



Rhein-Main-Verkehrsverbund

Einfach weiter.

ÖPNV... - Wie funktioniert denn das?

Das kleine 1x1 für den
öffentlichen Personennahverkehr
im Odenwaldkreis

In Kooperation mit den Verkehrsunternehmen
der Odenwälder Verkehrsbetriebe GmbH



Herausgeber

Odenwald-Regional-Gesellschaft (OREG) mbH
Geschäftsbereich Nahverkehr
- Bahnhof -
Hulster Straße 2
64720 Michelstadt

Redaktion:
Peter Krämer

Bildnachweis:
Odenwald-Regional-Gesellschaft (OREG) mbH
Stadt Michelstadt
Rhein-Main-Verkehrsverbund GmbH
Deutsche Bahn AG

Druck:
Schnelldruck und Kopierzentrum
Klaus Sulzbach

Stand: 11/2005

ÖPNV... - Wie funktioniert denn das?

Das kleine 1x1 für den öffentlichen Personennahverkehr im Odenwaldkreis

Inhaltsverzeichnis	Seite
• Vorwort	4
• Organisation	5
• Fahrplan	8
• RufBus	10
• Tarif	12
• Haltestellen	14
• Beförderungsbedingungen	16
• Schülerverkehr	18
• Hinweise, Beschwerden, Anregungen	20
• Fahrzielgarantie	21
• Vandalimus	23
• Service und Information	24
• Wir über uns	25
• Unser Leitbild	26
• Unsere Organisation	27
• Ihre Meinung zählt	28

Vorwort

Anwendungshandbücher kennt man aus der EDV. Kaum einer liest sie, nur wenige verstehen sie. Dennoch ist es wichtig, bestimmte Regeln festzuschreiben, damit ein System funktioniert. Dies gilt auch im Verkehr. Jeder, der am motorisierten Straßenverkehr teilnehmen will, muss die Verkehrsvorschriften kennen und einen Führerschein haben. Auch für den öffentlichen Personennahverkehr gibt es Regeln. Während aber Verkehrszeichen in Europa einheitlich gelten, sind die Zugangsvoraussetzungen zum ÖPNV vielfach unterschiedlich und werden häufig als Erschwernis bei der Benutzung öffentlicher Verkehrsmittel verstanden. Dabei ist Bus- und Bahnfahren kaum schwieriger als Autofahren – aber weitaus risikofreier.

Viele Stellen helfen mit einer umfassenden Mobilitätsberatung, den Umgang mit Fahrplänen und Tarifen zu erleichtern. Dieser kleine Leitfaden soll Ihnen helfen, den ÖPNV besser zu verstehen und eine Hilfestellung bei der Benutzung zu geben. Doch besser als alle Theorie ist die Erfahrung. Deshalb: Steigen Sie bei uns ein und testen Sie das Bus- und Bahnangebot im Odenwaldkreis. Wir freuen uns auf Sie.

Ihre

Odenwald-Regional-Gesellschaft (OREG) mbH

Organisation

Damit öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV) überhaupt funktioniert, ist etwas Organisation notwendig. Doch wer macht was und wer ist wofür zuständig?
– Schauen Sie mit uns hinter die Kulissen des ÖPNV.

Aufgabenträger und Lokale Nahverkehrsgesellschaft

Da es sich um öffentlichen Verkehr handelt, wird das Verkehrsangebot nicht von den Verkehrsunternehmen selbst festgelegt, sondern von den öffentlichen Aufgabenträgern. Aufgabenträger ist der Odenwaldkreis für die Verkehrsleistungen, die innerhalb seines Kreisgebietes erbracht werden (lokale Verkehre).

In einem Nahverkehrsplan wird der Rahmen für das Verkehrsangebot vom Kreistag beschlossen. Da die Schülerbeförderung ausschließlich im öffentlichen Linienverkehr stattfindet, ist somit auch die Organisation des Schülerverkehrs eine Angelegenheit des Aufgabenträgers. Die Planung, Organisation und Koordination des ÖPNV haben die Kreise als Aufgabenträger im Regelfall Lokalen Nahverkehrsgesellschaften übertragen. Im Odenwaldkreis ist hiermit die Odenwald-Regional-Gesellschaft (OREG) mbH beauftragt.



