

# Qualitätsstandards im MVV-Regionalbusverkehr



Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH







# Qualitätsstandards im MVV-Regionalbusverkehr

---

## INHALTSVERZEICHNIS

Grußworte der Landkreise	4
Vorwort	8
Haltestellen	10
Fahrzeuge	14
Kundeninformation	22
Fahrpersonal	26
Umweltstandards	30
Die Verbundverkehrsunternehmen	34
Presseartikel	36
Ausblick	38
Anhang	40

## Der Landrat des Landkreises Fürstfeldbruck

**„Der Regionalbusverkehr in den Verbundlandkreisen hat, vor allem aus Sicht unserer Kunden, erheblich an Qualität gewonnen.“**





*Thomas Karmasin*

*Landrat des Landkreises Fürstenfeldbruck  
und Sprecher der Verbundlandkreise*

Vor nunmehr sechs Jahren wurden vom Münchner Verkehrs- und Tarifverbund erstmals einheitliche Qualitätsstandards für den MVV-Regionalbusverkehr erarbeitet. Neben einer attraktiven Gestaltung von Fahrzeugen und Haltestellen, Barrierefreiheit und elektronischen Fahrausweisdruckern wurden auch Mindestanforderungen an Fahrpersonal und Betriebsführung sowie Umwelt- und Sozialstandards definiert.

Die acht Verbundlandkreise, die für den Öffentlichen Personennahverkehr im Großraum München Jahr für Jahr ein hohes finanzielles Engagement aufbringen, erhofften sich von den neuen Standards nicht nur eine Attraktivitätssteigerung und die Gewinnung neuer Kunden, sondern durch klare Vorgaben für ein hohes Qualitätsniveau auch die Vermeidung eines ausschließlich preisorientierten Wettbewerbs.

Inzwischen lässt sich zweifelsfrei feststellen, dass das im Jahr 2002 erstellte Konzept, das seitdem vom MVV kontinuierlich

weiterentwickelt wurde, voll und ganz aufgegangen ist. Der MVV-Regionalbusverkehr in den Verbundlandkreisen hat, vor allem aus Sicht unserer Kunden, erheblich an Qualität gewonnen, wie auch die aktuelle Bilanz zeigt.

So entsprechen von den derzeit insgesamt 524 eingesetzten Fahrzeugen schon über 60 Prozent den MVV-Qualitätsstandards, gleichzeitig konnten mehr als 2.700 Haltestelleneinrichtungen umgerüstet werden. Das vor Jahren noch übliche Sammelsurium an unterschiedlichen Ausstattungen gehört nun endlich der Vergangenheit an und der MVV darf zu Recht mit dem Slogan „1 Netz. 1 Fahrplan. 1 Ticket.“ werben.

Nachdem in unseren Linienbussen Barrierefreiheit und moderne Verkaufsinstrumente mittlerweile als selbstverständlich angesehen werden, sind inzwischen andere Aspekte wie die noch über Euro 5 hinausgehende Abgasnorm EEV oder alternative Antriebe in den Fokus gerückt. So befindet sich beispielsweise

gerade der erste Hybridbus im Testeinsatz. Eine weitere technische Neuerung ist der Einbau digitalradiofähiger TFT-Bildschirme, durch die den Fahrgästen ein Onlineticker mit Nachrichten des Bayerischen Rundfunks, Verkehrsmeldungen oder das aktuelle Wetter angezeigt werden können.

Die MVV-Qualitätsstandards bleiben also auch künftig durch ständige Fortschreibungen und Anpassungen an neue Kundenbedürfnisse zukunftsicher und kundenorientiert, so dass letztendlich alle Beteiligten – Fahrgäste, Verkehrsunternehmen und Aufgabenträger – von diesem Konzept dauerhaft profitieren.

*Thomas Karmasin*



**„Umweltschutz ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir setzen deutschlandweit den ersten Hybridomnibus im Regionalbusverkehr ein und finanzieren ihn im Rahmen unserer Energievision.“**

*Johanna Rumschöttel, Landrätin des Landkreises München*

Landkreis  
München



Anzahl der Linien: 40  
Anzahl der Verkehrsunternehmen: 13  
Betriebsleistung: 7.527.858 km  
Anzahl der Fahrzeuge: 128



**„Wir haben von Anfang an die Umsetzung der MVV-Qualitätsstandards unterstützt und der Erfolg beweist uns, dass wir damit den richtigen Weg beschritten haben.“**

*Thomas Karmasin, Landrat des Landkreises Fürstenfeldbruck*

Landkreis  
Fürstenfeldbruck



Anzahl der Linien: 25  
Anzahl der Verkehrsunternehmen: 9  
Betriebsleistung: 4.204.969 km  
Anzahl der Fahrzeuge: 66



**„Wir machen ÖPNV für unsere Bürger. Unser Ziel ist es, Stammkunden zu binden und kontinuierlich Neukunden zu gewinnen. Die neue Qualität ist dafür unverzichtbar.“**

*Michael Schwaiger, Landrat des Landkreises Freising*

Landkreis  
Freising



Anzahl der Linien: 32  
Anzahl der Verkehrsunternehmen: 7  
Betriebsleistung: 3.220.733 km  
Anzahl der Fahrzeuge: 86



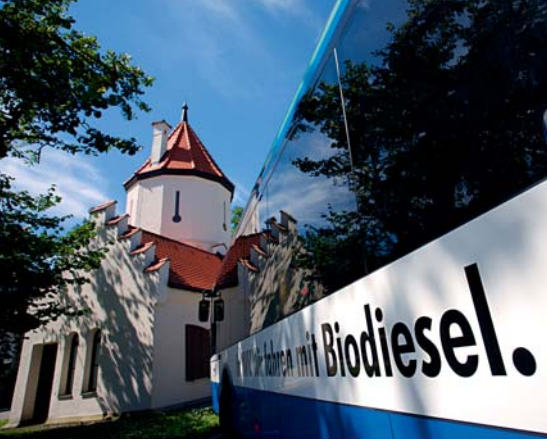
**„Ein attraktiver Nahverkehr ist für uns ein wichtiges Anliegen. Die Erschließung neuer Kundenpotentiale ist durch die Zusammenarbeit aller Beteiligten möglich. Die Fahrgäste honorieren die neue Qualität.“**

*Hansjörg Christmann, Landrat des Landkreises Dachau*

Landkreis  
Dachau



Anzahl der Linien: 31  
Anzahl der Verkehrsunternehmen: 14  
Betriebsleistung: 3.120.655 km  
Anzahl der Fahrzeuge: 82



**„Wir haben schon früh auf innovativen ÖPNV gesetzt und für den ländlichen Raum flexible Bedienungsweisen eingeführt. Die neuen Qualitätsstandards setzen dieses Bestreben konsequent fort.“**

*Martin Bayerstorfer, Landrat des Landkreises Erding*

Landkreis  
Erding



Anzahl der Linien: 30  
Anzahl der Verkehrsunternehmen: 10  
Betriebsleistung: 2.067.142 km  
Anzahl der Fahrzeuge: 64



**„Die Liberalisierung birgt Chancen und Risiken. Die klar definierten Qualitätsstandards für Fahrzeuge, Haltestellen, Fahrpersonal, Sozial- und Umweltstandards verringern das Risiko von Qualitäts- und Sozialdumping.“**

*Josef Niedermaier, Landrat des Landkreises Bad Tölz-Wolfratshausen*

Landkreis  
Bad Tölz-Wolfratshausen



Anzahl der Linien: 14  
Anzahl der Verkehrsunternehmen: 5  
Betriebsleistung: 1.591.480 km  
Anzahl der Fahrzeuge: 33



**„Die Qualitätsvorgaben haben sich klar bewährt und werden stetig weiterentwickelt. Die Einhaltung der vereinbarten Qualität wird konsequent kontrolliert und eingefordert.“**

*Gottlieb Fauth, Landrat des Landkreises Ebersberg*

Landkreis  
Ebersberg



Anzahl der Linien: 21  
Anzahl der Verkehrsunternehmen: 7  
Betriebsleistung: 1.670.795 km  
Anzahl der Fahrzeuge: 37



**„Wir haben als einer der ersten Landkreise die neuen Qualitätsstandards im MVV-Regionalbusverkehr vollständig umgesetzt. Wir freuen uns für unsere Fahrgäste und die Umwelt, die davon gleichermaßen profitieren.“**

*Karl Roth, Landrat des Landkreises Starnberg*

Landkreis  
Starnberg



Anzahl der Linien: 21  
Anzahl der Verkehrsunternehmen: 6  
Betriebsleistung: 1.538.191 km  
Anzahl der Fahrzeuge: 28

## Qualität setzt sich durch



**Im Jahre 2002 wurden die Qualitätsstandards im MVV-Regionalbusverkehr eingeführt, um die Akzeptanz des ÖPNV in der Region deutlich zu erhöhen. Heute sind sie ein Markenzeichen des MVV-Regionalbusverkehrs und erfahren breite Zustimmung.**



Der MVV-Regionalbusverkehr in den Verbundlandkreisen ist neben der S-Bahn und dem Verkehrsnetz der Landeshauptstadt München eine der drei Säulen im MVV. Der MVV-Regionalbusverkehr wird nicht von einem einzigen, sondern von derzeit mehr als 40 Verkehrsunternehmen getragen. Diese betreiben mehr als 500 MVV-Regionalbusse auf über 200 MVV-Regionalbuslinien, bedienen Tag für Tag mehr als 3.600 Haltestellen und erbringen jährlich über 24 Millionen Wagenkilometer.

Aus Sicht der Kunden ist es nicht entscheidend, wer den Verkehr durchführt. Für ihn sind andere Dinge wichtig: dass er pünktlich, anschlussicher, zuverlässig und mit einem überall gültigen Ticket befördert wird. Er will schnell herausfinden, wohin Busse und Bahnen fahren, wissen, ob sein Ticket auch nach dem Umsteigen gilt und ob die Haltestelle, an der er steht, vom MVV bedient wird. Er will selbstverständlich auch nicht fragen müssen, ob er Kinderwagen, Rollstuhl oder schweres Gepäck mitnehmen kann, und sich sicher sein, dass dies im Verbundraum einheitlich möglich ist.

