag abschließen und dem Einnahmeaufteilungsvertrag für den bodo-Verkehrsverbund beitreten. Eine Veränderung der verbundvertraglichen Regelungen zur Einnahmeaufteilung ist für 2026 geplant. Es werden ab 01.01.2027 generell keine AVB-Mittel (Ausgleich verbundbedingter Belastungen) mehr gewährt.

Das Verkehrsunternehmen ist zuständig für Einnahmemeldungen und Einnahmeabrechnungen entsprechend den Vorgaben des bodo-Verkehrsverbundes.

Ergänzend wird auf die jeweils aktuell gültigen Regelungen im bodo-Verkehrsverbund verwiesen (bodo - Mobil mit Bus und Bahn: Bekanntmachungen der Landkreise).Ergänzende Auskünfte erteilt Ihnen erteilt Ihnen Bernd Hasenfratz (bernd.hasenfratz@bodo.de; Tel.: 0751/36141-36).

Hinsichtlich der Verkaufstechnik gelten folgende Vorgaben:

Bezüglich des E-Ticketing des Bodensee-Oberschwaben-Verkehrsverbundes (bodo) sind die folgenden Anforderungen zu erfüllen:

- E-Ticketing auf VDV-KA-Basis Kernapplikation für:
  - Stufe 3: Gelegenheitsverkehr mit Ein- und Ausstiegkontrollterminals
  - Stufe 2: Zeitkarten und Schülermonatskarten
    - aufrüstbar für weitere Stufen
    - Alise-Funktion (=Wiederbeschreibung der eCard mit geänderten Nutzerdaten im Fahrzeug) bei Zeitkarten/Schülermonatskarten
- Tarifdatenversorgung durch Produkt-Kontroll-Modul in der aktuellen Version (1.6) des bodo-Verkehrsverbundes bzw. des Landestarifes BaWü, mit Anbindung an das Dienstleistungssystem des Betreibers.
- Lesbarkeit 2D-Barcode auf VDV-KA-Standard zur Einstiegskontrolle. eKontrolle aller Fahrscheine nach VDV-KA-Standard.
- Kontrolle von Deutschland-Tickets nach CR 374 aus der VDV-KA-Kernapplikation
- Umsetzung des CR 330 nach VDV-KA (Globale ID in Transaktionsdaten)

Umgang mit dem Baden-Württemberg-Tarif:

- Alle im Linienverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen zur Kontrolle von elektronischen Tickets des BW-Tarifs mit 2-D-Barcodescannern und RFID-Lesegeräten ausgerüstet sein. Die eingerichteten Systeme müssen dazu den Mindestanforderungen des Förderprogrammes „**LETS go!**“ des Ministeriums für Verkehr Baden-Württemberg, veröffentlicht unter https://vm.baden-wuerttemberg.de/de/service/foerderprogramme/oepnv genügen.
- Das eingerichtete System muss über das Interoperable Netzwerk (ION) an das Produktverantwortlichen-System der Baden-Württemberg-Tarif GmbH (BWTG) angeschlossen sein, sodass die in der VDV-KA spezifizierten Transaktionsdatensätze übertragen werden können. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich gegenüber dem Land, die Transaktionsdaten der BWTG und dem Land bzw. den von ihm damit beauftragten Stellen, wie bspw. der NVBW, kostenlos und dauerhaft zur Verfügung zu stellen und kostenfrei zu übermitteln.

- Der Anschluss an das Interoperable Netzwerk ION kann wahlweise über die Zentrale Vermittlungsstelle (ZVM) der VDV-ETS oder über eine Regionale Servicestelle (RSS) erfolgen.
- Bei Einsatz neuer technischer Systeme muss eine Zertifizierung durch die VDV eTicket Service GmbH & Co. KG erfolgen.
- Weitere Funktionalitäten, wie das „Schreiben“ von EFS, können im Rahmen des BW-Tarifs veranlasst werden.

Auf allen eingesetzten Fahrzeugen im Verkehrsverbund bodo ist das gesamte Fahrscheinsortiment des Barverkaufs über elektronische Fahrscheindrucker zu vertreiben. Ab Inkrafttreten der zweiten Stufe des Landestarifes Baden-Württemberg sind die entsprechenden Fahrscheine auf den Fahrzeugen ebenfalls zu vertreiben.