CityBus Erbach-Michelstadt

Verkehrsunternehmen

Damit Busse und Bahnen fahren können, muss die OREG die jeweiligen Verkehrsleistungen bei den Verkehrsunternehmen bestellen und die ordnungsgemäße Durchführung überwachen. Daraus wird deutlich, dass die OREG selbst kein Verkehrsunternehmen ist, sondern eine Managementgesellschaft, die aber über die reine Bestellung und Überwachung von Verkehrsdiensten noch weitere Aufgaben hat - doch dazu später!

Der Odenwald und der Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV)

Manche Buslinien und die Bahnverbindungen gehen über das Kreisgebiet hinaus (regionale Verkehre). Bei diesen erfüllen die Aufgabenträger und Lokale Nahverkehrsgesellschaften ihren Auftrag in einem gemeinsamen Verbund – dem Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV). Der Verbund legt darüber hinaus die Rahmenbedingungen für den Verbundverkehr fest, insbesondere hinsichtlich des Gemeinschaftstarifs und des einheitlichen Marktauftritts.

Ihr Beförderungsvertrag mit dem Verkehrsunternehmen

Die von der OREG und dem RMV bestellten Verkehrsleistungen werden von den Verkehrsunternehmen des Schienen- und Busverkehrs durchgeführt. Den Beförderungsvertrag schließen Sie als Fahrgast mit dem Kauf einer Fahrkarte ausschließlich mit dem Beförderungsunternehmen ab, dessen Verkehrsmittel sie benutzen. Damit erkennen Sie auch die gemeinsamen Beförderungsbedingungen und die Tarifbestimmungen des Rhein-Main-Verkehrsverbundes an.



Fahrkarten-Verkauf in der Mobilitätszentrale

An dieser Stelle: Die Rechtsgrundlagen des ÖPNV zum besseren Verständnis

Öffentlicher Personennahverkehr (ÖPNV) ist die allgemein zugängliche Beförderung von Personen mit Verkehrsmitteln im **Linienverkehr**, die überwiegend dazu bestimmt sind, die Verkehrsnachfrage im Stadt-, Vorort- oder Regionalverkehr zu befriedigen. In der Regel beträgt die gesamte Reisezeit dabei nicht mehr als eine Stunde bzw. die Fahrziele liegen in einem Umkreis von 50 Kilometern. Regelmäßige Verkehrsverbindungen zwischen Start- und Zielpunkten und weitere Haltestellen auf dem Linienweg, an denen Fahrgäste ein- und aussteigen können, sind die Kennzeichen des Linienverkehrs. Im Linienverkehr kommen Kraftfahrzeuge (Kraftomnibusse, Personenkraftwagen) oder Züge im Schienenpersonenverkehr

(RegionalBahn, RegionalExpress, S-Bahn, U-Bahn, Straßenbahn) zum Einsatz.

Der ÖPNV unterscheidet sich mit diesen Merkmalen vom Gelegenheitsverkehr, der im wesentlichen von Taxen oder Mietwagen durchgeführt wird oder wenn Sie an Ausflugsfahrten eines Reiseunternehmens teilnehmen.

Fahrplan

Der Linienverkehr erfordert zwar nicht zwingend einen Fahrplan, jedoch verbindet der Fahrgast den öffentlichen Personennahverkehr in der Regel automatisch mit entsprechenden Fahrplänen und Abfahrtszeiten.



Elektronische Fahrplanauskunft via Internet

Der Fahrplan enthält

- die Führung der Linie
- ihren Ausgangs- und Endpunkt,
- die Haltestellen und die Fahrzeiten.