Weil es die Fahrgäste sind, die den Öffentlichen Personennahverkehr erfolgreich machen, wurden im Jahr 2002 unter Regie des MVV Qualitätsstandards im MVV-Regionalbusverkehr eingeführt. Sie dienen als Vorgabe bei Ausschreibungen und Direktvergaben – und stellen ein einheitliches Erscheinungsbild für Haltestellen, Fahrzeuge, Kundeninformation, Fahrpersonal und Umwelt-

schutz sicher. Auf diese Weise wurde der MVV-Regionalbusverkehr in der Region als hochwertige Marke neben dem S-Bahn-Verkehr und dem innerstädtischen Verkehr aufgestellt.

Dieser Ansatz ist bundesweit beispiellos. In den folgenden Jahren wurde er gemeinsam mit den Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen umgesetzt und in der Folge den Praxiserfahrungen entsprechend weiterentwickelt und modernisiert. Diese Leistung wird von den Fahrgästen honoriert, wie Kennziffern des MVV-Regionalbusverkehrs in den letzten Jahren eindrucksvoll belegen:

- Die Betriebsleistung steigert sich stetig.
- Die Zahl der Fahrgäste steigt – und damit steigen auch die Einnahmen.
- Die Kosten pro Fahrgast sinken.
- Die Aufgabenträger müssen Jahr für Jahr weniger Geld pro Fahrgast zuschießen.

Längst sind die Qualitätsstandards zum selbstverständlichen Markenzeichen des MVV-Regionalbusverkehrs geworden. Sie stoßen auf breite Zustimmung bei den über 40 Verkehrsunternehmen, weil diese erkennen, dass ihre Marktdurchdringung größer wird. Zudem verhindern die Qualitätsstandards einen ausschließlich preisorientierten Wettbewerb, der sehr schnell zu Qualitätsverlusten auf Kosten der Fahrgäste führen würde. Die Qualitätsstandards stärken die kleinen und mittleren mittelständischen Verkehrsunternehmen im Wettbewerb.

## Haltestellen

**Die informative, einheitliche und übersichtliche Gestaltung der Haltestellen ist ein wichtiger Qualitätsfaktor. Sie wird in enger Kooperation von Aufgabenträgern, Verkehrsunternehmen und Verbundgesellschaft umgesetzt.**





Haltestellen und Busse im einheitlichen Design

Alle wichtigen Informationen – auf einen Blick

**Als Marke erkennbar: die MVV-Haltestelle**

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

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

Die neuen Haltestellen nach den MVV-Qualitätsstandards sind in enger Abstimmung mit den Aufgabenträgern ausgewählt worden. Dabei stand die Kundenorientierung im Vordergrund. Auf den Verbundtarif wird immer durch ein gut sichtbares MVV-Logo hingewiesen. Die Informationen über Liniennummern und Fahrtziele einzelner Linien werden übersichtlich getrennt in

bedruckten, austauschbaren Einschüben dargestellt. Durch mindestens vier große Fahrplankästen im DIN-A3-Format wird die Möglichkeit eröffnet, neben der Fahrplankarte Tarifinformationen und weitere Kundeninformationen anzubringen. Bei der Farbgestaltung wurde darauf geachtet, dass sich das weiß-blau-grüne MVV-Design auf den Fahrzeugen und den Haltestellen wiederfindet und eine leicht erkennbare Einheit bildet.





*Fahrgäste wissen, wonach sie Ausschau halten müssen. Die Haltestellen des MVV sorgen im gesamten MVV-Gebiet für leichte Orientierung*

### **Die Ausrüstung der Haltestellen**

Die Verkehrsunternehmen sind für die Einrichtung der Haltestellen – sofern noch nicht vorhanden – und deren Pflege verantwortlich.

Neue Haltestellen werden nach den Vorgaben des MVV geplant. Es wird eine Ortsbesichtigung mit den zuständigen Gemeinden, dem Straßenbaustraßensträger, der Polizeibehörde und dem Verkehrsunternehmen durchgeführt. Spätestens 14 Tage nach Zuschlagserteilung muss nachgewiesen werden, dass die Haltestelleneinrichtung bestellt wurde. Die den MVV-Qualitätsstandards entsprechenden Haltestellenmasten sind vom Typ FIS 2. Sie haben zwei freie und unbedruckte Einschübe, um spätere Erweiterungen zu ermöglichen.

Die Haltestellenbeschriftung wird durch den MVV vorgegeben. Das Verkehrsunternehmen überprüft diese Vorgaben auf Fehler und Unstimmigkeiten. Änderungen werden mit dem MVV kooperativ abgestimmt. Das Verkehrsunternehmen bestellt das Material bei der Herstellerfirma und ist für

die Richtigkeit der vorgegebenen Beschriftung und deren Umsetzung verantwortlich.

Der Standort eines Haltestellenmastes muss dauerhaft einsehbar sein. Das Verkehrsunternehmen muss deshalb während der Vertragslaufzeit dafür Sorge tragen, dass Sträucher, Hecken und Gebüsch den Haltestellenmast nicht verdecken.

In der Verantwortung des Verkehrsunternehmens liegt es auch, weitere Verkehrsunternehmen am Haltestellenmast durch neue Linieneinschübe oder Fahrplankästen – oder weitere Haltestellenmasten – aufzunehmen. Werden neue Beschriftungen an der Haltestelle erforderlich, ist die Änderung durch den Auftragnehmer kurzfristig zu veranlassen. Alle Linieneinschübe sind numerisch aufsteigend nach Liniennummern zu sortieren. Bei Bedarf können Linieneinschübe an den Haltestellen von der S-Bahn genutzt werden, diese weisen auf Schienenersatzverkehre (SEV) hin und ermöglichen eine verbesserte Kundeninformation im Störfall.

Das Verkehrsunternehmen ist zudem für die regelmäßige Reinigung der Haltestellen und die laufende Bestückung der Fahrplankästen mit aktuellen Informationen zuständig. Dafür stellt der MVV ausreichend Materialien bereit. Leere Fahrplankästen sind zu füllen. Schäden müssen unverzüglich beseitigt werden – dies betrifft Fremdaufkleber, Beschmierungen, Verkratzungen und verwitterte Aushänge in gleichem Maße.

Werden Haltestellen vorübergehend nicht angefahren, sind diese abzudecken und mit entsprechenden Informationen auszustatten. Wird eine Ersatzhaltestelle eingerichtet, muss diese adäquat eingerichtet werden.

Nach Beendigung des Vertrages können Haltestellenmasten in gutem Zustand gegen eine angemessene Ablösesumme an den neuen Betreiber übergeben werden. Eine entsprechende Verpflichtung wird dem neuen Betreiber im Vergabeverfahren aufgegeben.



Ausstattung	Verantwortung		
	Verkehrsunternehmen	MVV	Gemeinde
<b>Haltestellenmast</b>			
· Gestaltung und Konzeption		✓	
· Aufstellung und Pflege	✓		
<b>Haltestellenkennzeichen</b> (Zeichen 224 StVO)	✓		
· Liniennummer und Fahrtziel	✓	✓	
· Haltestellenname	✓	✓	
· Logo MVV / Aufgabenträger / Gemeinde		✓	✓
<b>Informationen</b> im Fahrplankasten			
· MVV-Fahrplan (Bereitstellung)		✓	
· MVV-Fahrplan (Anbringung und Pflege)	✓		
· MVV-Tarifschemaplan (Bereitstellung)		✓	
· MVV-Tarifschemaplan (Anbringung und Pflege)	✓		
· MVV-Werbeplakate (Bereitstellung)		✓	
· MVV-Werbeplakate (Anbringung und Pflege)	✓		
<b>Aufstellfläche für die Fahrgäste</b>			✓*
<b>Wetterschutz</b> an stärker frequentierten Haltestellen			✓

\* oder Straßenbaulastträger

## Fahrzeuge

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





*Eine Marke mit Überzeugungskraft:  
die umweltfreundlichen Busse im  
MVV-Regionalbusverkehr*

## 01 GRUNDLAGEN

Die Qualitätsstandards sehen grundsätzlich auf den MVV-Regionalbuslinien behindertengerechte Niederflur-Linienbusse vor. Auch Low-Entry-Fahrzeuge sind zugelassen, sofern sie nachweislich einen höheren Beitrag zur Wirtschaftlichkeit leisten und ein höheres Sitzplatzangebot bereitstellen. Die Fahrzeuge werden je nach Bedarf für Stadt- und stadtnahe Verkehre oder für Überlandverkehre ausgestattet.

Vor der Beschaffung werden die vorgesehenen Fahrzeuge verbindlich unter Angabe aller relevanten technischen Daten, Farbgebungen, innerer und äußerer Bemalungspläne sowie eines Bestuhlungsplans dargestellt und mit dem MVV abgestimmt. Die Fahrzeuge sind direkt nach Erteilung der Liniengenehmigung innerhalb von 14 Tagen zu bestellen. Dieses ist mittels Auftragsbestätigung und Baubeschreibung nachzuweisen.

Alle Fahrzeuge, auch die Ersatzfahrzeuge, müssen betriebssicher und fahrbereit sein sowie den rechtlichen Bestimmungen laut

PBefG, BOKraft und StVZO entsprechen.

Die Fahrzeuginstandhaltung und -wartung unterliegt der Aufsichts- und Sorgfaltspflicht des Verkehrsunternehmens.

Unfallschäden werden schnellstmöglich und fachgerecht behoben.

Neben den standardisierten Vorschriften und Typenempfehlungen für die Beschaffung von Fahrzeugen sind die VDV-Rahmenempfehlungen für Niederflur-Linienbusse in der neuesten Fassung sowie die Richtlinien für die Förderung nach dem Gemeindefinanzierungsgesetz (GVFG) maßgeblich.

Der MVV erweitert diese technischen Anforderungen um Vorgaben zu Komfort, Kundenorientierung und Umweltstandards.

Die Kapazität der Fahrzeuge wird in Abhängigkeit vom Fahrgastaufkommen bemessen. Zum Einsatz kommen – je nach Linie – Fahrzeuge vom Minibus bis zum Großraumgelenkzug.

