

Anlage 3 zum öffentlichen Dienstleistungsauftrag der Stadt Kempten betreffend Personenverkehrsleistungen in der Stadt Kempten**Qualitative Anforderungen und Leistungsvorgaben der Stadt Kempten ab 08.09.2025**

Ergänzend zu den Anforderungen des jeweils gültigen Nahverkehrsplans für den Stadtverkehr in Kempten wird die Kemptner Verkehrsbetriebe- und Beteiligungsgesellschaft GmbH & Co. KG (nachfolgend „KVB“) beim Betrieb öffentlicher Personenverkehrsdienste von der Stadt Kempten zu folgenden Leistungen im allgemeinen wirtschaftlichen Interesse verpflichtet. Die Einhaltung der nachfolgenden Leistungsbeschreibungen ist für die KVB ab dem 01.02.2024 verpflichtend:

Allgemein hat die KVB einen möglichst zuverlässigen, ausfallsicheren, pünktlichen, sauberen und nutzerfreundlichen Nahverkehr für die Stadt Kempten sicherzustellen. Dazu sind im Einzelnen erforderlich:

Fahrplan und Betriebszeiten:

Soweit in der Anlage 1 keine besonderen Zeiten und Bedienungstakte angegeben sind, gelten für die Buslinien 1 – 11, 100, 200, 300, 400 und 500 folgende Verkehrsbedienungszeiten und Taktfrequenzen. Im Einzelnen ist der jeweils aktuell geltende Fahrplan einzuhalten.

- Linie 1: Montag – Freitag ohne Feiertage von ca. 05.30 Uhr bis ca. 18.30 Uhr. Montag – Freitag grundsätzlich 30-Minuten Takt
- Linie 2: Montag – Freitag ohne Feiertage von ca. 05:00 Uhr bis ca. 18.50 Uhr. Montag – Freitag 15-Minuten Takt
- Linie 3: Montag – Freitag ohne Feiertage von ca. 5.00 Uhr bis ca. 19:00 Uhr. Montag – Freitag gemischt 30- Minuten Takt und 60-Minuten Takt
- Linie 4: Montag – Freitag ohne Feiertage von ca. 05:20Uhr bis ca. 19:20 Uhr. Montag – Freitag überwiegend 60-Minuten Takt
- Linie 5: Montag – Freitag ohne Feiertage von ca. 4.50 Uhr bis ca. 18.50 Uhr. Samstag von ca. 6.20 Uhr bis ca. 18.25 Uhr.
 - Montag – Freitag 60-Minuten Takt
- Linie 6: Samstag von ca. 05:30 Uhr bis ca. 18:30 Uhr.
 - Montag – Freitag überwiegend 30 Minuten Takt