Die Fahrpläne, die das Verkehrsangebot dokumentieren, werden zum jährlichen Fahrplanwechsel Mitte Dezember in linienbezogenen Fahrplantabellen veröffentlicht. Das Fahrplanheft, ist kostenlos bei den Städte- und Gemeindeverwaltungen, den Verkehrsunternehmen, in der Mobilitätszentrale und im Touristik-Zentrum Odenwald zu erhalten. Aus den Fahrplantabellen ist ersichtlich, welche Verkehrsverbindungen aus den jeweiligen Ortschaften in das nächste Zentrum ggf. mit weiterführenden Anschlüssen bestehen.

Als Abfahrtspläne werden die Fahrpläne auch an den jeweiligen Haltestellen ausgehängt und damit öffentlich bekannt gemacht.

Bis zum kommenden Fahrplanwechsel sind die Fahrpläne für das Verkehrsunternehmen verbindlich (**Betriebspflicht**). Das Verkehrsunternehmen hat auf der Grundlage der Fahrpläne eine **Beförderungspflicht**, d.h. es ist grundsätzlich jeder Fahrgast, der einsteigt und eine gültige Fahrkarte hat, zu befördern. Allerdings kann ein Verkehrsunternehmen nach den **Beförderungsbedingungen** einen Fahrgast auch von der Beförderung ausschließen.



Fahrplanberatung in der Mobilitätsberatung

Die Fahrplanberatung – unser Angebot für Sie

Das Lesen von Fahrplantabellen bereitet vielen Fahrgästen Schwierigkeiten, insbesondere wenn Kenntnisse über das Liniennetz notwendig sind und Anschlussverbindungen genutzt werden müssen.


Die **Fahrplanberatung** durch die Mobilitätszentrale oder das Touristik-Zentrum Odenwald der OREG oder durch die Verkehrsunternehmen steht mit umfassenden Auskünften gerne zur Verfügung.

Die Adressen und Telefonnummern finden Sie im Kapitel „**Service & Informationen**“ dieser Broschüre. Oder nutzen Sie doch die Möglichkeiten des **Persönlichen Fahrplans** durch die elektronische Abfrage im Internet unter www.oreg.de/nahverkehr. Aber auch per E-Mail nahverkehr@oreg.de können Sie uns einfach Ihre Fahrtwünsche mitteilen. Wir setzen uns dann umgehend mit Ihnen in Verbindung.



RufBus in Erbach

RufBus

Auch beim RufBus handelt es sich um ein Verkehrsmittel des Linienverkehrs, das an einen Fahrplan gebunden ist. Der einzige Unterschied zum regulär verkehrenden Linienbus besteht darin, dass die mit dem RufBus-Symbol  in der Fahrplantagebezeichnung bezeichneten Fahrten nur dann verkehren, wenn der Fahrtwunsch mindestens eine Stunde zuvor angemeldet wurde. Dadurch werden Kosten gespart, weil der Bus die Linie nicht abfahren muss, wenn keine Fahrgäste vorhanden sind.


Rufen allein genügt nicht!

Der RufBus ist kein Taxi und kein Mietwagen. Er muss sich als öffentlicher Linienverkehr von diesen auch deutlich unterscheiden. Daher ist die Bindung an den Fahrplan zwingend. Dies gilt allerdings nur für die Einstiegshaltestelle, denn auf dem Weg zu Ihrem Fahrziel kann der RufBus den regulären Linienweg verlassen.

Im Gegensatz zum „normalen Linienbus“ können Sie bei den RufBus-Kursen auch im Umkreis von 500 m um die Zielhaltestelle aussteigen. Sie bezahlen dafür lediglich einen geringen Komfortzuschlag und werden so im Regelfall bis vor die Haustür gefahren. Ansonsten gilt auch beim RufBus der normale RMV-Tarif. Melden Sie Ihren Ausstiegswunsch bereits bei Fahrtantritt beim Fahrer an. Er wird versuchen, Ihren Wünschen zu entsprechen, muss dabei aber verschiedene Bedingungen, wie Straßenverhältnisse, die Wünsche anderer Fahrgäste usw. beachten.

Die RufBus-Bestellung – So wird`s gemacht:

1. Suchen Sie sich aus Ihrem Fahrplanbuch die gewünschte Fahrt heraus.

Nur die in der Hinweiszeile mit dem RufBus-Zeichen  gekennzeichneten Fahrten sind „RufBus-Fahrten“.