Im MVV-Regionalbusverkehr werden grundsätzlich wassergekühlte Dieselmotoren

eingesetzt, deren Abgaswerte mindestens nach den zurzeit gültigen gesetzlichen Richtlinien – der höchstmöglichen Euro-Norm – ausgelegt sind, diese aber in der Regel deutlich unterschreiten. Sie sind platzsparend und wartungsfreundlich im Heck eingebaut und haben mindestens sechs Zylinder. Ihr Auspuff wird auf die linke Fahrzeugseite geführt, und die Austrittsöffnung ist möglichst weit nach unten oder oben und nach hinten verlegt.

### **Ferner gelten diese Mindestanforderungen:**

- Es wird eine möglichst umweltschonende, geräuscharme und kraftstoffsparende Antriebseinheit eingesetzt.
- Aus Gründen des Fahrgastkomforts wird ein automatisches Getriebe verwendet.
- Die Gesamtübersetzung ist so auszulegen, dass ein möglichst geringer Kraftstoffverbrauch erzielt und für den Linienverkehr ausreichende Beschleunigungswerte erreicht werden können.
- Anti-Schlupf-Regelung (ASR) und Anti-Blockier-System (ABS) sind vorzusehen.



Modernste Technik an Bord: Die elektronischen Fahrausweisdrucker verkaufen alle MVV-Tickets – inklusive Zeitkarten

## 02 TECHNISCHE AUSSTATTUNG

### Der elektronische Fahrausweisdrucker

Für den Fahrausweisverkauf im Bus werden elektronische Fahrausweisdrucker nach folgenden Spezifikationen des MVV eingesetzt:

- Die Geräte eignen sich zum Verkauf des gesamten MVV-Tarifsortiments – mit Ausnahme der Angebote Abo und Jahreskarte.
- Für den Druck werden ausschließlich Thermopapierrollen mit Sicherheitsmerkmalen verwendet.
- Das vollgrafische Thermodruckwerk verarbeitet unterschiedliche Papierbreiten. Der Druck eines Fahrscheins dauert weniger als zwei Sekunden.
- Das Fahrkartenlayout wird vom MVV gestaltet, im Hintergrundsystem ATRIES erstellt und in diesem Format zur Verfügung gestellt. Bitmaps und Texte können eingebunden und frei positioniert werden. Es sind verschiedene Schriftarten und -größen verfügbar.
- Die GeldKarte wird als bargeldloses Zahlungsmittel akzeptiert.
- Die Ausgabe rabattierter Einzelfahrkarten bei bargeldloser Bezahlung ist vorzusehen.

· Alle relevanten Tarif- und Verkaufsdaten werden im Fahrermodul gespeichert und monatlich mit dem MVV abgerechnet.

· Der MVV übernimmt die Pflege der Tarifdaten. Die Übertragung auf die Fahrermodule findet automatisch statt.

· Die verwendete Lesestation wird mit einem Rechner verbunden, dessen Systemzeit über Funkuhr gesteuert wird, damit alle IBIS-Funktionen im Fahrzeug auf sekundengenauer Uhrzeit basieren.

Der Fahrausweisdrucker muss zudem als Bordrechner fungieren. Das bedeutet unter anderem, dass er die Zielanzeigen und den TFT-Bildschirm, den Entwerter und die Ansagegeräte ansteuern kann.

Der spätere Ausbau zum rechnergesteuerten Betriebsleitsystem sollte möglich sein.

Die Haltestellenfortschaltung ist automatisiert und die Sprachansage findet auf Basis von MP3-Ansagen statt, die der MVV aufbereitet und zur Verfügung stellt.

Für hohe Bedienungsfreundlichkeit des Fahrausweisdruckers sorgt ein groß-

flächiges, vollgrafisches LC-Display, das der Fahrer individuell einstellen kann.

Im Hintergrundsystem des Fahrausweisdruckers werden die Daten des bedienten Liniennetzes – Linien, Haltestellen, Strecken, Fahrzeiten –, der Fahrgastinformation, der Kassenfunktionen und der Benutzerrechteverwaltung verarbeitet. Es gibt eine Schnittstelle zum vom MVV eingesetzten Hintergrundsystem ATRIES.

Für den Fall gestörter Verkaufsgeräte sind MVV-Fahrausweise bereitzuhalten. Defekte Geräte müssen zeitnah und spätestens am nächsten Einsatztag ausgetauscht werden. Für diesen Fall muss das Verkehrsunternehmen eine Reserve anlegen.

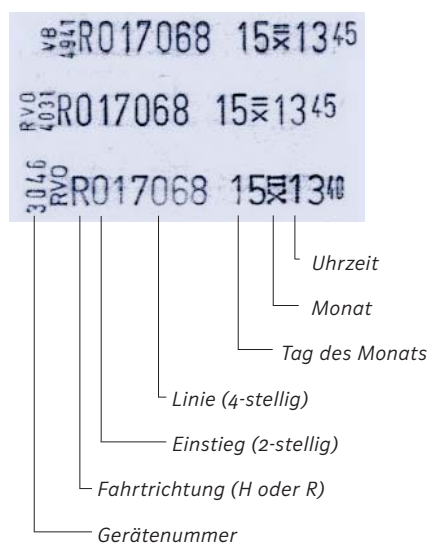




*Barrierefreiheit wird großgeschrieben. Für Rollstühle und Kinderwagen sind Rampen vorgesehen. Zudem können Busse abgesenkt werden.*

### Die Entwerter

An jeder Tür wird ein Entwerter installiert. Dieser hat die Farbe Verkehrsblau. Den obligatorischen Aufkleber mit dem Ticketsymbol stellt der MVV bereit. Der Entwerter schaltet entsprechend Uhrzeit und Linienverlauf automatisch weiter. Ein Stempeldruck liefert:



Sollte ein Entwerter oder der elektronische Fahrausweisdrucker - der auch entwertet - ausfallen, ist ein Handstempel für eine Notentwertung vorgesehen, auf dessen

Einsatz die Fahrgäste per Ansage und Aus-  
hang hingewiesen werden.

### Anordnung der Türen - Zustieg und Ausstieg

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

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

unterflurig im Fahrzeug zusammenzufassen.

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

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



Bequeme Sitze müssen sein



Thermostate regeln das Raumklima



Funkuhren für pünktliche Abfahrzeiten

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

#### Die Bestuhlung

Für die Bemessung der Platzkapazität wurden Mindestkriterien definiert. Es gilt, die Balance zwischen einer möglichst hohen Zahl von zu befördernden Personen einerseits und der Bequemlichkeit für Fahrgäste durch möglichst viele Sitzplätze andererseits zu finden. Alle Angaben zur Mindestsitzzahl und der Sitzplatzanordnung sind dem MVV vor Einsatz der Fahrzeuge zu belegen. Die Sitze werden in Reihen angeordnet, als Sitzteilung ist möglichst eine 2+2-Anordnung oder Vis-à-vis-Bestuhlung vorgeschrieben. Rundbestuhlung oder Kommunikationsecken sowie die Bestuhlung über dem Drehkranz von Gelenkbussen sind nicht gestattet.

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

#### Heizung, Lüftung und Klimatisierung

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

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

#### Weitere Anforderungen

· Die Anfahrsperrfunktioniert über die Haltestellenbremse und ist bei offenen Türen wirksam. Sie wirkt grundsätzlich an jeder Tür. Nach dem Schließen der Türen und

nicht über Handhebel oder Schalter eingelegerter Haltestellenbremse muss die Haltestellenbremse über das Fahrpedal abschaltbar sein. Ein zusätzlicher Schalter zum Abschalten der Anfahrsperrfunktion ist vorzusehen.

- Die Druckluftleitungen sollten aus nicht rostendem Material bestehen.
- Für pünktliche Abfahrten ist im Fahrzeug eine beleuchtete digitale Funkuhr links auf dem Instrumententräger vorzusehen, die mit einer Nachlaufzeit von 20 Minuten in der Sparschaltung des Bordnetzes zu hinterlegen ist.
- Beim Einsatz von VDV-Fahrerarbeitsplätzen ist darauf zu achten, dass der Haltewunsch und der Haltewunsch für Mobilitätsbehinderte kontinuierlich statt blinkend angezeigt werden.
- Die technischen Vorrichtungen der Fahrzeuge – wie Lichtsignalanlagen-Ansteuerungen oder Funk- und Betriebsleitsysteme – müssen nachgerüstet werden können. Bereits bei der Bestellung von Neufahrzeugen sind entsprechende Einrichtungen wie eine GPS- oder GPRS-Antenne inklusive Verkabelung vorzusehen.

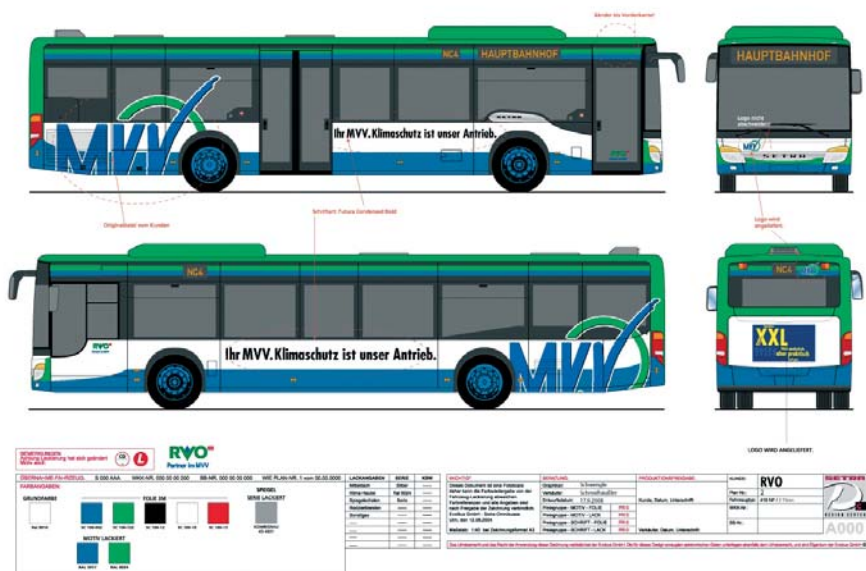


# 03 DESIGN

## Das Fahrzeug von außen

Das Fahrzeugaußendesign entspricht der in der Abbildung gezeigten Form. Diese Abbildung stellt das MVV-Design beispielhaft dar; im Einzelfall wird es auf die verschiedenen Fahrzeugtypen unterschiedlicher Hersteller abgestimmt.