- Linie R7: Montag – Freitag ohne Feiertage von ca. 5.30 Uhr bis 19:45 Uhr.
 - Montag – Freitag 20-Minuten Takt
 - Linie R8: Montag – Freitag von ca. 5.35 Uhr bis ca. 19:55 Uhr. Montag – Freitag 20-Minuten Takt
 - Linie 9: Montag – Freitag von ca. 5:15 Uhr bis ca. 18:45 Uhr. Montag – Freitag 30-Minuten Takt
- Linie 10: Montag – Freitag ohne Feiertage von ca. 4:55 Uhr bis ca. 17.40 Uhr
 - Montag – Freitag überwiegend 60-Minuten Takt
 - Linie 11: Montag bis Freitag von ca. 05.30 Uhr bis ca. 18.30 Uhr. Montag – Freitag überwiegend 60-Minuten Takt
- Linie 100: Samstag, Sonn-/Feiertag von ca. 6.20 Uhr bis ca. 19.20 Uhr. Spätkbus Sonntag bis Donnerstag 19.20 bis 22.20 Uhr. Spätkbus Freitag bis Samstag 19.20 Uhr bis 00.20 Uhr.
 - Samstags bis ca. 16 Uhr im 30 Minuten Takt,
 - An Sonn-/Feiertagen im 60-Minuten Takt
 - Spätkbus im 60-Minuten Takt
 - Heiligkreuz und Neuhausen werden mit dem Spätkbus im 120-Minuten Takt, samstags im 60-Minuten Takt und an Sonn- und Feiertagen im 120-Minuten Takt angebunden
- Linie 200: Samstage von ca. 6:40 Uhr bis 18:20 Uhr, Sonn-/Feiertage von ca. 7.40 Uhr bis ca. 19.20 Uhr. Spätkbus Sonntag bis Donnerstag 19.20 bis 22.20 Uhr. Spätkbus Freitag bis Samstag 19.20 Uhr bis 00.20 Uhr.
 - Samstags bis ca. 16 Uhr im 30-Minuten Takt
 - An Sonn-/Feiertagen im 60-Minuten Takt
 - Spätkbus im 60-Minuten Takt
 - Leubas wird mit dem Spätkbus im 120-Minuten Takt angebunden, samstags im 60-Minuten Takt und an Sonn- und Feiertagen im 120-Minuten Takt angebunden
- Linie 300: Samstage von 6:20 Uhr bis 18:20 Uhr, Sonn-/Feiertag von ca. 7.20 Uhr bis ca. 17.20 Uhr. Spätkbus Sonntag bis Donnerstag 19.20 bis 22.20 Uhr. Spätkbus Freitag bis Samstag 19.20 Uhr bis 00.20 Uhr.
 - Samstags bis ca. 16 Uhr im 30 Minuten Takt
 - An Sonn-/Feiertagen 60-Minuten Takt,
 - Spätkbus im 60-Minuten Takt
 - Lauben wird mit dem Spätkbus im 120-Minuten Takt, samstags im 60-Minuten Takt und an Sonn- und Feiertagen im 120-Minuten Takt angebunden
- Linie 400: samstags von 6:10 Uhr bis 18:20 Uhr, Sonn-/Feiertag von ca. 7.10 Uhr bis ca. 18.20 Uhr. Spätkbus Sonntag bis Donnerstag 19.20 bis 22.20 Uhr. Spätkbus Freitag bis Samstag 19.20 Uhr bis 00.20 Uhr.
 - Samstage bis ca. 16 Uhr im 30 Minuten Takt
 - An Sonn-/Feiertagen überwiegend 60-Minuten Takt

- Spätbus im 60-Minuten Takt
- Rothkreuz wird mit dem Spätbus im 120-Minuten Takt, samstags im 60-Minuten Takt und an Sonn- und Feiertagen im 120-Minuten Takt angebunden
- Linie 500: samstags von 6:20 Uhr bis 18:20 Uhr, Sonn-/Feiertag von ca. 07.40 Uhr bis 18.20 Uhr. Spätbus Sonntag bis Donnerstag 19.20 bis 22.20 Uhr. Spätbus Freitag bis Samstag 19.20 Uhr bis 00.20 Uhr.
 - Samstag bis ca. 16 Uhr im 30 Minuten Takt
 - An Sonn-/Feiertagen im 60-Minuten Takt
 - Spätbus im 60-Minuten Takt

Bei Großveranstaltungen, kurzfristigen Nachfrageschwankungen, Störungen und umleitungs- oder baustellenbedingten Angebotsänderungen ist das Verkehrsangebot eigenverantwortlich und nachfragegerecht anzupassen.

Tarifpflichten:

Bei der Erbringung der öffentlichen Verkehrsdienste ist der jeweils aktuelle Tarif für den Stadtverkehr Kempten im Rahmen des Tarifes der mona GmbH oder ein an seine Stelle tretender, allgemeinverbindlicher Nachfolgetarif anzuwenden.

Die einzelnen Tarifbestimmungen und Preise sind abrufbar unter der Internetadresse „<https://mona-allgaeu.de/tarife/tarife>“.