2. Notieren Sie sich folgende Angaben:

- Fahrnummer
- Abfahrtsstation
- Abfahrtszeit
- Zielstation

3. Bestellen Sie Ihren RufBus spätestens eine Stunde vor Fahrtbeginn bei der RufBus-Zentrale Tel. 06061 9799-77.

Die RufBus-Zentrale gewährleistet die Entgegennahme Ihrer Bestellung zu folgenden Zeiten:

Mo. – Sa. 07:00 – 18:00 Uhr
So. und Feiertags: 08:00 – 18:00 Uhr.

Geben Sie die notierten Angaben zum Fahrtwunsch durch und hinterlassen Sie für evtl. Rückfragen Ihren Namen und Ihre Telefon-Nr.. Nennen Sie Besonderheiten, z.B. Fahrradmitnahme oder Rollstuhlbeförderung. Der RufBus kommt auch, wenn nur eine Anmeldung vorliegt.

Gruppen im RufBus

Es ist wichtig, dass bei Gruppen immer die Zahl der Teilnehmer genannt wird, damit das Verkehrsunternehmen ggfl. ein größeres Fahrzeug bereitstellen kann. Bei Gruppen empfiehlt sich daher stets eine frühzeitige Bestellung

4. Seien Sie pünktlich an Ihrer Abfahrtsstation

5. Fahrkarten

Fahrkarten erhalten Sie beim Fahrpersonal – und zwar nicht nur für Ihre RufBus-Fahrt, sondern auch für weiterführende Zug- oder Busverbindungen im Verbundverkehr. Nennen Sie dem Fahrer Ihr Ziel; er hat auch die Möglichkeit, über Funk Ihre Busanschlüsse sicherzustellen.



Den RufBus erkennen Sie an diesem Logo

Tarif

Zum Bus- und Bahnfahren benötigt man immer eine gültige Fahrkarte. In Verkehrsverbänden besteht die Besonderheit, dass eine Fahrkarte im Regelfall vom Start bis zum Ziel gilt und mit ihr dort alle Verkehrsmittel des Nahverkehrs genutzt werden können (Gemeinschaftstarif).

Rhein-Main-Verkehrsverbund
RMV-EURO-Preisliste
 Preise in Euro, jeweils gültig ab 10. September 2014
 Einfach, zweifach, Gruppen

Kategorie	Preiskategorie	1	2	3	4	5	6	7
Einzelkarte	Einzelkarte	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00	7,00
	Einzelkarte (mit 10 Fahrten)	10,00	20,00	30,00	40,00	50,00	60,00	70,00
Monatskarte	Monatskarte	30,00	60,00	90,00	120,00	150,00	180,00	210,00
	Monatskarte (mit 10 Fahrten)	300,00	600,00	900,00	1200,00	1500,00	1800,00	2100,00
Jahreskarte	Jahreskarte	300,00	600,00	900,00	1200,00	1500,00	1800,00	2100,00
	Jahreskarte (mit 10 Fahrten)	3000,00	6000,00	9000,00	12000,00	15000,00	18000,00	21000,00
Zweifachkarte	Zweifachkarte	2,00	4,00	6,00	8,00	10,00	12,00	14,00
	Zweifachkarte (mit 10 Fahrten)	20,00	40,00	60,00	80,00	100,00	120,00	140,00
Gruppenkarte	Gruppenkarte	1,00	2,00	3,00	4,00	5,00	6,00	7,00
	Gruppenkarte (mit 10 Fahrten)	10,00	20,00	30,00	40,00	50,00	60,00	70,00

Tarifübersicht

Fahrkarten im RMV

Der Fahrpreis ist entweder entfernungsabhängig oder - wie beim RMV - zonenabhängig in Preisstufen aufgeteilt. Es gibt Einzelfahrkarten und Zeitkarten im Jedermann- und Ausbildungsverkehr. Für Vielfahrer empfiehlt sich die Monatskarte oder auch das Jahres-Abo. Für Schüler und Auszubildende gibt es das „MobiTick“, das ganzjährig und im gesamten Odenwaldkreis gilt und somit für uneingeschränkte Mobilität sorgt.