- Die sichtbare Fläche des Fahrzeugdaches - wozu auch eventuell sichtbare Dachaufbauten gehören - inklusive Dachkante ist im Farbton Verkehrsgrün zu lackieren oder zu bekleben. Die Farben Verkehrsgrün und Verkehrsblau sollen an der Fahrzeugfront und im Heckteil zusammenlaufen.
- Der untere Fahrzeugteil ist umlaufend in Verkehrsblau zu halten. Das gilt auch für die Felgen und Radkappen. Der Rest des Fahrzeuges ist weiß.
- Werbung des Verkehrsunternehmens oder Dritter ist derzeit nicht vorgesehen.
- Nach Vorgabe des MVV ist ein Schriftzug in der Schriftart Futura Condensed Bold anzubringen, den das Verkehrsunternehmen oder der Hersteller anbringen muss.



- Die heckseitige Werbefläche ist grundsätzlich mit MVV-Eigenwerbung zu versehen oder dafür freizuhalten. Über einen Motivwechsel entscheidet der MVV. Das Verkehrsunternehmen bringt das neue Motiv umgehend an.
- Verblasste, verkratzte oder beschädigte Außenaufkleber - seien dies Logos, Werbeklebung, Beschriftungen oder Bänder - werden vom Verkehrsunternehmen umgehend entfernt und ersetzt.

### Die Farben im Überblick

Verkehrsblau	RAL 5017
Verkehrsgrün	RAL 6024
Weiß	RAL 9010



*Eine wichtige Taste für die Fahrgäste:  
der Haltewunsch und die Türöffnung*

- Oberhalb der Fensterreihe/Dachkante ist ein umlaufendes Band - blau unten, grün oben - auf schwarzem Grund anzubringen. Mittig beim letzten großen Fenster wird ein MVV-Logo auf das Band geklebt. Dies entfällt, wenn im Heckteil ein großes MVV-Logo angebracht ist - dessen Einsatz dem Verkehrsunternehmen freigestellt ist.
- An der Frontseite auf der rechten Fahrzeughälfte ist auf der weißen Fläche ein MVV-Logo anzubringen. Ein weiteres Logo wird heckseitig oben, rechts von der Liniennummer angebracht.
- Unterhalb des Fahrerfensters, auf der linken Fahrzeugseite, sowie auf der rechten Seite zwischen erster Tür und Vorderachse - innerhalb der weißen Fläche - ist der Unternehmensname mit dem Zusatz „Partner im MVV“ gut lesbar anzubringen. Dies entspricht der Beschriftung nach BOKraft.

Abweichungen vom Fahrzeugdesign aufgrund der Beschaffenheit von Fahrzeugen verschiedener Hersteller und Typen sind nur nach vorheriger Rücksprache mit dem

MVV und dessen endgültiger Freigabe gestattet.

Alle MVV-Logos außer dem großflächigen Logo auf beiden Seiten des Heckteils werden nach Absprache vom MVV geliefert.

#### **Die Gestaltung im Bus**

Auch im Inneren des Fahrzeugs findet sich das MVV-Design wieder.

- Die Materialien sind so zu wählen, dass sie geräuschkämmend, schmutzabweisend, leicht zu reinigen und schwer entflammbar sind.
- Für die Sitze ist ein Bezugsstoff Firma Holdsworth mit dem Muster 781 E 082 blau vorzusehen.
- Podestkanten werden gelb gekennzeichnet.
- Haltestangen und Haltegriffe aller Art haben den Farbton Verkehrsgrün.
- An jeder senkrechten Haltestange sind Haltewunschtaster zu platzieren. Die Gehäuse der Haltewunschtaster sind in Blau zu halten.
- Die Entwerter sind verkehrsblau zu lackieren und mit einem weißen Ticketsymbol-

Aufkleber unterhalb des Entwertungsschlitzes zu versehen. Dieser ist beim MVV erhältlich.



So sauber, dass man sich drin spiegeln kann ...

## 04 SAUBERKEIT UND REINIGUNG

### Äußeres Fahrzeug

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

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

### Innenraum

- Der Fußboden, die Seiten- und Stirnwände sind stets sauber, fleckenfrei, frei von klebrigen Rückständen, Zerkratzen und von Schmierereien zu halten.
- Die Sitze dürfen nicht zerrissen oder aufgeschlitzt sein. Sie müssen sauber, (brand)fleckenfrei, trocken, frei von klebrigen Rückständen, Schmierereien und abfärbenden Mitteln sein.
- Die Scheiben sind sauber, gleichmäßig durchsichtig und frei von Vandalismusschäden wie Zerkratzen zu halten.

- Verunreinigungen während des Betriebes – wie anstößige, ekelerregende Verunreinigungen sowie Verunreinigungen, die das Betreten des Wagens oder die Benutzung der Sitze beeinträchtigen, sind möglichst rasch zu entfernen.
- Grobmüll – wie Zeitungen, leere Flaschen und Dosen – muss spätestens an der nächsten Endstelle beim Fahrzeugdurchgang entfernt werden.

## Kundeninformation

**Klare Kommunikation kommt Kundenwünschen entgegen.  
Qualität heißt deshalb unter anderem: Tariferkennbarkeit  
aus dem Augenwinkel, leichte Lesbarkeit des Fahrziels,  
Informationen über den Tarif und die Streckenführung  
sowie gut sichtbare MVV-Marketingmaßnahmen.**





*Nicht jeder ist Insider. Sichtbare Ziele geben Sicherheit*

*Noch drei Stationen ...*

### Das richtige Fahrzeug finden

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

Alle Anzeigen sind auch bei direkter Sonneneinstrahlung, Dunkelheit und starken Niederschlägen gut lesbar und beschlagfrei. Bei abgestelltem Motor sollen sie für mindestens 20 Minuten funktionstüchtig und damit für die Fahrgäste erkennbar bleiben. Aus Gründen der Flexibilität sind Rollbandanzeigen oder Vorsteckschilder nicht zugelassen. Alle Anzeigen erlauben die Darstellung vierstelliger alphanumerischer Liniennummern wie 999A und Sonderzeichen wie das MVV-Logo. Die Darstellung von ein- oder zweizeiligem Text inklusive Sonderzeichen und frei programmierbarer Sonderzeichen ist möglich. Als Schriftart ist Arial in größtmöglicher Darstellung vorzusehen.

**635 Freising (S)**

**635 Flughafen  
Urlauberparkpl. P41**

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

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

**MVV - Betriebsfahrt**

### Sich im Bus informieren

Um die Fahrgäste über die Uhrzeit, die nächste Haltestelle und darüber, dass der

Wagen hält, zu unterrichten, ist vorne im Fahrzeug - möglichst mittig im Dachquerkanal und für Fahrgäste gut einsehbar - ein 19-Zoll-TFT-Bildschirm im Bildformat 16:9 zu installieren. Bei Gelenkbussen wird im Nachläufer ein zweiter Bildschirm an entsprechender Stelle angebracht.

Die Bildschirme erhalten die Linieninformationen vom Bordrechner. Darüber hinaus sind - als News-Ticker - tagesaktuelle Informationen am unteren Bildrand eines Bildschirms als Laufschrift anzuzeigen. Diese Informationen werden von einem DAB-Empfänger - über Digitalradio - ausgewertet und an den TFT-Bildschirm übertragen. Die Integration des Systems in das Fahrzeug bezüglich Antenne, Ansteuerung, Verkabelung, Datenübermittlung ist vom Hersteller des TFT-Bildschirms zu gewährleisten. Eine vom Bildschirm abgesetzte Rechneinheit ist dabei wünschenswert.

Werden Motor und Zündung ausgeschaltet, muss der Bildschirm eine mindestens 20-minütige Nachlaufzeit gewährleisten.



*Kommunikation kennt viele Sprachen: Werbliche Plakate, mehrsprachige Informationen, sprechende Bilder und klare Beschriftungen*

Die Anzeige darf nicht zu anderen Zwecken – Werbeeinblendungen – genutzt werden. Der MVV behält sich vor, weitere Informationsangebote über die Bildschirme wiedergeben zu lassen. Das Verkehrsunternehmen wirkt dabei kooperativ mit. Das Bildschirmlayout muss den MVV-Vorgaben entsprechen, ist demgemäß zu programmieren und mit dem MVV abzustimmen. Das Anzeigen von Logos und Schriftzügen des Verkehrsunternehmens und das Anbringen von Aufklebern ist nicht gestattet.

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

Alle anzuzeigenden Texte werden vom MVV festgelegt. Der Auftragnehmer ist dafür verantwortlich, dass diese mit der tatsächlichen Haltestellenabfolge korrespondieren. Die gespeicherten Daten sind bei Bedarf entsprechend anzupassen.

Die Fahrgastinformationen des MVV über den Verbundfahrplan, das erhöhte Beförderungsentgelt, den Verbundtarif und das Verbundverkaufssystem sind, soweit fahrzeugtechnisch möglich, an der schrägen Dachkante anzubringen. Dazu werden je zwei Klapprahmen im DIN-A3-Querformat links und rechts oberhalb der Radkästen und zwei oberhalb jedes Stehperrons installiert – und durchgängig mit MVV-Informationen bestückt. Hieraus ergibt sich die Gesamtzahl der anzubringenden Klapprahmen. Leere Klapprahmen sind nicht zulässig.

Zur Aufnahme von MVV-Plakaten ist ein Klapprahmen im DIN-A2-Hochformat an der Rückseite der Fahrerkabine anzubringen und jeweils ausschließlich und durchgehend mit Informationen und Hinweisen des MVV oder des Aufgabenträgers zu bestücken. Diese dienen insbesondere dazu, aktuelle Hinweise zu Fahrplanänderungen, Umleitungen oder Haltestellenverlegungen bekannt zu machen. Die Verkehrsunternehmen sind dafür verantwortlich, diese

Hinweise rechtzeitig vor Beginn der Maßnahme anzubringen und sie zeitnah nach Ende – spätestens eine Woche später – zu entfernen und wieder durch die allgemeinen Informationsplakate zu ersetzen. Das Anbringen oder Aufkleben von Informationen in anderen Formaten ist nicht gestattet.