Die Software GEVAS ist für das Schülerlistenverfahren zu verwenden.

Spätestens ab dem Zeitpunkt, ab dem es vom Land Baden-Württemberg für die Einnahmeaufteilung gefordert ist, sind Nachweissysteme zur automatischen Erfassung der Fahrgastzahlen (AFZS) in den Bussen vorzuhalten.

Es wird darauf hingewiesen, dass das Land Baden-Württemberg zum 1.1.2018 gemäß § 64a PBefG eine Ersetzung des § 45a PBefG vorgenommen hat. Ein entsprechendes Gesetz wurde am 11.10.2017 verabschiedet. Dabei wird die Verantwortung, für Fahrpreisermäßigungen im Ausbildungsverkehr zu sorgen, den ÖPNV-Aufgabenträgern zugewiesen. Das Land weist den Aufgabenträgern dafür Mittel zu, die diese auf der Grundlage von sog. allgemeinen Vorschriften nach Art. 3 Abs. 2 VO (EG) Nr. 1370/2007 an die Verkehrsunternehmen weiterleiten müssen (sog. Kommunalisierung der § 45a-Mittel). Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass es keine Ausgleichsleistungen nach dem Maßstab des § 45a PBefG mehr gibt und dass sich auch im Hinblick auf die allgemeine Vorschrift Änderungen der auf die einzelnen Linien entfallenden Ausgleichsmittel (bisherige § 45a-Mittel) ergeben können.

IV. Fahrzeuganforderungen, einzusetzende Fahrzeuge

Die Fahrzeugkapazitäten sind so zu bemessen, dass alle Fahrgäste befördert werden können.

Die Fahrzeuganforderungen richten sich nach den Linienkategorien, die oben unter Ziffer II aufgeführt sind.
Die Fahrzeuganforderungen sind im Nahverkehrsplan 2025 (Anlage 1) **auf S. 35** ff. geregelt.
Der Einsatz höherwertiger oder größerer Fahrzeuge (z.B. Fahrzeugkategorien Regio und A

anstelle der Fahrzeugkategorie B) ist zulässig.

Aufgrund der langen Lieferzeiten neuer Fahrzeuge gelten die Fahrzeuganforderungen des Nahverkehrsplans vollumfänglich erst 24 Monate ab Genehmigung eines eigenwirtschaftlichen Antrags. In den ersten 24 Monaten ab Genehmigung sind folgende Abweichungen zulässig:

Fahrzeugkategorie A	Der Einsatz von Fahrzeugen der Kategorie B ist zulässig. Ergänzend gilt: - Haltestange und Halteschlaufen über der Sondernutzungsfläche sind nicht notwendig - Es sind weniger Sitzplätze zulässig, sofern die Gesamtplatzanzahl nicht unterschritten wird. - gepolsterte Stadtbussitze statt Überlandsitze sind zulässig; nicht gepolsterte Stadtbussitze sind nicht zulässig - USB-Steckdosen sind nicht notwendig. - Haltewunschknöpfe im Türbereich sind nicht notwendig.
Fahrzeugkategorie B	- Haltestange und Halteschlaufen über der Sondernutzungsfläche sind nicht notwendig. - Es sind weniger Sitzplätze zulässig, sofern die Gesamtplatzanzahl nicht unterschritten wird. - Stadtbussitze statt Überlandsitze sind zulässig. - Klimaanlage ist nicht notwendig. - USB-Steckdosen sind nicht notwendig. - Haltewunschknöpfe im Türbereich sind nicht notwendig.
Fahrzeugkategorie K	- Es sind weniger Sitzplätze zulässig, sofern die Gesamtplatzanzahl nicht unterschritten wird. - Stadtbussitze statt Überlandsitze sind zulässig. - Klimaanlage ist nicht notwendig. - USB-Steckdosen sind nicht notwendig.