Fahrkarten sind beim Busfahrer erhältlich

Mit Ausnahme der Jahres-Karten, können alle RMV-Fahrkarten in den Bussen gelöst werden. Um die Vorteile des Gemeinschaftstarifs zu nutzen, können Fahrkarten direkt auch für eine Anschlussfahrt durchgelöst werden, z.B. von Bullau bis Frankfurt. Jahres-Abos sind bei der OREG erhältlich. Bestellscheine und nähere Informationen gibt es im Internet unter www.oreg.de/nahverkehr. Weitere Einzelheiten sind auch den RMV-Tarifbestimmungen zu entnehmen, die wir Ihnen gern zusenden.

„Schwarz fahren“ kommt teuer – auch für Schüler

Grundsätzlich berechtigt nur eine gültige Fahrkarte zur Mitfahrt. Die Fahrkarte ist stets vor Fahrtantritt zu lösen; Zeitkarten können im Vorverkauf erworben werden. Mit dem Lösen der Fahrkarte kommt formalrechtlich zwischen dem Fahrgast und dem Verkehrsunternehmen ein Beförderungsvertrag zustande, mit dem die Beförderungsbedingungen anerkannt werden und somit Rechte und Pflichten für beide Seiten entstehen.

Ohne Fahrkarte besteht kein Beförderungsanspruch und auch kein Versicherungsschutz. Wer dennoch mitfährt, fährt „schwarz“ und macht sich der Straftat der „Erschleichung einer Beförderungsleistung“ schuldig. In besonderen Fällen kann eine Geld- oder Freiheitsstrafe drohen, regelmäßig wird aber ein „Erhöhtes Beförderungsentgelt“ von 40 Euro fällig, wenn der Schwarzfahrer erwischt wird.



Fahrausweis-Kontrolle

Übrigens: Auch Schüler brauchen eine Fahrkarte, auch dann wenn der Kreis als Schulträger die Kosten der Beförderung übernimmt. Dies führt immer wieder zu Missverständnissen bei den Eltern, die meinen, das Kind würde ohnedies nur auf dem Schulweg sein und den „Schulbus“ benutzen. Daher ist es bereits für den Grundschüler wichtig, zu wissen, dass er beim Betreten des Busses seine Fahrkarte immer und unaufgefordert vorzuzeigen hat. Und was für den Grundschüler gilt, gilt erst recht für die „Großen“.

Haltestellen

Ein- und Ausstieg nur an genehmigten Haltestellen

Nur an den amtlich festgelegten und genehmigten Haltestellen dürfen Fahrgäste ein- und aussteigen. Diese Haltestellen sind mit ihrem Namen im Fahrplan und auf dem Haltestellenschild bezeichnet.

Ausnahme Stadtverkehre

Eine Ausnahme gilt für die Stadtverkehre Erbach / Michelstadt und Bad König, Hier kann unter bestimmten Bedingungen und unter Beachtung der Verkehrssicherheit auch zwischen den Haltestellen [ausgestiegen](#) werden. Allerdings darf der Bus seine Linienführung nicht verlassen. Teilen Sie dem Fahrpersonal in diesem Falle rechtzeitig mit, wo Sie aussteigen wollen, damit ein verkehrssicheres Anhalten möglich ist.

Ausnahme RufBus

Auch bei den RufBus-Fahrten kann außerhalb der Zielhaltestelle im Umkreis von 500 m [ausgestiegen](#) werden. Der Bus kann in diesem Falle seinen Linienweg verlassen und Sie dadurch möglicherweise direkt ans Ziel bringen. Für diesen besonderen Service ist ein Zuschlag zum Fahrpreis zu erheben.

Ein [Einsteigen](#) ist im gesamten Linienverkehr aber nur an den festgelegten Haltestellen möglich.