Um den Fahrgästen auch MVV-Infomaterial zugänglich zu machen, ist (je) eine Handzettelbox im DIN-A5-Format im Fahrzeug in Höhe der Sondernutzungsfläche(n) anzubringen. Dieser Info-Kasten wird vom MVV gestellt. Er darf ausschließlich mit MVV-Infomaterial und verkehrlichen Hinweisen des Verkehrsunternehmens oder des Aufgabenträgers bestückt werden. Zusätzlich kann an anderer Stelle im Fahrzeug eine weitere Handzettelbox für Werbematerialien des Auftragnehmers angebracht werden.

In den Fahrzeugen dürfen keine weiteren Werbematerialien des Auftragnehmers oder Dritter angebracht, ausgelegt oder





ausgeteilt werden. Die Infokästen müssen jeweils zu Betriebsbeginn mit den zur Auslage vorgesehenen Informationsmaterialien bestückt werden. Sie werden während des Betriebes in regelmäßigen Abständen überprüft und nachgefüllt. Darüber hinausgehende Werbung sowie das Bekleben der Scheiben ist grundsätzlich nicht zulässig.

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

- Kennzeichnung der Sitze, die auf Verlangen für Schwerbehinderte frei zu machen sind
- Kennzeichnung der Klappsitze mit einem „Notsitz“-Piktogramm
- Rauchverbot gemäß BNichtRSchG
- Verbot, während der Fahrt mit dem Fahrer zu sprechen

- Verbot des Verzehrs von Speisen und Getränken
- Hinweis zum erhöhten Beförderungsentgelt in vier Sprachen - beim MVV erhältlich

## Fahrpersonal

**Zuverlässigkeit und Kompetenz sind bei allen Busfahrern wichtig.**

**Dieser Standard reicht vom freundlichen Auftreten über die nötigen Tarifkenntnisse und den behutsamen Fahrstil bis hin zum gepflegten Äußeren der Mitarbeiter, zu dem auch die ansprechende Dienstkleidung gehört.**





*Wir sind der Bus – die Fahrerinnen und Fahrer repräsentieren den MVV-Regionalbusverkehr*

### **Überzeugendes Fahrpersonal**

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

Es gilt:

- Zuverlässigkeit und Pünktlichkeit des Fahrpersonals werden vorausgesetzt.
- Eine zu frühe Abfahrt an Haltestellen ist grundsätzlich untersagt. Auf Umsteigebeziehungen zu den anderen MVV-Regionalbuslinien und MVV-Schnellbahnen ist zu achten. Sichtanschlüsse sind abzuwarten.
- Sichere deutsche Sprachkenntnisse sind erforderlich, so dass sowohl im Gespräch mit den Kunden als auch per Funk oder Mobiltelefon mit der Leitstelle eine problemlose Verständigung möglich ist.

- Das Rauchen im Fahrzeug ist unter allen Umständen untersagt – auch in den Pausen und bei Betriebsfahrten.

### **Ausbildung und Einweisung**

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

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

Der Fahrer muss vor Einsatz im Fahrdienst umfassende Kenntnisse der Netz- und Tarifstruktur des MVV erlangen. Im Fahrbetrieb sind Tarifinformation und MVV-Fahrplanbuch stets mitzuführen und auf Verlangen Fahrgästen zur Einsicht auszuhändigen.

Auch sind die im Einsatzgebiet erforderlichen Fahrplan- und Ortskenntnisse inklusive Anschluss- und Umsteigebeziehungen zu erlangen.

Zur Umsetzung der EU-Rahmenrichtlinie 2003/59/EG hat der Bundesrat am 07.07.2006 das neue Berufskraftfahrerqualifikationsgesetz (BKrFQG) verabschiedet. Es bringt für alle, die heute oder in Zukunft gewerblich Omnibus fahren, wichtige Änderungen mit sich, denn mit Einführung wird die Weiterbildung von Fahrern verpflichtend. Auf dieses Gesetz werden die Auftragnehmer jeweils zur Auftragsvergabe ausdrücklich verwiesen. Die Umsetzung der EU-Richtlinie 2003/59/EG für jeden einzelnen Fahrer ist dem MVV zu belegen.



### *Unterwegs im schmucken Münchner Umland*

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

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

### **Vom Umgang mit Fahrgästen**

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

Im Rahmen der Vordereinstiegskontrolle dürfen Fahrgäste gantztägig ausschließlich über Tür I einsteigen. Dabei sind grundsätzlich die Fahrausweise zu kontrollieren. Abweichend gilt für den Landkreis München diese Regelung nicht gantztägig, sondern erst ab 21 Uhr. Um die Fahrgäste auf den kontrollierten Vordereinstieg hinzuweisen, sind entsprechende Dreiecksaufkleber anzubringen, die beim MVV erhältlich sind. Diese Aufkleber sind ausschließlich außen mittig in Augenhöhe auf beide Flügel der Tür II und Tür III anzubringen. Die Tür I erhält aus Sicherheitsgründen keine Aufkleber.

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

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

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



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

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

Fundsachen sind beim Fahrzeugdurchgang an der Endhaltestelle sicherzustellen. Bei wichtigen Gegenständen wie Schlüsseln

oder Geldbörsen ist die Betriebsleitung sofort zu informieren. Mängel und Schäden an Haltestellen sowie Verbesserungsvorschläge bzgl. Fahrplan und Fahrweg – auch von Fahrgästen geäußert – sind der Betriebsleitung zu melden.

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

Die Bekleidung besteht aus einfarbigen hellblauen oder weißen Oberhemden/Blusen und dunkelblauen Stoffhosen. Zusätzliche Kleidungsstücke wie Sakkos, Jacken, Pullover oder Kopfbedeckungen müssen ebenfalls einfarbig dunkelblau sein. Auf den Kleidungsstücken dürfen weder Werbung noch Embleme Dritter angebracht sein. Vom 1. Oktober bis zum 30. April besteht die Pflicht zum sichtbaren Tragen einer/eines vom MVV gestellten Dienstkrawatte/Diensthalstuches.

Der Fahrername ist im Display des Geldkartenlesegerätes anzuzeigen. Ist dies nicht möglich, ist der Fahrer verpflichtet, ein Namensschild mit Herr/Frau und seinem Nachnamen für Fahrgäste gut sichtbar zu tragen oder seinen Namen an gut sichtbarer Stelle im Fahrzeug kenntlich zu machen. Darüber hinaus wird ein gepflegtes und seriöses Erscheinungsbild vorausgesetzt.

### **Sozialstandards**

Aufgabenträger und MVV erwarten vom Auftragnehmer die Wahrung sozialer Mindeststandards. Der MVV achtet auf die Einhaltung von Tarifverträgen, Lenk- und Ruhezeiten sowie auf die Einhaltung der Sozialstandards bei Auftragsunternehmerleistungen. Der Mindesttariflohn sollte den Bestimmungen der jeweils gültigen Mantel- und Lohnstarifverträge für die gewerblichen Arbeitnehmer/innen des privaten Omnibusgewerbes in Bayern entsprechen. Diese Bestimmungen gelten als Mindestbestimmungen und sollten nicht unterschritten werden.

## Umweltstandards

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





*Weniger ist mehr – das gilt besonders beim Schutz von Natur und Umwelt*

### Punkten beim Umweltschutz

Neufahrzeuge müssen mit Dieselmotoren ausgestattet sein, deren Abgaswerte mindestens der EEV-Norm (Enhanced Environmentally friendly Vehicle) entsprechen. Auch Fahrzeuge in Verstärker- und Ersatzqualität müssen strenge, jeweils individuell festgelegte Abgasstandards erfüllen.

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

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

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

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

Das Verkehrsunternehmen muss alle relevanten Gesetze und Vorschriften zum Umweltschutz einhalten. Dies ist gilt insbesondere bei der

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

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



## Klimaschutz ist unser Antrieb. Das Beispiel Hybridbus

**Hinter den Qualitätsstandards im MVV-Regionalbusverkehr steht oft eine längere Entwicklungsgeschichte. Sie beginnt mit innovativer Technik, dem Willen, die Qualität des Busverkehrs stetig zu verbessern, dem Umweltschutzgedanken und dem großen Einsatz eines Verkehrsunternehmers. So wie in diesem Fall.**

Im September 2008, nach einer gut einjährigen Projektphase, wurde in Ottobrunn der erste Hybridbus für den MVV-Regionalbusverkehr der Öffentlichkeit vorgestellt. Seitdem verkehrt er auf der MVV-Regionalbuslinie 210 zwischen Taufkirchen, Ottobrunn und München Neuperlach Süd.

Mit dem neuen Fahrzeug, einem Urbino 18 Hybrid von Solaris, hat der MVV ein neues Kapitel in Sachen Klimaschutz aufgeschlagen: Das Fahrzeug war bundesweit der erste Hybridbus auf einer regionalen Omnibuslinie. Der Urbino 18 Hybrid sieht auf den ersten Blick nicht anders aus als jeder andere moderne Gelenkbus der neuesten Generation. Entsprechend den MVV-Quali-

tätsstandards für den Regionalbusverkehr ist auch er ausgestattet mit Niederflertechnik, Klimaanlage, TFT-Bildschirmen, einer automatischen Haltestellenansage, einem elektronischen Fahrausweisdrucker und einem Nachrichtenticker. Nur zwei große aufgeklebte Pustebumen an den Fahrzeugseiten, ein Heckaufkleber „Wir sparen Energie mit Hybridtechnik“ und die heckseitig, nahezu unsichtbar auf dem Dach versteckten Hybridkomponenten verraten, dass es mit diesem Fahrzeug etwas Besonderes auf sich hat: Er verfügt nicht nur über einen Dieselmotor, sondern zusätzlich auch über zwei Elektromotoren, die gemeinsam auf den Antriebsstrang einwirken.

Beim Bremsen wirken die Elektromotoren als Generatoren und erzeugen Strom. Dieser Strom wird in Hochleistungsbatterien auf dem Dach des Busses gespeichert.