Beförderungspflichten:

Die KVB hat die gesetzliche Beförderungspflicht aus § 22 PBefG zu erfüllen, jedoch nur im Rahmen der BefBedV sowie der allgemeinen und besonderen Beförderungsbedingungen der „mona GmbH“. Sie sind abrufbar unter der Internetadresse „<https://mona-allgaeu.de>“.

Des Weiteren sind die Beschränkungen der BOKraft, insbesondere von § 15 BOKraft, einzuhalten.

Fahrräder sind von der Beförderungspflicht vollständig ausgenommen.

Cityroller werden nur in zusammengeklapptem Zustand mitgenommen.

E-Scooter werden nur unter den Voraussetzungen befördert, die in den bundesweit abgestimmten Erlassen der Länderverkehrsministerien über die Beförderungspflicht für E-Scooter mit aufsitzender Person in Linienbussen des ÖPNV vom 15.03.2017 (VkBl. 2017, 237) festgelegt sind.

Der Transport von Sachen hat stets hinter der Mitnahme von Personen zurückzustehen. Notwendigen Hilfsmitteln für Personen mit eingeschränkter Mobilität und Kinderwagen ist beim Transport Vorrang vor der Mitnahme sonstiger Sachen einzuräumen.

Anforderungen an das Fahrpersonal:

- Die KVB ist verpflichtet, nur geeignetes, den Anforderungen der BOKraft entsprechendes Personal einzusetzen. Die Fahrzeugführer müssen im Besitz der für die eingesetzten Fahrzeuge erforderlichen Fahrerlaubnis sein sowie die Fahrerlaubnis zur Personenbeförderung mit Kraftfahrzeugen haben.
- Die deutsche Sprache ist vom Fahrpersonal zufrieden stellend – den üblichen Anforderungen an Fahrpersonal genügend – zu beherrschen.
- Das Fahrpersonal hat über Erfahrungen und Kenntnisse im Umgang mit Kunden zu verfügen.
- Das eingesetzte Fahrpersonal darf keine Vorstrafen/Verurteilungen aufweisen.
- Das Fahrpersonal und das Servicepersonal sind mindestens einmal im Jahr über den Umgang mit Kunden zu schulen. Neu eingestellte Fahrer / Servicemitarbeiter sind vollumfänglich einzulernen, ein Handbuch ist zu erstellen und regelmäßig den Anforderungen anzupassen.
- Hinsichtlich der Fahrsicherheit und dem energieeffizienten Fahren sind regelmäßige Schulungen durchzuführen.
- Die Fahrer sind mit Dienstkleidung auszustatten
- Die Fahrer haben über umfangreiche Fahrplan- und Tarifangebote zu verfügen und sind verpflichtet die Fahrgäste bei Bedarf/Nachfrage zu informieren.
- Die Stadt Kempten hat das Recht Fahrer / Servicepersonal zurückzuziehen.
- Die arbeitsrechtlichen Vorgaben sind zu erfüllen.

Anforderungen an die Fahrzeuge:

Für den gesamten Fahrzeugfuhrpark gelten folgende Fahrzeugstandards:

- Alle eingesetzten Fahrzeuge haben den gesetzlichen Vorschriften zu entsprechen.
- Die KVB ist für die Instandhaltung, Wartung und Reinigung der Fahrzeuge verantwortlich.
- Es sind 12 Meter Solobusse mit Mindestzulassung für circa 95 Fahrgäste und 18 Meter Gelenkbusse für ca. 140 Fahrgäste einzusetzen, die jeweils über mindestens drei Türen verfügen müssen.
- Die Fahrzeuge sind alle einheitlich in der Fahrzeugfarbe RAL1021 zu lackieren. Sie sind darüber hinaus mit Linienanzeigen an der Außenseite zu versehen (Seite und hinten: mindestens 16 cm x 18 cm).
- Schilder und Druckschriften in den Fahrzeugen sind in deutscher Sprache auszuhängen.