Fahrgäste an der Haltestelle Werner-von-Siemens-Str. in Erbach

Bringen Sie das Fahrpersonal mit der Bitte zum Ein- und Ausstieg außerhalb von Haltestellen nicht in Gewissenskonflikte. Man würde Ihnen diesen Gefallen sicherlich gerne tun, darf es aber aus haftungsrechtlichen Gründen nicht. Auch Ihr Versicherungsschutz ist u.U. gefährdet.

Zu Ihrer Sicherheit

■ *Seien Sie mindestens 5 Minuten vor der planmäßigen Abfahrt an der Haltestelle. Eine Abfahrt vor Plan darf zwar nicht stattfinden; Sie vermeiden dadurch aber persönliche Stresssituationen. Zeigen Sie dem herannahenden Bus ruhig an, dass Sie mitfahren möchten und nicht an der Haltestelle z.B. nur eine Rast eingelegt haben. Dadurch kann sie der Fahrer frühzeitig als Fahrgast erkennen.*

■ *Treten Sie beim Heranfahren des Busses aus dem Gefahrenbereich zurück. Dem Fahrpersonal obliegt zwar beim Anfahren der Haltestelle eine besondere Sorgfaltspflicht; Sie können aber auch selbst dazu beitragen, dass keine Gefahrensituationen entstehen. Sie vermeiden dadurch u.U. auch, dass Ihre Kleidung durch Spritzwasser beschädigt wird. Dem Drängeln beim Einsteigen an Haltestellen widmen wir ein besonderes Kapitel.*

■ *Nehmen Sie umgehend nach dem Einstieg Platz oder suchen sich festen Halt. Das Fahrpersonal ist stets um eine behutsame und rücksichtsvolle Fahrweise bemüht, aber selbst durch typische und zu erwartende Bewegungen des Busses können Sie zu Fall kommen und sich verletzen.*

Nach der Rechtsprechung obliegt es Ihren Sorgfaltspflichten, sich darum zu kümmern, dass solches nicht eintritt.

■ *Überqueren Sie nach dem Aussteigen die Fahrbahn erst, wenn der Bus abgefahren ist und sie in beide Richtungen einwandfreie Sicht haben. Nach der Straßenverkehrsordnung obliegt dem Autofahrer zwar eine besondere Sorgfaltspflicht an Haltestellen, insbesondere dann, wenn dort ein Linienbus mit Warnblinklicht steht, Verletzungen durch Aufmerksamkeit vorzubeugen ist aber immer besser, als Recht haben schmerzlich zu erfahren.*

Müssen Sie unterwegs umsteigen?

Wenn Sie unterwegs umsteigen müssen, teilen Sie bitte dem Fahrpersonal bereits beim Einsteigen Ihr Fahrziel mit. Nur so kann das Fahrpersonal Ihren Anschluss sicherstellen und gewährleisten, dass Sie Ihr Fahrziel erreichen.

Brauchen Sie Hilfe?

Sind Sie in Ihrer Mobilität in irgend einer Weise behindert, teilen Sie dies bitte ebenfalls dem Fahrpersonal mit. Es wird Ihnen gerne beim Ein- und Ausstieg behilflich sein und Ihnen ggf. auch einen besonderen Platz zuweisen.

Beförderungsb

Beförderungsbedingungen

Ausschluss von der Beförderung

Im Kapitel 2 „Fahrplan“ wurde bereits auf den grundsätzlichen Beförderungsanspruch des Fahrgastes hingewiesen. Dieser gilt aber nicht uneingeschränkt, denn durch die im RMV geltenden Beförderungsbedingungen können bestimmte Personen von der Beförderung ausgeschlossen werden.

Zum Beispiel gilt dies für

- Personen, die die Sicherheit und Ordnung des Betriebes gefährden,
- Personen, die unter dem Einfluss alkoholischer Getränke oder anderer berauschender Mittel stehen,
- Fahrgäste ohne gültige Fahrkarte, die die Zahlung des erhöhten Beförderungsentgeltes und / oder die Angabe von Personalien verweigern,
- Fahrgäste, die die besonderen Verhaltensregeln außer Acht lassen.