Beim Anfahren holen sich dann die Elektromotoren diesen Strom aus den Batterien wieder zurück und sorgen für die nötige Beschleunigung. Der Dieselmotor schaltet

sich erst dazu, wenn nicht mehr genügend Strom in den Batterien zur Verfügung steht, oder läuft gleichzeitig, wenn mehr Leistung benötigt wird, als die Batterien abgeben können. Ansonsten läuft der Dieselmotor im Leerlauf, um Nebenverbraucher wie die Lichtmaschine oder den Klimakompressor zu versorgen. Das alles reduziert den Kraftstoffverbrauch um bis zu 30 Prozent und bedeutet dementsprechend auch weniger Abgas- und CO<sub>2</sub>-Ausstoß. Für die Fahrgäste bedeutet die Hybridtechnik vor allem eines: einen niedrigeren Geräuschpegel und eine sanftere Fahrdynamik.

In den ersten Monaten des Einsatzes ging es darum, die neue Technik im täglichen Fahrbetrieb einem Dauertest zu unterziehen. Die Erfahrungen aus der praktischen Erprobung werden in die Weiterentwicklung der Antriebstechnik durch den Hersteller Solaris einfließen und dazu beitragen, das Fahrzeug künftig in Serie produzieren zu können. Dann wird auch der Fahrzeugpreis auf ein Niveau sinken können, dass





*Nur zwei große aufgeklebte Pustebloomen an den Fahrzeugseiten, ein Heckaufkleber „Wir sparen Energie mit Hybridtechnik“ und die auf dem Dach versteckten Hybridkomponenten verraten, dass es mit diesem Fahrzeug etwas Besonderes auf sich hat.*

Fahrzeuge mit Hybridantrieb unter dem Strich mit vergleichbaren Fahrzeugen mit konventionellem Antrieb mithalten und sie – insbesondere im Fall von weiterhin hohen Kraftstoffpreisen – über ihre Lebensdauer hinweg sogar kostenmäßig unterbieten können.

Noch sind Hybrid-Busse aufgrund ihrer aufwendigeren Technik deutlich teurer als vergleichbare Fahrzeuge mit konventionellem Antrieb. Der Einsatz des Urbino 18 Hybrid auf der MVV-Regionalbuslinie 210 wurde deshalb auch nur möglich, weil der Landkreis München die zusätzlichen Kosten für die Dauer des auf insgesamt vier Jahre angelegten Tests übernommen hat. Und er war nur deshalb machbar, weil ein bewährter Partner, das Verkehrsunternehmen Ettenhuber, Glonn, das die MVV-Regionalbuslinie 210 betreibt, das notwendige Know-how für dieses technisch wie organisatorisch anspruchsvolle Pilotprojekt ebenso besitzt wie den Pioniergeist, den es braucht, um technisches Neuland zu betreten.

**Noch sind Hybridbusse in der Testphase. Wegen ihrer guten Umweltbilanz haben sie aber das Potenzial, in den nächsten Jahren zum Umweltstandard im MVV-Regionalbusverkehr zu werden. Der Verbund ist stolz darauf, die Weichen frühzeitig gestellt zu haben.**

## Kooperation

**Das hohe Qualitätsniveau im Dienste der Fahrgäste lebt von der engen Zusammenarbeit zwischen MVV und Verkehrsunternehmen. Die Einhaltung von Gesetzen und Vorschriften ist dabei ebenso selbstverständlich wie die direkte Kommunikation in allen aktuellen Fragen.**





Unsere Leistungsträger vor Ort:  
Die Busunternehmen

„Die Zufriedenheit unserer Kunden ist für uns das zentrale Anliegen. Wir arbeiten ständig an der Verbesserung der Qualität und können so gemeinsam mit den Aufgabenträgern im MVV den Fahrgästen einen hochwertigen und deshalb attraktiven Nahverkehr bieten.“  
Siegfried Neumeyr, Geschäftsführer Omnibus Neumeyr OHG

**Die mittelständischen Verkehrsunternehmen bilden das Rückgrat des MVV-Regionalbusverkehrs.**

- AGM Linie 269 GbR c/o Baumann Busbetriebs GmbH
- ARGE ALT ED c/o Taxi Lechner
- Bayernbus GmbH
- Bietergemeinschaft Rainer/Köhler c/o Taxi- und Mietwagenunternehmen Johann Köhler
- Busbetrieb Bittl – Inh. Albert Bittl
- Boos-Bus GmbH & Co. KG
- Busverkehr Südbayern GmbH
- Busunternehmen Josef Danhofer
- Demmelmair GmbH & Co. KG
- Enders Reisen
- Erl Omnibus – Inh. Anita Gilhuber
- Busreisen Josef Ettenhuber GmbH
- Feringa Taxi GbR
- Omnibusunternehmen Martin Geldhauser GmbH & Co. KG
- Hadersdorfer Reisen Moosburg GmbH & Co. KG
- Omnibus Hagl
- Peter Heigl Omnibus GmbH
- Omnibusse Huber – Inh. A. Edelmann
- Kistler Bustouristik GmbH
- Knab Omnibusse GmbH & Co. KG
- Larcher-Touristik GmbH
- Omnibus Merk GmbH
- Münchner Verkehrsgesellschaft mbH (MVG)
- Omnibus Neumeyr OHG
- Monika Pawelczyk Taxiunternehmen
- Freisinger Parkhaus und Verkehrs-GmbH
- Taxi- & Kleinbus-Unternehmen Gottfried Rainer
- Regionalverkehr Oberbayern GmbH
- Omnibusverkehr Werner Reisberger
- Scharf OHG Omnibus & Reisebüro
- Schilcher Touristik-Verkehrsunternehmen
- Autobus Eduard u. Christian Simperl oHG
- H. M. Sittenauer GmbH
- Stadt Wolfratshausen
- Stanglmeier Reisebüro-Bustouristik
- Autobusreisen Steiner KG
- Stadtwerke Dachau – Verkehrsbetriebe
- Personenbeförderung Tschanter, Armin Tschanter
- Unholzer Reisen GmbH & Co. KG
- Omnibusbetrieb-Reisebüro Adolf Urscher KG
- VBR Verkehrsbetriebe und Servicegesellschaft mbH
- Verkehrsgemeinschaft Boos, Hadersdorfer, RVO c/o Boos-Bus GmbH & Co. KG
- Busservice Watzinger GmbH & Co. KG
- Omnibusbetrieb Stefan Weinberger
- St.-Andreas-Reisen Wintermayr GmbH

## Qualität im Spiegel der Presse



**Die lokale und regionale Presse hat das Konzept der Qualitätsstandards im MVV-Regionalbusverkehr unter die Lupe genommen.**

**Die Resonanz ist durchwegs positiv – kein Wunder angesichts gesteigener und weiter steigender Fahrgastzahlen.**

### ■ Behindertengerechter Umweltengel

„Mercedes-Linienbus Citaro verkehrt zwischen Erding und Dorfen [...] Er ist behindertengerecht, Mütter mit Kinderwägen werden ihn lieben, und umweltfreundlich ist er auch noch: der neue Low-Entry-Bus vom Typ Mercedes-Benz Citaro LE U, der ab sofort die MVV-Buslinie Nummer 567 von Erding über Isen und St. Wolfgang nach Dorfen und zurück versorgt.“

*Münchner Merkur / Erding, 03.05.07*

### ■ Komfortabel und sauber

„MVV setzt im Würmtal neue Omnibusse ein. [...] Die Watzinger-Busse sind nun auch mit modernsten Abgassystemen ausgestattet. Die Busse entsprechen nun der aktuellen Euro 5-Norm und verfügen über die so genannte Blue-Tec-Technologie, die die Abgaswerte zusätzlich senkt.“

*Süddeutsche Zeitung / Würmtal, 08.05.07*

### ■ Monatskarten im neuen Stadtbus

„Abgasarme Fahrzeuge bieten auch zusätzlichen Komfort. [...] In den MVV-Farben Blau, Weiß und Grün gehalten, sind die Fahrzeuge außerdem mit einem elektronischen Fahrausweisdrucker ausgestattet, der auch Monatskarten ermöglicht.“

*Süddeutsche Zeitung / München, 17.07.07*

### ■ Komfortabel und modern Bus fahren

„Neues Design, umweltfreundlich und behindertengerecht: Das ist der neue Bus des MVV, der ab sofort auf der Linie 465 fahren wird. [...] Insgesamt 225 000 Euro wurden investiert, um Wünsche der Fahrgäste zu erfüllen.“

*Münchner Merkur / Ebersberg, 16.08.07*

### ■ RVO stellt Linienbus im neuen Design vor

„Mit dem neuesten Busmodell des MVV dürfen die Schüler im Landkreis Erding demnächst zum Unterricht in die Schule fahren. [...] Dieter Mersdorf vom Münchner Verkehrs- und Tarifverbund (MVV) lobte das Engagement des Landkreises Erding und der RVO-Niederlassung Erding beim Öffentlichen Personennahverkehr.“

*Süddeutsche Zeitung / Erding, 13.12.07*

### ■ Regionalbus mit Wetterbericht

„Auch die Fahrgäste profitieren von dem Einsatz barrierefreier, vollklimatisierter Busse samt elektronischem Fahrausweisdrucker. Über automatische Haltestellenansagen und hochmoderne Bildschirme werden sie über den Linienverlauf informiert. Bald sollen Wetterbericht und aktuelle Nachrichten hinzukommen.“

*Süddeutsche Zeitung / Dachau, 24.01.08*

### ■ Fahrzeuge erfüllen höchste

#### Öko-Normen

„In Germering fahren seit gestern die abgasärmsten Fahrzeuge, die es zurzeit gibt. Die Linienbusse erfüllen laut dem Nahverkehrsexperten des Landkreises, Hermann Seifert, sogar die Kriterien von erdgasbetriebenen Fahrzeugen. [...] Die neuen Busse würden die strengen Abgas-Normen sogar übererfüllen [...]“

*Münchner Merkur / Fürstenfeldbruck, 18.06.08*

### ■ Moderner geht's nicht

„Der MVV stellt in Germering drei neue Busse vor. ‚Das ist momentan das Neueste, was es auf dem Markt gibt.‘ Mit diesen Worten präsentierte Olaf von Hoerschelmann vom Münchner Verkehrs- und Tarifverbund dem Germeringer Oberbürgermeister Andreas Haas [...] einen von drei neuen Bussen [...] Die Busse fahren bereits jetzt nach der neuen Euro-Abgasnorm 5, die erst zu Beginn des nächsten Jahres in Kraft treten soll.“