Eine Verlängerung dieser 24 – Monatsfrist ist dadurch möglich, dass das Verkehrsunternehmen bei Antragstellung eines eigenwirtschaftlichen Antrags eine Bestellbestätigung und eine verbindliche Zusicherung des Lieferanten über den schnellstmöglichen Lieferzeitpunkt vorlegt. Dann darf von obigen Fahrzeugstandards auch über die 24 Monate hinaus abgewichen werden, maximal aber bis zu vier Wochen nach dem tatsächlichen Liefertermin.

V. Fahrpersonal

Das Verkehrsunternehmen setzt nur Fahrpersonal ein, das die im Fahrdienst notwendigen allgemeinen Kenntnisse der im Linienverkehr bestehenden Vorschriften besitzt. Das Verkehrsunternehmen hat dafür Sorge zu tragen, dass das Fahrpersonal die folgenden Anforderungen erfüllt:

- Gepflegtes Erscheinungsbild und angemessene Kleidung/Schulter- und Kniebedeckung;
- höfliches, freundliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen;
- erhöhte Aufmerksamkeit bezüglich der Sicherheit der Fahrgäste;
- ausgeglichene und vorausschauende Fahrweise;
- Anpassung an den Verkehrsfluss und der Lichtsignalanlagenschaltung und Vermeidung eines ruckartigen Anfahrens, Beschleunigens und Bremsens;
- Vorsichtiges Anfahren von Haltestellen und Beachtung eines möglichst geringen Abstandes zwischen Fahrzeug und Bordsteinkante;
- Nutzung von Kneeling bei Bedarf (Rollatoren, Rollstühle);
- Nutzung der Ein-/Ausstiegshilfe bei mobilitätseingeschränkten Personen (insbesondere Ausklappen der Rollstuhlrampe);
- Hilfsbereitschaft beim Einstieg von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen;
- Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten oder heraneilen oder den Haltewunsch signalisiert haben;
- ausreichende Kenntnis der deutschen Sprache;
- Kenntnisse über Beförderungsbedingungen und Tarif des bedienten Verbundgebiets;
- Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen;
- Fähigkeit zu Tarif- und Fahrplanauskünften über die unternehmenseigenen Linien und direkte Anschlussmöglichkeiten zu Bus- und Bahnlinien anderer Verkehrsunternehmen;
- ausreichende Kenntnis der jeweiligen Linienstrecke;
- Beachtung allgemeiner Verkehrsregeln, im Linienverkehr: kein Rauchen, kein Alkohol, kein Telefonieren – erlaubt sind Betriebsfunk sowie Telefonieren aus betrieblich notwendigen Gründen unter Beachtung von § 23 Abs. 1a StVO und an Endhaltestellen-, insoweit auch keine anderweitige private Nutzung des Handys/Smartphones;

- Kein Radio- oder Musikhören.

Das Fahrpersonal ist regelmäßig zu schulen, u.a. auch im Hinblick auf die Belange mobilitätseingeschränkter Fahrgäste.

VI. Verkehrsmanagement

1. Verkehrsleiter und Disponent

Ein Verkehrsleiter nach VO (EG) Nr. 1071/2009 ist zu benennen. Eine Leitstelle oder ein verantwortlicher Disponent steht im ständigen Kontakt mit den Fahrern per Funk oder Mobiltelefon. Der verantwortliche Disponent muss während der Betriebszeit erreichbar sein.
Die Aufgabe des Disponenten bzw. der Leitstelle besteht in der Gewährleistung des ordnungsgemäßen Fahrbetriebes. Der zuständige Disponent bzw. die Leitstelle ist insbesondere dafür verantwortlich, dass

- im Falle von Betriebsstörungen die betreffenden Abhilfemaßnahmen die betreffenden Abhilfemaßnahmen eingeleitet werden,
- Entscheidungen zur Weiterbeförderung der Fahrgäste bei Anschlussversäumnissen oder Betriebsstörungen getroffen werden und
- das Fahrpersonal unverzüglich über aktuelle Verkehrssituationen informiert wird.

2. Ersatzgestellung

Das Verkehrsunternehmen garantiert im Falle eines Fahrzeugausfalls die Stellung eines Ersatzfahrzeuges innerhalb von 60 Minuten im gesamten Bedienungsgebiet. Zudem ist dafür Sorge zu tragen, dass bei schweren Unfällen oder Fahrzeugdefekten vor Ort Hilfe geleistet wird.