- Die eingesetzten Solobusse müssen mit zwei Fahrscheinentwertern, die eingesetzten Gelenkbusse mit drei Fahrscheinentwertern ausgestattet sein (Chipkarte Myfare Desfire und Barcode)
- Alle eingesetzten Busse müssen mit den erforderlichen RBL-Daten-Komponenten zur betrieblichen Steuerung durch die Leitstelle ausgerüstet sein.
- Den Fahrgästen ist in den eingesetzten Bussen kostenloses WLAN zur Verfügung zu stellen.
- Die eingesetzten Fahrzeuge müssen mit einer Fahrtzielanzeige in LED Technik vorn: mind. 16cm x 128 cm und Seite rechts: mind. 16 cm x 112 cm ausgestattet sein. Zusätzlich müssen alle eingesetzten Busse über Lautsprecher im Fahrgastraum mit automatischer Haltestellenansage verfügen.
- Zusätzlich zu den Fahrtzielanzeigen sind die eingesetzten Busse mit einer Halte-wunschanzeige im Fahrgastraum zu versehen. Ebenso haben alle eingesetzten Solo-Busse über einen Monitor, alle eingesetzten Gelenk-Busse mit zwei Monitoren im Innen-raum zu verfügen (mindestens 18,5 Zoll in der Diagonalen) mit Anzeige des Fahrtverlau-fes, des Fahrernamens und dem Hinweis auf „Wagen hält“. Zusätzlich ist eine Haltestel-lenansage zu betreiben.
- Sämtliche für den Stadtverkehr eingesetzten Fahrzeuge müssen über einen barriere-freien Zugang (durchgehend Niederflurbusse mit Kneeling-Funktion und einer Klapp-rampe ca. 90 cm x 100 cm) verfügen. Im Innenraum muss mindestens eine Stellfläche („Sondernutzungsfläche“), bei Gelenkbussen muss zusätzlich gegenüber der Tür 3 eine weitere Sondernutzungsfläche, vorhanden sein.
- Die eingesetzten Fahrzeuge müssen über mindestens 2 elektrisch betätigte Dachluken, sowie über eine Dachkanalheizung und Konvektorenheizung verfügen.
- Die eingesetzten Fahrzeuge haben über eine Brandmeldeanlage zu verfügen.
- Der Fahrerarbeitsplatz in den einzusetzenden Fahrzeugen muss klimatisiert (Lüftung und Heizung) sein und ist zudem mit einer Kühlbox und einem Tresor auszustatten.
- Die eingesetzten Busse müssen mit einer Rückfahrkamera und einer Innenkamera ausge-stattet sein.
- Es sind mindestens ein Gelenkbus und vier Solobusse als Reservefahrzeuge vorzuhalten.
- Die eingesetzten Busse müssen zu mindestens 50 % die Abgasnorm Euro 6 und im Übri-gen die Abgasnorm Euro 5 einhalten. Zusätzlich sind Reservefahrzeuge vorzuhalten, die mindestens die Abgasnorm Euro 4 erfüllen.
- Bei Fahrzeugneubeschaffungen ist die zum Zeitpunkt der Beschaffung geltende Euro-Abgasnorm (zurzeit Euro 6) mit den niedrigsten Schadstoffgrenzwerten einzuhalten.
- Die KVB hat im Stadtbereich der Stadt Kempten einen Betriebshof einzurichten. Die Lage ist dergestalt zu wählen, dass innerhalb von zehn Minuten eine Fahrzeugersatzge-stellung an der zentralen Bus-Umsteigestelle Kempten (nachfolgend „ZUM“) gewährleis-tet wird.

- Die eingesetzten Fahrzeuge sind über Nacht in einer möglichst beheizbaren Abstellhalle zu lagern.
- Auf dem Gelände des Betriebshofes müssen sich eine Waschanlage und eine Betriebs-tankstelle befinden.

Im Übrigen wird auf die weiteren Vorgaben zu Fahrzeugen im Nahverkehrsplan der Stadt Kempten einschließlich dessen Fortschreibungen verwiesen. Diese sind für die KVB verpflichtend.