*Süddeutsche Zeitung / Fürstenfeldbruck, 19.06.08*

## Auf bestem Weg in die Zukunft



**Die Qualitätsstandards kommen den Fahrgästen und auch allen Verbundpartnern zugute: Der Wettbewerb und die Direktvergaben gestalten sich transparent. Die Rechtssicherheit wächst. Und die konstruktive Zusammenarbeit sichert auch langfristig den gemeinsamen Erfolg, von dem Fahrgäste, Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen profitieren.**

## Die Zukunft hat begonnen

Zentrales Interesse aller Bemühungen, die Qualität im MVV-Regionalbusverkehr zu verbessern, ist der Kunde. Die Verbesserungen in der Kundenbedienung, im Komfort und in der Kundeninformation haben die Fahrgäste positiv aufgenommen. Die Fahrgastzahlen sind gestiegen und die Attraktivität des MVV-Regionalbusverkehrs hat deutlich zugenommen. Zeitgleich haben sich die Umweltbilanz und die Wirtschaftlichkeit verbessert. Bei gesteigener Qualität konnten in Wettbewerbsverfahren und mittels Direktvergaben Effizienzgewinne durch Einsparungen beim Nutzwagenkilometerpreis erzielt werden. Für die Aufgabenträger ein erfreuliches Ergebnis. Die Verkehrsunternehmen profitieren durch gestiegene Fahrleistungen,

langfristige Verkehrsverträge und klare einheitliche Anforderungen. Einige Verbundlandkreise haben mit der Umsetzung der Qualitätsstandards bereits im Jahre 2002 begonnen und bereits jetzt eine nahezu vollständige Umsetzung erreicht. Dass die Qualitätsstandards sich bewährt haben, hat sich bewiesen. Mit der Gesamtheit aller Maßnahmen investieren die Verbundpartner in eine nachhaltige, zukunftsorientierte Mobilität.



**Alexander Freitag**  
MVV-Geschäftsführer



**Klaus Wergles**  
MVV-Geschäftsführer

# Rechtliche Grundlagen für Qualitätsstandards im MVV-Regionalbusverkehr

## 1. Einleitung

Am 03.12.2009 tritt die Verordnung (EG) Nr. 1370/07 in Kraft und löst damit die Verordnung (EWG) Nr. 1191/69 ab. Die neue Verordnung, die kraft ihrer Rechtsnatur in Deutschland unmittelbar anwendbar ist, stärkt die Rolle der Aufgabenträger. Der deutsche Ordnungsrahmen muss allerdings noch angepasst werden.

Im MVV-Regionalbusverkehr hat sich das zweigleisige Vorgehen mit der Wahlfreiheit des Aufgabenträgers zwischen Ausschreibungen und Direktvergaben bewährt. Inwieweit dies jedoch künftig noch möglich ist, ist offen. Dies hängt u. a. von der Novellierung des Personenbeförderungsgesetzes (PBefG) und dessen Auslegung durch die Rechtsprechung ab. Sollte die Wahlmöglichkeit bestehen bleiben, wäre dies für die Aufgabenträger von Vorteil, denn statt sich festlegen zu müssen, könnten sie die Alternativen im Einzelfall gestalterisch nutzen.

Allerdings stellt die Verordnung klar, dass Dienstleistungsaufträge, die der Vergaberichtlinie 2004/18/EG unterfallen, nach dem dort vorgesehenen Verfahren durchzuführen sind. Für die im MVV-Regionalbusverkehr abgeschlossenen Bruttoverträge ist daher, weil sie alle Anforderungen eines

solchen Dienstleistungsauftrags erfüllen, formelles Vergaberecht anzuwenden.

Aber auch in jedem anderen transparenten und diskriminierungsfreien Vergabeverfahren muss zur Herstellung der Vergleichbarkeit der Angebote – ebenso wie in dem bisher bewährten Verfahren der sog. marktorientierten Direktvergabe, das im MVV-Regionalbusverkehr für Beihilfekonformität und Wirtschaftlichkeit gesorgt hat – die jeweilige Leistung definiert werden. Also auch in wettbewerblichen Vergabeverfahren i.S. der neuen Verordnung. Bei Direkt- und Inhousevergaben muss die Leistung definiert werden, insbesondere um die Beihilferechtskonformität zu gewährleisten.

Überall hier kann ein Besteller mit Qualitätsstandards ansetzen, um eine (Mindest-) Qualität der Leistung zu gewährleisten.

## 2. Definition von Qualitätsstandards

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

Im ÖPNV kann ein gewolltes Qualitätsniveau auf verschiedene Art und Weise erreicht werden: durch freiwillige (und damit unverbindliche) Einführung durch die einzelnen Verkehrsunternehmen, durch einvernehmliche Aushandlung im Rahmen vertraglicher Vereinbarung zwischen Aufgabenträger und den jeweiligen Verkehrsunternehmen sowie durch verpflichtende Vorgabe durch den Aufgabenträger in seinen jeweiligen Vergabeverfahren. Die Herausbildung eines einheitlichen, verkehrsunternehmensübergreifenden Standards innerhalb eines absehbaren Zeitraums ist aber nur bei letzterem Vorgehen sichergestellt.



### 3. Rechtliche Rahmenbedingungen für Qualitätsstandards

#### a) Verordnung EWG/1191/69

Die noch bis zum 02.12.2009 gültige Nahverkehrsverordnung EWG/1191/69 geht davon aus, dass in Verträgen über Verkehrsdienste (auch) Qualitätsaspekte geregelt werden. So sieht Art. 1 Abs. 4 vor, dass *„die zuständigen Behörden der Mitgliedstaaten mit einem Verkehrsunternehmen Verträge über Verkehrsdienste aufgrund von Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes abschließen können, um insbesondere unter Berücksichtigung sozialer, umweltpolitischer und landesplanerischer Faktoren eine ausreichende Verkehrsbedienung sicherzustellen“*. Die Bedingungen und Einzelheiten dieser Verträge sind in Art. 14 festgelegt. Dort wird bestimmt, dass ein Vertrag über Verkehrsdienste aufgrund von Verpflichtungen des öffentlichen Dienstes insbesondere auch Verkehrsdienste umfassen kann, *„die bestimmten Anforderungen an die ... Qualität genügen“*. Nach Art. 14 Abs. 2 werden in einem solchen Vertrag *„die Einzelheiten des Verkehrsdienstes, vor allem die Anforderungen an ... Qualität geregelt“*. Art. 12 geht davon aus, dass die Verkehrsleistung in *„einer angemessenen Qualität“* erbracht wird. Der Begriff Qualitätsstandard wird jedoch nicht verwendet.

#### b) Verordnung EG/1370/07

Anders die neue Verordnung EG/1370/07, sie spricht explizit von *„Qualitätsstandards“*. Sie erwähnt nicht nur die Qualität der Personenverkehrsdienste an mehreren Stellen. In ihrem Art. 4 Abs. 6 wird ausdrücklich das Recht der zuständigen Behörde festgeschrieben, das Verkehrsunternehmen zur Einhaltung bestimmter *„Qualitätsstandards“* zu verpflichten. Nimmt sie dieses Recht wahr, sind diese Qualitätsstandards in die Unterlagen des wettbewerblichen Vergabeverfahrens und die öffentlichen Dienstleistungsaufträge aufzunehmen. Nach Erwägungsgrund 17 können sich Qualitätsstandards für gemeinwirtschaftliche Verpflichtungen aus sozialen Standards und Qualitätskriterien zusammensetzen. Als Beispiele werden Qualitätsstandards *„bezüglich der Mindestarbeitsbedingungen, der Fahrgastrechte, der Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität, des Umweltschutzes, der Sicherheit von Fahrgästen und Angestellten sowie bezüglich der sich aus Kollektivvereinbarungen ergebenden Verpflichtungen und anderen Vorschriften und Vereinbarungen in Bezug auf den Arbeitsplatz und den Sozialschutz an dem Ort, an dem der Dienst erbracht wird“* genannt. Außerdem können die zuständigen Behörden besondere soziale Normen und Dienstleistungsqualitäts-

normen vorschreiben, zur Gewährleistung transparenter und vergleichbarer Wettbewerbsbedingungen zwischen den Betreibern und um das Risiko des Sozialdumpings zu verhindern.

#### c) Personenbeförderungsgesetz (PBefG)

Das derzeit geltende PBefG erwähnt die Qualität der Leistungen an keiner Stelle. Es spricht zwar in § 8 Abs. 3 S. 1 PBefG von *„ausreichender Bedienung“*. Dies berührt aber nur das Verkehrsangebot, nicht die qualitative Ausgestaltung der Leistung. Das PBefG regelt den Rahmen der Verkehrsleistung, nicht aber den Inhalt. Aus der amtlichen Begründung zu § 1 Abs. 2 Geringste-Kosten-Verordnung<sup>1</sup> für die § 13a PBefG-Verkehre ergibt sich jedoch, dass die Ausschreibung zur Erreichung des *„erforderlichen Qualitätsniveaus die gewünschten Standards festlegen muss“*. Sie bezieht sich ausdrücklich auf *„insbesondere die technischen und die sozialen Bedingungen“*.

Das PBefG verweist schließlich in § 8 Abs. 3 S. 2-6 PBefG auf den Nahverkehrsplan. Da nach § 13 Abs. 2a PBefG die Genehmigung versagt werden kann, wenn der beantragte Verkehr mit einem Nahverkehrsplan im Sinne des § 8 Abs. 3 S. 2 PBefG nicht in Einklang steht, besteht für die Aufgabenträger die Möglichkeit, über den Nahver-

<sup>1</sup>) Verordnung zur Anwendung von § 13a Abs. 1 Satz 3 PBefG, Bundesrats-Drucksache 684/95 vom 19.10.1995, S. 4 ff.

kehrplan Qualitätsmerkmale in den ÖPNV einzuführen, die dann auch auf eigenwirtschaftliche Verkehre Anwendung finden.

