

VORBEMERKUNG

Zur Sicherung und zum Ausbau der Leistungsfähigkeit und der Attraktivität des öffentlichen Personennahverkehrs im Großraum Nürnberg wurde am 19. Dezember 1986 ein Grundvertrag abgeschlossen und die „Verkehrsverbund Großraum Nürnberg Gesellschaft mit beschränkter Haftung“ gegründet.

In Ausführung der Verbundverträge schließen

die **Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH**

- nachfolgend „Verbundgesellschaft“ genannt -

und das Verkehrsunternehmen

- nachfolgend „Verkehrsunternehmen“ genannt -

folgenden

ASSOZIIERUNGSVERTRAG

FÜR DEN ALLGEMEINEN ÖPNV

oder: **FÜR DIE GESELLSCHAFTER DER GPV GBRMBH**

(Stand: 15. Juni 2020)

§ 1

Gegenstand des Vertrages

- (1) Das Verkehrsunternehmen bringt für die Dauer dieses Vertrages den/die in der Anlage 1 aufgelisteten Linienverkehr(e) ein (Assoziierung). Diese/r sind/ist durch die entsprechende(n) Genehmigungsurkunde(n) nachzuweisen. Die Assoziierung erfolgt ausschließlich mit dem Inhaber der Konzessionsurkunde.
- (2) Die Art der Assoziierung wird wie folgt festgelegt:
 1. Das Verkehrsunternehmen wendet auf den nach Absatz 1 assoziierten Linienverkehr (alternativ, nicht Zutreffendes ist zu streichen):
 - a) ausschließlich den Verbundtarif (§ 5) an.
 - ~~b) für den Binnenverkehr seinen Haustarif und für den Übergangsverkehr den Verbundtarif (§ 5) an.~~
 2. Die Einnahmenezuscheidung aus dem Verbundtarif erfolgt nach dem jeweils gültigen Einnahmenaufteilungsverfahren (§ 7 Absatz 2).
- (3) Dienstleistungsqualität
 1. Das Verkehrsunternehmen verpflichtet sich, die für den Verbundverkehr vereinbarten einheitlichen Qualitätsstandards einzuhalten und nicht zu unterschreiten. Näheres dazu regelt die Durchführungsrichtlinie „*Qualitätsstandards und -kontrollen im VGN*“ (Anlage 2).
 2. In den Fällen, in denen die Verkehrsleistung auf der Grundlage eines Verkehrsvertrags mit dem Aufgabenträger erbracht wird, verpflichtet sich das Verkehrsunternehmen, die mit dem Besteller vereinbarten Qualitätsstandards einzuhalten. Dabei stellen die Qualitätsstandards nach Satz 1 die Mindeststandards dar, die nicht unterschritten werden dürfen.
 3. Abweichungen von den für den Verbundverkehr vereinbarten einheitlichen Qualitätsstandards und -kontrollen sind möglich, sofern es sich um Verkehre i. S. v. § 2 Absatz 5 PBefG handelt und diese betriebsbedingt notwendig sind.

§ 2

Rechtsstellung und Aufgaben des Verkehrsunternehmens

- (1) Das Verkehrsunternehmen bleibt Träger der sich aus Gesetzen, Verordnungen und öffentlich-rechtlichen Genehmigungen ergebenden Rechte und Pflichten. Es bleibt Eigentümer seiner Anlagen und Verkehrsmittel. Es führt seinen Betrieb, trägt die Aufwendungen dafür und bleibt Vertragspartner seiner Verkehrsnutzer.
- (2) Die Vertragspartner fördern sich bei der Durchführung des Verbundverkehrs gegenseitig, soweit dadurch nicht ihre berechtigten Interessen nachteilig berührt werden.

Das gilt auch insoweit, als sie ihren Einfluss auf andere Unternehmen geltend machen können.

- (3) Das Verkehrsunternehmen stellt im Rahmen der Assoziierung nach § 1 der Verbundgesellschaft die für ihre Arbeit, d. h. für die Verkehrsplanung, für die Einnahmenermittlung und -zuscheidung sowie für die jährlichen Aufwandsprognosen notwendigen Unterlagen zur Verfügung und verpflichtet sich, der Verbundgesellschaft die hierzu notwendigen Auskünfte zu erteilen. Die erhaltenen Daten werden von der Verbundgesellschaft vertraulich behandelt.

Die Verbundgesellschaft kann mit Zustimmung des Verkehrsunternehmens zur Stärkung der Wirtschaftskraft dieses Unternehmens sowie zur Verbesserung der betrieblichen Leistungserstellung Wirtschaftlichkeitsuntersuchungen, Betriebsanalysen und andere auf diese gerichtete Überprüfungen durchführen. Das Verkehrsunternehmen hat der Verbundgesellschaft die zur Erfüllung dieser Aufgabe notwendigen Unterlagen zur Verfügung zu stellen; diese sind von der Verbundgesellschaft vertraulich zu behandeln. Die Verbundgesellschaft hat Vorschläge für die vorstehend genannten Maßnahmen zu entwickeln und sie dem Verkehrsunternehmen vorzulegen.

- (4) Anträge im Sinne des § 2 Absatz 2 PBefG sowie der §§ 39 und 40 PBefG stellt das Verkehrsunternehmen für seine assoziierte(n) Linie(n) in Abstimmung mit der Verbundgesellschaft.
- (5) Über neue Anträge im Sinne der §§ 39 und 40 PBefG für Linien im Verbundraum unterrichtet das Verkehrsunternehmen die Verbundgesellschaft. Unverzüglich prüft und teilt diese dann mit, ob und inwieweit sie in den Verbundverkehr und in diesen Assoziierungsvertrag einbezogen werden können. Gegebenenfalls ist unter Anwendung der in diesem Vertrag enthaltenen Grundsätze eine ergänzende Regelung zu vereinbaren.

§ 3

Verkehrsplanung

- (1) Über die Gestaltung des Liniennetzes und des jeweiligen betrieblichen Leistungsangebotes entscheidet das Verkehrsunternehmen. Bei eigenwirtschaftlichen Verkehren im Benehmen mit der Verbundgesellschaft, bei gemeinwirtschaftlichen Verkehren (ggf. zusätzlich) in Abstimmung mit den zuständigen Aufgabenträgern.
- (2) In Bereichen konkurrierender und/oder aufeinander abzustimmender Verkehrsangebote wird das Verkehrsunternehmen ggf. im Einvernehmen mit der Verbundgesellschaft bzw. den zuständigen Aufgabenträgern rechtzeitig das Liniennetz und das betriebliche Leistungsangebot vertraglich regeln. Bei Abbau von Parallelverkehren wird das beizubehaltende Verkehrsangebot vertraglich geregelt.
- (3) Bei Beendigung von Verträgen nach Absatz 2 besteht Einverständnis, dass die Rechtslage der öffentlich-rechtlichen Genehmigung wiederhergestellt wird, wie sie vor dem Wirksamwerden dieser Verträge bestand.

§ 4

Betriebliches Leistungsangebot und Verbundfahrplan

- (1) Betriebsstörungen in der Form von Fahrt- und Fahrzeugausfällen sowie Verspätungen, die die Fahrgastbeförderung erheblich beeinträchtigen, sind durch das Verkehrsunternehmen zu dokumentieren. Der Verbundgesellschaft wird auf Verlangen Einsichtnahme in die Dokumentation gewährt.
- (2) Die Verbundgesellschaft wird auf der Grundlage der Fahrplanentwürfe der Gesellschafter und der assoziierten Verkehrsunternehmen den Verbundfahrplan aufstellen. Änderungen der Fahrplanentwürfe der Verkehrsunternehmen bedürfen deren Zustimmung.
- (3) Die Veröffentlichung des Verbundfahrplans hat durch die Verbundgesellschaft zu erfolgen. Die Fahrpläne der assoziierten Linien werden von der Verbundgesellschaft über das Internet dem Verkehrsunternehmen zur Verfügung gestellt. Sie sind von diesem gemäß § 40 Absatz 4 PBefG zu veröffentlichen und auszuhängen.
- (4) Notwendige Änderungen des Leistungsangebotes, insbesondere des Fahrplans, sind im Benehmen mit der Verbundgesellschaft möglich. Das Benehmen ist nicht erforderlich für kurzfristig vorübergehende Änderungen von Betriebsleistungen zur Bedienung von Spitzennachfragen (z. B. Sportgroßveranstaltungen, Messen, Volksfeste) sowie bei Betriebsstörungen.
- (5) Soweit die Vertragspartner sich über Änderungen des Leistungsangebotes bei eigenwirtschaftlichen Verkehren nicht einigen können, verbleibt es beim Verfahren nach dem PBefG.

§ 5

Verbundtarif, Beförderungsbedingungen

- (1) Die Verbundgesellschaft erstellt den Verbundtarif und entwickelt ihn weiter. Sie stellt bei der Genehmigungsbehörde die Anträge im Namen der Gesellschafter und der assoziierten Verkehrsunternehmen. Der Verbundtarif unterliegt der Zustimmung des Grundvertrags-Ausschusses des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg.
- (2) Die Verbundgesellschaft entwickelt für den Verbundverkehr die Beförderungsbedingungen und stellt bei Änderungen die Anträge bei der Genehmigungsbehörde im Namen der Gesellschafter und der assoziierten Verkehrsunternehmen. Die Beförderungsbedingungen unterliegen der Zustimmung des Grundvertrags-Ausschusses des Verkehrsverbundes Großraum Nürnberg.
- (3) Das Verkehrsunternehmen hat für den diesem Vertrag unterliegenden Verbundverkehr (§ 1) ausschließlich die gemeinsamen Beförderungsbedingungen anzuwenden.
- (4) Die „*Richtlinien für die Durchführung von Fahrausweiskontrollen*“ sind für alle diesem Vertrag unterliegenden Verkehre verbindlich (Anlage 3). Insbesondere sind diese auch für die Kontrolle digitaler Fahrscheine (auf Basis der VDV-Kernapplikation) anzuwenden.

§ 6

Erfolgsplan, Erfolgsrechnung

- (1) Die Verbundgesellschaft erstellt nach Artikel 7 Grundvertrag auf der Grundlage der mittelfristigen Vorausschau für den Verbundverkehr (die nächsten drei Jahre) für jedes Geschäftsjahr rechtzeitig einen Erfolgsplan für den Verbundverkehr. In diesen fließen unter Sammelrubriken auch die entsprechenden Angaben der assoziierten Verkehrsunternehmen ein. Das Verkehrsunternehmen legt die dafür erforderlichen Daten (Betriebsleistungen im Verbundverkehr, Aufwand für den Verbundverkehr, Abgeltungszahlungen, sonstige Erträge, Zuschüsse) jährlich bis zum 1. September für den Planungszeitraum der Verbundgesellschaft vor. Die Angaben über die Beteiligung an den nicht gedeckten Aufwendungen der Verbundgesellschaft, den Erträgen aus dem Verbundverkehr und die Verkehrsleistungen (Anzahl beförderter Fahrgäste, mittlere Reiseweite) im Verbundverkehr stellt die Verbundgesellschaft zur Verfügung.¹
- (2) Nach Abschluss des Geschäftsjahres stellt die Verbundgesellschaft das finanzielle Ergebnis des Verbundverkehrs im Rahmen einer Erfolgsrechnung dar. Das Verkehrsunternehmen legt die dafür erforderlichen Daten (Aufwendungen für den Verbundverkehr, Erträge aus dem Verbundverkehr) bis spätestens 1. September des Folgejahres vor.
- (3) Die Angaben des Verkehrsunternehmens nach (1) und (2) sind keinem Dritten zugänglich.

§ 7

Einnahmenezuscheidung

- (1) Die rechnerische Ermittlung der Aufteilungsmasse und der Vollzug der Einnahmenaufteilung obliegen der Verbundgesellschaft. Abrechnungsjahr ist das Kalenderjahr.
- (2) Die Einnahmenaufteilung im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg erfolgt durch ein nachfrageorientiertes Verfahren. Der Einnahmenanspruch jedes Verkehrsunternehmens verändert sich mit der Anzahl der beförderten bzw. berechtigten Fahrgäste, der Anzahl der dabei zurückgelegten Tarifzonen und/oder dem Fahrpreis. Andere Sachverhalte, z. B. die Subventionierung von Fahrtangeboten oder Bonus-Malus-Regelungen sind nicht Bestandteil der Einnahmenaufteilung. Näheres dazu regelt die Durchführungsrichtlinie „*Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN*“ (Anlage 4).
- (3) Die Einnahmen aus dem Ausbildungsverkehr werden nach Fahrtberechtigung verteilt. Näheres dazu regelt die Durchführungsrichtlinie „*Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN*“ (Anlage 4).

¹ Gemäß Beschluss Nr. 7/1/2015 des Grundvertrags-Ausschusses vom 28. April 2015 sind die Verbundverkehrsunternehmen und die Verbundgesellschaft bis auf Weiteres von dieser vertraglichen Verpflichtung freigestellt.

- (4) Die vom Zweckverband Verkehrsverbund Großraum Nürnberg aufzubringenden Ausgleichsleistungen für die verbundbedingten Verluste der Vertragspartner werden den betroffenen Verbundverkehrsunternehmen verursachungsgerecht zugeschrieben.
- (5) Die nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung erfolgt für jedes Kalenderjahr solange vorläufig, bis alle einnahmenwirksamen Daten (unternehmenseigene Fahrgastzahlen, nachgewiesene Einnahmen im Ausbildungsverkehr, aktuelle Fahrpreise nach Tarifanpassungen) der Verbundgesellschaft vorliegen. Nach Feststellung der endgültigen Jahresabrechnung durch die Verbundgesellschaft (vgl. § 11 Absatz 5) erfolgt mit der nächsten, spätestens mit der übernächsten Monatsabrechnung die Modifizierung des nachfrageorientierten Einnahmenaufteilungsschlüssels auf Grund der aktualisierten Daten.

§ 8

Fortschreibung der Einnahmenaufteilung

- (1) Der Aufteilungsschlüssel zur Einnahmenberechnung wird entsprechend der Preis- und Nachfrageveränderungen beim Verkehrsunternehmen regelmäßig fortgeschrieben. Näheres dazu regelt die Durchführungsrichtlinie *„Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN“* (Anlage 4).
- (2) Für wesentliche und dauerhafte Angebotsverbesserungen sowie wesentliche Angebotsverbesserungen bei Sonderereignissen können Vorabzuscheidungen gewährt werden. Näheres dazu regelt die Durchführungsrichtlinie *„Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN“* (Anlage 4).

§ 9

Verkauf und Vertrieb

- (1) Das Verkehrsunternehmen beschafft seine Thermopapierrollen, Fahrausweisblöcke, Verbundpässe, Zonenkarten, Vordrucke der Verbundpassanträge und weiteres Verkaufsmaterial bei dem von der Verbundgesellschaft beauftragten Dienstleister. Ein Kauf in eigener Regie ist möglich, sofern die im Verbund gültigen und in der Durchführungsrichtlinie *„Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier“* (Anlage 5) definierten Standards eingehalten werden.
- (2) Die Aufbewahrung der Thermopapierrollen und Fahrausweisblöcke innerhalb der Firma, deren Weitergabe und Abgabe an das mit dem Verkauf beauftragte Personal richten sich nach den Bestimmungen der Durchführungsrichtlinie *„Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier“* (Anlage 5).
- (3) Das Verkehrsunternehmen verkauft das Sortiment an Fahrausweisen über Vertriebssysteme entsprechend seinem Verkehrsvertrag oder den Anforderungen der Vorabkennzeichnung. Bei eigenwirtschaftlichen Verkehren ohne vorherige Vorabkennzeichnung ist als minimales Fahrausweissortiment der Blockverkauf von Einzelfahrausweisen, Tagedickets Solo und Plus, Mehrfahrtenkarten, Solo 31, MobiCards sowie Wertmarken des Ausbildungsverkehrs sicherzustellen.

- (4) Die Entwertung erfolgt über Entwertergeräte entsprechend den Anforderungen aus dem Verkehrsvertrag des Verkehrsunternehmens oder den Anforderungen der Vorabbekanntmachung. Bei eigenwirtschaftlichen Verkehren ohne vorherige Vorabbekanntmachung ist als minimale Entwertungsmöglichkeit eine Entwertung mittels Handstempel mit Angabe von Einstiegszone, Datum und Uhrzeit vorzusehen.
- (5) Das Verkehrsunternehmen ist verpflichtet, die bei ihm eingehenden Verbundpassanträge anzunehmen und die entsprechenden Verbundpässe unentgeltlich auszustellen.

§ 10

Vertriebsanreizregelung

- (1) Mit Wirksamkeit ab 08.08.2021 gilt im VGN eine Vertriebsanreizregelung, die in zwei Phasen umgesetzt wird.
 1. Bis zum 31.12.2028 werden damit die Aufwände für die Onlinevertriebswege im VGN subventioniert. Die mit der Vertriebsanreizregelung festgelegte Höhe der Finanzierung beträgt im Fall von neu konzessionierten Linien/Konzessionsverlängerungen 2 % der Differenz zwischen dem der Linie zugeteilten Verkaufsergebnis und dem entsprechenden Einnahmenanspruch, sofern dieser Einnahmenanspruch höher ist als das Verkaufsergebnis.
 2. Ab dem 01.01.2029 wirkt die Regelung pauschal über alle Vertriebswege und alle Verkehrsunternehmen im VGN in Höhe von 3 bis 4 % der Differenz zwischen dem Verkaufsergebnis und dem nachfrageorientierten Einnahmenanspruch.
- (2) Details regelt die Durchführungsrichtlinie „*Umsetzung der Vertriebsanreizregelung im VGN*“ (Anlage 6).

§ 11

Einnahmenabrechnung

- (1) Für jeden Kalendermonat teilt das Verkehrsunternehmen der Verbundgesellschaft bis spätestens zum Ende des Folgemonats die Höhe der von ihm erzielten Einnahmen aus dem Verkauf von Verbundfahrausweisen mit. Mit den Einnahmenmeldungen wird auch die Anzahl der verkauften Fahrausweise getrennt nach Gattung und Preisstufen mitgeteilt. Die Einnahmenmeldung erfolgt ausschließlich über eine von der Verbundgesellschaft bereitgestellte standardisierte Datei oder Schnittstelle. Diese Einnahmen werden bei der monatlichen Einnahmenezuscheidung lt. § 11 (4) verrechnet. Erfolgt die monatliche Einnahmenmeldung nicht oder nicht rechtzeitig, werden 120 % einer durchschnittlichen Einnahmenmeldung als fiktive Verkaufseinnahme angesetzt.
- (2) Für eigene Kassenfehlbeträge hat das Verkehrsunternehmen aufzukommen.
- (3) Die Verbundgesellschaft scheidet die monatlichen Einnahmen dem Verkehrsunternehmen vorläufig nach den Bestimmungen dieses Vertrages zu. Sie teilt dem Verkehrsunternehmen bis spätestens zwei Wochen nach Eingang der Mitteilungen des

Verkehrsunternehmens nach Absatz 1 die monatliche Einnahmenezuscheidung mit. Aus der Darstellung muss die Berechnungsweise ersichtlich sein.

- (4) Die Vertragspartner gleichen den Unterschied zwischen den erzielten Einnahmen und der dem Verkehrsunternehmen nach den Ermittlungen der Verbundgesellschaft zustehenden monatlichen Einnahmenezuscheidungen spätestens binnen 10 Tagen nach Zugang der monatlichen Zusage der Verbundgesellschaft kassenmäßig aus.²
- (5) Eine vorläufige Endabrechnung eines Abrechnungsjahres ist bis zum 15. Februar des folgenden Abrechnungsjahres zu erstellen. Das Ergebnis der mit allen Fortschreibungsdaten aktualisierten Endabrechnung ist der Gesellschafterversammlung der Verbundgesellschaft zur Feststellung vorzulegen.

Die Gesellschafterversammlung der Verbundgesellschaft hat hier kein Ablehnungsrecht nach freiem Ermessen, sie stellt die sachliche und rechnerische Richtigkeit des Ergebnisses auf der Grundlage dieses Vertrages und der ergänzenden Durchführungsrichtlinie fest.

Dem Verkehrsunternehmen wird nach Abschluss des Geschäftsjahres seine vorläufige, auf das Abrechnungsjahr abgegrenzte Einnahmenezuscheidung mitgeteilt. Aus der Darstellung muss die Berechnungsweise im Einzelnen erkennbar sein. Die Mitteilung ist vorläufig im Sinne der ausstehenden Feststellung der Jahresabrechnung durch die Gesellschafterversammlung der Verbundgesellschaft. Nach erfolgter Feststellung erhält das Verkehrsunternehmen seine auf das Abrechnungsjahr abgegrenzte endgültige Endabrechnung mit Darstellung der noch ausstehenden Ausgleichszahlung.

Der kassenmäßige Jahresausgleich ist von den Vertragspartnern spätestens binnen 10 Tagen nach Zugang der Jahresendabrechnung der Verbundgesellschaft durchzuführen. Ist vom Verkehrsunternehmen eine Rückzahlung zu leisten, so kann unter Berücksichtigung der wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Verkehrsunternehmens eine monatliche Ratenzahlung zwischen den Vertragspartnern vereinbart werden.

- (6) Einsprüche gegen die Berechnung der Ausgleichszahlungen bewirken keinen Zahlungsaufschub. Im Falle des Zahlungsverzugs sind rückständige Einnahmenezuscheidungen vom Fälligkeitstag an mit vier vom Hundert über dem Basiszinssatz der Europäischen Zentralbank zu verzinsen.

§ 12

Gesetzliche Ausgleichszahlungen

- (1) Das Verkehrsunternehmen beantragt die Erstattung nach § 228 ff. Sozialgesetzbuch IX auf der Grundlage seiner relevanten Einnahmen, soweit ein Anspruch besteht.
- (2) Das Verkehrsunternehmen beantragt die Erstattung eines Ausgleichs für gemeinwirtschaftliche Leistungen im Ausbildungsverkehr nach § 45a PBefG, soweit ein Anspruch besteht. Grundlage sind u. a. die dem Verkehrsunternehmen zugeordneten

²Der kassentechnische Ausgleich läuft derzeit über die Verkehrs-AG Nürnberg.

verkauften Zeitfahrausweise im Ausbildungsverkehr nach Verbundtarif und die darauf entfallenden Bruttofahrgeldeinnahmen. Die Zuordnung auf das Verkehrsunternehmen erfolgt grundsätzlich nach den Vorgaben der Genehmigungsbehörde entsprechend der Fahrberechtigung der Auszubildenden.

- (3) Die Zuordnung der Wertmarken und der korrespondierenden Fahrgeldeinnahmen im Ausbildungsverkehr sowie die für die Überprüfung relevanten ortsbezogenen Daten werden dem Verkehrsunternehmen bis zum 10. März von der Verbundgesellschaft mitgeteilt. Das Verkehrsunternehmen hat sich dann bis zum 30. April zur Richtigkeit und Vollständigkeit der Antragsdaten zu äußern. Fehlende Angaben sind zu ergänzen. Nach Ablauf des 30. April gilt die Zustimmung des Verkehrsunternehmens zu den von der Verbundgesellschaft zugewiesenen Stückzahlen und Einnahmen als erteilt. Gegebenenfalls noch fehlende Angaben werden aus dem Vorjahresantrag übernommen.

§ 13

Prüfungsbestimmungen

- (1) Die Richtigkeit der für die Einnahmenerfassung zu berücksichtigenden Daten nach § 11 Absatz 1 Assoziierungsvertrag ist von einem Wirtschaftsprüfer, Steuerberater oder zuständigen örtlichen Prüfungsorgan zu bestätigen. Die Kosten für diese Bestätigung trägt das Verkehrsunternehmen. Die Verbundgesellschaft ist berechtigt, die Richtigkeit der Abrechnungen und das Abrechnungsverfahren zu prüfen oder von einem Wirtschaftsprüfer prüfen zu lassen bzw. bei fehlender Bestätigung eine solche auf Kosten des Verkehrsunternehmens einzuholen.
- (2) Die Richtigkeit der von der Verbundgesellschaft erstellten vorläufigen Einnahmenezuscheidung (Jahresabrechnung) ist von dem für die Verbundgesellschaft bestellten Jahresabschlussprüfer anlässlich seiner Jahresabschlussprüfung zu bestätigen. In den Fällen, in denen der Gesellschafterversammlung der Verbundgesellschaft eine endgültige Jahresabrechnung zur Feststellung vorgelegt werden soll, kann an Stelle der vorläufigen Einnahmenezuscheidung die zur Beschlussfassung anstehende Aufteilungsrechnung geprüft werden. Die Entscheidung darüber erfolgt in enger Abstimmung zwischen der Verbundgeschäftsführung und den Vorsitzenden der Gesellschafterversammlung der Verbundgesellschaft.

§ 14

Vergütung des ungedeckten Aufwands der Verbundgesellschaft

- (1) Das Verkehrsunternehmen vergütet der Verbundgesellschaft im Rahmen des von der Gesellschafterversammlung der Verbundgesellschaft erstellten Budgets anteilig die durch eigene Erträge, Zuwendungen oder Zuschüsse nicht gedeckten Aufwendungen für die Bewirkung der Aufgaben der Verbundgesellschaft im Verhältnis seiner nach § 7 Assoziierungsvertrag zugeschiedenen Einnahmen zu den gesamten nach dem Einnahmenaufteilungsvertrag bzw. nach § 15 Absatz 3 VGN-Gesellschaftsvertrag (Einnahmen aus Assoziierungsverträgen) im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg ermittelten Einnahmen.