3. Pünktlichkeit

Das Verkehrsunternehmen stellt die fahrplanmäßige Abfahrt an der Starthaltestelle und die Einhaltung des Fahrplans sicher. Die Fahrtzeiten gelten als eingehalten, wenn die Verspätung nicht mehr als 5 Minuten beträgt. Dies gilt nicht für Fahrten mit der Folge einer Anschlussaufnahme. Verfrühte Abfahrten an einer Haltestelle sind unzulässig. Die Nutzung von Haltestellen/Haltebuchten zum längerfristigen Abstellen von Bussen zur Überbrückung von Warte- oder Standzeiten darf nur im Benehmen mit der jeweils zuständigen Verkehrsbehörde erfolgen.

4. Verkehrsstörungen

Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, im Falle von Bauarbeiten, Straßensperrungen und

Verkehrsstörungen seinen Fahrplan entsprechend anzupassen und dabei den Betrieb so weit wie möglich aufrecht zu erhalten bzw. Ersatzmaßnahmen einzuleiten. Im Falle absehbarer Verkehrsstörungen, wie bspw. Baustellen oder Umleitungen aufgrund von Veranstaltungen, ist eine Fahrplanänderung dem Aufgabenträger spätestens eine Woche vor Inkrafttreten schriftlich vorzulegen. Diese Frist entfällt bei Verkehrsstörungen, die nicht rechtzeitig absehbar sind. In diesem Fall ist der geänderte Fahrplan unverzüglich nach Bekanntwerden der Verkehrsstörung dem Aufgabenträger vorzulegen.
Über die Ersatzmaßnahmen und die voraussichtliche Dauer der Störung ist auf dem Internetauftritt des Verkehrsunternehmens sowie der Verbund zu informieren. Im Falle rechtzeitig absehbarer Störungen sind die entsprechenden Informationen auch an den Haltestellen in Textform gut lesbar anzubringen. Soweit die Störung länger als 24 Stunden andauert, ist eine Mitteilung an die lokale Presse durch das Verkehrsunternehmen zu geben. Der Verbund ist in jedem Fall zu informieren.

5. Teilnahme an Elektronischen Fahrplanauskunft EFA

Das Verkehrsunternehmen nimmt an der Elektronischen Fahrplanauskunft EFA teil und stellt alle vorhandenen Fahrplandaten (Ist- und Soll-Daten) dazu kostenlos dem Verbund bzw. der baden-württembergischen Datendrehscheibe zur Verfügung.
Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet eine Echtzeitauskunft zu leisten. Dementsprechend muss das Verkehrsunternehmen DFI-Daten bereitstellen und den Betreiber der DFI schnellstmöglich kontaktieren und Sorge zu tragen, dass die DFI-Daten des Verkehrsunternehmens auf den beiden DFI angezeigt werden.

VII. Haltestellen

Das Verkehrsunternehmen hat in Abstimmung mit dem Aufgabenträger dafür Sorge zu tragen, dass die im öffentlichen Linienverkehr allgemein erforderlichen Haltestellen nach den gesetzlichen Vorschriften eingerichtet, gewartet, unterhalten und gereinigt werden.
Dabei ist das Verkehrsunternehmen verpflichtet, insbesondere die verbundeinheitliche Fahrgastinformation entsprechend den Regelungen des Verbundes fristgerecht und ordnungsgemäß zu unterhalten:

- Kennzeichnung mit Haltestellennamen, Linienziel, Liniennummer im Verbund-Design;
- Falls nicht vorhanden: Anbringung eines Fahrplan- und Informationskastens am Haltestellenmast oder dem Fahrgastunterstand;
- Aushang des jeweiligen aktuellen Fahrplans;
- Regelmäßige Reinigung und unverzügliche Beseitigung von Schäden;
- Bei Entfall bzw. Verlegung einer Haltestelle müssen entsprechende Informationen

ausgehängt werden.

Das Aufstellen, der Unterhalt und das Reinigen von Fahrgastunterständen und deren Umfeld obliegt nicht dem Verkehrsunternehmen, ebenso wie das Räumen und Streuen im Bereich von Haltestellen im Winter. Diese Aufgabe übernimmt der jeweilige Straßenbaulastträger.