#### **d) Bayerisches ÖPNVG (BayÖPNVG)**

Rechtlich werden die Nahverkehrspläne in den ÖPNV-Gesetzen der Länder konkretisiert. In Bayern kann der Nahverkehrsplan nach § 13 Abs. 1 Nr. 4, Abs. 2 BayÖPNVG<sup>2</sup> Rahmenvorgaben für Entscheidung der Genehmigungsbehörde über die zu genehmigende Verkehrsleistung beinhalten, also zur Frage, wann eine ausreichende Verkehrsbedienung gewährleistet ist. Bei der Festlegung dieser Maßgaben haben die jeweiligen Aufgabenträger ein weites Ermessen.<sup>3</sup> Daraus folgt, dass die Genehmigungsbehörde gemäß § 13 Abs. 2a PBefG im Regelfall Anträge für eigenwirtschaftliche Konzessionen zurückzuweisen hat, wenn diese nicht mit dem Nahverkehrsplan, der Aussagen über die ausreichende Verkehrsbedienung trifft, in Einklang stehen. Die Aufgabenträger sollten daher in ihrem Nahverkehrsplan alle gewünschten Angebots- und Qualitätsstandards detailliert festlegen.

An anderer Stelle, dem Art. 4 Abs. 3 Bay-ÖPNVG, konkretisiert das BayÖPNVG weitere Ansatzpunkte für Qualitätsstandards: „Der öffentliche Personennahverkehr soll

*mit Fahrzeugen bedient werden, die bei der Beschaffung dem Stand der Technik und den Belangen des Umweltschutzes sowie den Anforderungen an Sicherheit, Bequemlichkeit, Verkehrsbeschleunigung und Aufwandssenkung entsprechen. Die Belange Behinderter, älterer Menschen und von Müttern mit Kindern sind bei der Beschaffung von Fahrzeugen und dem Bau oder Ausbau von Verkehrsanlagen zu berücksichtigen. Fahrzeuge sind bei Neubeschaffung und Neuherstellung, bauliche Anlagen bei Neubauten sowie großen Um- oder Erweiterungsbauten im Rahmen der technischen und wirtschaftlichen Möglichkeiten barrierefrei zu gestalten. Bestehende Fahrzeuge und Anlagen sind im Rahmen des technisch und wirtschaftlich Möglichen und der verfügbaren Stellen und Mittel umzurüsten. Bei der personellen und technischen Betriebsgestaltung ist dem Sicherheitsbedürfnis der Fahrgäste angemessen Rechnung zu tragen.“*

#### **e) Vergaberecht**

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

Da die Leistungsbeschreibung die betriebswirtschaftliche Kalkulationsgrundlage für die Bieter darstellt, ist neben Art und Umfang auch die Qualität der geforderten Leistung eingehend zu beschreiben. Die Qualität soll wesentliches Wertungskriterium für die Zuschlagsentscheidung sein. § 25a Nr. 1 VOL/A beschreibt dies mit „der Auftraggeber berücksichtigt bei der Entscheidung über den Zuschlag verschiedene durch den Auftragsgegenstand gerechtfertigte Kriterien, beispielsweise Qualität, Preis ...“. An erster Stelle ist noch vor dem Preis die Qualität als Beispiel für ein Entscheidungskriterium genannt.

Die Vergabestelle ist in der Ausgestaltung der Qualität als Wertungskriterium sehr frei, die Wertungskriterien haben nur vergabebezogen und verhältnismäßig zu sein. In seiner Entscheidung „Concordia Bus“<sup>4</sup> hat der EuGH festgestellt, dass bei der Ausschreibung von Busverkehrsleistungen neben der Wirtschaftlichkeit des Angebots auch andere Kriterien berücksichtigt werden dürfen, „sofern diese mit dem Gegenstand des Auftrages zusammenhängen, dem Auftraggeber keine unbeschränkte Entscheidungsfreiheit einräumen, ausdrücklich im Leistungsverzeichnis oder in der Bekanntmachung des Auftrages genannt

2) In § 13 Abs. 1 Nr. 4 BayÖPNVG wird festgelegt, dass im Nahverkehrsplan „planerische Maßnahmen vorzusehen [sind], die eine bestmögliche Gestaltung des öffentlichen Personennahverkehrs unter Berücksichtigung der Belange des Gesamtverkehrs zulassen“. Nach § 13 Abs. 2 Bay-ÖPNVG „enthält der Nahverkehrsplan Ziele und Konzeption des allgemeinen öffentlichen Personennahverkehrs und muss mit den anerkannten Grundsätzen der Nahverkehrsplanung, den Erfordernissen der Raumordnung und Landesplanung, der Städtebauplanung, den Belangen des Umweltschutzes sowie mit den Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit übereinstimmen. Soweit erforderlich ist die Planung mit anderen Planungsträgern sowie anderen Aufgabenträgern des ÖPNV abzustimmen.“

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

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

sind und bei ihnen alle wesentlichen Grundsätze des Gemeinschaftsrechts, insbesondere das Diskriminierungsverbot, beachtet werden". Ausdrücklich sagt er dies für Umweltschutzkriterien. In dem Urteil „Wienstrom“ konkretisiert der EuGH, dass der öffentliche Auftraggeber bei Beachtung des Gemeinschaftsrechts frei ist in der Auswahl der Zuschlagskriterien und deren Gewichtung, sofern bei letzterer eine Gesamtwürdigung der Kriterien möglich ist, die der Ermittlung des wirtschaftlich günstigsten Angebots dient.<sup>5</sup> Dass also auch andere vergabefremde Kriterien außer Umweltstandards von der Rechtsprechung akzeptiert werden könnten, liegt nahe. Hier wäre insbesondere an Sozialstandards wie Tariftreueerklärungen zu denken. Über deren Zulässigkeit besteht Rechtsunsicherheit. Denn nach dem Scheitern eines Tariftreuegesetzes fehlt eine gesetzliche Regelung. Auch landesrechtlich gibt es in Bayern nur für die Vergabe von Bauaufträgen eine gesetzliche Regelung der Tariftreue.<sup>6</sup> Die Verordnung EG/1370/07, die gerade Qualitätsstandards im Sozialbereich anspricht, könnte hier zu Änderungen führen. Die Verwendung von Tariftreueerklärungen im MVV – nicht als Zuschlagskriterium – beruht auf einer gemeinsamen Empfeh-

lung des Wirtschaftsministeriums und von Sozialparteien zur Vergabe von gemeinschaftlichen Leistungen im Sinne von § 13a des Personenbeförderungsgesetzes im Wettbewerb.<sup>7</sup>

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

#### **f) Verkehrsverträge**

Aufgrund des beschriebenen gesetzlichen Rahmens kann der Auftraggeber im Wege der von ihm durchgeführten Vergabe frei bestimmen, in welcher Form die Erbringung der Verkehrsleistung geregelt werden soll. Es kommen Nettovertrag, Bruttovertrag oder Bruttovertrag mit Anreizen in Frage. Welches die geeignete Form ist, hängt immer von den Gegebenheiten vor Ort ab. In allen Vertragsformen können Qualitätsstandards vereinbart werden. Wenn Qualitätsstandards gewünscht werden, müssen sie Vertragsinhalt werden, denn nur schriftlich fixiert können sie kontrolliert und ohne weiteres mit Vertragsstrafen sanktioniert oder auch eingeklagt werden.

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

5) EuGH, Urteil vom 04.12.2003, Rs. C-448/01, Rn. 39

6) Gesetz über die Vergabe von Bauaufträgen im Freistaat Bayern vom 28. Juni 2000

7) Gemeinsame Empfehlung des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Verkehr und Technologie, des Bayerischen Landkreistags, des Bayerischen Städtetags, des Landesverbands Bayerischer Omnibusunternehmen (LBO), des Verbands Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV), des Bayerischen Industrie- und Handelskammertages (IHK-T Bayern), der Verkehrsgewerkschaft ÖTV an die Aufgabenträger des Öffentlichen Personennahverkehrs in Bayern vom 10.11.1997

#### 4. Zusammenfassung

Qualitätsstandards werden weder gesetzlich noch durch die Rechtsprechung definiert. Allerdings gibt es Regelungen, die Qualitätsstandards fordern, ermöglichen oder voraussetzen. Dieser Rahmen ist also – jeweils nach den individuellen Bedürfnissen vor Ort – durch den Aufgabenträger, den Besteller, auszufüllen, indem er Qualitätsstandards für seine Verkehre definiert. Geeignete Mittel der Umsetzung sind Ausschreibungen und marktorientierte Direktvergaben, sie geben sehr viele Gestaltungsmöglichkeiten. Wenn diese Qualitätsstandards sinnvoll gemacht sind und für alle Seiten Vorteile bringen, so werden sie – wie es im MVV schon oft geschehen ist – auch von den Verkehrsunternehmen angenommen und freiwillig übernommen.

Im MVV-Regionalbusverkehr erfolgt die Vorgabe des gewünschten Qualitätsniveaus durch den Besteller der Leistung, den Aufgabenträger. Dies ist der effektivste Weg zu dem gewünschten einheitlichen und kundenfreundlichsten Auftritt. Nur hier hat es der Besteller bei der Festlegung der Ausschreibungsunterlagen bzw. dem Anforderungsprofil der marktorientierten Direktvergabe selbst in der Hand zu definieren, welche Leistungen und welches Qualitätsniveau er für seine Strecken wünscht.

Grenzen sind dem Aufgabenträger rechtlich nur im Gleichbehandlungsgrundsatz bzw. im Diskriminierungsverbot gesetzt – und faktisch in der Wirtschaftlichkeit der Vorgaben. Im (fließenden) Meinungsbildungsprozess der Aufgabenträger sind allerdings vielfältige Anregungen der Verkehrsunternehmen berücksichtigt.

Die Qualitätsstandards im MVV-Regionalbusverkehr sind mittlerweile in allen Verbundlandkreisen fest etabliert. Man kann mit Fug und Recht sagen, dass es sich um einen echten Standard handelt.

Über 10 Jahre Erfahrungen im MVV-Regionalbusverkehr zeigen, dass die Aufgabenträger ihren hier dargestellten Handlungsspielraum erfolgreich ausnutzen und mit den einheitlichen Qualitätsstandards, die sukzessive eingeführt werden, die Attraktivität des MVV-Regionalbusverkehrs für die Fahrgäste steigern.

**(Ihre) Mobilität ist unsere Leidenschaft.**



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

**Münchner Verkehrs- und Tarifverbund GmbH**

**Bereich Leistung**

Thierschstraße 2

80538 München

Telefon +49 (0) 89/21033-258

Telefax +49 (0) 89/21033-298