- (2) Die Verbundgesellschaft stellt dem Verkehrsunternehmen jeweils zu Beginn eines Quartals eine Rechnung in Höhe eines Viertels des Jahresbetrages gemäß Absatz 1 als Abschlagszahlung. Diese Rechnung ist innerhalb von 14 Tagen zu bezahlen. Die Endabrechnung erfolgt durch die Verbundgesellschaft bis zum 30. April des Folgejahres. Im Falle eines Zahlungsverzugs ist die Verbundgesellschaft berechtigt, den Betrag mit der nächsten monatlichen Einnahmenezuscheidung zu verrechnen. Gleiches gilt für die Jahresendabrechnung.

§ 15

Vertragsstrafen

- (1) Das Verkehrsunternehmen unterwirft sich einer Vertragsstrafe bis zu 5.000 Euro für die Fälle, dass wiederholt schuldhaft,
1. die Angaben zur Erstellung des Erfolgsplanes oder der Erfolgsrechnung nicht fristgerecht und/oder in mangelhafter Form erfolgen (§ 6 (1) und (2)),
 2. die vereinbarten Qualitätsstandards (Anlage 2) nicht eingehalten und Missstände trotz Abmahnung nicht in einer angemessenen Frist abgestellt werden,
 3. die Richtlinien für einheitliche Fahrausweiskontrollen im VGN (Anlage 3) nicht eingehalten werden,
 4. die Durchführungsrichtlinie „Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier“ nicht eingehalten wird (Anlage 5).
- (2) Die Vertragsstrafe wird für jeden dieser Verstöße gesondert und bei mehrfachen Verstößen jeweils neu fällig.

Eine Vertragsstrafe aus diesem Vertrag wird **nicht** fällig, wenn das Verkehrsunternehmen zu den Ziffern 2. und 3. in der gleichen Sache bereits zur Zahlung einer Pönale an den zuständigen Aufgabenträger verpflichtet wurde. Die tatsächliche Bezahlung ist nachzuweisen.

- (3) Die Vertragsstrafe wird durch die Verbundgesellschaft festgelegt.

§ 16

Vertragsbeginn, -dauer und Kündigung

- (1) Dieser Vertrag wird am _____ wirksam und gilt auf unbestimmte Dauer.
- (2) Dieser Vertrag kann mit einer Frist von mindestens einem Jahr zum Ende einer Fahrplanperiode gekündigt werden. Die Verbundgesellschaft hat alle betroffenen Verkehrsunternehmen, die Gesellschafterversammlung der Verbundgesellschaft und den Grundvertrags-Ausschuss über die Kündigung zu informieren.

- (3) Für den Fall, dass die Durchführungsrichtlinie „*Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN*“ (Anlage 4) mit einstimmigem Beschluss der Gesellschafterversammlung geändert wird, kann das Verkehrsunternehmen binnen vier Wochen nach Zugang der Änderungsmitteilung mit einer Frist von sechs Monaten zum Ende der Fahrplanperiode kündigen (außerordentliche Kündigung).
- (4) Die fristlose Kündigung aus wichtigem Grund bleibt unberührt.
- (5) Ein wichtiger Grund ist insbesondere vorhanden, wenn
1. das Verkehrsunternehmen eine ihm nach diesem Vertrag obliegende wesentliche Verpflichtung wiederholt schuldhaft verletzt,
 2. dem Verkehrsunternehmen die öffentlich-rechtlichen Genehmigungen für den auf ihn entfallenden Verbundverkehr (§ 13 PBefG) zurückgenommen werden oder wenn die Wiedererteilung unanfechtbar abgelehnt ist,
 3. der gegebenenfalls bestehende Verkehrsverbesserungsvertrag zwischen dem Aufgabenträger und dem Verkehrsunternehmen endet, ohne dass ein Anschlussvertrag zustande kommt,
 4. in die Verbundeinnahmen (Einnahmen aus dem Verbundtarif) vollstreckt wird,
 5. Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens über das Vermögen des Verkehrsunternehmens gestellt wird oder
 6. das Verkehrsunternehmen im Zwangsvollstreckungsverfahren wegen einer Geldforderung in das bewegliche Vermögen eine eidesstattliche Versicherung abgegeben hat.
- Dem Verkehrsunternehmen stehen Personen gleich, die für die Leitung des Unternehmens verantwortlich sind oder denen die Führung des Betriebs übertragen worden ist.
- (6) Bei Außerkrafttreten des Grundvertrages haben die Vertragspartner das Recht, den Vertrag mit der Wirkung zu kündigen, dass er zum Ende des Kalenderjahres, in dem die Kündigung ausgesprochen wird, außer Kraft tritt.
- (7) Dieser Vertrag tritt mit Beendigung des Gesellschaftsvertrages für die Verbundgesellschaft oder mit Aufhebung des Verbundtarifs außer Kraft.

§ 17

Salvatorische Klausel

Sollten einzelne Bestimmungen dieses Vertrages und/oder seiner Anlagen unwirksam sein oder werden, so berührt dies die Gültigkeit der übrigen Bestimmungen dieses Vertrages nicht. Die Parteien verpflichten sich, unwirksame Bestimmungen durch neue Bestimmungen zu ersetzen, die der in den unwirksamen Bestimmungen enthaltenen Regelungen in

rechtlich zulässiger Weise gerecht werden. Entsprechendes gilt für im Vertrag enthaltene Regelungslücken. Zur Behebung der Lücke verpflichten sich die Parteien auf eine Art und Weise hinzuwirken, die dem am nächsten kommt, was die Parteien nach dem Sinn und Zweck des Vertrages bestimmt hätten, wenn der Punkt von ihnen bedacht worden wäre.

Nürnberg, den _____

.....
(Ort und Datum)

Verkehrsverbund
Großraum Nürnberg GmbH

Verkehrsunternehmen

.....
Andreas Mäder Jürgen Haasler

.....

Anlage 1 zum Assoziierungsvertrag
zwischen der Verkehrsverbund Großraum Nürnberg GmbH
und
dem Verkehrsunternehmen _____

1) Die folgenden Linienverkehre fallen unter die Regelungen des Assoziierungsvertrags:

VGN-Linie	Laufweg	Linienbündel

2) Hinsichtlich des Vertriebs sind folgende Mindeststandards verbindlich einzuhalten:

	Eigenwirtschaftliche Linien ohne vorherige Vorabbekanntmachung	Linienbündel mit Bruttovertrag oder eigenwirtschaftliche Linien nach Vorabbekanntmachung
Vertriebskanäle	Blockverkauf oder elektronischer Fahrscheindrucker	Entsprechend den Regelungen des Verkehrsvertrags bzw. den Anforderungen der Vorabbekanntmachung: Elektronischer Fahrscheindrucker
Sortiment	• Einzelfahrausweise • Tagestickets Solo und Plus • Mehrfahrtenkarten	Entsprechend den Regelungen des Verkehrsvertrags bzw. den Anforderungen der Vorabbekanntmachung:

Anlage 1 zum Assoziierungsvertrag zwischen der VGN GmbH und _____

Stand: 15.06.2020

	• Solo 31 • MobiCards • Wertmarken des Ausbildungsverkehrs	• Einzelfahrausweise • Tagestickets Solo und Plus • Mehrfahrtenkarten • Solo 31 • MobiCards • Wertmarken des Ausbildungsverkehrs • FerienTickets • BayernTickets (DB-Tickets)
Entwertung	Entwertergerät oder Entwertung mittels Handstempel mit Angabe von Einstiegs- zone, Datum und Uhrzeit	Entsprechend den Regelungen des Verkehrsvertrags bzw. den Anforderungen der Vorabbekanntmachung • Fahrausweisentwerter

Anlage 2 zum Assoziierungsvertrag

**zwischen der Verbundgesellschaft
und
dem Verkehrsunternehmen**

Durchführungsrichtlinie (DFR)

**Qualitätsstandards und -kontrollen im
Verkehrsverbund Großraum Nürnberg**

(Stand: 29.10.2019)

Inhalt

Anlage 2 zum Assoziierungsvertrag	0
Vorwort.....	2
1. Einführung	3
2. Qualitätskriterien und die jeweilige Mindestanforderung im VGN.....	4
2.1 Zugänglichkeit; Ticketing/Fahrausweise	4
2.2 Information	4
2.2.1 Reiseinformationen unter Normalbedingungen	5
2.2.2 Reiseinformationen unter Sonderbedingungen	7
2.3 Zeit; Einhaltung des Fahrplans	7
2.4 Kundenbetreuung.....	7
2.4.1 Schnittstelle zum Kunden	7
2.4.2 Personal	8
2.5 Komfort.....	8
2.5.1 Benutzbarkeit von Haltestellen und Fahrzeugen	8
2.5.2 Fahrkomfort	9
2.6 Sicherheit; Unfallvermeidung	9
3. Messungen	10
4. Nachweise, Rechenschaft	11
Stichprobenziehung und Erhebungsplanung	1
Anforderungen an das Erhebungspersonal	1
Durchführung der Messung.....	1

Vorwort

Im Interesse eines attraktiven und gegenüber dem motorisierten Individualverkehr wettbewerbsfähigen öffentlichen Personennahverkehrs (ÖPNV) kommt der Dienstleistungsqualität eine herausragende Bedeutung zu. Dementsprechend streben die Partner im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg einen Verbundverkehr an, der den größtmöglichen Nutzen für die Bevölkerung bringt.¹

Die Rahmenbedingungen für die betroffenen Gebietskörperschaften², die jeweiligen Verkehrsunternehmen und die einzelnen Betriebszweige sind unterschiedlich. Absolut gleiche Qualität für alle Verbundpartner und Betriebszweige ist daher nicht möglich. Für den größtmöglichen Nutzen für die Bevölkerung müssen aber Mindestanforderungen an die Dienstleistungsqualität definiert und eingehalten werden.

Hierbei wird an alle Partner appelliert, im Interesse eines attraktiven ÖPNV die Mindestanforderungen zu übertreffen. In Verkehrsdienstleistungsverträgen zwischen Aufgabenträgern und Verkehrsunternehmen sollte die Vereinbarung von Qualitätszielen und deren Sicherung wesentlicher Bestandteil sein.

Die Richtlinie gilt für alle im Verbundverkehr eingesetzten Kraftfahrzeuge und -omnibusse. Für den Schienenverkehr (SPNV) sowie für U-Bahn- und Tramverkehr sollen Daten in vergleichbarer Form zur Verfügung gestellt werden. Diese Richtlinie gilt nicht für Bedarfsverkehre mit PKW und Kleinbussen.

¹ entsprechend Artikel 5 Absatz 2 Grundvertrag

² Nach Artikel 8 Absatz 1 Bay ÖPNVG sorgen die Landkreise und kreisfreien Gemeinden im eigenen Wirkungskreis und in den Grenzen ihrer Leistungsfähigkeit für den ÖPNV.

1. Einführung

1.1 Verantwortlichkeiten und Zuständigkeiten

Für den ÖPNV sind sowohl die Aufgabenträger als auch die Verkehrsunternehmen gemeinsam zuständig und verantwortlich, allerdings in unterschiedlichen Rollen. So stellen die Aufgabenträger z. B. einen Nahverkehrsplan auf und sind zuständig für die Vergabe gemeinwirtschaftlicher Verkehrsdienstleistungen. Aufgabenträger und Verkehrsunternehmen sind entsprechend ihrer Aufgabenstellung der Dienstleistungsqualität zum Nutzen der Kunden verpflichtet.

Bei der Beurteilung der vom Verkehrsunternehmen erbrachten Dienstleistungsqualität ist stets zu hinterfragen, ob das betrachtete Qualitätskriterium im Einflussbereich des Verkehrsunternehmens liegt. Ist dies nicht der Fall, ist der gesetzlich oder vertraglich verantwortliche Partner über den Qualitätsmangel zu informieren und um Abhilfe zu ersuchen.

1.2 Messung der Dienstleistungsqualität

Die Verbundgesellschaft kann stichprobenartig die Dienstleistungsqualität kontrollieren. Sie bedient sich dazu eines qualifizierten Dienstleisters. Der Stichprobenumfang beträgt bei Regionalverkehrsunternehmen mindestens 30 Fahrplanfahrten, bei Stadtverkehrsunternehmen mindestens 50 Fahrplanfahrten pro Jahr. Die Erhebungszeiträume haben denen der Eisteigerzählungen zur Fortschreibung der Einnahmenaufteilung zu entsprechen. Die Qualitätsmessung ist gleichmäßig verteilt auf alle Fahrten und Tageszeiten durchzuführen. Die zur Bewertung vorgesehenen Fahrten sind nach den Grundsätzen einer Zufälligkeitsauswahl zu bestimmen. Eine Beeinflussung der Messung der Qualität durch eine willkürlich getroffene Auswahl an Fahrten ist zu vermeiden.

2. Qualitätskriterien und die jeweilige Mindestanforderung im VGN

Die nachfolgend beschriebenen Qualitätsanforderungen sind als Mindestanforderung einzuhalten und möglichst zu übertreffen. Sie beschränken sich vorwiegend auf betriebliche Aspekte.

2.1 Zugänglichkeit; Ticketing/Fahrausweise

Das Verkehrsunternehmen verkauft Fahrausweise des VGN-Gemeinschaftstarifs entsprechend Anlage 1 zum Assoziierungsvertrag. Dabei sind die Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN für die Verwendung von Fahrausweispapier entsprechend Anlage 5 zum Assoziierungsvertrag genauso zu beachten wie Aufbau und Merkmale der Fahrausweise gemäß Fahrausweismustersammlung.

Das Verkehrsunternehmen stellt die direkt bei ihm beantragten Verbundpässe aus. Kunden zu veranlassen, bei einem anderen Verkehrsunternehmen den Verbundpass zu beantragen, ist nicht zulässig.

Falls als Verkaufsform Fahrscheindrucker vereinbart sind, sind diese und etwaige Entwerter stets funktionsfähig zu halten. Defekte Fahrscheindrucker sind unverzüglich auszutauschen, andernfalls sind Blockfahrscheine zu verkaufen.

In den Fahrzeugen sind Fahrgäste in geeigneter Form über jederzeit mögliche Fahrausweiskontrollen zu informieren. Bei Bedarf werden entsprechende Aufkleber von der VGN GmbH zur Verfügung gestellt.

2.2 Information

Zum Austausch von Informationen, insbesondere im Bereich Tarif, Verkauf und Fahrplaninformationen muss das Verkehrsunternehmen über einen Internetzugang und eine E-Mail-Adresse verfügen.

2.2.1 Reiseinformationen unter Normalbedingungen

2.2.1.1 Optische und akustische Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle

Die optischen und akustischen Informationseinrichtungen zur Ankündigung der nächsten Haltestelle und der Umsteigemöglichkeiten sind betriebsbereit zu halten. Hinsichtlich der Darstellung sind die Vorgaben zum Gestaltungsaufbau einzuhalten. Die Durchsagen müssen im gesamten Fahrzeug deutlich zu hören sein.

Das Verkehrsunternehmen hat das Fahrpersonal anzuweisen, bei Ausfall der automatischen akustischen Ansage die nächste Haltestelle und die Umsteigemöglichkeiten rechtzeitig und korrekt anzusagen.

2.2.1.2 Haltestellenausstattung und -bezeichnung

Soweit vertraglich nicht anderweitig geregelt, wird das Verkehrsunternehmen die im öffentlichen Linienverkehr allgemein erforderlichen Haltestellen nach den bestehenden Vorschriften einrichten. Soweit vertraglich nicht anderweitig geregelt, sind das Haltestellenschild sowie die Fahrplan- und Informationskästen vom Verkehrsunternehmen zu warten, zu unterhalten und zu reinigen.

Es werden die besonderen Anforderungen des VGN an Haltestellen im Verbundverkehr beachtet:

- a) Kennzeichnung des Haltestellenschildes mit Haltestellennamen, Linienziel, VGN-Liniennummer und VGN-Signet. Darüber hinaus kann zusätzlich das Verkehrsunternehmen benannt werden.
- b) Anbringung eines ausreichend großen Fahrplan- und Informationskastens am Haltestellenmast oder dem Fahrgastunterstand,
- c) jährlicher Aushang des aktuell gültigen Fahrplans (haltestellenbezogener Aushangfahrplan im VGN-Layout) mit Linienverlauf (rechtzeitig zum Fahrplanwechsel); bei unterjährigen Fahrplanänderungen muss der Aushangfahrplan zum Zeitpunkt des Inkrafttretens ausgetauscht werden,
- d) unverzügliche Beseitigung von Schäden.

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

2.2.1.3 Fahrzeuge

Das Verkehrsunternehmen wird die besonderen Anforderungen des VGN bei der Kennzeichnung der eingesetzten Fahrzeuge im Verbundverkehr beachten:

- a) Gut lesbare VGN-Liniennummer und Zielhaltestelle an der Stirnseite, VGN-Liniennummer und Linienweg an der rechten Längsseite sowie VGN-Liniennummer am Heck,
- b) Handzettelbox zur Verteilung der VGN-Informationsmittel, soweit eine Anbringung technisch möglich und nicht hinderlich ist,
- c) Kennzeichnung der Behindertensitzplätze,
- d) Bordsprechanlage für Ansagen durch das Fahrpersonal,
- e) Aktueller Linienverlaufsplan mit Haltestellenabfolge, falls keine optische Informationseinrichtung vorhanden ist,
- f) VGN-Busdesign gemäß den Vorgaben des Regionalen Nahverkehrsplans, ggf. spezifiziert durch den Aufgabenträger.

2.2.1.4 Kundeninformation

Das Verkehrsunternehmen ist bereit, die im Rahmen der VGN-Marketingaktivitäten produzierten Werbe- und Informationsmaterialien zu verteilen.

Das Verkehrsunternehmen muss für die Fahrgäste zu seinen Geschäftszeiten zur Erteilung von Fahrplan- und Tarifauskünften telefonisch erreichbar sein.

Die Verbundgesellschaft ist bereit, Marketingaktivitäten des Verkehrsunternehmens zu unterstützen, ggf. auch auf Veranlassung des zuständigen Aufgabenträgers. Voraussetzung dafür sind ausreichende Mittel im Marketingplan der VGN GmbH.

2.2.2 Reiseinformationen unter Sonderbedingungen

Das Verkehrsunternehmen informiert Fahrgäste, Aufgabenträger und Verbundgesellschaft unverzüglich über relevante Betriebsstörungen (Ursache, Dauer, alternative Fahrmöglichkeiten). Die Verbundgesellschaft prüft, ob die Störungsmeldung in die elektronische Fahrplanauskunft des VGN eingestellt werden kann.

2.3 Zeit; Einhaltung des Fahrplans

Das Verkehrsunternehmen sorgt dafür, dass das Fahrpersonal in der Regel pünktlich nach Fahrplan an der Starthaltestelle abfährt und die im Fahrplan angegebenen Fahrzeiten einhält. Die Fahrzeiten gelten als eingehalten, wenn die Fahrgäste nicht später als fünf Minuten über der Zeit an ihrer Ziel- oder Umsteige-Haltestelle ankommen. Dies kann nach Vorgaben des Aufgabenträgers auch auf bis zu 3 Minuten verkürzt werden. Das Fahrpersonal beachtet planmäßige und nach Möglichkeit auch zufällige Anschlüsse. Verfrühte Abfahrten sind an keiner Haltestelle zulässig.

2.4 Kundenbetreuung

2.4.1 Schnittstelle zum Kunden

Beschwerden zu betrieblichen Belangen – auch diejenigen, die bei der Verbundgesellschaft eingehen – werden grundsätzlich und zeitnah vom betroffenen Verkehrsunternehmen beantwortet.

2.4.2 Personal

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:

- a) Gepflegtes Erscheinungsbild,
- b) höfliches, freundliches Verhalten gegenüber den Fahrgästen,
- c) Hilfsbereitschaft beim Einstieg von mobilitätseingeschränkten Fahrgästen,
- d) Umsichtigkeit gegenüber Fahrgästen, die an der Haltestelle warten oder heraneilen oder den Haltewunsch signalisiert haben,
- e) ausreichende Kenntnis der deutschen Sprache,
- f) ausreichende Kenntnisse über VGN-Beförderungsbedingungen und VGN-Tarif,
- g) Fähigkeit zu Fahrausweis-Sichtkontrollen,
- h) Fähigkeit zu Tarif- und Fahrplanauskünften über die unternehmenseigenen Linien und direkte Anschlussmöglichkeiten zu VGN-Linien anderer Verkehrsunternehmen,
- i) ausreichende Kenntnis der jeweiligen Linienstrecke,
- j) Beachtung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr.

2.5 Komfort

2.5.1 Benutzbarkeit von Haltestellen und Fahrzeugen

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

Das Verkehrsunternehmen hält die Fahrzeuge innen und außen in einem gepflegten und sauberen Zustand. Festgestellte Schäden, grobe Verunreinigungen oder sonstige Mängel sind schnellstmöglich zu beheben.

2.5.2 Fahrkomfort

Das Fahrpersonal fährt ausgeglichen und vorausschauend. Es passt sich dem Verkehrsfluss und der Ampelschaltung an und vermeidet ruckartiges Anfahren, Beschleunigen und Bremsen.

Das Fahrzeug soll nicht überfüllt sein.

2.6 Sicherheit; Unfallvermeidung

Das Fahrpersonal fährt Haltestellen vor allem bei großem Fahrgastandrang vorsichtig an und gefährdet keine Fahrgäste. Es beachtet beim Einfahren in die Haltestelle, dass der Abstand zwischen Wagenkante und Bordstein zum Ein- und Aussteigen möglichst gering gehalten wird.

Das Fahrpersonal öffnet Türen erst nach Stillstand des Fahrzeugs und vermeidet Einklemmen der Fahrgäste beim Schließen der Türen.

Das Fahrpersonal nutzt bei Bedarf vorhandene technische Ein- und Ausstiegshilfen wie z.B. Rampen. Erkennbar mobilitätseingeschränkten Fahrgästen ist vor dem Anfahren besondere Aufmerksamkeit zu widmen, ob sie einen Sitzplatz oder zumindest festen Halt gefunden haben. Ihnen ist grundsätzlich Unterstützung anzubieten.

Sicherheitseinrichtungen (z. B. Nothammer, Notausstiege, Hinweisschilder) sind einsatzbereit und werden gemäß gesetzlichen Bestimmungen vorgehalten bzw. gewartet.

3. Messungen

Die Verbundgesellschaft kann stichprobenartig die Dienstleistungsqualität kontrollieren. Sie bedient sich dazu eines qualifizierten Dienstleisters. Die Qualitätsmessungen sind nach folgenden Punkten durchzuführen:

- Die Messung der erbrachten Dienstleistungsqualität ist während der Betriebszeit durchzuführen.
- Die aktualisierten Messergebnisse zu den Qualitätskriterien sind mindestens einmal im Jahr zusammenzustellen.
- Änderungen bei den Verfahrensweisen sowie die Gründe für diese Änderungen sind zu dokumentieren.
- Die Erfassung und Verarbeitung der Daten muss transparent, rückverfolgbar und auf Richtigkeit prüfbar sein.
- Das gemessene Element ist so aufzuzeichnen, wie es zunächst wahrgenommen wird; dies gilt auch dann, wenn unmittelbar Korrekturmaßnahmen eingeleitet werden.
- Für die Auswahl der 30 bzw. 50 Stichproben (Ziffer 1.2) müssen alle angebotenen Fahrplanfahrten berücksichtigt werden.

Es wird empfohlen, für die Angabe der Ergebnisse so häufig wie möglich Angaben über die Anzahl der betroffenen Kunden zu machen. Wird die Anzahl der Kunden nicht gezählt, wird empfohlen, die Anzahl auf eine begründbare und angemessene Weise zu schätzen.

Die dem Messsystem zugrunde liegende Methodik sollte so stabil wie möglich sein, so dass Vergleiche (beispielsweise zwischen verschiedenen Zeiträumen) möglich sind.

Für die Qualitätskontrollen ist die anhängende Erhebungsliste zu verwenden (Anhang 1).

Besteht ein Verkehrsvertrag zwischen dem Verkehrsunternehmen und dem zuständigen Aufgabenträger, so gelten die im Vertrag beschriebenen Qualitätsstandards und -kontrollen. Diese müssen den in dieser Anlage vorgegebenen Standards mindestens gleichwertig sein.

4. Nachweise, Rechenschaft

Die Messergebnisse des abgelaufenen Kalenderjahres sind vom beauftragten Institut bis spätestens 31. Mai des darauf folgenden Jahres der Verbundgesellschaft zu übermitteln, die sie nach Auswertung an die Aufgabenträger übermittelt.

Über die Einhaltung hat das Verkehrsunternehmen gegenüber der Gebietskörperschaft, bei eigenwirtschaftlichen Verkehren nach § 8 (4) PBefG gegenüber der Verbundgesellschaft, Rechenschaft abzulegen.

Sämtliche Unterlagen sind drei Kalenderjahre aufzubewahren.

Verkehrsunternehmen:

Anhang 1 zur Durchführungsrichtlinie (DFR) Qualitätsstandards und -kontrollen

Erhebungsbogen

Datum:	Linie:	Fahrtrichtung:	Einstiegshaltestelle:
☐ 05:00 bis 15:00 Uhr ☐ 15:01 bis 25:00 Uhr	Beginn Bewertungsfahrt:		Fahrplanabweichung in Minuten:
Amtl. Kennzeichen: ____ - ____ ____	Witterung:		☐ Fahrgäste alle mitgenommen?