Anforderungen an die Ausstattung und Bestückung der Haltestellen:

Es sind die bestehenden Haltestellen der Stadt Kempten zu nutzen. Die Stadt Kempten kann jederzeit Änderungen der örtlichen Lage und des Ausbaustandes anordnen; sie wird sich dabei mit der KVB abstimmen.

Die KVB wird in Bezug auf die Haltestellen die nachfolgenden Verpflichtungen zu erfüllen haben; es kann sich dabei eines Subunternehmers bedienen:

- Die Haltestellenstelen sind im einheitlichen Design der Stadtbushaltestellen (Stahl-/Glaskonstruktion) der Stadt Kempten zu halten. An den Haltestellenstelen ist mindestens der Fahrplan, anzubringen.
- An den Haltestellen Hauptbahnhof und Zentrum sind zusätzlich zentrale Informationsvitruinen aufgebaut. In diesen hat die KVB Bussteigübersichten und nach jeweiliger Anordnung der Stadt Kempten weitere Informationen auszuhängen.
- Die Haltestellenstelen sind von der KVB mindestens einmal im Jahr zu reinigen. Größere Verschmutzungen und Schmierereien hat die KVB sofort zu beseitigen.
- Ca. 143 Haltestellen sind aktuell mit einem Wartehäuschen („WH“) ausgestattet. Die WH bestehen aus einer Glas- / Stahlkonstruktion und sind teilweise mit sog. CLP-Vitrinen ausgestattet. Sämtliche WH sind beleuchtet und verfügen je nach Haltestellenfrequenz mit einer, bzw. zwei Fahrplanvitruinen im Format A1. Die KVB ist verpflichtet, die WH einmal monatlich zu reinigen. Größere Verschmutzungen sind von der KVB sofort zu beseitigen. Ferner hat die KVB die Stromkosten für die Beleuchtung der WH und der CLP-Vitrinen sowie die Kosten für Betrieb und Wartung der Fahrplanvitruinen zu tragen.
- Die Dächer und Wasserabläufe der Wartehäuschen sind einmal im Jahr zu reinigen.
- Die KVB hat die Wartungs- und Reparaturarbeiten an den Haltestellenstelen, den WH, den zentralen Informationsvitruinen, den CLP-Vitrinen und den Fahrplanvitruinen zu übernehmen. Um kurze Reaktionszeiten sicherzustellen, sind ein Ersatzteillager und mindestens ein Pritschenwagen mit Hebeanlage vorzuhalten.
- Soweit die örtlichen Voraussetzungen gegeben sind und die Stadt Kempten dies anordnet, ist die KVB verpflichtet, an den vorhandenen und zukünftig eingerichteten Haltestellen weitere WH aufzubauen.
- Die Haltestellen sind von der KVB sukzessive mit elektronischen Fahrplananzeigern und Wartehäuschen auszustatten.

Im Übrigen sind die weiteren Vorgaben zu den Haltestellen im Nahverkehrsplan der Stadt Kempten einschließlich seiner Fortschreibungen zu einzuhalten und umzusetzen.

Betriebliche Anforderungen an das Kundenzentrum:

- Die KVB ist verpflichtet, am Hauptbahnhof ein Kundenzentrum unter dem Markennamen „mona-Kundencenter“ mit den Öffnungszeiten: Mo – Fr 7.00 – 13.00 Uhr und 14.00 – 17.00 Uhr und Samstag 9.00 – 12.00 Uhr einzurichten und zu betreiben.
- Die KVB hat sicherzustellen, dass in diesem Kundenzentrum folgende Aufgaben für alle im Nahverkehrsraum Kempten/nördliches Oberallgäu tätigen Verkehrsunternehmen erfüllt werden:
 - Fahrcheinverkauf von Einzel-, Tages- und Monatstickets für alle im Nahverkehrsgebiet Kempten/nördliches Oberallgäu tätigen Busunternehmen
 - Information und Beratung zu allen Fragen für den ÖPNV in Kempten und Oberallgäu an der Theke und am Telefon
 - Zurverfügungstellung einer kostenlosen Servicenummer (0800 115 46 00)
 - Bearbeitung von Umleitungen und entsprechende Informationen an den Haltestellen
 - Verwaltung der Haltestellenaushänge incl. des Aushanges an den Haltestellen
 - Tagesgenaue Abrechnung der Bargeldeinnahmen, Bearbeitung der SEPA-Lastschriften, Rechnungsstellungen incl. Mahnwesen
 - Forderungsmanagement/Mahnwesen
 - Sonderaufgaben, z.B. Verkauf von Gutscheinen für den Einzelhandel (Schex in the City), Verkauf von Ferienpässen etc., Beratung von Urlaubsgästen bzgl. der Sehenswürdigkeiten in und außerhalb der Stadt Kempten