Bei gemeinsam benutzten Haltestellen werden Name, Zuständigkeit und Verteilung der entstehenden Lasten im Einvernehmen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen festgelegt.

Das Verkehrsunternehmen stellt durch regelmäßige Kontrollen sicher, dass die Haltestelleneinrichtungen benutzbar sind. Festgestellte Schäden oder sonstige Mängel sind zu beheben bzw. an den Aufgabenträger zu melden.

Soweit im Linienverlauf Haltestellen mit einem System der dynamischen Fahrgastinformation ausgerüstet sind, hat das Verkehrsunternehmen die Daten hierfür kostenfrei im notwendigen Format VDV 453 DFI an den Aufgabenträger oder von diesem benannte(n) Stelle(n) zu liefern. Entsprechendes gilt für die kostenfreie Datenlieferung im notwendigen Format VDV 454 für die Fahrplanauskunft.

VIII. Information

1. Erreichbarkeit des Verkehrsunternehmens

Zum Austausch von Informationen, insbesondere im Bereich Tarif, Verkauf und Fahrplaninformationen muss das Verkehrsunternehmen über eine E-Mail-Adresse erreichbar sein und über einen Internetzugang verfügen. Das Verkehrsunternehmen hat einen Internetauftritt zu unterhalten.

2. Fahrgastinformation

Das Verkehrsunternehmen veranlasst das Fahrpersonal, bei erkennbarem Bedarf, die Umsteigemöglichkeiten rechtzeitig und korrekt anzusagen. Die Durchsagen müssen im gesamten Fahrzeug deutlich zu hören sein.

Das Verkehrsunternehmen informiert die Fahrgäste unverzüglich über relevante Betriebsstörungen (Ursache, Dauer, alternative Fahrmöglichkeiten). Zudem richtet das Verkehrsunternehmen – falls dies nicht durch die Verbundgesellschaft geleistet wird – eine zum Festnetztarif erreichbare Hotline zur Fahrgastinformation ein, über das Verkehrsunternehmen wenigstens Montag bis Freitag von 9:00 bis 12:00 Uhr sowie Montag bis Donnerstag von 13:00 bis 16:00 Uhr für die Fahrgäste erreichbar ist.

In der übrigen Zeit ist von dieser Nummer eine Weiterleitung an die Fahrplanauskunft für Baden-Württemberg zu schalten. Die Rufnummer ist auf dem Internetauftritt des Verkehrsunternehmens zu veröffentlichen und dem Verbund sowie dem Aufgabenträger zum Zwecke der

Kundeninformation und weiterer Veröffentlichung in Fahrplanbüchern etc. zur Verfügung zu stellen.

IX. Fundsachen

Die Behandlung von Fundsachen ist Sache des Verkehrsunternehmens und richtet sich nach § 11 BOKraft.

X. Beschwerdemanagement

Für die Bearbeitung von Fahrgastbeschwerden, die beim Aufgabenträger oder Verbund eingegangen sind, wird das Verkehrsunternehmen dem Aufgabenträger auf Anforderung alle notwendigen Auskünfte erteilen und Unterlagen zur Verfügung stellen oder Einsicht in die vorhandene Dokumentation gewähren.
Beschwerden werden grundsätzlich vom Verkehrsunternehmen beantwortet.

XI. Qualitätsmanagement

Das Verkehrsunternehmen hat den Aufgabenträger unverzüglich telefonisch (bei Nichterreichbarkeit per E-Mail über meldungen.oepnv@rv.de) über Betriebsvorkommnisse, die ein öffentliches Aufsehen erregen, zu unterrichten, z. B. Unfälle (bei denen ein Mensch getötet oder schwer verletzt worden ist), Betriebsstörungen (mit einer voraussichtlichen Dauer von länger als 24 Stunden), Verspätungen von mehr als 30 Minuten und weitere gravierende Vorkommnisse, wie Belästigung von Fahrgästen und Übergriffe.

Anlagen:

Anlage 1: Nahverkehrsplan des Landkreises Ravensburg 2025