Zu bewertender Aspekt		voll erfüllt (3)	weitgehend erfüllt (2)	teilweise erfüllt (1)	nicht erfüllt (0)	nicht bewertet
Qualitätsbewertung Einstiegshaltestelle						
1.	Haltestellenschild sichtbar und gut lesbar? ②	☐	☐	☐	☐	☐
Das Schild darf z.B. nicht durch Äste, Zweige oder Bauwerke verdeckt sein. Das Schild darf nicht ausgebleichen bzw. verblasst oder z. B. mit Moos bedeckt sein. Es darf nicht beschädigt sein und muss deutlich lesbar sein.						
2.	Informationskasten sauber und unbeschädigt? ②	☐	☐	☐	☐	☐
Es dürfen keine Beschädigungen an Frontscheibe oder Rahmen erkennbar sein. Auf Verschmierungen und Verunreinigungen an Frontscheibe oder Rahmen ist zu achten.						
3.	VGN-Aushangfahrplan lesbar, aktuell und gültig? ②	☐	☐	☐	☐	☐
Als Aushang wird der haltestellenbezogene Ausgangsfahrplan im VGN-Layout verwendet, kein Abdruck einer Seite des Gesamt-Fahrplans der Linie. Der Fahrplan ist gut lesbar und aktuell gültig, d.h. er wird mindestens einmal jährlich ausgetauscht (rechtzeitig zum Fahrplanwechsel), auch dann, wenn sich keine Fahrplanänderungen innerhalb eines Jahres ergeben haben. Auch bei unterjährigem Fahrplanwechsel ist der Aushangfahrplan zum Zeitpunkt des Inkrafttretens ausgetauscht worden.						
Qualitätsbewertung Fahrzeug; Erscheinungsbild						
4.	Sauberkeit außen? ⑥	☐	☐	☐	☐	☐
Das Fahrzeug ist unter Berücksichtigung der Witterungsbedingungen außen sauber.						
5.	Stangen und Griffe sauber und unbeschädigt? ⑥	☐	☐	☐	☐	☐
Haltestangen, Haltegriffe und Taster für den Haltewunsch oder zum Öffnen der Türen in Fahrzeugen dürfen keine Verunreinigungen oder Beschädigungen aufweisen.						
6.	Sitze (Sitzfläche und Rückenlehne) sauber? ⑥	☐	☐	☐	☐	☐
Die Sitzflächen und Rückenlehnen dürfen keine Verunreinigungen (Kaugummireste, Verstaubungen etc.) aufweisen.						
7.	Sitze unbeschädigt? ⑥	☐	☐	☐	☐	☐
An den Sitzen dürfen keine Beschädigungen (Risse, Schnitte, Schnitzereien) erkennbar sein.						
8.	Fenster sauber? ⑥	☐	☐	☐	☐	☐
Die Fenster müssen außen und innen in einem gereinigten Zustand sein.						
9.	Fenster unbeschädigt? ⑥	☐	☐	☐	☐	☐
Fenster dürfen keine Beschädigungen (z. B. Kratzer) aufweisen.						
10.	Trennwandscheiben sauber und unbeschädigt?					
Die Trennwandscheiben im Einstiegsbereich sollen in gereinigtem Zustand und ohne Kratzer und Aufkleber sein.						
11.	Fahrzeugboden sauber und frei von grobem Unrat? ⑥	☐	☐	☐	☐	☐
Der Fahrzeugboden darf keine Verklebungen/Verkrustungen, Müll (z.B. herumliegende Dosen, Zeitungen usw.) oder sonstige Verschmutzungen (z.B. eingetrocknete Cola) aufweisen. Witterungsbedingter Schmutz wird nicht berücksichtigt.						

Zu bewertender Aspekt		voll erfüllt (3)	weitgehend erfüllt (2)	teilweise erfüllt (1)	nicht erfüllt (0)	nicht bewertet
Qualitätsbewertung Fahrzeug; Fahrzeugtechnik, Fahrgastinformation und Sicherheit						
12.	Fahrausweisdrucker funktionsfähig und in Betrieb? ①	☐	☐	☐	☐	☐
Der im Fahrzeug vorhandene Fahrausweisdrucker muss in Betrieb und funktionsfähig sein.						
13.	Fahrausweisaufbau gem. FaMuSa? ①	☐	☐	☐	☐	☐
Bei Aufbau und Merkmalen von Fahrscheinen sind die Vorgaben aus der Fahrscheinmustersammlung beachtet worden.						
14.	Entwerter/Stempler funktionsfähig? ①	☐	☐	☐	☐	☐
Im Fahrzeug muss mindestens ein Entwerter in Betrieb und funktionsfähig sein.						
15.	Optische Haltestellenanzeige in Betrieb? ②	☐	☐	☐	☐	☐
Die optische Haltestellenanzeige muss in Betrieb sein und die nächsten Haltestellen gemäß VGN-Vorgaben zum „Gestaltungsaufbau der Darstellung der Kundeninfo auf Monitoren in Bussen“ korrekt anzeigen.						
16.	Durchsagen deutlich zu hören? ②	☐	☐	☐	☐	☐
Die Durchsagen müssen im gesamten Fahrzeug deutlich zu hören sein.						
17.	Funktioniert die Haltewunschtechnik? ⑥	☐	☐	☐	☐	☐
Die Haltewunschtechnik muss an allen Türen funktionieren.						
18.	Bus mit VGN-Busdesign? ⑥	☐	☐	☐	☐	☐
Der Bus hat das VGN-Busdesign gemäß den Vorgaben des Regionalen Nahverkehrsplans, ggf. spezifiziert durch den Aufgabenträger.						
19.	Sicherheitseinrichtungen betriebsbereit und gewartet?	☐	☐	☐	☐	☐
Sind gesetzlich vorgeschriebene Sicherheitseinrichtungen (z. B. Nothammer, Notausstiege, Hinweisschilder) betriebsbereit und gewartet?						
Qualitätsbewertung Fahrpersonal						
20.	Allgemein freundliches Verhalten und Erscheinungsbild? ⑤	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird die Freundlichkeit gegenüber Kunden (Korrektheit, Blickkontakt, Grußwiderung, Umgangston) und ein gepflegtes Erscheinungsbild.						
21.	Auskunftsbereitschaft und -fähigkeit? ⑤	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob die gewünschte Tarif- und Fahrplanauskunft über unternehmenseigene Linien und direkte Anschlussmöglichkeiten zu VGN-Linien anderer Verkehrsunternehmen erteilt oder ob nur auf andere Stellen verwiesen wird.						
22.	Fahrzeug mit Fahrtziel und VGN-Liniennummer korrekt beschildert bzw. eingestellt? ②	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob Fahrtziel und VGN-Liniennummer korrekt eingestellt sind und die für das Fahrzeug vorgesehene Beschilderung eingesetzt wird.						
23.	Fährt pünktlich an der Start- (End-)haltestelle ab? ③	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob nach Erteilung des Abfahrtsignals am Bordrechner (bei Fahrzeugen mit RBL) oder nach Fahrplan pünktlich abgefahren wird. Ausgenommen sind begründete Fälle, z. B. Anschluss abwarten oder verspätete Ankunft.						
24.	Hält die im Fahrplan angegebenen Fahrzeiten ein? ③	☐	☐	☐	☐	☐
Es wird bewertet, ob die im Fahrplan angegebenen Zeiten eingehalten werden (maximal +5 Minuten). Ausgenommen sind begründete Verspätungen z. B. Behinderung durch einen Unfall.						
25.	Beachtet planmäßige Anschlüsse und nach Möglichkeit zufällige Anschlüsse? ③	☐	☐	☐	☐	☐
Es wird bewertet, ob im Fahrplan vermerkte Anschlüsse bzw. durch Verspätung entstandene Zufallsanschlüsse beachtet werden. Bewertet wird auch, ob nach planmäßigen Anschlüssen nachgefragt wird.						

Zu bewertender Aspekt		voll erfüllt (3)	weitgehend erfüllt (2)	teilweise erfüllt (1)	nicht erfüllt (0)	nicht bewertet
26.	Vermeidet Verfrühungen? ④	☐	☐	☐	☐	☐
Verfrühte Abfahrten sind an keiner Haltestelle zulässig. Es wird bewertet, ob verfrühte Abfahrten z. B. durch längeres Warten an einer Haltestelle vermieden werden.						
27.	Ausgeglichene, vorausschauende, ruck- und stoßfreie Fahrweise? ⑦	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob ausgeglichen und vorausschauend gefahren und beim Anfahren und Bremsen Rucken und Stoßen vermieden wird.						
28.	Beachtet Aus- u. Einsteigewunsch von Fahrgästen? ⑤	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob an der Haltestelle wartende oder heraneilende Fahrgäste und der Haltewunsch von Fahrgästen beachtet werden.						
29.	Fährt Haltestellen mit der nötigen Vorsicht an? ⑧	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob bei einer vollen Haltestelle entsprechend vorsichtig eingefahren wird, sodass keine Fahrgäste gefährdet werden.						
30.	Vermeidet Einklemmen der Fahrgäste? ⑧	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob beim Schließvorgang manuell betätigter Türen niemand eingeklemmt wird.						
31.	Verwendet Kneeling?	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet werden das Nutzen technischer Ein- und Ausstiegshilfen, z. B. bedarfsmäßiges Absenken des Wagens.						
32.	Achtsamkeit gegenüber älteren und/oder erkennbar mobilitätseingeschränkten Fahrgästen? ⑧	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob Hilfestellung z. B. beim Einsteigen gewährt wird und darauf Rücksicht genommen wird, bis ältere Fahrgäste nach dem Einsteigen einen Sitzplatz oder zumindest einen festen Halt gefunden haben. Bewertet wird auch, ob Fahrgästen mit Kinderwagen Hilfe beim Einsteigen gewährt wird bzw. diese einen sicheren Standplatz erreicht haben. Dazu zählt auch Hilfsbereitschaft und Rücksichtnahme bei erkennbar behinderten Fahrgästen bzw. die Verwendung technischer Ein- und Ausstiegshilfen wie z.B. Rampen.						
33.	Fahrpersonal hat ausreichend Deutschkenntnisse? ⑧	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob beim Fahrpersonal ausreichende Deutschkenntnisse vorhanden sind.						
34.	Beachtung allgemeiner Verhaltensregeln im Linienverkehr? ⑧	☐	☐	☐	☐	☐
Bewertet wird, ob im Fahrzeug nicht geraucht wird, kein Radio gehört und nicht telefoniert wird (außer Betriebsfunk sowie Telefonieren aus betrieblich notwendigen Gründen unter Beachtung von §23 Absatz 1a StVO und an Endhaltestellen während der Standzeiten.						

Erhebungsleitfaden

Stichprobenziehung und Erhebungsplanung

Die Qualitätsbewertung wird so organisiert, dass die Messungen gleichmäßig verteilt auf alle Fahrten, Tageszeiten und VGN-Linien erfolgen. Der Stichprobenumfang beträgt bei Regionalverkehrsunternehmen mindestens 30 Fahrplanfahrten, bei Stadtverkehrsunternehmen mindestens 50 Fahrplanfahrten pro Jahr. Die Erhebungszeiträume entsprechen denen der Einsteigerzählungen zur Fortschreibung der Einnahmenaufteilung.

Anforderungen an das Erhebungspersonal

Das für die Qualitätsbewertung eingesetzte Personal soll zur Vorbereitung auf die Bewertung eine Schulung (ca. 5 Stunden) mit Theorie- und Praxisteil durchlaufen, um Hintergründe und Bewertungsmaßstab der festgelegten Qualitätskriterien voll zu erfassen und repräsentative Messergebnisse zu erreichen.

Durchführung der Messung

Für die Bewertung verbleibt ein Qualitätsprüfer 15 bis 20 Minuten in einem Fahrzeug, um alle Prüfkriterien sicher und zuverlässig bewerten zu können. Sofern der gesamte Linienweg kürzer als 15 Minuten ist, soll durch eine Mitfahrt über die Endhaltestelle hinaus eine Fahrtzeit von mindestens 15 Minuten erreicht werden.

Die Bewertung erfolgt anhand der durch den VGN vorgegebenen Erhebungsbögen, in denen die aufgeführten Kriterien **aus der Kundenperspektive** abgeprüft werden. Der Bewertungsmaßstab ist wie folgt vorgegeben:

Voll erfüllt	= 3 Punkte	entsprechend 100 %
Weitgehend erfüllt	= 2 Punkte	entsprechend 67 %
Teilweise erfüllt	= 1 Punkt	entsprechend 33 %
Nicht erfüllt	= 0 Punkte	entsprechend 0 %

Die Dokumentation der Bewertung durch den Qualitätstester erfolgt direkt im Anschluss an die Fahrt. Die durch die Qualitätsprüfer ausgefüllten Erhebungsbögen werden elektronisch erfasst. Das Programm wird durch die Verbundgesellschaft zur Verfügung gestellt.

Kennzeichnung der Erhebungsbögen

Zur Dokumentation und Nachvollziehbarkeit sind die Erhebungsbögen mit folgenden Informationen zu kennzeichnen:

Verkehrsunternehmen:	Eindeutige Kurzbezeichnung des bewerteten Verkehrsunternehmens
Datum:	Datum der Erhebung
Linie:	VGN-Liniennummer der geprüften Busfahrt
Fahrtrichtung:	Fahrtziel der Linie in der Richtung der Bewertungsfahrt
Einstiegshaltestelle:	Name der Einstiegshaltestelle

Zeitfenster: Vormittag: 05:00 Uhr bis 15:00 Uhr
Nachmittag: 15:01 Uhr bis 25:00 Uhr

Beginn Bewertungsfahrt: Abfahrtszeit an der Einstiegshaltestelle der Bewertungsfahrt

Fahrplanabweichung: Abweichung der Abfahrtszeit vom Fahrplan, angegeben in Minuten.
Hierzu ist vor Fahrtantritt die Soll-Abfahrtszeit an der Einstiegshaltestelle dem Fahrplan zu entnehmen und mit dem tatsächlichen Abfahrtszeitpunkt zu vergleichen. Verfrühungen, z. B. von 1 Minute, werden mit „- 1“ angegeben.

Amtliches Kennzeichen: Kennzeichen des erhobenen Fahrzeugs

Witterung: z. B. trocken und sonnig, kühl mit Regenschauern usw.

Fahrgäste alle
mitgenommen: Falls Fahrgäste aus Kapazitätsgründen nicht mitgenommen werden konnten, bleibt das Kontrollkästchen frei.

Qualitätsbewertung

Bei allen Bewertungen ist es wichtig aus Sicht der Kunden zu handeln/zu bewerten!
Nicht in allen Sparten können alle Fragen bewertet werden!
Alle Bewertungen können auch nur fallweise auftreten!

**Anhang 3 zur Durchführungsrichtlinie (DFR)
Qualitätsstandards und -kontrollen**

Berichtsbogen

Verkehrsunternehmen:	Berichtszeitraum:
	Linie(n):

Zusammenfassung aus den Erhebungslisten	absolut	in %	Bemerkung
① Zugänglichkeit; Ticketing/Fahrausweise			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		98%	
② Information; Reiseinformation unter Normalbedingungen			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		90%	
③ Zeit; Einhaltung des Fahrplans; keine verfrühten Abfahrten			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		95%	
④ Kundenbetreuung; Personal			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		95%	
⑤ Komfort; Benutzbarkeit von Fahrgasteinrichtungen			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		80%	
⑥ Komfort; Fahrkomfort			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		90%	
⑦ Sicherheit; Unfallvermeidung			
Summe konforme Leistungen:			
Summe nicht konforme Leistungen:			
Zielwert: mindestens		97%	

Anlage 3 zum Assoziierungsvertrag
zwischen der Verbundgesellschaft
und
dem Verkehrsunternehmen

Richtlinien für die Durchführung
von Fahrausweiskontrollen

(Stand: 01.01.2008)

Richtlinien für die Durchführung von Fahrausweiskontrollen



Stand: 2008



Verkehrsverbund Großraum Nürnberg

1. Philosophie

Fahrausweiskontrollen sind ein wesentlicher Bestandteil der Einnahmensicherung und damit Voraussetzung für Einnahmenaufteilungsverfahren.

Die Durchführung von Fahrausweiskontrollen entsprechend diesen Richtlinien ist bindend für alle im VGN tätigen Verkehrsunternehmen.

Vorrangig für die Durchführung der Fahrausweiskontrollen sind die wirtschaftlichen Interessen der Verkehrsunternehmen. Für den zahlenden Fahrgast stellt die Fahrausweisprüfung ein subjektives Empfinden der gerechten Durchsetzung der Tarif- und Beförderungsbestimmungen dar.

Allerdings dürfen unter den Aspekten Kundengewinnung und Kundenbindung marketing- bzw. kundenorientierte Kriterien bei den Kontrollen und deren Folgebearbeitung nicht außer Acht gelassen werden.

Für eine optimierte Fahrausweisprüfung und Nachbearbeitung ist Basisvoraussetzung, dass die Sicherheitsstandards der Fahrausweise und das interne Kontrollsystem (IKS) der Fahrausweislogistik qualitativ gesichert sind.

Daraus leiten sich – in dieser Reihenfolge – die Zielsetzungen für das Kontrollwesen ab:

1. Sichern eines möglichst hohen Einnahmengrades (natürliche Zahlungsbereitschaft) (quantitativer Aspekt)
2. Keine Verärgerung guter und potenzieller Kunden
3. Entschieden Vorgehen gegen echte Vergehen
4. Aufdecken von Fälschungen und Manipulationen (qualitativer Aspekt)
5. Durchsetzung von zivil- und strafrechtlichen Möglichkeiten unter Berücksichtigung der Kulanzregelungen

Diese Leitgedanken bestimmen Geist und Verfahren des Kontrollwesens.

2. Handlungsrahmen

Der Handlungsrahmen für die Durchführung der Kontrollen und der folgenden Weiterbearbeitung ergibt sich aus

- den marketing- und kundenstrategischen VGN-Zielsetzungen (Kontrollphilosophie) und
- den bestehenden rechtlichen Möglichkeiten.

Wichtige Ansätze aus der Marketing- und Kundenstrategie sind

- der Abbau von Hemmschwellen für den ÖPNV-Zugang und
- die Kundenzufriedenheit.

Die rechtliche Basis bilden:

- Tarif- und Beförderungsbedingungen
- Bürgerliches Gesetzbuch und Strafgesetzbuch
- Datenschutzbestimmungen

Die Ausrüstung des Prüfpersonals sollte umfassen:

- Dienstanweisung
- Prüfleitfaden
- Fahrscheinmustersammlung
- Formulare
- Mobiltelefon
- Dienstausweis mit Lichtbild und entsprechenden Befugnissen und Geltungsbereich (Bei unternehmensübergreifenden Befugnissen sollte die Gestaltung abgestimmt werden.)
- Zangendrucker / Stempel / sonstiger Entwerter

Fahrausweiskontrollen und die daraus gegebenenfalls resultierenden Maßnahmen bewegen sich im Spannungsfeld von rechtlichen Möglichkeiten und unternehmerischen Marketingstrategien. Dabei ist im Zweifelsfall der Kundenorientierung sofort oder im Rahmen der Nachbearbeitung Vorrang einzuräumen.

In den Bearbeitungsleitlinien sind Möglichkeiten, Kriterien und Kristallisationspunkte für die Entscheidungsfindung grundsätzlich dargelegt.

3. Kontrolle

3.1 Allgemeine Vorgaben

Eine ausführliche Beschreibung beispielhafter Vorgehensweisen ist in der VDV-Mitteilung „Maßnahmen zur Einnahmensicherung“ enthalten. (siehe Anlage 1)

Die **Kontrollverfahren** können folgendermaßen unterschieden werden:

- Einfache Sichtkontrolle (Hat der Fahrgast einen gültigen Fahrausweis?)
- Vertiefte Sichtkontrolle (Prüfung zusätzlicher tariflicher und fahrscheintechnischer Merkmale)
- Spezialkontrolle (exakte Prüfung sämtlicher Merkmale)

Eine Fahrausweiskontrolle, die nicht die Anzahl der kontrollierten Fahrgäste und die Anzahl der Beanstandungen erfasst, ist nicht als Kontrolle im Sinne dieser Richtlinie zu werten.

Hierzu zählt auch der Kontrollierte Einstieg beim Fahrer, sofern dabei keine Dokumentation erfolgt. Allerdings ist dieser trotz seiner unzureichenden Möglichkeiten hinsichtlich dieser Kontrollrichtlinie ein wichtiges Instrument zur Abschreckung von potentiellen Schwarzfahrern sowie zur Bestätigung des Verhaltens der zahlenden Kunden.

Die Kontrollorganisation, d.h. der Einsatz des Personals, kann auf folgende Arten erfolgen:

- Zugbegleiterkontrollen / Prüfer / Kundenbetreuer im Nahverkehr
- Stichprobenkontrollen
- Schwerpunktkontrollen
- mobile FAP-Teams
- Fahrpersonal

Die **Kontrollintensität** ist wie folgt festgelegt:

- Bei jedem VU ist regelmäßig mindestens vierteljährlich das gesamte Netz auf allen Linien, an allen Verkehrstagen und zu den Verkehrszeiten HVZ, NVZ und SVZ zu prüfen. Bei den Zügen der DB Regio AG, bei denen Zugbegleiter die Kontrollen durchführen, ist eine einmal jährliche Kontrolle durchzuführen. Dabei sind auch ergebnisorientierte Spezialkontrollen durchzuführen.
- Bei Buslinien mit permanentem kontrolliertem Einstieg sind mindestens halbjährlich an allen Verkehrstagen und zu den Verkehrszeiten HVZ, NVZ und SVZ Kontrollen gemäß dieser Richtlinie durchzuführen und zu dokumentieren.
- Für einen gezielten Mitarbeiterereinsatz, d.h. die verstärkte Prüfung in Bereichen mit hoher Beanstandungsquote, muss eine zeitnahe Auswertung der Kontrollergebnisse erfolgen.

Die **räumliche und zeitliche Gliederung (Kontrollbereiche) des Liniennetzes** sollte sich für den effizienten Einsatz orientieren an

- den Taktzeiten der Linien und
- den Umsteigemöglichkeiten.

Für die Einhaltung der vorgegebenen Beanstandungsquote müssen

- die Fahrgastströme und
- die Beanstandungsquoten (als Zahl der Beanstandungen im Verhältnis zur Zahl der geprüften Fahrgäste) berücksichtigt werden.

Die **Stärke der FAP-Teams** orientiert sich an

- der Kontrollmethode, dem Zeitbereich, dem Wochentag, dem Fahrgastaufkommen und der Fahrzeuggröße (Bus, Strab. usw.).

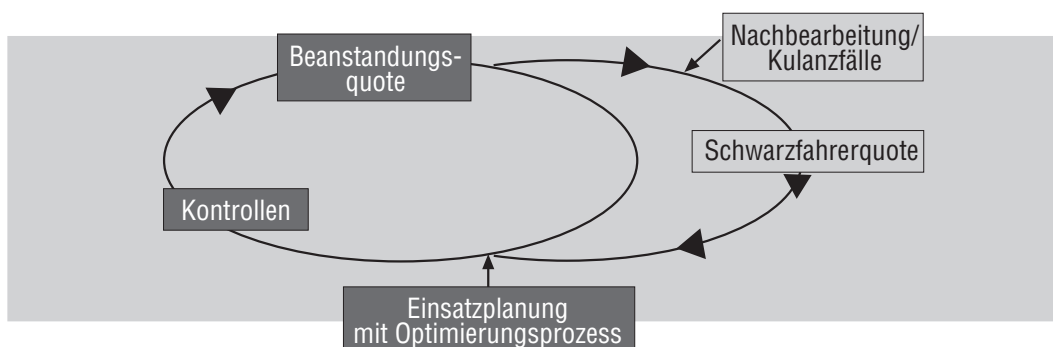
Eine **EDV-unterstützte Mitarbeiter-Disposition** ist auf Grund folgender Vorteile anzustreben:

- Eine räumlich und zeitlich differenzierte Auswertung ist möglich.
- Die Reaktionszeit beträgt maximal einen Arbeitstag.
- Auf Grund besseren Einhaltens der Kontrollbereiche können Doppelkontrollen vermieden werden.
- Dadurch ergibt sich eine Effizienzsteigerung der Fahrausweiskontrollen.
- Rückfragen oder Kundenbeschwerden kann gezielt nachgegangen werden.
- Die Planungssicherheit wird erhöht.

Innerhalb dieser allgemeinen Vorgaben wird das Kontrollvolumen von jedem Verkehrsunternehmen selbst festgelegt. Eine Vergabe der Kontrollen an Dritte, die die erforderliche Qualifikation aufweisen, ist grundsätzlich möglich.

Die Kontrollen sind so durchzuführen, dass im Verkehrsgebiet des VGN die vom EAV-Entscheiderkreis festgelegte maximale Schwarzfahrerquote nachweislich nicht überschritten wird. Die Schwarzfahrerquote bestimmt sich aus dem Verhältnis der Zahl der Beanstandungen (nach Abzug der Kulanzfälle und Zeitkartenvorlagen) zur Anzahl der kontrollierten Fahrgäste.

Regelkreis der Fahrausweiskontrollen



3.2 Kompetenz von Kontrolldiensten

Beim Kontrolldienst und den Zusatzkontrollen kommt ausschließlich qualifiziertes Fachpersonal zum Einsatz.