Anschlussicherung:

Die KVB hat sicherzustellen, dass vorgesehene Anschlüsse an den festgelegten Umsteigehaltestellen und zu den im Nahverkehrsplan als relevant bezeichneten Bahnverbindungen erreicht werden.

Umsteigepunkte Nord und Süd:

- Die KVB hat die Umsteigepunkte im Norden und Süden zu betreiben und zu unterhalten. Teil seiner gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen ist es, die Umsteigepunkte Nord und Süd allen im Nahverkehrsraum tätigen Verkehrsunternehmen zur Nutzung anzubieten.
- Der südl. Umsteigepunkt am Hauptbahnhof umfasst ein Kundenbüro, Toiletten für Mitarbeiter, einen zusätzlichen Büroraum und einen Sozialraum für Mitarbeiter. Diese räumliche Ausstattung hat die KVB anzubieten und für die Dauer des öffentlichen Dienstleistungsauftrags aufrechtzuerhalten.

- Die Fahrgäste sollen sich im gesamten Bereich der Umsteigepunkte sicher fühlen können. Zu diesem Zweck hat die KVB im gesamten Bereich eine für die Verfolgung von Ordnungsverstößen geeignete Maßnahmen, im Rahmen der datenschutzrechtlichen Möglichkeiten, einzurichten sowie das Hausrecht im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen durchzusetzen.
- Die KVB ist verpflichtet, die beiden Umsteigepunkte während der Geltungsdauer seines öffentlichen Dienstleistungsauftrags in einem ordnungsgemäßen und attraktiven Erscheinungsbild zu unterhalten. Zu den geschuldeten Unterhaltungsmaßnahmen zählen insbesondere:
 - Sämtliche anderen Bereiche müssen einmal täglich gereinigt werden
 - Die Fenster sind einmal monatlich zu reinigen
 - Der Außenbereich des Kundencenters muss täglich gereinigt werden.
 - Der Winterdienst an den beiden Umsteigepunkten und im Bereich des Kundencenters am Hauptbahnhof ist komplett zu übernehmen. Dabei wird die „Verordnung über das Reinhalten und Reinigen der öffentlichen Straßen und die Sicherung der Gehwege bei Schnee und Glätte in der Stadt Kempten“ zugrunde gelegt. Der Winterdienst hat vor 5:00 und bei Bedarf mehrmals täglich zu erfolgen. Bei Bedarf ist der Schnee abzutransportieren. Fußgängerwege sind in jedem Fall glätte- und eisfrei zu halten. Alle witterungsbedingten Gefahren für die körperliche Unversehrtheit von Menschen sind präventiv zu vermeiden. Insbesondere sind überhängende Schneewehen an Dächern unverzüglich zu entfernen.
- Die KVB hat ferner die Wartung und Reparaturarbeiten für das Kundencenter incl. der gesamten Haustechnik zu übernehmen. Dies gilt auch für alle Einrichtungen im Außenbereich.
- Die KVB hat stets auf größtmögliche Sauberkeit zu achten.
- Die KVB hat die elektronischen Fahrplananzeigen zu betreiben und deren Funktionsfähigkeit sicherzustellen.