	Qualifikationsmerkmal	Einfache Sichtkontrolle	Vertiefte Sichtkontrolle	Spezialkontrolle
Persönliche Eignung	Kundenorientierung	V	V	S
	Kontrollphilosophie	N	V	S
	Fähigkeit Konfliktbewältigung	N	V	S
	Geschickte Argumentation	N	V	S
	Facherfahrung	N	V	S
	Erfahrung Hintergrundbearbeitung	N	V	S
Rechtskenntnisse	Verhaltensrahmen gegenüber Fahrgästen	V	V	S
	Hausrecht	V	V	S
	Leistungserschleichung (Strafrecht)	N	V	S
	Vertragsstrafe (Zivil-/Handelsrecht)	N	V	S
Tarifkenntnisse	Tarifbestimmungen	N	V	S
	Beförderungsbedingungen	N	V	S
	Detaillierte Kenntnisse	N	V	S
	Nachprüfen Tarif-/Preisstufe während der Fahrt	N	V	S
	Nachprüfung befahrene Zone während der Fahrt	N	V	S
	Praktische Kenntnisse Nachbearbeitung	N	V	S
Kenntnis Ticketwesen	Gebräuchlichste Fahrausweise	N	V	S
	Sicherheitsmerkmale	N	V	S
Echtheitsprüfungen	Einsatz von Prüfgeräten			S
	Erkennen offensichtlich nicht gültiger Fahrausweise	N	V	S

N = Normal, fachlich insbesondere auf den eigenen Netz-/Linienbereich bezogen

V = Vertiefere Kenntnisse und Erfahrungen, über den eigenen Netz-/Linienbereich hinausgehend

S = Speziell, geschult und erfahren in differenzierten Sachverhalten und schwierigen Situationen, umfassende Fachkenntnis, gesamte Tarifbestimmungen und Verbundnetz

Die Qualifikation des Kontrollpersonals ist durch eine fundierte Grundausbildung sowie eine kontinuierliche Weiterbildung sicherzustellen. Dabei sollen einheitliche Schulungsmaßnahmen angestrebt werden.

4. Bearbeitungsleitlinien, Ablaufschema

▶ 4.1. Bearbeitung vor Ort

Für die Bearbeitung vor Ort gelten folgende Leitlinien:

- Vom Kontrolleur ist jede Abweichung von den Bestimmungen des VGN-Gemeinschaftstarifs anzusprechen.
- Der Fahrgast hat Gelegenheit, die Abweichung zu erklären.
- Daraufhin stehen auf Grundlage der Tarifbestimmungen folgende Möglichkeiten zur Auswahl:
 - Entweder: Sofort-Bezahlung
 - Oder: Ausstellen eines Bearbeitungsformulars
 - Oder: Fahrgast darf nachlösen
- Im Bearbeitungsformular hält der Kontrolleur je nach Eindruck und Angaben alternativ fest:
 - Fahrgast muss volles EBE bezahlen.
 - Fahrgast muss vergessene Zeitkarte vorlegen.
 - Fahrgast soll die Angelegenheit mit der Nachbearbeitungsstelle klären.

Bei der DB Regio AG greift die bundesweit einheitliche Regelung entsprechend *Anlage 2*.

- Je nach Sachlage und auf Grundlage der tariflichen Bestimmungen entscheidet sich der Kontrolleur für die jeweilige Angabe im Bearbeitungsformular (Zusätzliche Angaben dienen als Entscheidungshilfe für die Nachbearbeitungsstelle.):
 - „Fahrgast muss volles EBE bezahlen.“
 - ▶ Keinerlei Fahrausweis, offensichtlicher Missbrauch / Fälschung
 - ▶ Offensichtlich nicht unkundig
 - ▶ Keinerlei Erklärung
 - ▶ Bereits bekannt
 - „Fahrgast muss vergessene Zeitkarte vorlegen.“
 - ▶ Angabe des Fahrgastes
 - ▶ Plausible Erläuterung auf Nachfrage (Preisstufe, Preis etc.)

- „Fahrgast soll die Angelegenheit mit der Nachbearbeitungsstelle klären.“
 - ▶ geringer Verstoß (Fahrausweis / Preis „nicht komplett“)
 - ▶ offensichtlich unkundig
 - ▶ plausible Erklärung
- „Nachlösen“
 - ▶ Automat defekt
 - ▶ Völlig ortsfremd

▶ 4.2. Bearbeitung in den Nachbearbeitungsstellen

Dem beanstandeten Fahrgast muss innerhalb einer angemessenen Frist die regionale Vorortgelegenheit zur Verfügung stehen, persönlich, telefonisch oder auch schriftlich zur Fahrausweisbeanstandung Stellung zu nehmen.

Ein gesicherter Kundendialog ist nur mit einer kompletten und zeitnahen Erfassung der Beanstandungsformulare gewährleistet.

Eine Datenzusammenführung zwischen den VUs zur gemeinsamen Deliktverfolgung soll angestrebt werden. Datenschutzrechtliche Gründe stehen dem nicht entgegen.

Für die Nachbearbeitung bestehen folgende Leitlinien:

- Der Fahrgast hat die Möglichkeit, den Sachverhalt darzulegen und Nachweise vorzuzeigen.
- Der Sachbearbeiter zieht dann zur Entscheidung folgende Kriterien heran:
 - Vorgangsschilderung des Kontrolleurs
 - Schilderung/Nachweise des Fahrgastes
 - Vorhandener Datenbestand
- Der Sachbearbeiter entscheidet dann, ob
 - EBE in voller Höhe zu bezahlen ist,
 - Gebühr für Zeitkartenvorlage zu bezahlen ist,
 - ermäßigtes EBE zu bezahlen ist oder
 - kein EBE verlangt wird.

Für die Entscheidung maßgebende Kriterien:

- „EBE in voller Höhe“:
 - keinerlei Nachweis
 - keine plausible Erklärung (widersprüchliche/unglaubliche Darstellung)
 - Missbrauch, Fälschung (Betrug)
 - offensichtliche Leistungerschleichung (z.B. versteckt im WC)
 - Wiederholungsfall
- „Gebühr für Zeitkartenvorlage“:
 - Vorlage einer gültigen Zeitkarte
- „ermäßigtes EBE (Bearbeitungsentgelt, einfacher Fahrpreis)“:
 - Erstfall sowie
 - Nachweis und/oder plausible Erklärung
 - geringer Verstoß
 - offensichtlich unkundig (Tarif, Ort) oder
 - MobiCard (Vorzeigen, Ausschlusszeit)
- „kein EBE“:
 - geringfügige Angelegenheit
 - offensichtlich völlig unkundig
 - Nutzer Firmen-/Jahres-Abo
 - bucht Jahresabo
 - unaufklärbar (z.B. falsche Personalien)
 - defekte Verkaufsgeräte und/oder Entwerter, Fehler beim Verkauf
 - Falschinformation
 - Schwerbehindertenausweis mit gültiger Wertmarke

► 4.3. Mahnwesen / Forderungsmanagement

Das Mahnwesen ist ein Regelwerk, das jedes VU individuell ausleben kann, wenn sich der Fahrgast nicht meldet oder Fristen versäumt.

Eine konsequente Durchsetzung und Verfolgung der Forderung gehört ebenfalls zur Einnahmensicherung und ist deshalb in der Kette des EBE als weitere Präventivmaßnahme zu sehen.

Ratenzahlungsvereinbarungen und/oder Stundungen sind möglich.

Grundsätzlich besteht die Möglichkeit, ab einer entsprechenden Bearbeitungsstufe die zivilrechtlichen Schritte (Beantwortung des Schriftverkehrs, Gericht, Anwälte, Behörden u.a.) einem Inkassounternehmen zu übertragen.

▶ 4.4. Strafantrag

„Klare“ EBE-Fälle sind zum Zwecke der Strafverfolgung zu sammeln.

Strafanzeigen werden gestellt:

- in besonderen Fällen (z.B. Betrug) im Erstfall
- ansonsten im Wiederholungsfall

Als Vorstufe zur Strafanzeige wird empfohlen, ein „Ankündigungsschreiben“ an den Kunden bzw. die Eltern zu schicken (Hinweis auf strafrechtliche Relevanz, insbesondere auch wegen Jugendlicher).

Ein wichtiges Augenmerk ist den Kontakten zu Polizei und Justiz zu widmen. Hier sollten in regelmäßigen Abständen Gespräche gesucht werden, um einerseits das eigene Vorgehen zu erläutern und andererseits evtl. bestehende Verfahrenshemmnisse abzubauen.

Eine detaillierte Dokumentation aller Beanstandungen und eine Überprüfung auf Rechtssicherheit ist erforderlich.

Es besteht die Möglichkeit das Adhäsionsverfahren zu beantragen.

Vorortpräsenz als Zeuge bei Gerichtsverhandlungen ist anzustreben.

4.5. Kompetenz von Nachbearbeitungsstellen

Als Orientierungshilfe für die Kompetenz der MitarbeiterInnen in den Nachbearbeitungsstellen kann folgende Übersicht dienen:

Qualifikationsmerkmal			Front-office	Back-office
Persönliche Eignung	Kundenorientierung		x	x
	Kontrollphilosophie		x	x
	Einfache Fähigkeit Konfliktbewältigung		x	x
	Hohe Fähigkeit Konfliktbewältigung		x	x
	Geschickte Argumentation		x	x
Rechtskenntnisse	Verhaltensrahmen gegenüber Fahrgästen		x	x
	Leistungserschleichung		x	x
	Vertragsstrafe		x	x
	Spezialkenntnisse im BGB, StGB, Strafprozessordnung und in der Rechtsprechung		x	
	Verjährungs- und Datenschutzproblematik		x	
Tarifkenntnisse	Tarifbestimmungen		x	x
	Beförderungsbedingungen		x	x
	Tarifzonen berechnen		x	x
	Verbundpässe ausstellen		x	
Kenntnisse Ticketwesen	Gebräuchlichste Fahrausweise		x	x
	Sicherheitsmerkmale	Allgemeine	x	x
		Spezielle	x	x
	Einsatz von Prüfgeräten	Allgemeine		
		Spezielle		
Echtheitsprüfungen	Einsatz von Prüfgeräten		x	x
	Erkennen offensichtlich nicht gültiger Fahrausweise		x	x
Systemkenntnisse	Anlegen und Zusammenführen der Vorfälle		x	
	Bearbeiten der Vorfälle	Kulanz	x	x
		Zahlungsverkehr	x	x
	Veranlassen von Mahnläufen und Strafanzeigen			x
	Kaufmännische und statistische Auswertungen			x
Kaufmännische Kenntnisse	Buchhalterische Kenntnisse im Kontokorrent und der Debitorenbuchhaltung			x
	Bewertung der Forderungen		x	
	Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung		x	
Schriftverkehr	Einfache Korrespondenz		x	
	Individuelle Korrespondenz		x	

5. Formularwesen

Auf Grund unternehmensinterner Spezifika (z. B. automatische Datenerfassung per Klarschriftlesung) ist ein VGN-Einheitsformular nicht möglich. In den Aussagen dem Kunden gegenüber sind die Formulare allerdings identisch.

6. Controlling, Erfahrungsaustausch

Die Fahrausweiskontrollen sind laufend zu dokumentieren.

Über die Leistungsdaten und Kontrollergebnisse ist jährlich zu berichten. Die Erörterung erfolgt im Arbeitskreis Fahrausweiskontrollwesen. Hierzu sind der VGN GmbH die Jahresleistungsdaten entsprechend Anlage 3 mitzuteilen. Die VGN GmbH ist berechtigt, (selbst oder durch einen Beauftragten) bei den nicht im Arbeitskreis Fahrausweiskontrollen vertretenen Verkehrsunternehmen in die Dokumentation der Fahrausweiskontrollen Einsicht zu nehmen.

Zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen findet im Rahmen des Arbeitskreises ein regelmäßiger Erfahrungsaustausch mit den an der Bearbeitung beteiligten Fachleuten statt.

Im EAV-Entscheiderkreis ist regelmäßig zu berichten.

Zielsetzung ist, auftretende Probleme gemeinsam zu erörtern und zu regeln sowie das Kontrollkonzept fortzuschreiben.

Im EAV-Entscheiderkreis sind außerdem die Folgen einer Nichtbeachtung der Richtlinien zu definieren.



Nr. 9708

Maßnahmen zur Einnahmensicherung, Teil II: Kennzahlen der Fahrausweisprüfung und optimaler Kontrollgrad

Oktober 2001

**Gesamtbearbeitung: Unterausschuss 1 Einnahmensicherung des
Tarifausschusses des VDV**

Günter Mötsch (Obmann), Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (VVS)
Dr. Till Ackermann, Verband Deutscher Verkehrsunternehmen e. V.
Albert Böhm, Stuttgarter Straßenbahnen AG
Alexander Czurzim, Dresdner Verkehrsbetriebe AG
Holger Klemens, Leipziger Verkehrsbetriebe GmbH
Manfred Kröger, Hamburger Hochbahn AG
Andrea Langermann, Verkehrs- und Tarifverbund Stuttgart GmbH (VVS)
Reinhard Maier, Stadtwerke München GmbH
Karl-Gregor Möller, Stuttgarter Straßenbahnen AG
Regina Raetz, Berliner Verkehrsbetriebe (BVG)
Wolfgang Schwiderowski, Regionalverkehr Kurhessen GmbH

Inhaltsverzeichnis	Seite
1. Vorbemerkungen	3
2. Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung	5
3. Bestimmungsgrößen der Kennzahlen	7
3.1 Anzahl der Beanstandungen	7
3.2 Überprüfte Fahrgäste	8
3.3 Beförderte Fahrgäste	8
3.4 Prüfstunden	9
3.5 Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt	11
3.6 Fahrgeldeinnahmen	12
3.7 Prüfkosten	13
3.8 Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung	16
4. Optimaler Kontrollgrad.....	18
5. Rahmenbedingungen	22
6. Vergleichstabelle	23
 Anhang 1: Korrekturfaktor „r“	25
 Anhang 2: Anmerkungen zur Repräsentativität der Fahrausweisprüfung	27
 Anhang 3: Abkürzungsverzeichnis.....	29

Tabellenverzeichnis**Seite**

Tabelle 1: Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung.....	5
Tabelle 2: Bestimmungsgrößen der Kennzahlen.....	6
Tabelle 3: Beanstandungen.....	7
Tabelle 4: Zahl der überprüften Fahrgäste	8
Tabelle 5: Zahl der beförderten Fahrgäste	9
Tabelle 6: Berechnungsgrundlagen der Netto-Prüferstunden und Netto-Prüfstunden.....	10
Tabelle 7: Prüfausfallzeiten	11
Tabelle 8: Einnahmen aus EBE.....	11
Tabelle 9: Fahrgeldeinnahmen	12
Tabelle 10: Prüfkosten je Stunde.....	13
Tabelle 11: Zusammensetzung der Prüfkosten	14
Tabelle 12: Variable Prüfkosten.....	15
Tabelle 13: Fixe Prüfkosten	15
Tabelle 14: Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung.....	16
Tabelle 15: Gesamtschadensquote	17
Tabelle 16: Rahmenbedingungen zur Fahrausweisprüfung	22
Tabelle 17: Vergleichstabelle.....	23

Verzeichnis der Abbildungen**Seite**

Abbildung 1: Prüfaufwandssaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad.....	18
Abbildung 2: FHZ-Verlustsaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad	19
Abbildung 3: FHZ-Verlustsaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad (Ausschnitt aus Abb. 2)	20

1. Vorbemerkungen

Die Fahrausweisprüfung (FAP) ist ein wichtiges

Instrument der Einnahmensicherung.

Ziel ist, durch ausreichende und effiziente Fahrausweisprüfungen die Zahlungsmoral zu erhalten und die Fahrgeldausfälle zu reduzieren.

Fahrgeldhinterziehung stellt für die Unternehmen des ÖPNV ein beträchtliches wirtschaftliches Problem dar. Durch Schwarzfahrer entstehen dem ÖPNV erhebliche Verluste, ohne dass dies der Öffentlichkeit bewusst ist. Aber auch in den ÖPNV-Unternehmen selbst fehlt es häufig an Wissen über die tatsächliche Größenordnung der durch Fahrgeldhinterziehung verursachten Verluste. Dies hat seine Ursachen nicht zuletzt in der kaum vermuteten Komplexität dieses Problems. Darüber hinaus geht es um Geschehnisse, die nur zum Teil exakt erfassbar sind.

Wenn auch die Prüfkosten und die Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt (EBE) weitgehend genau bemessen werden können, so mangelt es an der Möglichkeit, die durch Schwarzfahren entgangenen Fahrgeldeinnahmen direkt zu ermitteln. Dabei umfasst das entgangene Fahrgeld den weitaus größten Anteil am Verlust aus Fahrgeldhinterziehung. Wegen der Ungewissheiten bei der Ermittlung der Fahrgeldverluste wird dieser Teil häufig ausgeblendet. Dann beschränkt sich die Analyse auf den Vergleich der Prüfkosten mit den Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt. Dieser Vergleich greift zu kurz, weil daraus kein angemessenes Maß für den Umfang der erforderlichen Fahrausweisprüfungen im Sinne eines betriebswirtschaftlichen Optimums abgeleitet werden kann.

Es genügt nicht, die Differenz zwischen Prüfkosten und EBE-Einnahmen zu minimieren oder gar den Überschuss von EBE-Einnahmen über die Prüfkosten zu maximieren. Wer nur wenig prüft, kann durchaus einen Überschuss der EBE-Einnahmen über die Prüfkosten erreichen. Er muss dies aber mit enormen - direkt allerdings nicht sichtbaren - Fahrgeldausfällen „bezahlen“. Die Aufgabenstellung des UA1 Einnahmensicherung bezieht sich deshalb u. a. darauf, die ökonomischen Aspekte des Schwarzfahrens darzustellen sowie eine Empfehlung zu Inhalt und Umfang von Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung zu erarbeiten, die sich auf das Notwendige beschränken, gleichwohl aber so aussagekräftig sind, dass daraus vertrauenswürdige Ergebnisse auch und insbesondere für die Bereiche abgeleitet werden können, die nicht direkt ge- oder bemessen werden können.

GRUNDSATZ

Die Aussagefähigkeit einer Statistik zur Fahrgeldhinterziehung hängt entscheidend von einer schlüssigen und präzisen definitorischen Grundlage ab. Ein Vergleich zwischen VDV-Unternehmen ist wünschenswert. Er setzt voraus, dass sich die beteiligten Unternehmen an einheitlich definierte Vorgaben halten. Notwendige Abweichungen sollten sich auf ein Mindestmaß beschränken und nachvollziehbar sein.

Der hier formulierte Grundsatz geht davon aus, dass es für ÖPNV-Unternehmen Sinn macht, sich hinsichtlich der Fahrgeldhinterziehung miteinander zu vergleichen. Dadurch können sie sich gegenseitig unterstützen, eigene Defizite zu erkennen und auf neue Entwicklungen rechtzeitig zu reagieren.

Ein solcher Vergleich ist aber nur so gut wie seine Grundlagen. Der Inhalt der zu vergleichenden Daten und Kennzahlen muss klar und präzise definiert sein und die Definitionen müssen auch einheitlich angewendet werden.

Der Vergleich soll nicht „gleich machen“, sondern die Unterschiede feststellen und ihre Ursachen aufdecken helfen.

Darüber hinaus hilft eine präzise definitorische Grundlage den einzelnen Unternehmen selbst, wenn der betriebswirtschaftlich optimale Kontrollumfang auf der Basis empirischer Daten abgeleitet werden soll.

2. Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung

Der UA1 Einnahmensicherung empfiehlt die in *Tabelle 1* aufgeführten sechs Kennzahlen als Grundlage zur Kennzeichnung des Geschehens bei der Fahrausweisprüfung und Fahrgeldhinterziehung. Hinsichtlich des Kontrollgrades ist angedeutet, dass die Kennzahlen unterschiedlichste Bezüge aufweisen können. Dieser Bezug ist bei einem internen wie auch externen Vergleich jeweils genau anzugeben, weil sonst falsche Schlussfolgerungen gezogen werden.

<u>Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung</u>	
<u>Kennzahl</u>	<u>Definition</u>
Beanstandungsquote (BA-Quote)	Anzahl BA / überprüfte FG
Kontrollgrad	überprüfte FG / beförderte FG
• je Zeiteinheit (Tag, Monat, Quartal, Jahr) • je Linie, Liniengruppe, Betriebszweig • je Region etc.	(z.B. Betriebszweig-beförderungsfälle)
Prüfleistung	überprüfte FG / Prüfstunden
Feststellungsgrad	Anzahl BA / Prüfstunden
Ø EBE-Einnahme	EBE-Einnahme / Anzahl BA
Gesamtschadensquote (GS-Quote)	Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung/ Fahrgeldeinnahmen

Tabelle 1: Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung

Im Weiteren werden alle Bestimmungsgrößen der Kennzahlen eingehender beschrieben und festgelegt. Die insgesamt acht Bestimmungsgrößen sind in der nachfolgenden *Tabelle 2* zusammengefasst dargestellt.

Bestimmungsgrößen der Kennzahlen:

- Anzahl der Beanstandungen
- Zahl der überprüften Fahrgäste
- Beförderte Fahrgäste
- Prüfstunden
- Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt
- Fahrgeldeinnahmen
- Prüfkosten
- Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung

Tabelle 2: Bestimmungsgrößen der Kennzahlen

3. Bestimmungsgrößen der Kennzahlen

3.1 Anzahl der Beanstandungen

In *Tabelle 3* wird die Anzahl der Beanstandungen (BA) durch jene Beanstandungen beschrieben, die die Fahrausweisprüfer vor Ort feststellen. Weil es sich um die vor Ort ermittelten Beanstandungen handelt, sprechen wir an dieser Stelle von „festgestellten Beanstandungen“. Dabei muss es sich nicht in allen Fällen um echte Beanstandungen handeln.

Es sind Fälle zu unterscheiden, bei denen überhaupt kein Fahrausweis vorgezeigt werden kann (Schwarzfahrer) oder nur ein zum Prüfzeitpunkt nicht ausreichend gültiger Fahrausweis (Graufahrer). Bei Angabe des Fahrgastes, er habe seinen (Zeit-)Fahrausweis vergessen, gilt, dass sich später herausstellen kann, dass der Fahrgast tatsächlich doch einen gültigen Fahrausweis besitzt, ihn aber zum Zeitpunkt der Prüfung nicht vorweisen konnte.

Welches Ausmaß diese Fälle annehmen, hängt u. a. von der Tarifstruktur und vom Umfang der Nutzung der verschiedenen Fahrausweissorten ab (z. B. Semestertickets und Kombiticketvereinbarungen). Wenn BA-Quoten verglichen werden, ist deshalb u. a. wichtig zu wissen, ob bei den Vergleichsfällen relevante Unterschiede in der Tarifnutzungsstruktur bestehen.

Beanstandungen *)

Beanstandungsarten:

- **Schwarzfahrer (kein gültiger Fahrausweis)**
- **Graufahrer (nicht ausreichend gültiger Fahrausweis)**
- **unechte Beanstandungsfälle (z. B. tatsächlich vergessener persönlicher Zeitfahrausweis)**

Feststellungen durch:

- **Prüfpersonal (mit Erfassung von Prüfstunden und Anzahl der überprüften Fahrgäste)**
- **anderes Personal (ohne Erfassung von Prüfstunden und/oder Anzahl der überprüften Fahrgäste)**

*) Was als Beanstandung gewertet wird, ist abhängig vom Kulanzrahmen des jeweiligen Unternehmens.

Tabelle 3: Beanstandungen

3.2 Überprüfte Fahrgäste

Die Zahl der überprüften Fahrgäste ist insoweit präzise eingegrenzt, als sie sich immer auf die Zeitdauer, die Prüforte und die eingesetzten Prüfpersonale bezieht. Hier ergibt sich ein gewisses Unsicherheitspotenzial, weil die Zahl der überprüften Fahrgäste häufig durch die Fahrausweisprüfer (nur) geschätzt wird. Der damit verbundene Schätzfehler kann am besten dadurch ausgeglichen werden, dass die Schätzungen in möglichst kleinen Zeiteinheiten erfolgen.

Eine Zählung der überprüften Fahrgäste durch die Fahrausweisprüfer wird nur in wenigen Ausnahmefällen möglich sein, eine Zählung durch gesondertes Zählpersonal ist generell unwirtschaftlich. Es empfiehlt sich aber, die Schätzungen der Fahrausweisprüfer über gelegentliche Parallelzählungen durch gesondertes Personal zu verifizieren.

Eine effektive Plausibilitätskontrolle zur Feststellung der Anzahl der geprüften und bestandenen Fahrgäste ist der Vergleich der Werte aller eingesetzten Prüfergruppen (Gruppenbenchmark).

Hierzu werden die individuellen Beanstandungsquoten der eingesetzten Prüfergruppen ermittelt und miteinander verglichen. Diese Vorgehensweise ist möglich, wenn alle Prüfergruppen nach den gleichen Vorgaben arbeiten und über einen bestimmten Zeitraum im gleichen Zeitabschnitt auf den gleichen Prüfabschnitten eingesetzt werden.

Zahl der überprüften Fahrgäste

Schätzung durch Fahrausweisprüfer
Zählung durch Fahrausweisprüfer oder Zählpersonal

Tabelle 4: Zahl der überprüften Fahrgäste

3.3 Beförderte Fahrgäste

In einem ersten Schritt sprechen wir allgemein von der „Zahl der Fahrgäste“, die auf unterschiedliche Weise ermittelt wird und unterschiedliche Bezüge aufweisen kann.

Zahl der beförderten Fahrgäste

Ermittlung durch Zählung (per Hand, mit Zählgerät, Schätzung oder sonstigen techn. Hilfsmitteln), Erhebung durch Stichprobe, Bezug auf unterschiedliche Zeiträume, Linien, Regionen, Hochrechnung auf Basis der verkauften Fahrausweise. Die Ermittlung der Zahlen sollte nach einheitlichen Kriterien festgelegt werden!

räumlicher Bezug:

- Verbund
- Unternehmen
- Betriebszweig
- Strecke(n)/Streckenabschnitt
- Linie(n)/Linienabschnitt

zeitlicher Bezug:

- Jahr
- Quartal
- Monat
- Woche
- Tag
- Tageszeit

Tabelle 5: Zahl der beförderten Fahrgäste

Der heute gebräuchliche Begriff „beförderter Fahrgast“ entspricht dem statistischen Begriff „Beförderungsfall“.

Die Zahl der Beförderungsfälle wird über Stichprobenzählungen, Zahl der verkauften Fahrausweise und Hochrechnungsverfahren ermittelt. Es muss beachtet werden, dass der Terminus „Beförderungsfall“ in verschiedensten Ausprägungen verwendet wird (z. B. Linien-, Betriebszweig-, Unternehmens- oder Verbundbeförderungsfall). Nicht alle Arten von Beförderungsfällen kommen für jedes Verkehrsunternehmen in Betracht bzw. verschiedene Arten können von der Größe her identisch sein. Bei einem Unternehmen, das z. B. nur Busverkehr betreibt, sind die Unternehmens-Beförderungsfälle gleich den Betriebszweig-Beförderungsfällen.

Für Kennzahlen zur Fahrausweisprüfung, in denen auf Beförderungsfälle oder Fahrgäste Bezug genommen wird, muss klar sein, um welche spezifische Art von Beförderungsfall es sich handelt und welchen räumlichen und zeitlichen Bezug die jeweilige Kennzahl aufweist. Dies gilt nicht nur für Vergleiche zwischen Unternehmen, auch innerhalb ein und desselben Unternehmens kann es zu Missverständnissen kommen, wenn dieser Bezug nicht klar ist.

3.4 Prüfstunden

Wir unterscheiden nach

- (1) Prüferstunden, die sich auf die Prüfer als Personen beziehen,

und

- (2) Prüfstunden, die sich auf den Einsatz im Prüfdienst beziehen.

Brutto-Dienststunden *)

- Urlaubsstunden
- Krankenstunden
- Feiertagsstunden
- Freistunden gem. Tarifvertrag

= Netto-Dienststunden

- Abordnungen u. ä.

= Netto-Prüferstunden**= Brutto-Prüfstunden**

- Prüfausfallzeiten

= Netto-Prüfstunden

*) = Mögl. Arbeitsstunden p.a. = Wochenarbeitszeit x Anzahl Wochen p.a.

Tabelle 6: Berechnungsgrundlagen der Netto-Prüferstunden und Netto-Prüfstunden

Die Netto-Dienststunden sind die Stunden, in denen der Mitarbeiter überhaupt zur Arbeit erscheint. Nach Abzug von Abordnungszeiten zu Diensten, die nicht Prüfdienst sind, verbleiben die Netto-Prüferstunden, die grundsätzlich für die Durchführung von Fahrausweisprüfungen verfügbar sind. Tatsächlich ist ein Fahrausweisprüfer aber aufgrund verschiedener Ursachen teilweise daran gehindert, Prüfungen durchzuführen. Die brutto verfügbaren Prüfstunden sind deshalb um Prüfausfallzeiten zu reduzieren, in denen der Prüfer nicht im Prüfdienst aktiv war. Die sich dann ergebenden Netto-Prüfstunden sind die Arbeitsstunden, in denen aktiv Prüfungen durchgeführt wurden oder durchgeführt werden konnten.

Die Netto-Prüfstunden sind relevant für die Ermittlung von leistungs- und anderen mengenbezogenen Kennzahlen. Die Netto-Dienststunden sind von Bedeutung für die Ermittlung der Kosten für die produktive Arbeitszeit.

Die Prüfausfallzeiten umfassen Zeiten, in denen kein aktiver Prüfdienst möglich ist. Sie können unmittelbar durch die Tätigkeit als Fahrausweisprüfer verursacht sein (z. B. Gerichtstermine, Warten auf Polizei) oder damit zusammenhängen, dass die Fahrausweisprüfer anlässlich ihres Prüfdienstes zusätzliche Aufgaben wahrnehmen (z. B. Kundenbetreuung).

Für das Prüfpersonal werden Prüfstunden und Anzahl der überprüften Fahrgäste erfasst. In mehr oder weniger großem Umfang werden Schwarzfahrer aber auch von anderen Mitarbeitern festgestellt, die dies anlässlich anderer Dienstausbungen tun und nicht als Fahrausweisprüfer eingesetzt sind. Für diese Mitarbeiter werden keine Prüfstunden und auch keine Anzahl der überprüften Fahrgäste erfasst. Deshalb dürfen die Beanstandungen dieser Mitarbeiter z. B. nicht in die BA-Quote eingehen.

Prüfausfallzeiten

- Gerichtstermine
- Dienstgänge
- Warten auf Polizei, Feuerwehr oder Rettungswagen
- Kundenbetreuung während des Prüfdienstes
- Sonstige Prüfausfallzeiten

Tabelle 7: Prüfausfallzeiten

Es muss festgelegt werden, welche Prüfausfallzeiten dem Prüfdienst zugeordnet bleiben, wenn es um Kennzahlen, wie die Prüfleistung oder den Feststellungsgrad, geht.

Werden Fahrausweisprüfer vorübergehend z. B. zum Fahrdienst abgeordnet, so sind diese Zeiten und Kosten dem Fahrdienst zuzuordnen. Gleiches gilt für Abordnungen zum Dienst als Kundenbetreuer.

Anders zu beurteilen sind aber die Zeiten, die ein Fahrausweisprüfer anlässlich seines Prüfdienstes für Kundenbetreuung aufwendet. Sie sollten, wie die anderen im Zusammenhang mit dem Prüfdienst stehenden Prüfausfallzeiten, kalkulatorisch in die Prüfkosten eingerechnet werden.

3.5 Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt

Für die Fahrausweisprüfung empfiehlt es sich aus Vereinfachungsgründen, eine saldierte Größe als Einnahmen aus erhöhtem Beförderungsentgelt zu definieren.

Einnahmen aus EBE:

- Reguläres EBE
- Ermäßigtes EBE
- Verwaltungsgebühr für vergessene Zeitkarten u. ä.
- Zuschläge für säumige Zahler
- Saldo aus EBE-Forderungen und Anwalts- sowie anderen Gebühren
- Kulanzbeträge (gem. Kulanz-Rahmenkatalog)

**Der Zufluss der EBE-Einnahmen erfolgt mit einem zeitlichen Verzug.
Der Rechtsanspruch auf Forderungen aus EBE währt 30 Jahre, wenn ein Gerichtstitel erwirkt wurde.**

Tabelle 8: Einnahmen aus EBE

In die EBE-Einnahmen sind auch Verwaltungsgebühren und Zuschläge für säumige Zahler einzurechnen. Sie stellen sonstige Einnahmen im Zusammenhang mit der Fahrausweisprüfung dar.

Andererseits sollten Anwalts-, Mahn- und andere Gebühren, die im Zusammenhang mit der Beitreibung des EBE stehen, von den Einnahmen abgesetzt werden und nicht als Kosten zum Ansatz kommen. Dasselbe gilt für Nachlässe, die aus Kulanz gewährt werden.

3.6 Fahrgeldeinnahmen

Das wesentliche Ziel der Darstellung ist die Verdeutlichung von Einnahmeverlusten durch Schwarzfahren. Deshalb sollte sich die verwendete Einnahmengröße auf die Bereiche der Einnahmen beziehen, die durch Schwarzfahren berührt werden.

Die Fahrgeldeinnahmen im Sinne dieser Mitteilung umfassen die Einnahmen aus Regeltarif, d. h. die Einnahmen nach § 42 PBefG (Linienverkehr) und nach § 43 PBefG (Sonderformen des Linienverkehrs). Hierzu gehören auch die entsprechenden Einnahmezuschläge in Verkehrsverbünden und die tariflichen Ausgleichsleistungen (u. a. gemäß §§ 45 a PBefG / 6 a AEG). Nicht hinzu addiert werden sollten Einnahmen aus dem Gelegenheitsverkehr (§§ 46 ff PBefG), betriebsleistungsbezogene Abgeltungen oder sonstige Erträge. Es wird empfohlen, die EBE-Einnahmen nicht zu den Fahrgeldeinnahmen zu addieren, da sie sonst den Wert für die durchschnittlichen Fahrgeldeinnahmen je beförderter Person verfälschen und weil sie grundsätzlich auch nicht in Teilen als Fahrgeld verstanden werden sollten. Bei der Berechnung der Einnahmen zu anderen Zwecken, z. B. zum Zweck der Ausgleichszahlung nach §§ 145 SGB IX, sind allerdings die brutto EBE-Einnahmen den Fahrgeldeinnahmen zuzuschlagen.

Anders als in der VDV-Statistik sollten hier die Netto-Einnahmen (ohne Umsatzsteuer) zum Ansatz kommen, weil die aus der Kostenrechnung stammenden Prüfkosten in der Regel auch um die Umsatzsteuer bereinigt ermittelt werden.

Es gibt kein einheitliches Staffel-Verfahren, nach denen die Unternehmen bzw. die Wirtschaftsprüfer die Fahrgeldeinnahmen ermitteln und darstellen. Die in *Tabelle 9* genannten Einnahmearten dürften aber im Grundsatz bei allen Verkehrsunternehmen erfasst werden. Grundsätzlich wird empfohlen, diese Daten aus dem testierten Geschäftsbericht (bzw. Bericht der Wirtschaftsprüfer) zu entnehmen.

Fahrgeldeinnahmen (Alle Werte netto ohne MWSt)

Einnahmen aus Regeltarif

- + Ausgleichszahlungen gem. § 45 a PBefG / 6a AEG
- + Erstattungen gem. §§ 145 ff. SGB IX (ehemals § 62 SchwbG)
- + Übrige Einnahmen aus verkehrsleistungsbezogenen oder tariflichen Ausgleichszahlungen im Personenverkehr

= **Fahrgeldeinnahmen (i. S. dieser Mitteilung)**

Tabelle 9: Fahrgeldeinnahmen

3.7 Prüfkosten

Die Ermittlung der Prüfkosten zielt darauf ab, einen Kostensatz je Prüfstunde zu ermitteln. Damit können einerseits die Prüfkosten insgesamt durch Multiplikation mit den Prüfstunden auf einfache Weise berechnet, andererseits Optimierungsrechnungen durchgeführt werden.

Prüfkosten je Stunde

Jahreslohn/-gehalt der FAP *)

+ Personalnebenkosten

= Personalkosten der FAP p.a.

Personalkosten der FAP p.a.

Netto-Prüferstunden p.a.

= Kosten je Brutto-Prüfstunde

*) Gerechnet als 12 x Monatslohn zzgl. sonstiger Leistungsbezüge,
ein 13. Monatsgehalt zählt zu den Personalnebenkosten

Tabelle 10: Prüfkosten je Stunde

Der Kostensatz je Brutto-Prüfstunde ist der Kostensatz für die produktive Arbeitsstunde im Gegensatz zum Stundensatz gemäß Lohn- oder Gehaltstarif. Letzterer wird ermittelt als Monatslohn/-gehalt dividiert durch die Monatsarbeitszeit (entsprechend der tariflichen Wochenarbeitszeit).

Zusammensetzung der Prüfkosten**Grundbezug**

(12 x Monatslohn/-gehalt)

+ sonstige Leistungsbezüge

+ bezahlte Überstunden

(Ü-Std-Zuschläge, Zulagen etc.)

= Jahreslohn**AG-Anteile zur Sozialversicherung**

+ Beiträge zur Berufsgenossenschaft

+ 13. Monatslohn/-gehalt

+ Urlaubsgeld

+ Vermögenswirksame Leistungen

+ Jubiläumsgelder

+ Aufwendungen für Altersversorgung

+ sonstige vergleichbare Aufwendungen

= Personalnebenkosten

Für kalkulatorische Zwecke werden die Personalnebenkosten als Zuschlagsatz zum Jahreslohn berechnet. Auch die sonstigen Leistungsbezüge können über einen Zuschlagsatz zum Grundbezug hinzugerechnet werden.

Tabelle 11: Zusammensetzung der Prüfkosten

Die Personalnebenkosten enthalten Elemente, die der einzelnen Person nicht direkt zugeordnet werden können. Jubiläumsgelder werden nur einmalig gezahlt, müssen kalkulatorisch aber in die jährlichen Kosten eingerechnet werden. Aufwendungen für Altersversorgung sind als Rückstellungen für zukünftige Belastungen zu verstehen.

Die Personalnebenkosten gehen über einen Zuschlagsatz zum Jahreslohn in die Ermittlung der Personalkosten ein. Wenn die Leistungsbezüge keinen extremen Schwankungen unterliegen, sollten sie zur Vereinfachung ebenfalls als Zuschlagsatz erfasst werden.

Zu beachten ist, dass in den Zuschlag für Leistungsbezüge nur die Überstundenzuschläge einzubeziehen sind. Die Überstunden werden im Übrigen wie normale Arbeitsstunden bezahlt. Bei der Ermittlung der Prüfstunden ist eine Unterscheidung in normale Arbeitsstunden und Überstunden ohne Belang.

Variable Prüfkosten

$$\begin{array}{l} \text{Kostensatz je Brutto-Prüfstunde} \\ + \text{ Zuschlag für Prüfausfallzeiten} \\ \hline = \text{Kostensatz je Netto-Prüfstunde} \\ \times \text{ Netto-Prüfstunden} \\ \hline = \text{variable Prüfkosten} \end{array}$$

Tabelle 12: Variable Prüfkosten

Die variablen Prüfkosten sind von Bedeutung für Optimierungsrechnungen, bei denen mit Grenzkosten zu rechnen ist. Aus Vereinfachungsgründen kann mit dem Vollkostensatz gerechnet werden, obwohl eine einzelne zusätzliche Arbeitsstunde eines Prüfers für das Unternehmen weniger kostet als der Vollkostensatz. Wenn man jedoch in größeren Schritten denkt, sind für zusätzliche Prüfdienste zusätzliche Mitarbeiter nötig, für die dann der Vollkostensatz zum Tragen kommt.

Die fixen Prüfkosten sind nur zum Teil als Einzelkosten ermittelbar. Die ggf. an Inkassounternehmen zu zahlenden Pauschalentgelte sollten als fixe Prüfkosten erfasst werden, weil sie den Kosten für eine eigene Inkassoorganisation gleichzusetzen sind.

Kosten für Prüfausfallzeiten, die der FAP zuzuordnen sind, können entweder hier als kalkulatorische Kosten zum Ansatz kommen oder in den Kostensatz je Brutto-Prüfstunde (vgl. *Tabelle 10*) eingerechnet werden. Es wird empfohlen, sie gemäß *Tabelle 12* als Zuschlag zu erfassen. Damit wird deutlich, dass sie unmittelbar mit dem Prüfgeschäft im Zusammenhang stehen.

Fixe Prüfkosten

- Kosten für Planung, Disposition und Steuerung der FAP (ggf. anteilig zu ermitteln)
- Verwaltungskosten für die Beitreibung der EBE-Einnahmen
- Pauschalentgelte an Inkassounternehmen
- ggf. Kosten für Prüfausfallzeiten, die der FAP zuzuordnen sind
- Material- und sonstige Sachkosten für die FAP

Tabelle 13: Fixe Prüfkosten

3.8 Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung

Der Verlustsaldo ergibt sich aus den drei Größen „Durch Schwarzfahren entgangenes Fahrgeld“, „Prüfkosten“ und „EBE-Einnahmen“. Im Folgenden wird der Saldo aus Prüfkosten und EBE-Einnahmen als Prüfaufwandsaldo bezeichnet.

Das entgangene Fahrgeld ist ein Hilfskonstrukt entsprechend dem betriebswirtschaftlichen Prinzip der Opportunitätskosten. Während sich die Prüfkosten und EBE-Einnahmen in der Kosten- und Erlösrechnung bzw. der Gewinn- und Verlustrechnung sichtbar niederschlagen, ist dies für das entgangene Fahrgeld nicht der Fall.

Für Schwarzfahrer werden Dienstleistungen erbracht, ohne dass dafür Geld in die Kasse fließt. Wenn durch einen erhöhten Kontrollumfang die Schwarzfahrerquote gesenkt wird, erhöhen sich dadurch die Fahrgeldeinnahmen. Die Höhe der Fahrgeldeinnahmen wird jedoch gleichzeitig durch eine Vielzahl anderer Faktoren beeinflusst, so dass nicht abgrenzbar ist, welcher Anteil allein durch die Fahrausweisprüfung verursacht ist.

Auf der anderen Seite lässt sich aber die Höhe des wegen Schwarzfahrens entgangenen Fahrgeldes nachvollziehbar ermitteln.

Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung

$$\begin{array}{c}
 \text{Entgangenes Fahrgeld} \\
 \text{zuzüglich} \\
 \text{Prüfaufwandsaldo} \\
 \hline
 = \text{Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung}
 \end{array}$$

Tabelle 14: Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung

Die Ermittlung des entgangenen Fahrgeldes erfolgt aus der Multiplikation:

$$\begin{array}{c}
 \text{Tatsächliche Schwarzfahrerquote} \\
 \times \\
 \text{beförderte Fahrgäste} \\
 \times \\
 \text{durchschnittliche Fahrgeldeinnahme je befördertem Fahrgast} \\
 \hline
 = \text{entgangenes Fahrgeld}
 \end{array}$$

Die tatsächliche Schwarzfahrerquote entspricht nicht der vor Ort durch die Fahrausweisprüfer festgestellten Beanstandungsquote. Einerseits stellen sich, wie oben bereits dargestellt, einige der festgestellten Beanstandungen später nicht als echte Beanstandungen heraus. Auf der anderen Seite ist davon auszugehen, dass bei den Fahrausweisprüfungen

eine gewisse Anzahl der Schwarzfahrer nicht erfasst wird, weil sie sich z. B. der Prüfung durch Flucht entziehen, gefälschte Fahrausweise vorweisen, die als solche nicht erkannt werden, oder sonst wie betrügerisch vorgehen.

Hieraus ergeben sich zwei gegenläufige Effekte:

1. Die festgestellte BA-Quote ist in der Regel höher als die „tatsächliche“ BA-Quote, weil es immer Fälle geben wird, in denen jemand z. B. seine gültige Zeitkarte vergessen hat.
2. Die festgestellte BA-Quote ist in der Regel niedriger als die „wahre“ BA-Quote, die sich ergeben hätte, wenn alle Fahrgeldhinterzieher hätten festgestellt werden können.

Beide Effekte werden zusammengefasst im Korrekturfaktor „ r “, so dass

$$r \times \text{festgestellte BA-Quote} = \text{tatsächliche FHZ-Quote}$$

Die Umrechnung von der festgestellten Beanstandungsquote auf die tatsächliche FHZ-Quote ist im *Anhang 1* dargestellt.

Im Übrigen ist darauf zu verweisen, dass die Umrechnung von der festgestellten BA-Quote auf die tatsächliche FHZ-Quote nur dann in dieser vereinfachten Form vorgenommen werden darf, wenn die Art und der Umfang der Fahrausweisprüfungen annähernd als repräsentative Erhebung angesehen werden kann.

Wirtschaftlicher Schaden durch Schwarzfahrer

Das entgangene Fahrgeld macht den weitaus größten Anteil am wirtschaftlichen Schaden durch Schwarzfahren aus. Es ist deshalb von besonderer Bedeutung, für die Ermittlung der Höhe des durch Schwarzfahren entgangenen Fahrgeldes eine angemessene, plausible und transparente Berechnungsmethodik einzusetzen.

Kennzahl für den wirtschaftlichen Schaden ist die Gesamtschadensquote, die in der Regel größer ist als die Schwarzfahrerquote, weil die Prüfkosten höher sind als die EBE-Einnahmen.

Gesamtschadensquote

Gesamtschadensquote	=	$\frac{\text{Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung}}{\text{Fahrgeldeinnahmen}}$
----------------------------	---	--

Tabelle 15: Gesamtschadensquote

4. Optimaler Kontrollgrad

Die *Abbildungen 1 bis 3* zeigen anhand eines praktischen Beispiels einerseits den Zusammenhang zwischen Prüfaufwandssaldo und Kontrollgrad und andererseits den Verlust aus Fahrgeldhinterziehung in Abhängigkeit vom Kontrollgrad. Dabei zeigt sich, dass es einen **optimalen Kontrollgrad** gibt, bei dem sich der Verlust minimiert. Des Weiteren ist erkennbar, dass der Verlust bei Unterschreitung des optimalen Kontrollgrades rapide ansteigt, während eine Überschreitung den Verlust in deutlich geringerer Weise erhöht.

Hinweise zur Kontrollstrategie finden sich in *Anhang 2* sowie in der VDV-Mitteilung „Maßnahmen zur Einnahmensicherung“ (Nr. 9707).

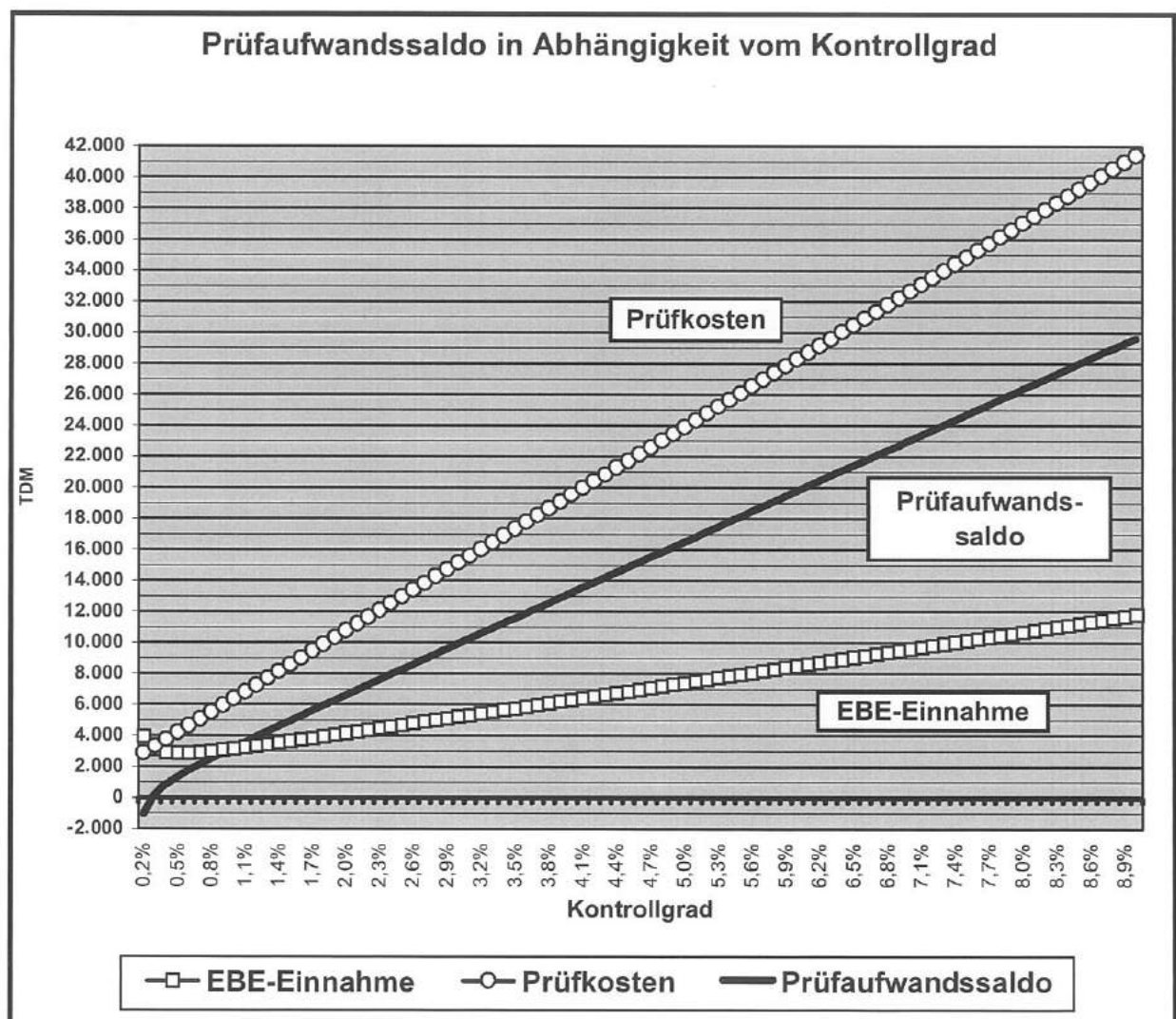


Abbildung 1: Prüfaufwandssaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad

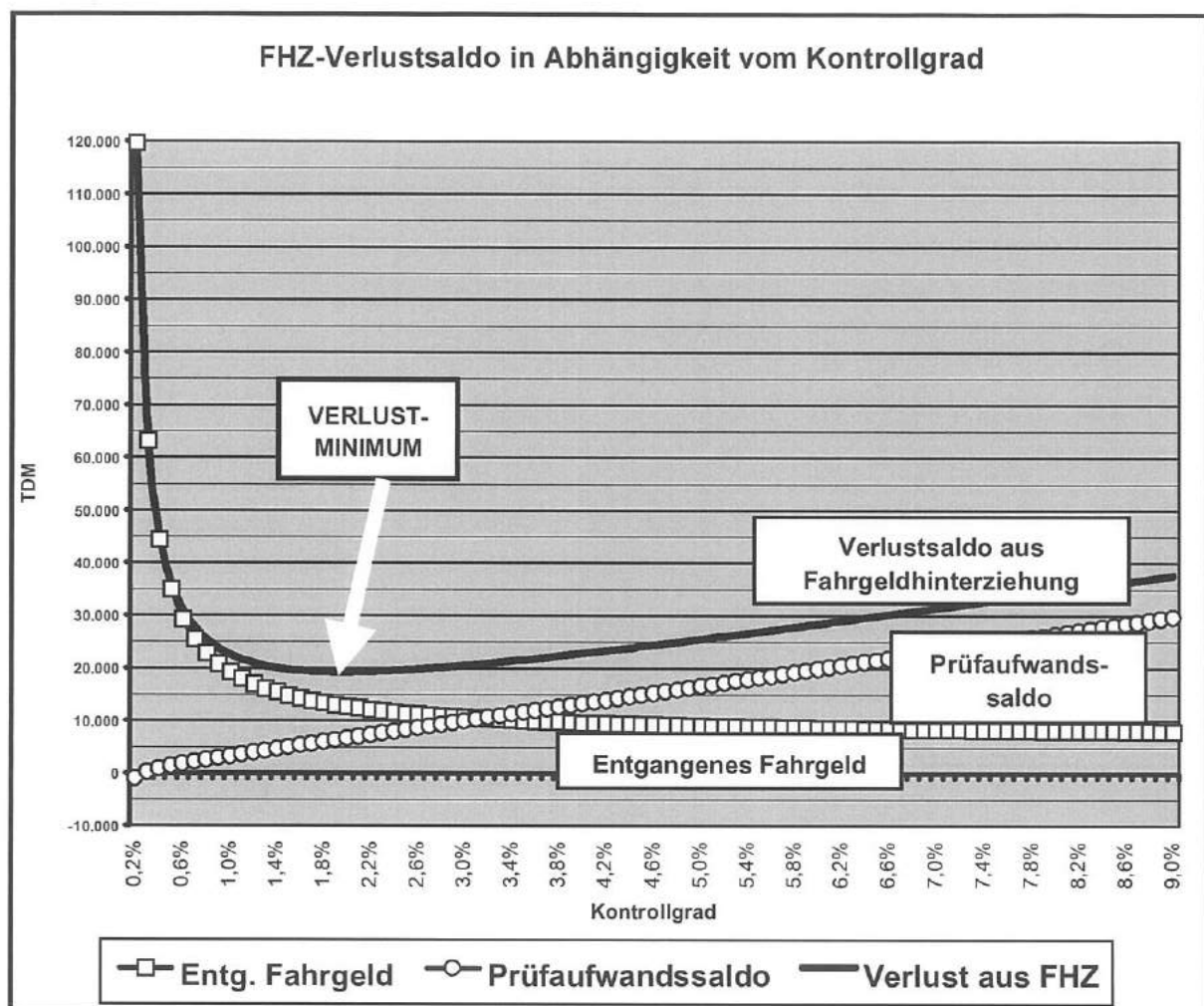


Abbildung 2: FHZ-Verlustsaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad

Die Abhängigkeit der Prüfkosten und der EBE-Einnahmen vom Kontrollgrad (bei gleichbleibender Prüfleistung) kann ab einer bestimmten Höhe des Kontrollgrades als annähernd linear unterstellt werden. Entsprechend entwickelt sich auch der Prüfaufwandssaldo (Prüfkosten abzüglich EBE-Einnahme) annähernd linear zum Kontrollgrad.

Im Bereich sehr geringer Kontrollgrade übersteigt die EBE-Einnahme noch die Prüfkosten. Dies erklärt sich daraus, dass bei sehr geringem Kontrollgrad die FHZ-Quote einen sehr hohen Wert aufweist und deshalb sehr viele Schwarzfahrer angegriffen werden. Dies darf aber nicht als positives Ergebnis interpretiert werden, denn bei hoher Schwarzfahrerquote entgehen dem Unternehmen in besonders hohem Maße reguläre Fahrgeldeinnahmen.

Mit steigendem Kontrollgrad nimmt die „Ergiebigkeit“ der Fahrausweisprüfungen ab, weil bei dann sinkender Schwarzfahrerquote je Kontrollvorgang weniger Schwarzfahrer festgestellt werden können. Deshalb ist die Steigung der EBE-Einnahmen deutlich geringer als die Steigung der Prüfkosten bzw. des Prüfaufwandssaldos.

Die sinkende Schwarzfahrerquote führt aber auch zu sinkenden Beträgen für das entgangene Fahrgeld, so dass es eine Konstellation geben muss, bei der der Verlust aus Fahrgeldhinterziehung ein Minimum erreicht. Dies ist der optimale Kontrollgrad, für den bei gegebener Prüfleistung das zugehörige Volumen an Prüfstunden ermittelt werden kann.

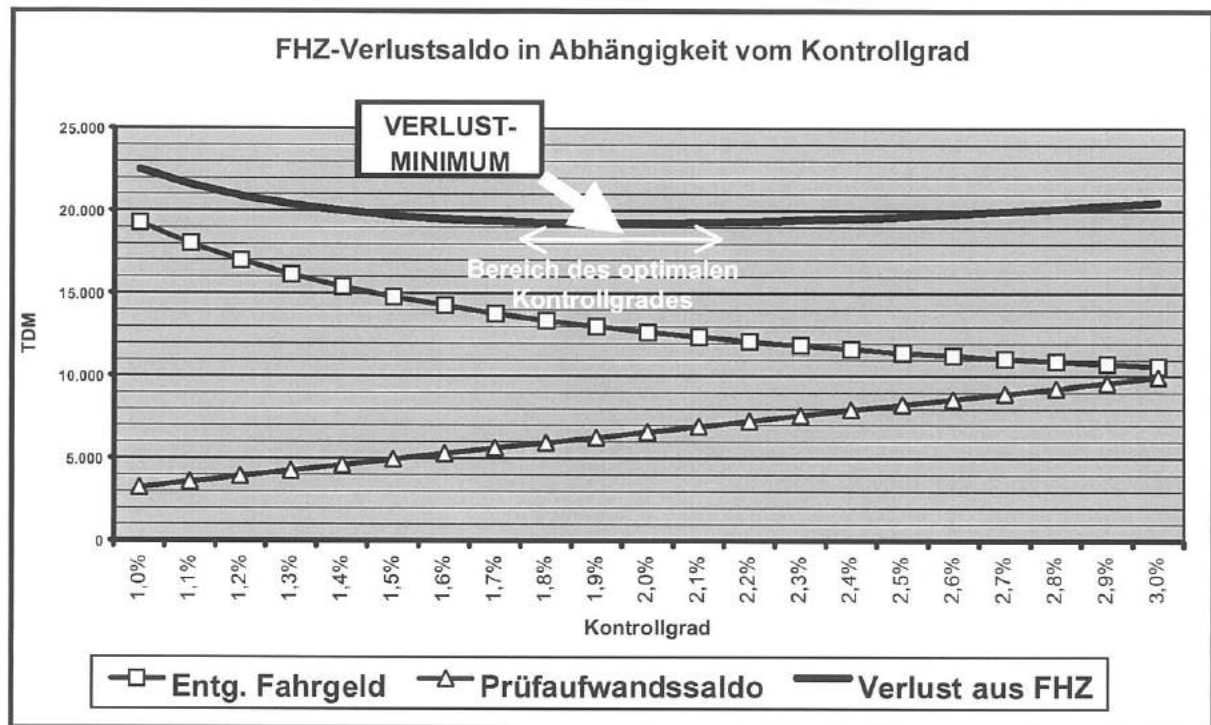


Abbildung 3: FHZ-Verlustsaldo in Abhängigkeit vom Kontrollgrad (Ausschnitt aus Abb. 2)

Der Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung ergibt sich als Summe aus Prüfaufwandssaldo und entgangenem Fahrgeld. Bei sehr geringen Kontrollgraden liegt der Prüfaufwandssaldo nahe Null, so dass die Kurven für das entgangene Fahrgeld und für den Verlustsaldo nahezu übereinander verlaufen.

Der Verlust sinkt mit steigendem Kontrollgrad so lange, bis die Abnahmerate des entgangenen Fahrgeldes die Zunahmerate des Prüfaufwandssaldos erreicht. Dieser Punkt kennzeichnet den optimalen Kontrollgrad (Verlust-Minimum). Bei weiterem Ansteigen des Kontrollgrades nimmt der Prüfaufwandssaldo (absolut) stärker zu als die Schwarzfahrerquote bzw. als Pendant das entgangene Fahrgeld abnimmt. Der Verlust aus Fahrgeldhinterziehung steigt dann wieder an.

Der Kurvenverlauf für das entgangene Fahrgeld wird wesentlich bestimmt durch die funktionale Beziehung zwischen dem Kontrollgrad (als unabhängiger Größe) und der Schwarzfahrer-Quote (als abhängiger Größe). Diese funktionale Beziehung muss das jeweilige Unternehmen aus empirischen Daten und Plausibilitätsüberlegungen ableiten. Als plausible Grundform kommt eine Hyperbel in Frage.

Das Minimum der Kurve „Verlustsaldo aus Fahrgeldhinterziehung“ charakterisiert den optimalen Kontrollgrad. Aus *Abbildung 2* und *Abbildung 3* ist erkennbar, dass die Kurve des Verlustsaldos um das Minimum herum in einer gewissen Breite einen nahezu parallelen Verlauf zur Achse des Kontrollgrades aufweist. Das betriebswirtschaftliche Optimum wird deshalb im wesentlichen erreicht, wenn der tatsächliche Kontrollgrad sich in etwa im Bereich $- 0,2$ %-Punkte und $+ 0,3$ %-Punkte um den mathematisch abgeleiteten optimalen Kontrollgrad bewegt.

5. Rahmenbedingungen

Die Kennzahlen der Fahrausweisprüfungen eines ÖPNV-Unternehmens sind entscheidend geprägt durch diverse Rahmenbedingungen, für die ein Katalog in *Tabelle 15* aufgestellt wurde.

Die Rahmenbedingungen lassen sich nur beschreiben. Sie können bei einem Vergleich von Kennzahlen von erheblicher Bedeutung für die Interpretation von Unterschieden sein. Diese Rahmenbedingungen sollten für Vergleiche von Ergebnissen - soweit möglich und sinnvoll - kurz und prägnant beschrieben werden.

Rahmenbedingungen zur Fahrausweisprüfung

- FAP-Richtlinie
- FAP-Rahmenrichtlinie VDV (2/91, Schrift 703)
- Methoden und Einsatzstrategien (wann, wo und wie wird geprüft, repräsentative Erhebung)
- Größe der Prüfteams
- Beanstandungsarten
- Kulanz-Rahmenkatalog
- Verfahren zur Identitätsfeststellung
- Fahrausweisprüfung durch Fahrer
- FAP in Zivil / Dienstkleidung
- Einsatz von Hilfspersonal
- Einsatz von Fremdfirmen / Fremdpersonal
- Prüffart (Strecken-, Stand-, Abgangsprüfungen)
- Tarifstruktur (Fahrausweisarten u. -anteile, Transparenz)
- Anteil von Zeitfahrausweis-Inhabern
- Fahrausweisautomaten
- Höhe des EBE-Betrages
- Mahnverfahren
- Einsatz von Inkassobüros
- Strafverfolgungsverfahren
- Praxis der Strafverfolgungsbehörden

Tabelle 16: Rahmenbedingungen zur Fahrausweisprüfung

6. Vergleichstabelle

Eine Vergleichstabelle sollte neben den Kennzahlen die zugehörige Basis zeigen, also auch die Bestimmungsgrößen dieser Kennzahlen enthalten.

<u>Unternehmen:</u>	1	2	3
<u>Bestimmungsgrößen:</u>			
BA-Fälle			
Überprüfte FG			
Prüfstunden			
Beförderte Fahrgäste:			
• Unternehmensbeförderungsfälle			
• Summe der Betriebszweigbeförderungsfälle			
Fahrgeldeinnahmen (netto)			
EBE-Einnahme			
Entgangene Fahrgeldeinnahmen			
Prüfkosten			
Verlustsaldo			
<u>Unternehmen:</u>	1	2	3
<u>Kennzahlen:</u>			
Kontrollgrad			
Beanstandungsquote (BA/FG)			
Prüfleistung (FG/FPH)			
Feststellungsgrad (BA/FPH)			
Ø-EBE-Einnahme je BA-Fall			
Gesamtschadensquote			

Tabelle 17: Vergleichstabelle

Eine solche Vergleichstabelle muss in jedem Fall ergänzt werden um die Beschreibung der relevanten Rahmenbedingungen der einzelnen Unternehmen und um eine Erläuterung der Inhalte der Kenngrößen, insbesondere ihres räumlichen und zeitlichen Bezuges.

Generell sollte ein solcher Vergleich zwischen Unternehmen nur auf Jahresbasis erfolgen, wobei dann zusätzlich mindestens angegeben werden muss, welche Art von Beförderungsfällen zugrunde gelegt wurde.

Ein erster im Rahmen des Unterausschusses durchgeführter vertraulicher Vergleich zwischen einzelnen größeren Verkehrsunternehmen bestätigt prinzipiell den Zusammenhang zwischen Kontrollgrad und Beanstandungsquote. Bei Kontrollgraden zwischen 1, % und 1,5 % sind allgemeine Quoten von Fahrgästen ohne gültigen Fahrausweis von 2,7% bis 3,8% festgestellt worden, bei höheren Kontrollgraden ergeben sich Beanstandungsquoten von 1,6% bis 2,6%. Bei ausgewählten Abgangskontrollen liegen in der Regel die Werte weit höher.

Bei den Prüfleistungen und den Prüfkosten sind relativ große Bandbreiten festzustellen ebenso bei den durchschnittlich realisierten EBE-Einnahmen. Dies ist ein Indiz für unterschiedliche Kontrollstrategien und Kulanzrahmenkataloge. In Abhängigkeit von diesen Werten liegt die Gesamtschadensquote um 0,6 bis 2,0%-Punkte höher als die Beanstandungsquote. Bei Kontrollgraden unterhalb von 2% liegt die Gesamtschadensquote zwischen 3,5% und 5%. Bei Kontrollgraden zwischen 2% und 3,5% liegt die GS-Quote in den vorhandenen Einzelwerten etwa um einen Prozentpunkt niedriger.

Für die kommunalen und regionalen Verkehrsunternehmen im VDV ergibt sich bei einer auf rund 4% bis 5% geschätzten Gesamtschadensquote und Netto-Einnahmen von ca. 11 Mrd. DM ein Schaden durch Fahrgeldhinterziehung von etwa 500 Mio. DM je Jahr. Durch entsprechende Kontrollstrategien und Kontrollquoten könnte dieser Wert wahrscheinlich um mindestens 1 Prozentpunkt entsprechend 100 Mio. DM abgesenkt werden.

Anhang 1**Ermittlung des Korrekturfaktors „r“ für die Umrechnung von der festgestellten BA-Quote auf die tatsächliche („wahre“) FHZ-Quote****Faktoren q und p**

- a) Die von den FAP festgestellten Beanstandungen enthalten Fälle, bei denen es sich nicht um Fahrgeldhinterziehung handelt (z. B. der Fall einer tatsächlich vergessenen Zeitkarte). Die vor Ort festgestellte BA-Quote ist deshalb größer als die tatsächliche BA-Quote.

$$q = \text{Anzahl tatsächliche BA} / \text{Anzahl festgestellte BA}$$

- b) Ein Teil der Schwarzfahrer entzieht sich der Überprüfung. Die festgestellte BA-Quote ist deshalb kleiner als sie bei vollständiger Erfassung gewesen wäre.

$$p = \text{„wahre“ festgest. BA-Quote} / \text{festgest. BA-Quote (SCHÄTZWERT)}$$

Der Wert „q“ lässt sich erst mit einer gewissen zeitlichen Verzögerung feststellen. Erfahrungsgemäß ist er über Jahre relativ konstant. q braucht deshalb allenfalls jährlich bestimmt zu werden. In Verbundgebieten liegt q erfahrungsgemäß zwischen 0,8 und 0,95. Dies hängt davon ab, ob die Zeitkarten im wesentlichen übertragbar sind oder nicht.

Der Wert „p“ ist ein Schätzwert, der, wenn möglich, durch Sondererhebungen bestätigt werden sollte. Dazu sind auch Prüfmethode geeignet, die mit hoher Sicherheit ausschließen, dass sich Schwarzfahrer der Prüfung durch Flucht entziehen. Allerdings wird ein gewisser Anteil zu schätzen bleiben, weil nicht alle Betrügereien mit Fahrausweisen nachweisbar sind. Erfahrungswerte aus direkten Vergleichen ergeben Werte für p von 1,1 bis 2,5.

Der Korrekturfaktor „r“ ($= p \times q$), multipliziert mit der festgestellten Beanstandungsquote, ergibt sodann einen begründeten Schätzwert für die tatsächliche Schwarzfahrerquote.

Korrekturfaktor „r“

$$q \times \text{festgestellte BA-Quote} = \text{tatsächliche BA-Quote}$$

$$p \times \text{tatsächliche BA-Quote} = \text{„wahre“ FHZ-Quote}$$

oder

$$p \times q \times \text{festgestellte BA-Quote} = \text{„wahre“ FHZ-Quote}$$

oder

$$r \times \text{festgestellte BA-Quote} = \text{„wahre“ FHZ-Quote}$$

Die „tatsächliche BA-Quote“ ist (vereinfacht ausgedrückt), die festgestellte BA-Quote bereinigt um die tatsächlich vergessenen persönlichen Zeitkarten und vergleichbare Fälle.

Die „wahre FHZ-Quote“ enthält in Ergänzung zur „tatsächlichen BA-Quote“ einen geschätzten Zuschlag für die Fahrgeldhinterzieher, die sich der Fahrkartenprüfung erfolgreich entziehen oder nicht erkannten und/oder nicht nachweisbaren Betrug begehen.

Anhang 2

Unter Mitarbeit von C. Sabban, DB AG

Anmerkungen zur Repräsentativität der Fahrausweisprüfung

Grundsätzlich sollten die **Fahrausweisprüfungen flächendeckend** erfolgen. Maßstab für das Kontrollvolumen auf bestimmten Linien- und Streckenabschnitten sowie an bestimmten Örtlichkeiten sollte das Fahrgastaufkommen sein. Dabei muss zusätzlich die Verkehrszeit bzw. die Ganglinie Beachtung finden. Dies erfordert eine Definition von Streckenabschnitten je Linie über das gesamte Verkehrsgebiet, denen das anteilige Fahrgastaufkommen (differenziert nach Verkehrszeiten) zuzuordnen ist.

Die Verkehrsunternehmen sollten durch Zufallsauswahl eine repräsentative Anzahl davon analog dem Verfahren zur Schwerbehinderten-Erhebung auswählen, um zu einem repräsentativen Wert für die Schwarzfahrerquote zu kommen. Dabei ist es notwendig, dass Kontrollverfahren angewendet werden, die möglichst alle Schwarzfahrer auf dem zu prüfenden Abschnitt erfassen. Durch Verstärkung des Zählpersonals für die Erhebung des Anteils der Schwerbehinderten mit Prüfpersonal kann dies erreicht werden. Es muss darauf hingewiesen werden, dass die im Rahmen des Verfahrens zur Erhebung des Schwerbehinderten-Anteils genannten Korrekturfaktoren nicht ungeprüft auch für die Hochrechnung von Schwarzfahrern verwendet werden dürfen.

Im Gegensatz zu Schwerbehinderten, Schülern und anderen üblichen Untersuchungsgegenständen sind Schwarzfahrer durch ihre geringe Kooperationsbereitschaft definiert. Darüber hinaus wird das Verhalten durch die Untersuchung selbst beeinflusst. Bei der praktischen Durchführung einer Schwarzfahrerermittlung sollten also berücksichtigt werden:

- Ausweichmöglichkeiten minimieren, also große Erhebungsgruppen.
- Zeitliche Klumpung gering halten: spätestens nach zwei Tagen gezielter Untersuchung eines Raumes muss mit Verzerrung durch verändertes Schwarzfahrerverhalten gerechnet werden.
- Erhoben werden immer die Anzahl der Einsteiger und der Anteil der Schwarzfahrer darunter. Eine Anwendung von Teilweg- oder Ersteinsteigerverfahren zur Behandlung von Umsteigern erscheint hier wenig sinnvoll, da eine Schwarzfahrt bei jedem Einstieg einen neuen Tatbestand darstellt. Auch die gebundene Hochrechnung sollte über Einsteiger und nicht über Personenfahrten erfolgen.

Um ohne Korrekturfaktoren einen Überblick über die wahre Situation zu erhalten, bedeutet dies, dass in Gebieten und zu Verkehrszeiten mit hohem Fahrgastaufkommen vergleichsweise viel kontrolliert wird und umgekehrt. Dabei ist nicht ausgeschlossen, dass in Gebieten und zu Verkehrszeiten mit hohem Schwarzfahreranteil mehr Fahrausweisprüfungen durchgeführt werden, als nach dem Fahrgastaufkommen eigentlich vorzusehen wären. Solche gezielten Aktionen haben in der Regel einen hohen Abschreckungseffekt, insbesondere dann, wenn über sie in den Medien ausführlich berichtet wird.

Wenn die geschilderten Sonderaktionen einen hohen Anteil am gesamten Kontrollvolumen haben, können sie aber die Schwarzfahrerquote insgesamt verfälschen, nämlich zu hoch ausweisen. Für die Ermittlung der „wahren“ Schwarzfahrerquote, aus der dann das ent-

gangene Fahrgeld durch Hochrechnung ermittelt wird, darf nur ein repräsentativer Schwarzfahreranteil zum Ansatz kommen. Allerdings sollte der Aufwand für die Repräsentativität der Daten nicht zu weit getrieben werden, weil dadurch die Genauigkeit der Ergebnisse nur unwesentlich gesteigert werden kann. Einzelne oder relativ wenige Sonderaktionen beeinflussen das statistische Gesamtergebnis in aller Regel außerhalb des erforderlichen Genauigkeitsgrades.

Anhang 3**Abkürzungsverzeichnis**

AEG	= Allgemeines Eisenbahn-Gesetz
AG-Anteil	= Arbeitgeberanteil
BA	= Beanstandungen
EBE	= Erhöhtes Beförderungsentgelt
FAP	= Fahrausweisprüfung / Fahrausweisprüfer
FG	= Fahrgäste
FHZ	= Fahrgeldhinterzieher
FPH	= Prüfstunden
GS	= Gesamtschaden aus Fahrgeldhinterziehung
PBefG	= Personenbeförderungsgesetz
SGB IX	= Sozialgesetzbuch IX
Schwbg	= Schwerbehindertengesetz

Hinweise zum Ausfüllen der Fahrpreisanmerkung:

Der Vordruck "Fahrpreisanmerkung/Zahlungsaufforderung" (Artikel 178) ist sowohl für den DPT-Verkehr, als auch für alle beteiligten Verbünde (siehe Auflistung Blockrückseite) zu verwenden. **Für jeden Fahrgast ist eine gesonderte FN auszustellen!**
Der Vordruck FN besteht aus 4 Teilen:

- Blatt 1 FN-Urschrift zur Bearbeitung an DB Service Fahrpreisanmerkung
- Blatt 2 FN-Durchschrift für den Kunden
- Blatt 3 Überweisungsträger für den Kunden
- Blatt 4 Selbstauskunft zur Bearbeitung an DB Service Fahrpreisanmerkung

Der Vordruck wird bei der Bearbeitung elektronisch gelesen. Die farblich gekennzeichneten Bereiche sind sauber, deutlich lesbar und mit schwarzen/blauen Großbuchstaben auszufüllen (vorgegebene Kästchen bitte einhalten).

In das Feld "Tarifgebiet" ist die 3-stellige Kennziffer des Tarifgebietes einzutragen. Für den DPT-Verkehr gilt grundsätzlich 001, für die Verkehrsverbünde siehe Verzeichnis auf der Rückseite des FN-Blocks. Wichtige Hinweise zum Sachverhalt sind ggf. in das Feld "Bemerkungen" einzutragen. Das Feld "ID-Code" dient nur zur internen Verarbeitung (regional besonders geregelt).

Aus verfahrenstechnischen Gründen ist es jedoch erforderlich, nachfolgende Ereignisse im Feld "Codierung" bzw. "gepr. Ausweis" einzutragen:

Codierung:

- 22 Automaten-/Entwerterstörung
- 33 bestellte Reisedokumente am FAA nicht verfügbar
- 90 verfälschter Fahrausweis
- 91 Fahrausweis von Dritten benutzt
- 92 Fahrgast im WC versteckt

gepr. Ausweis:

- 1 BPA
- 2 Reisepass
- 3 sonstiger Ausweis/Dokumente
- 4 Personalien durch BGS/Polizei
- 5 nach Angaben/Selbstauskunft

Trifft keiner der Gründe zu, bleibt das Feld "Codierung" frei!

Zum Schutz Ihrer persönlichen Daten geben Sie auf dem Original der FN in dem dafür vorgesehenen Feld nur noch Ihre 8-stellige Personalnummer für spätere Rückfragen an. Vergessen Sie bitte Ihre Unterschrift nicht!

Händigen Sie die Durchschrift (beiges Blatt 2) und den Überweisungsträger (Blatt 3) dem Fahrgast aus. Wird die Annahme verweigert, bitte Hinweis im Feld "Bemerkungen".

Können die Personalien des Fahrgastes nicht ermittelt werden, FN hinsichtlich des Fahrpreises und des Sachverhalts vorbereiten. Der Fahrgast ist zusammen mit der FN dem BGS (ausschließlich zur Feststellung der Personalien) zu übergeben.

Eine ggf. erforderliche Selbstauskunft (Blatt 4) ist vom Fahrgast eigenhändig zu unterschreiben.

Die weitere Bearbeitung erfolgt ausschließlich durch:

DB Service Fahrpreisanmerkung, 76518 Baden-Baden

Die Urschrift der FN und ggf. die Selbstauskunft, zusammen mit den eingezogenen Unterlagen, zeitnah der Einsatzstelle übergeben.

Eingezogene Unterlagen sind fest mit der FN zu verbinden.

Sehr geehrte(r) Kundin/Kunde,

Sie konnten heute bei der Fahrtscheinprüfung keinen gültigen Fahrschein vorlegen. Nach den geltenden Tarifbestimmungen sind Sie deshalb zur Zahlung des erhöhten Fahrpreises verpflichtet.

Der erhöhte Fahrpreis ermäßigt sich, wenn Sie innerhalb von 14 Tagen ab dem Feststellungstag bei einer DB-Verkaufsstelle nachweisen, dass Sie zum Zeitpunkt der Feststellung Inhaber eines gültigen persönlichen Fahrscheins waren.

Wir bitten Sie, zur Vermeidung weiterer Kosten, den umseitig genannten Betrag innerhalb von 14 Tagen ab dem Feststellungstag mit beiliegendem Überweisungsträger zu bezahlen.

Überweisungen richten Sie bitte ausschließlich an:

Deutsche Bahn AG / FN-Service (IFM), 76518 Baden-Baden.

Bankverbindung:

Commerzbank Baden-Baden, BLZ 662 400 02,
Konto-Nr. 115 507 600

Sollten Sie den gesetzten Zahlungstermin nicht einhalten, sind wir berechtigt, Ihnen die durch Beitreibungsmaßnahmen verursachten Mehrkosten als Verzugsschaden in Rechnung zu stellen.

Ihre Deutsche Bahn

DB Reise&Touristik AG DB Regio AG

Zuschriften richten Sie bitte ausschließlich an:

DB Service Fahrpreisanmerkung, 76518 Baden-Baden
Fahrpreisanmerknungsnummer bitte stets angeben!

Gemäß § 33 Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) weisen wir darauf hin, dass Ihre Daten zur Abwicklung dieses Vorganges automatisiert gespeichert, verarbeitet und genutzt werden.

Nur für Verkaufsstelle	
Gültiger persönlicher Fahrschein (Art u. Nummer)	_____
BahnCard Nr.	_____
bei der Verkaufsstelle	_____ vorgelegt
Ausgebener Fahrschein Nr.	_____
Zum Preis von	_____ EUR
(Datum, Name, Unterschrift)	_____
Tagesstempel	
Nach Bearbeitung umgehend an DB Service Fahrpreisanmerkung senden!	

Anlage 2

Anlage 3

Richtlinien für die Durchführung von Fahrausweiskontrollen

Ermittlung der Schwarzfahrerquote

Anzahl der kontrollierten Fahrgäste: _____ (100 %)

Anzahl der Kontrollfeststellungen:
= Beanstandungsquote _____ (..... %)

abzüglich nachträgliche Zeitkartenvorlage: _____ (..... %)

abzüglich Kulanzfälle: _____ (..... %)

restliche Beanstandungen:
= Schwarzfahrerquote _____ (..... %)

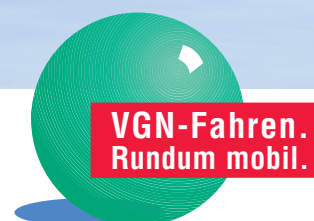
maximale Schwarzfahrerquote (zum Vergleich) z.B.: (3,0 %)

[illegible][illegible]

Jahr

*) Anzahl durchgeführte Kontrollen, bei geringer Anzahl Angabe der Stunden

Zeitraum	Verfahren	Anzahl Kontrollen *)			Ergebnis		
		Fahrer	Fachkräfte		Kontrollierte Fahrgäste	Beanstandungen	%
			Eigen	Fremd			
1. Quartal	Sichtkontrolle						
	Vertiefte Kontrolle						
	Spezialkontrolle						
2. Quartal	Sichtkontrolle						
	Vertiefte Kontrolle						
	Spezialkontrolle						
3. Quartal	Sichtkontrolle						
	Vertiefte Kontrolle						
	Spezialkontrolle						
4. Quartal	Sichtkontrolle						
	Vertiefte Kontrolle						
	Spezialkontrolle						
Gesamt							
Abzüglich Zeitkartenvorlagen							
Abzüglich Kulanzfälle							
Fälle, in denen EBE oder ermäßigte Gebühr kassiert wurde							
Beanstandungsquote (EBE-Fälle durch 1 % der kontrollierten Fahrgastzahl)							



Verkehrsverbund Großraum Nürnberg

Rothenburger Str. 9 • 90443 Nürnberg • Tel. 0911/270 75 0



Partner im VGN

Anlage 4 zum Assoziierungsvertrag

**zwischen der Verbundgesellschaft
und
dem Verkehrsunternehmen**

Durchführungsrichtlinie (DFR)

**Nachfrageorientierte Einnahmenaufteilung für
assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN**

(Stand: 01.01.2017)

Inhaltsangabe:

		Seite
1	Modellbeschreibung	2
2	Regelzuscheidung	2
2.1	Datenbasis Verkehrserhebung	3
2.1.1	Verbundweite Verkehrserhebung	3
2.1.2	Gesonderte Verkehrserhebung	3
2.2	Erlösbewertung einer Personenfahrt	4
2.3	Interessenausgleich durch <i>K</i> -Faktor	4
2.4	Umstieg zwischen Verkehrsunternehmen	7
3	Sonderregelung Ausbildungsverkehr	8
4	Vorabzuscheidungen	8
5	Fortschreibung	9
5.1	Fortschreibung im tariflichen Bereich	9
5.2	Fortschreibung durch Modifikation des Mengengerü- tes	9
5.2.1	Zählkonzept für die unternehmenseigenen Zählungen	10
5.2.2	Fortschreibungsvorschrift	11
5.2.3	Durchführung der Zählungen	11
6	Prüfung der Berechnungen, Vertragsanpassung	12

1 Modellbeschreibung

Die Verteilung der Fahrgeldeinnahmen für die assoziierten Verkehrsunternehmen erfolgt nach drei unterschiedlichen Verfahren:

- **Regelzuscheidung (vgl. Kap. 2)**

Grundsätzlich werden alle Bruttofahrgeldeinnahmen nachfrageorientiert verteilt. Für die Beschaffung der notwendigen Nachfragedaten sind regelmäßig Fahrgastbefragungen und -zählungen durchzuführen.

- **Sonderregelung Ausbildungsverkehr (vgl. Kap. 3)**

Die Erlöse aus dem Ausbildungsverkehr werden nach dem Prinzip der Fahrtberechtigung (Relation Wohnort – Schulort) verteilt. Datengrundlage bilden die jährlichen Antragsdaten für den Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Leistungen nach § 45a Personenbeförderungsgesetz (PBefG).

- **Vorabzuscheidungen (vgl. Kap. 4)**

Gemäß § 8 (2) Assoziierungsvertrag können für wesentliche und dauerhafte Angebotsverbesserungen sowie wesentliche Angebotsverbesserungen bei Sonderereignissen Vorabzuscheidungen gewährt werden.

2 Regelzuscheidung

Die Verteilung der Bruttofahrgeldeinnahmen erfolgt, soweit diese nicht zum Bereich Ausbildungsverkehr gehören oder vorab zugeschieden werden, nachfrageorientiert. Berechnungsgrundlage ist grundsätzlich eine regelmäßig, spätestens alle zehn Jahre stattfindende verbundweite Erhebung (Basiserhebung). Für solche Linien und Unternehmen, die weitgehend vom Schülerverkehr dominiert werden, das sind Linien, die weniger als 20 % Fahrgäste und/oder durchschnittlich weniger als 10 Tsd. Linienbeförderungsfälle pro Jahr im Regeltarif haben („Schülerlinien“), wird der Einnahmenanspruch im Regeltarif über die Entwicklung linien- bzw. unternehmensspezifischer Verkaufsergebnisse abgeleitet. Über das Verhältnis des Einnahmenanspruchs aus der Verkehrserhebung 2012 und den korrespondierenden Verkaufsergebnissen je Linie bzw. Unternehmen lässt sich der Anteil der eigenen Einnahmen aus dem Fahrausweisverkauf an dem gesamten Einnahmenanspruch in diesem Segment ableiten. Unter der Annahme, dass dieses Verhältnis in den Folgejahren in etwa gleich bleibt, können die Verkaufsergebnisse der Folgejahre mittels eines Normierungsfaktors aus dem Verhältnis VE 2012/Verkauf 2012 für eine Fortschreibung der Einnahmeansprüche hochgerechnet werden. Für den Fall, dass sich der Anteil Fahrgäste mit Regeltarif im Laufe der Zeit deutlich erhöht, kann auf Antrag des Unternehmens eine gesonderte Erhebung auf dieser Linie durchgeführt werden. Für nach dem Jahr 2012 in den VGN integrierte Regionalbuslinien werden in der nächsten verbundweiten Fahrgastbefragung die Strukturdaten erhoben

und der Einnahmenanspruch daraus abgeleitet. In den Folgejahren erfolgt die Fortschreibung der Einnahmenansprüche nach dem o.g. Prinzip, sofern die relevante Linie als „Schülerlinie“ klassifiziert wird.

Parallel zur Verkehrserhebung können vom Unternehmen eigene Zählungen nach den Vorgaben aus Kap. 5.2 durchgeführt werden, um die Erhebungsdaten abgleichen zu können. Nach eingehender Vollständigkeits- und Plausibilitätsprüfung der Unternehmenszählungen werden in Absprache mit der Verbundgesellschaft die unternehmenseigenen Zählungen in die Hochrechnung einbezogen.

Werden Verkehre in den VGN assoziiert, die nicht in einer solchen Basiserhebung enthalten sind, kann bis zur nächsten Basiserhebung eine gesonderte Fahrgastbefragung in Form einer eingeschränkten Vollerhebung als Datenbasis verwandt werden.

2.1 Datenbasis Verkehrserhebung

2.1.1 Verbundweite Verkehrserhebung

Zur Schaffung einer aktuellen und fundierten Datengrundlage für die Einnahmenaufteilung beauftragt die Verbundgesellschaft regelmäßig, spätestens aber alle zehn Jahre verbundweite Fahrgastbefragungen. Parallel zu einer Verkehrserhebung werden von den Verkehrsunternehmen eigene Zählungen durchgeführt, um die Erhebungsdaten abgleichen zu können. In den Jahren, in denen eine verbundweite Verkehrserhebung durchgeführt wird, werden automatisch alle in den Verbund einbezogenen Linien erhoben (Ausnahme sind die sog. „Schülerlinien“, siehe Kap. 2). Die Kosten der Erhebung tragen alle Verkehrsunternehmen im VGN anteilig nach der Höhe der ihnen zugeschienenen Einnahmen. Die verbundweite Erhebung bildet die (neue) Basis für die Einnahmenaufteilung und ersetzt mit Wirkung zum 1. Januar des Erhebungsjahres alle vorherigen Erhebungen.

2.1.2 Gesonderte Verkehrserhebung

Werden Linienverkehre mit der VGN GmbH assoziiert, die noch nicht in einer Basiserhebung enthalten sind, werden die für die Einnahmenaufteilung benötigten Daten durch eine eingeschränkte Vollerhebung (jede angebotene Fahrplanfahrt ist einmal zu erheben) gewonnen.¹ Dabei ist die komplette Fahrtenkette mit Vor- und Nachlauf, der verwendete Fahrausweis und die Anzahl der Mitfahrer zu erfassen. Die Erhebung wird von der Verbundgesellschaft durchgeführt oder beauftragt, die Kosten für die Feldarbeit trägt das Verkehrsunternehmen. Die Verkehrserhebungen kön-

¹ Bei Bedarfsverkehren werden alle Fahrgäste innerhalb eines Kalendermonats befragt. Der Einnahmenanspruch für den Bedarfsverkehr, zusätzlich zu den zustehenden eigenen Barverkäufen, ergibt sich dann aus dem Verhältnis zwischen Verkaufssumme und anteiligen Einnahmen in diesem Monat.

nen im 1., 2. oder 4. Quartal in einer Woche ohne schulfreie Tage erfolgen. Fahrten, die nur in den Schulferien durchgeführt werden, werden in den Ferien erhoben. Die Auswertung der gesonderten Verkehrserhebung und die Feststellung des Einnahmenanspruchs erfolgt durch die Verbundgesellschaft.

Die gesonderte Verkehrserhebung muss spätestens zwölf Monate nach Assoziierung des Verkehrs durchgeführt worden sein. Die Ergebnisse dieser Erhebung werden dann rückwirkend bis zum Zeitpunkt der Assoziierung in die Einnahmenaufteilung übernommen. Bis zum Vorliegen des Erhebungsergebnisses wird der Einnahmenanspruch vorläufig geschätzt. Konnte innerhalb der Zwölfmonatsfrist keine Erhebung durchgeführt werden und ist dies vom Verkehrsunternehmen zu verantworten, so erhält das Verkehrsunternehmen bis zur Vorlage einer Erhebung nur für den nachgewiesenen Ausbildungsverkehr Einnahmen zugeschrieben. Das Ergebnis einer verspätet durchgeführten Erhebung gilt ab dem 1. des Monats, in welchem der erste Erhebungstag lag.

Sobald eine neue Basiserhebung vorliegt, verlieren die Ergebnisse der gesonderten Verkehrserhebung ihre Gültigkeit und werden durch die Basiserhebung ersetzt. Eine Rückrechnung der Ergebnisse aus der Basiserhebung auf davor liegende Zeiträume ist nicht zulässig.

2.2 Erlösbewertung einer Personenfahrt

Der Erlös einer Personenfahrt errechnet sich allgemein aus dem Quotienten

$$\text{Erlös einer Personenfahrt} = \frac{\text{Preis des Fahrausweises}}{\text{unternehmensspezifische Fahrtenhäufigkeit}}.$$

Dabei wird in der Einnahmenaufteilung nicht die Preis- bzw. Tarifstufe des gekauften Fahrausweises angesetzt, sondern jene, die der tatsächlich genutzten Fahrtstrecke entspricht.

Die unternehmensspezifische Fahrtenhäufigkeit gibt an, wie oft ein Fahrausweis im Durchschnitt bei einem bestimmten Verkehrsunternehmen genutzt wird. Hat ein Fahrgast bei einer Fahrt zwei oder mehr Verkehrsunternehmen benutzt, wird die Fahrtenhäufigkeit des Unternehmens angesetzt, in dessen Fahrzeug die Befragung des Fahrgastes stattfindet.

Zur Ermittlung von unternehmensspezifischen Fahrtenhäufigkeiten werden parallel zu den Basiserhebungen gesonderte Fahrgastbefragungen zur Fahrausweisnutzung durchgeführt. Falls dies aus schlüssigen Gründen für einzelne Verkehrsunternehmen nicht möglich sein sollte, werden hilfsweise Fahrtenhäufigkeiten für möglichst gleichartige Gruppen von privaten assoziierten Verkehrsunternehmen und kommunalen assoziierten Verkehrsunternehmen berechnet. Solange keine eigenen Fahrtenhäufigkeiten für die assoziierten Verkehrsunternehmen zur Verfügung stehen, werden hilfsweise für die privaten assoziierten Unternehmen die Werte der OVF GmbH, für die kommunalen assoziierten Unternehmen die Werte des Schwabacher Stadtverkehrs (Fa. Wutzer

Linienverkehr GmbH) und für assoziierte SPNV-Unternehmen die Werte der DB Regio AG angesetzt.

2.3 Interessenausgleich durch *K*-Faktor

Bei solch komplexen Sachverhalten wie der Einnahmenaufteilung in einem Verbund gilt es eine große Anzahl von Aufteilungsprinzipien und Unternehmensinteressen zu berücksichtigen, die letztendlich dazu führen, dass ein rational begründbares Aufteilungsverfahren nicht allen Anforderungen gerecht wird. Durch die „passende“ Wahl eines so genannten Kalibrierungs-Faktors (im VGN gilt derzeit: $K = 0,5$) war es möglich, die nach den in dieser DFR beschriebenen Prinzipien vorgenommene Einnahmenaufteilung in ihren Auswirkungen auf die Stadtverkehrsunternehmen auf der einen Seite und den Regionalverkehrsunternehmen auf der anderen Seite nochmals gezielt zu verändern. Zur Wirkungsweise des *K*-Faktors:

Bei der Unternutzung denkt man an Pendler aus der Region, die neben ihrer „normalen“ Fahrt von und zum Arbeitsplatz in der Mittagspause oder vor der Heimfahrt noch eine kurze Besorgungsfahrt in der Stadt unternehmen. Diese kurzen Besorgungsfahrten führen bei den Stadtverkehrsunternehmen zu Einnahmen, die dann letztendlich den Regionalverkehrsunternehmen fehlen. Der Fahrgast bringt ja keine zusätzlichen Erlöse, er unternimmt nur mehr Fahrten mit seinem Fahrausweis. Für solche Fahrten geben die Stadtverkehrsunternehmen bei einem *K*-Faktor von 0,5 50 % der Erlöse wieder an das Regionalverkehrsunternehmen zurück, das den Pendler morgens in die Stadt gebracht hat.

Unternutzung tritt jedoch auch bei den Fahrausweisarten auf, die entweder mit verbundweiter Gültigkeit (z. B. FirmenAbo, FerienTicket) oder in Tarifstufenklassen (z. B. 9-Uhr-MobiCard, TagesTicket Plus) vertrieben werden. Hier sollen die höheren Erlöse für Fahrten im Regionalverkehr aber zugeteilt werden, der *K*-Faktor findet hier deshalb keine Anwendung.

Unternehmensspezifische Fahrtenhäufigkeiten im VGN (Basis: VE 2012):

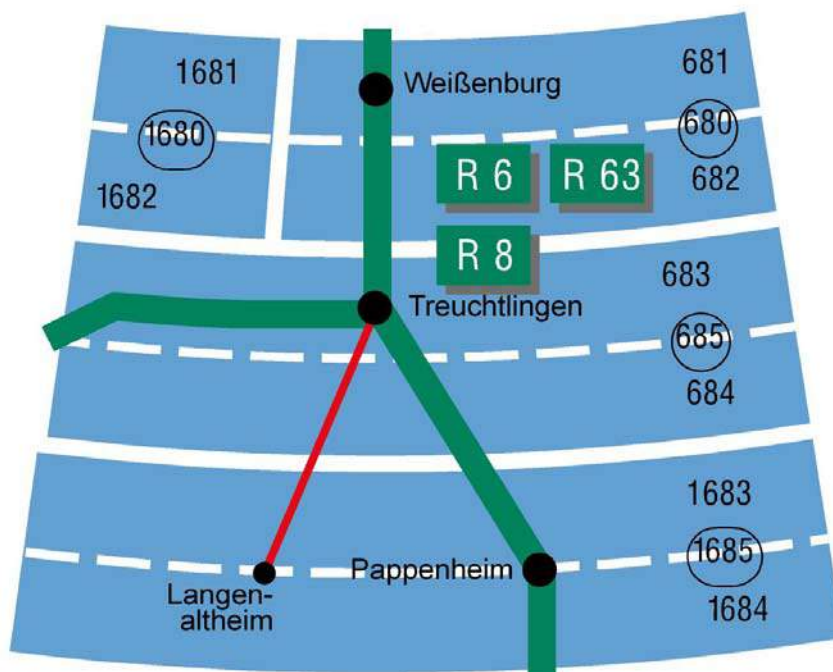
Fahrausweis	DB Regio	OVF	VAG	infra fürth verkehr	ESTW Stadtverkehr	SV Schwabach	Stadtwerke Bayreuth	STVP	AVU kommunal	AVU regional	Ø VGN
Einzelfahrt Erwachsene	1,22	1,24	1,34	1,36	1,39	1,47	1,43	1,25	1,25	1,39	1,28
Einzelfahrt Kind	1,22	1,24	1,34	1,36	1,39	1,47	1,43	1,25	1,25	1,39	1,28
5er Streifenkarte Erwachsene	6,19	6,33	6,82	6,90	7,09	7,47	7,25	6,37	6,38	7,09	6,40
5er Streifenkarte Kind	6,19	6,33	6,82	6,90	7,09	7,47	7,25	6,37	6,38	7,09	6,40
10er Streifenkarte Erwachsene	5,95	6,10	6,60	6,65	6,85	7,20	7,00	6,15	6,15	6,85	6,40
10er Streifenkarte Kind	5,95	6,10	6,60	6,65	6,85	7,20	7,00	6,15	6,15	6,85	6,40
Tages Ticket Solo	2,69	1,96	3,35	2,86	2,78	2,21	3,02	3,02	1,45	2,40	3,27
Tages Ticket Plus	4,66	3,74	5,97	5,86	4,79	4,79	4,02	5,68	3,59	3,62	5,45
7-Tage-MobiCard	13,74	12,79	17,66	15,49	15,80	14,52	14,59	15,69	13,04	13,20	17,06
31-Tage-MobiCard ohne Ausschlußzeit	76,30	74,42	119,58	96,18	96,61	91,37	96,61	70,45	70,84	76,92	108,49
9-Uhr-MobiCard	67,95	59,78	80,44	67,60	62,87	67,53	64,27	57,35	60,21	59,38	78,09
Solo 31	53,06	49,40	68,18	59,81	61,02	56,08	56,33	60,59	50,37	50,97	66,55
Abo 3	53,06	49,40	68,18	59,81	61,02	56,08	56,33	60,59	50,37	50,97	66,55
Abo 6	48,64	45,28	62,50	54,83	55,94	51,41	51,63	55,54	46,17	46,73	61,00
JahresAbo	42,54	45,01	59,94	51,42	56,47	48,82	49,92	63,63	44,97	47,47	58,23
JahresAbo Plus	52,87	49,22	67,94	59,59	60,80	55,88	56,12	60,37	50,19	50,79	66,33
JahresAbo mit Ausschlusszeit	48,28	11,95	48,32	48,23	23,08	0,00	0,00	0,00	20,34	18,89	48,26
FirmenAbo	34,76	25,69	42,37	45,31	28,25	20,44	19,14	19,14	29,19	28,37	40,92
FirmenAbo pauschal	38,04	34,38	36,27	32,17	38,07	38,07	38,07	38,07	35,02	34,92	36,54
FirmenAbo Plus	44,52	32,90	54,27	58,04	36,18	26,18	24,52	24,52	37,39	36,33	49,96
FirmenAbo Plus pauschal	40,48	36,58	38,60	34,24	40,51	40,51	40,51	40,51	37,26	37,16	38,88
Schülermonatswertmarken Selbstzahler	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90
Schülermonatswertmarken Kostenträger	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90
Wochenkarte Selbstzahler	11,05	11,05	11,05	11,05	11,05	11,05	11,05	11,05	11,05	11,05	11,05
Semesterwertmarken	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90	47,90
Semesterticket Bamberg	10,81	10,81	10,81	10,81	10,81	10,81	10,81	10,81	10,81	10,81	10,81
Semesterticket Bayreuth	7,30	7,30	7,30	7,30	7,30	7,30	7,30	7,30	7,30	7,30	7,30
Nürnberg - Paß mit Zeitkarte	36,43	33,91	46,81	41,06	38,50	38,50	38,67	41,59	34,58	34,99	45,95
Gruppenfahrkarte einfach	3,01	2,81	3,87	3,40	3,47	3,18	3,20	3,44	2,86	2,89	3,84
Kombi - Ticket	0,31	0,29	0,40	0,35	0,36	0,33	0,33	0,36	0,30	0,30	0,39
Autohaus - Ticket	0,83	0,78	1,07	0,94	0,96	0,88	0,89	0,95	0,79	0,80	1,04
Hotelfahrkarte	1,83	1,71	2,35	2,07	2,11	1,94	1,95	2,09	1,74	1,76	2,31
Schönes-Wochenende-Ticket	7,88	7,88	7,88	7,88	7,88	7,88	7,88	7,88	7,88	7,88	7,88
Bayern - Ticket	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62	4,62

2.4 Umstieg zwischen Verkehrsunternehmen

Eine Personenfahrt lässt sich in einzelne Fahrtabschnitte unterteilen, die durch den Umstieg eines Fahrgastes definiert sind. Für jede Personenfahrt werden die Erlöse pro durchfahrene Tarifteilzone² dem Verkehrsunternehmen zugeschrieben, das den Fahrgast befördert hat. Werden in einer Tarifteilzone zwei (oder mehr) Verkehrsunternehmen benutzt, so wird der Erlös dieser Tarifteilzone zu gleichen Teilen zwischen den beteiligten Verkehrsunternehmen aufgeteilt.

Beispiel zur Reisewegaufteilung bei Umstieg:

Ein Fahrgast fährt von Langenaltheim nach Weißenburg. Der Reiseweg hat die Tarifstufe 2+T.



Von Langenaltheim bis Treuchtlingen fährt der Fahrgast mit dem Bus, steigt dort um und fährt mit der Bahn nach Weißenburg weiter. Dies bedeutet, dass die Teilzonen 1683 und 684 vollständig dem Busunternehmen zugeschrieben werden. In der Teilzone 683 findet der Umstieg statt. Diese Teilzone wird zwischen dem Busunternehmen und der DB Regio im Verhältnis 1:1 aufgeteilt. Insgesamt hat das Busunternehmen also 2,5 Teile der Gesamtstrecke (Teilzonen 1683 und 684 sowie die Hälfte der Teilzone 683). Der gesamte Reiseweg hat 5 Teile (Teilzonen 681, 682, 683, 684 und 1683).

² Mit Ausnahme der Tarifzonen 100, 200 und 400 besteht jede Tarifzone aus zwei Tarifteilzonen.

3 Sonderregelung Ausbildungsverkehr

Die Verteilung der Einnahmen aus dem Ausbildungsverkehr erfolgt mit Hilfe der Antragsdaten für den Ausgleich gemeinwirtschaftlicher Leistungen nach § 45a PBefG. Aufteilungsprinzip ist hier nicht die tatsächliche Nachfrage, sondern die Fahrtberechtigung für die Relation Hst. Wohnort – Hst. Schulort. Mit dieser Vorgehensweise ist sichergestellt, dass die Fahrgeldeinnahmen aus dem Ausbildungsverkehr in der Einnahmenaufteilung und die korrespondierenden Ausgleichsleistungen der öffentlichen Hand (die nicht Bestandteil der Einnahmenaufteilung sind) auf den gleichen Daten beruhen. Die Ermittlung der unternehmensspezifischen Stückzahlen und Einnahmen für den Antrag erfolgt in enger Abstimmung mit dem Verkehrsunternehmen und mit der zuständigen Genehmigungsbehörde (Regierung von Mittelfranken) durch die Verbundgesellschaft.

4 Vorabzuscheidungen

Vorabzuscheidungen sind ein Mittel zur vereinfachten Fortschreibung der Einnahmenaufteilung in den Nichtzähljahren (vgl. Kap. 5). Gemäß § 8 (2) Assoziierungsvertrag können auf Antrag Vorabzuscheidungen für Nachfrageveränderungen infolge von

- wesentlichen und dauerhaften Angebotsverbesserungen sowie
- wesentlichen Angebotsverbesserungen bei Sonderereignissen

gewährt werden. Die Feststellung, dass eine Angebotsverbesserung das Kriterium der Wesentlichkeit erfüllt, obliegt der Verbundgesellschaft, die sich dazu im Arbeitskreis Wirtschaft beraten kann.

Der anrechenbare Mehrverkehr ist plausibel nachzuweisen, die Methoden zum Nachweis sind mit der Verbundgesellschaft abzustimmen. Geeignete Nachweisverfahren können sein:

- Einsteigerzählungen im Rahmen eines Vorher-Nachher-Vergleichs in Verbindung mit einer Übertragung eines mittleren unternehmens- bzw. linienspezifischen Erlössatzes,
- Fahrgastbefragungen mit Angaben zu Ein-/Aus- und Umstieg, zur Fahrausweisnutzung und zur Feststellung der Maßnahmenbezogenheit,
- Verkaufszahlen im Vorher-Nachher-Vergleich oder bei direkt zuordenbaren Fahrausweisarten.

Nicht geeignet sind Nachweise, die sich allein aus Angebots- und Betriebsleistungsdaten ableiten lassen.

Jede Vorabzuscheidung gilt nur für die Dauer der Verkehrsverbesserungsmaßnahme, bei dauerhaft wirkenden Maßnahmen längstens bis zum Ende desjenigen Kalenderjahres, das dem nächsten vereinbarten Fortschreibungsjahr vorangeht. Dabei ist es unerheblich, ob das die Maßnahme beantragende Verkehrsunternehmen eine gültige Erhebung vorlegen kann oder nicht.

5 Fortschreibung

Gemäß § 8 (1) Assoziierungsvertrag ist der Einnahmenanspruch der kommunalen und privaten assoziierten Verkehrsunternehmen entsprechend der Preis- und Nachfrageveränderungen durch die Verbundgesellschaft fortzuschreiben.

Die nachfolgend beschriebene Fortschreibungsmethode geht davon aus, dass entweder eine Basiserhebung oder eine gesonderte Verkehrserhebung vorliegt, welche die Fahrgast- und Fahrausweisstruktur detailliert aufschlüsselt. Um die Einnahmenaufteilung fortzuschreiben, ist

- das Preis-/Tarifgerüst nach jeder Tarifierhöhung zu ersetzen,
- das Mengengerüst (Anzahl Linienbeförderungsfälle pro Jahr) mindestens alle zwei Jahre nach der letzten Verkehrserhebung durch unternehmenseigene Zählungen fortzuschreiben (vgl. Kap. 5.2, davon ausgenommen sind die sog. „Schülerlinien“, vgl. Kap. 2),
- die Entwicklung im Ausbildungsverkehr anhand aktueller Kostenträgerlisten und Verbundpassbestellscheinen jährlich anzupassen.

5.1 Fortschreibung im tariflichen Bereich

Die Daten der Basiserhebung oder einer gesonderten Verkehrserhebung umfassen neben den Fahrgastzahlen und den Quelle-Ziel-Relationen auch tarifliche Informationen zum Fahrausweis und zur genutzten Tarifstufe. Um die Tarifentwicklung fortzuschreiben, ist eine aktualisierte Fahrpreistabelle aufzubauen und in der Basiserhebung bzw. der gesonderten Verkehrserhebung zu hinterlegen. Werden nicht-lineare Tarifierhöhungen vorgenommen, die Preise in verschiedenen Tarifstufen(-klassen) also unterschiedlich weiterentwickelt, wird die Basiserhebung so angepasst, dass die unterschiedlichen Tarifergiebigkeiten bei den Verkehrsunternehmen wirksam werden, welche die Relationen bedienen. Die Fortschreibung im tariflichen Bereich wird durch die Verbundgesellschaft durchgeführt.

5.2 Fortschreibung durch Modifikation des Mengengerüstes

Die Fortschreibung des Mengengerüstes der Basiserhebung oder einer gesonderten Verkehrserhebung (= Anzahl Linienbeförderungsfälle) erfolgt über Einsteigerzählungen der Verkehrsunternehmen. Grundsätzlich gilt, dass die Verkehrsunternehmen für die Einsteigerzählungen auf ihren Linien selbst verantwortlich sind. Die Rahmenbedingungen des Stichprobendesigns, insbesondere Stichprobenumfang, Lage und Dauer der Erhebungsperioden sowie Maßnahmen bei nicht durchgeführten oder nicht verwertbaren Zählungen werden durch diese Durchführungsrichtlinie in verkürzter Form festgelegt. In Zweifelsfällen sind die zwischen den Partnern des Einnahmeauftei-

lungsvertrages für den Verkehrsverbund Großraum Nürnberg (EAV-Partner) vereinbarten *„Durchführungsrichtlinie für unternehmenseigene Zählungen im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg zur Fortschreibung der Verkehrsnachfrage“* und/oder die *„Durchführungsrichtlinie für Kontrollzählungen im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg“* und/oder die *„Durchführungsrichtlinie zur nachfrageorientierten Einnahmeaufteilung im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg“* und/oder die *„Durchführungsrichtlinie zur Fortschreibung der Einnahmeaufteilung im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg“* in der jeweils gültigen Fassung zur Klärung heranzuziehen.

5.2.1 Zählkonzept für die unternehmenseigenen Zählungen

Das Fortschreibungsverfahren geht für den normalwerktäglichen Verkehr (Mo-Fr) grundsätzlich von einer 4-fachen eingeschränkten Vollerhebung in vier über das Kalenderjahr verteilte Perioden aus.³ Die Lage der vier Erhebungsperioden orientiert sich an den Vorgaben für die Schwerbehindertenerhebung, allerdings werden die einzelnen Perioden auf fünf bis sechs Wochen ausgedehnt, um Verzerrungen durch kurzfristig wirksame Einflüsse (Witterungsverhältnisse, Krankheitsperioden) zu minimieren. Da am Wochenende nur wenige Einnahmen erwirtschaftet werden, genügt es, jede Fahrt am Samstag und Sonntag einmal pro Jahr zu zählen (eingeschränkte Vollerhebung).

Bei einzelnen nicht durchgeführten Zählungen oder bei Vorlage einzelner mangelhafter Zählraten, die für die Fortschreibung der Verkehrsnachfrage nicht geeignet sind, werden die unternehmenseigenen Zählraten durch die Verbundgesellschaft mittels geeigneter Schätzungen ergänzt. Eine Sanktionierung fehler- oder mangelhafter Daten gibt es nicht. Sind die Zählergebnisse eines assoziierten Unternehmens nach begründeter Einschätzung der Verbundgesellschaft so unvollständig oder mangelhaft, dass eine sinnvolle Schätzung der fehlenden Daten nicht mehr möglich ist, wird eine Nachzählung in Zusammenarbeit mit der Verbundgesellschaft durchgeführt, falls dies in der gleichen Zählperiode noch möglich ist. Kann keine gemeinsame Datenbasis gefunden werden, erfolgt die Fortschreibung ggf. allein über den Tarif. Die Verbundgesellschaft kann die Zählungen assoziierter Unternehmen parallel durch verdeckte Kontrollzählungen auf das Vorhandensein systematischer Zählfehler überprüfen. Dazu haben die Verkehrsunternehmen der Verbundgesellschaft auf Anfrage mitzuteilen, an welchen Tagen im Jahr welche Fahrten bezahlt werden. Wird im Rahmen der Kontrollzählungen ein systematischer Fehler nachgewiesen und gelingt es nicht, den Grund für die systematischen Abweichungen zu ermitteln, werden die Zählergebnisse des Unternehmens mit einem Korrekturfaktor berichtigt.

³ In jeder Erhebungsperiode wird jede angebotene Fahrplanfahrt einmal gezählt.

5.2.2 Fortschreibungsvorschrift

Da nicht alle gezählten Einsteiger einnahmenaufteilungsrelevant sind, ist der Anteil Einsteiger zu bestimmen, deren Einnahmen über den Pool verteilt werden. Das sind im wesentlichen alle VGN-Tarife ohne Fahrausweise des Ausbildungsverkehrs.

Nicht einnahmenaufteilungsrelevant sind Fahrgäste mit Haustarifen, Schwerbehinderte und Freifahrer. Ihr Anteil wird aus der Basiserhebung oder einer gesonderten Verkehrserhebung entnommen und die unternehmenseigenen Zählungen um diese Anteile gekürzt. Die einnahmenaufteilungsrelevanten Einsteigerzahlen (Linienbeförderungsfälle pro Jahr = LBF) werden bei mehreren Linien eines Verkehrsunternehmens zu einem Unternehmensergebnis zusammengefasst. Die Einnahmen selbst werden dann über das Verhältnis dieser Einsteigerzahlen

$$\frac{\text{LBF}_{\text{aus Unternehmenszählung}}^{\text{VU}}}{\text{LBF}_{\text{aus Basiserhebung}}^{\text{VU}}}$$

hochgerechnet.

5.2.3 Durchführung der Zählungen

a. Wer oder was ist zu zählen

- Alle Einsteiger einer Linienfahrt, auch solche, die nicht selbst gehen können (Rollstuhlfahrer).
- Alle Kinder, auch Kleinkinder und Säuglinge.
- Alle Hunde.

b. Wer oder was wird nicht gezählt

- Keine Fahrräder, keine Rollstühle und Kinderwagen als solche.
- Ebenfalls nicht gezählt wird das im Fahrzeug tätige Dienstpersonal (Fahrer, Zähler, Fahrausweiskontrolleure).

c. Ausfüllen der Zählformulare

- Die Originale der Zählprotokolle sind von den Zählern zu unterschreiben.
- Streichungen müssen nachvollziehbar sein und vom Zähler abgezeichnet werden.
- Zählergebnisse (Summen) und Unterschrift müssen mit demselben Schreibgerät (Kugelschreiber) notiert werden. Bleistifte und Schreibgeräte mit löschbarer Tinte (Füllfederhalter, roller-pen etc.) dürfen nicht verwendet werden; ebenso darf die Schriftfarbe nicht rot sein.
- Wird bei einer Zählung kein Fahrgast angetroffen, soll „0“ oder „/“ notiert werden.

- Besondere Vorfälle (Unfall, große Verspätungen, Umleitungen usw.) sind durch den Zähler auf dem Protokoll zu kommentieren.
- Jeder Zähler muss den Empfang und die Kenntnisnahme eines Informationsblattes zur korrekten Zählung bestätigen. Das Informationsblatt und ein Muster des Zählprotokolls werden von der Verbundgesellschaft erstellt und zur Verfügung gestellt.
- Jeder Zähler bestätigt auf einem separaten Blatt die Anzahl der von ihm manuell durchgeführten Zählungen. Ersatzweise kann eine andere Methode der Überprüfung der Vollständigkeit der Zählung gewählt werden.

6 Prüfung der Berechnungen, Vertragsanpassung

Die Berechnungsergebnisse nach Auswertung einer Basiserhebung (einschließlich der sog. Schülerlinien, siehe Kap. 2), einer gesonderten Verkehrserhebung sowie nach Einarbeitung von unternehmenseigenen Zählungen zur Fortschreibung der Einnahmenaufteilung werden dem assoziierten Verkehrsunternehmen zur Prüfung vorgelegt. Gegen die Berechnungsergebnisse kann das Unternehmen binnen acht Wochen Einspruch erheben, falls berechtigte Einwände an der Richtigkeit der Berechnung geltend gemacht werden können. Danach gilt der Einnahmenanspruch als festgesetzt und kann von beiden Vertragspartnern nicht mehr angefochten werden. Die Verbundgesellschaft hat dem Verkehrsunternehmen alle zur Prüfung der Richtigkeit der Einnahmenscheidung benötigten Informationen zu geben.

Wird ein Erhebungsergebnis angezweifelt, kann eine Wiederholung verlangt werden. Bei erneuten Zweifeln kann höchstens eine zweite Wiederholung verlangt werden. Die Wiederholungen haben unverzüglich, spätestens aber binnen drei Monaten zu erfolgen und sind zwischen den Beteiligten abzustimmen. Die Kosten trägt der Veranlasser. Bei Wiederholungen gilt jeweils das jüngste Ergebnis, der Rückgriff auf vorangegangene Ergebnisse ist ausgeschlossen. Das zuletzt festgestellte Ergebnis wird ab dem Zeitpunkt in die Einnahmenaufteilung übernommen, zu dem das Ergebnis der ersten angefochtenen Erhebung in die Einnahmenaufteilung übernommen worden wäre.

Bei Änderungen des Einnahmenaufteilungsvertrages der EAV-Partner wird diese Durchführungsrichtlinie zur nachfrageorientierten Einnahmenaufteilung für assoziierte Verkehrsunternehmen im VGN an das neu vereinbarte Einnahmenaufteilungsverfahren der EAV-Partner angepasst.

Anlage 5 zum Assoziierungsvertrag

**zwischen der Verbundgesellschaft
und
dem Verkehrsunternehmen**

Durchführungsrichtlinie (DFR)

**Standards für die Verkehrsunternehmen im VGN
für die Verwendung von Fahrausweisen**

(Stand: 29.10.2019)

Durchführungsrichtlinie

Standards für die

Verkehrsunternehmen im VGN

für die Verwendung von

Fahrausweisen



Verkehrsverbund Großraum Nürnberg

1. Zielsetzung

Die Festlegung und Einhaltung der Mindeststandards hinsichtlich der Fahrausweisbeschaffung, -lagerung, -verwendung und -entsorgung für die Gesellschafter und die assoziierten Verkehrsunternehmen im VGN ist ein Baustein der Einnahmensicherung im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg. Die ordnungsgemäße Anwendung der Standards erschwert die missbräuchliche Nutzung, Fälschung und Diebstahl der ungenutzten Fahrausweise. Prinzipiell gelten für den Umgang mit Fahrausweisen die Grundsätze ordnungsmäßiger Buchführung (GoB) und die Spezifizierung der GoB im Rahmen der elektronischen Buchführung (GoBD).

2. Aufgaben, Rechte und Pflichten der VGN GmbH

Die VGN GmbH

- schließt einen Rahmenvertrag mit einem zertifizierten und mit den Gesellschaftern abgestimmten Dienstleister und autorisiert diesen, die im VGN-Gebiet genutzten Vertriebsmaterialien zu beschaffen, zu produzieren und an die im VGN assoziierten Verkehrsunternehmen zu verkaufen;
- gibt dem Dienstleister die fachlichen Vorgaben in Bezug auf Layout, Qualität und das Sortiment;
- definiert zusammen mit dem Dienstleister die Sicherheitsmerkmale des Fahrausweispapiers;
- ist berechtigt, stichprobenartig die Einhaltung und Dokumentation dieser Durchführungsrichtlinie zu überprüfen;
- überprüft die von den Verkehrsunternehmen angewendeten Qualitäts- und Sicherheitsmerkmale bei eigener Beschaffung der Blockfahrausweise und Fahrausweisrollen nach Punkt 3 (2) dieser Richtlinie und gibt diese frei;
- pflegt und aktualisiert die Fahrausweismustersammlung und informiert bedarfsweise die Verkehrsunternehmen über Änderungen.

3. Beschaffung

Es stehen zwei grundsätzliche Wege der Beschaffung offen:

1. Bestellung über den von der VGN GmbH bestellten Dienstleister. Dieser Dienstleister

beschafft, produziert und verkauft Vertriebsmaterialien entsprechend eines Produktkatalogs, der in Abstimmung mit der VGN GmbH erstellt wurde und laufend aktualisiert wird.

2. Bestellung der Vertriebsmaterialien in eigener Regie durch das Verkehrsunternehmen. In diesem Fall hat das Verkehrsunternehmen rechtzeitig vor Inverkehrbringen der Vertriebsmaterialien nach Punkt 10 a. und b. dieser Richtlinie eine Freigabe durch die Verbundgesellschaft einzuholen.

4. Sicherheitsmerkmale und Eigenschaften des genutzten Fahrausweis-papiers

Folgende Mindeststandards an das genutzte Fahrausweispapier gelten:

- a. Die maximale Breite der 10er-Streifenkarten und des 4er-Tickets beträgt ca. 4,9 cm.
- b. Die anderen Tickets werden in der Größe einer Scheckkarte ausgegeben (rund 4,9 cm mal 8,5 cm). Kleinere Ticketgrößen sind nach Absprache grundsätzlich möglich, sofern dadurch der Kontrollprozess nicht beeinträchtigt wird.
- c. Das Sicherheitsmerkmal „2-farbiger Sicherheitsuntergrund nach CIT©1996 oder CIT©2012“ für Fahrscheinpapierrollen und Blockfahrausweise ist für alle Unternehmen zwingend, um ein einheitliches Prüfmerkmal zu gewährleisten. Auf Antrag bei der VGN GmbH kann die Definition des 2-farbenen Sicherheitsuntergrunds in Zukunft noch um eine weitere Definition ergänzt werden (z.B. VGN-Raster).
- d. Die Fahrscheinpapierrollen weisen darüber hinaus mindestens zwei, und Blockfahrausweise eines der nachfolgenden Sicherheitsmerkmale auf:
 - Wasserzeichen;
 - Hologrammstreifen;
 - Aufdrucke in Kopierschutzfarbe;
 - Mikroschriften;
 - Barcode auf der Rückseite;
 - Guillochen;
 - Melierfasern sichtbar;
 - Melierfasern unsichtbar.
- e. Die aufgeführten Sicherheitsmerkmale sind Mindestanforderungen, zusätzliche Sicherheitsmerkmale sind gestattet. Auf Antrag bei der VGN GmbH können zu Punkt 4.d. alternative Sicherheitsmerkmale verwendet werden, sofern sie die Fälschungssicherheit vergleichbar erhöhen.

- f. Bestehende Plastikkarten weisen mindestens ein Sicherheitsmerkmal der Liste aus 4.d. auf. Punkt 4.c. gilt nicht für bestehende Plastikkarten.
- g. E-Tickets und Kombitickets fallen nicht unter die Bestimmungen dieser Durchführungsrichtlinie.

5. Versand

Beim Versand des Fahrausweispapiers sind Sicherheitsaspekte besonders zu berücksichtigen. Sowohl der Versand per Post wie auch mittels Kurierdienst ist möglich, sofern die folgenden Mindestkriterien eingehalten werden:

- Dokumentierte Sendungsverfolgung zur Nachvollziehbarkeit des Transports;
- Versicherungsschutz des Warenwertes;
- Persönliche und dokumentierte Übergabe an den Empfänger oder eine bevollmächtigte Person.

6. Lagerung

Das Fahrausweispapier ist so zu lagern, dass der Zugriff Unbefugter ausgeschlossen ist. Dazu gehören beispielsweise

- a. Aufbewahrung in einem sicher verschließbaren Raum bei gleichzeitiger Anwesenheit eines verantwortlichen Mitarbeiters während der Öffnungszeiten dieses Raums;
- b. Aufbewahrung in einem Tresor, einem Wertsachenschrank oder einer verschließbaren, gegen Mitnahme gesicherten Kasse;
- c. Videoüberwachung oder Videoaufzeichnung;
- d. Zugangs- und Schlüsselrechte sind klar und nachweislich geregelt.

Eine Kombination der oben genannten Möglichkeiten kommt dem Ziel der Diebstahlsicherheit am nächsten. Weitere oder andere Möglichkeiten der Lagerung sind gestattet, sofern sie die Diebstahlsicherheit in vergleichbarem Maße erhöhen wie die zuvor genannten Merkmale.

7. Ausgabe

Die Ausgabe der Fahrausweise in Form von Rollen und Blöcken erfolgt

- dokumentiert;
- an Personal, das mit dem Verkauf der Fahrausweise betraut ist;
- an Personal, das die Automaten und Verkaufsstellen mit Papier versorgt.

8. Entsorgung

Nicht mehr nutzbare oder abgelaufene Fahrausweise sind zu dokumentieren und so zu entsorgen, dass eine weitere Nutzung nicht möglich ist.

9. Dokumentation

Revisionssicher zu dokumentieren sind seitens des Verkehrsunternehmens

- der Empfang;
- die Ausgabe / Verkauf;
- die Rücknahme / Stornierung.

von einzelnen Fahrausweisen, Fahrausweisblöcken und -rollen. Folgende Mindestinformationen sind dabei aufzunehmen (gilt nicht für einzelne Fahrausweise von Fahrausweisblöcken):

- Fahrausweistyp;
- Preisstufe;
- Menge;
- Datum und Uhrzeit;
- handelnde Personen;
- Art der Handlung.

Die Unterlagen bleiben beim Verkehrsunternehmen. Es sind regelmäßig Plausibilitätskontrollen durchzuführen, ob die vom Fahrpersonal abgerechneten Verkäufe mit dem Verbrauch an Fahrausweispapier übereinstimmt. Bei begründetem Verdacht auf Verletzung der in dieser Durchführungsrichtlinie definierten Regelungen hat die VGN GmbH oder ein von ihr bestellter Wirtschaftsprüfer das Recht auf Einsichtnahme und Prüfung.

Der Dienstleister gibt auf Anforderung die Bestelldaten der Unternehmen an die VGN GmbH

heraus und übermittelt jährlich eine Bestellübersicht an die VGN GmbH.

Unternehmen, die eine Beschaffung in eigener Regie entsprechend Punkt 3 (2) durchführen, sind verpflichtet, Bestellungen und Verbrauch gegenüber der Verbundgesellschaft auf Verlangen nachzuweisen.

10. Aufdrucke

Die inhaltliche Gestaltung der Fahrausweise folgt den Grundsätzen des Dokuments „Aufbau und Prüfmerkmale VGN-Fahrscheine“, das in der Fahrausweismustersammlung unter <https://famusa.vgn.de/> hinterlegt ist.

11. Gültigkeit dieser Regelungen

- a. Die genannten Regelungen der Punkte 3 bis 9 beziehen sich auf
 - I. Fahrausweisblöcke;
 - II. Fahrausweisrollen;
 - III. Monatswertmarken.

- b. Die genannten Regelungen der Punkte 3, 5 bis 9 beziehen sich auf
 - I. Verbundpässe;
 - II. Aufkleber Tarifzonen;
 - III. Stammkarten;
 - IV. Verlängerungsmarken;
 - V. Zonenkarten

und vergleichbare geldwerte Bestandteile des Sortiments.

- c. Alle anderen Vertriebsmaterialien wie Bestellscheine und Hüllen fallen nicht unter diese Regelungen.

- d. Die Regelungen dieser Durchführungsrichtlinie gelten für alle Verkehrsunternehmen im Verkehrsverbund Großraum Nürnberg, die über einen Gesellschafter- oder Assoziierungsvertrag eingebunden sind.