Bedingungen

Der Busfahrer ist der „Hausherr“

Im Rahmen ihres Hausrechts entscheidet das Fahrpersonal über den Beförderungsausschluss, ggfl. nach Rücksprache mit dem Disponenten und der OREG.

Während derartige Beförderungsausschlüsse bei Erwachsenen relativ selten sind, kommen sie bei Schülern häufiger vor. Vandalismus in den Fahrzeugen ist der häufigste Grund für einen derartigen Ausschluss, aber auch das Hantieren mit offenem Feuer oder Schlägereien.

Die OREG unterstützt derartige Beförderungsausschlüsse grundsätzlich als eine Maßregel zur Aufrechterhaltung der Sicherheit und Ordnung des Betriebs. Wer eine Woche zur Schule laufen oder von den Eltern gefahren werden muss, wird sein Verhalten sicherlich überdenken!



Der Busfahrer ist Hausherr, aber auch Servicepersonal und Ansprechpartner



Schülerverkehr:
Abfahrt zur 8. Stunde
an der Haltestelle
Odenwaldhalle

Schülerverkehr

Eine logistische Aufgabe

Täglich werden im Odenwaldkreis ca. 7.000 Schülerinnen und Schüler im öffentlichen Personennahverkehr zu den verschiedenen Schulstandorten befördert. Dabei ist es unser Anspruch, den Bedürfnissen der Schülerinnen und Schüler als Fahrgäste ebenso gerecht zu werden wie den Schulen und deren Vertretungskörperschaften.

Die besondere Problematik des Schülerverkehrs liegt in der Steuerung der erforderlichen **Kapazitäten**. Es gibt im ÖPNV weder eine Sitzplatzgarantie noch eine gesetzliche Anschnallpflicht; der Gesetzgeber bestimmt lediglich eine Höchstzahl von Sitz- und Stehplätzen in den Fahrzeugen. Es kommt immer wieder vor, dass diese Stehplatzzahlen ausgenutzt werden müssen, weil es schulische Bedürfnisse erfordern, so dass der Eindruck entsteht, die Busse seien „überfüllt“. Aus Sicherheitsgründen ist das Fahrpersonal gehalten, nur so viele

Fahrgäste im Bus mitzunehmen, wie Sitz- und Stehplätze vorhanden sind. Gerade in Spitzenzeiten des Schülerverkehrs kann dies zu Problemen führen, wenn sich Schülerzahlen nicht auf die vorhandene Sitzkapazitäten verteilen.

Drängelei – ein Sicherheitsproblem

Ein ernst zu nehmendes Problem ist die Situation an vielen **Bushaltestellen**, wo bei der Anfahrt der Busse derartige Drängeleien entstehen, dass es dem Fahrpersonal oftmals sogar unmöglich ist, die Tür zu öffnen. Selbst bei der Mittagsrückfahrt, bei der aufsichtsführendes Lehrpersonal vorhanden ist, entstehen diese Situationen vielerorts und erst recht auf der morgendlichen Hinfahrt in den Heimatorten der Schüler, wo an den Haltestellen keine Aufsicht stattfindet.

kehr

Die Aufsichtspflicht der Eltern

Das Fahrpersonal ist nicht in der Lage, für geordnete Verhältnisse zu sorgen und es ist auch nicht deren Aufgabe. Vielfach wurde auch schon die Anfahrt der Haltestelle verweigert, bis sich die Schüler dort ordentlich aufgestellt haben und nicht mehr drängeln. Da der nachfolgende Fahrplan dadurch in Gefahr gerät, ist dies auch nur eine Möglichkeit in Einzelfällen.

Wir appellieren an der Stelle eindeutig an die Aufsichtspflicht der Eltern – zu der auch der Schulweg und die Haltestelle gehört – auf die Schülerinnen und Schüler einzuwirken und laden alle herzlich ein, sich die Situation in dem jeweiligen Heimatort anzusehen und gelegentlich auch im Bus mitzufahren.

Aktionen zur Verkehrssicherheit helfen, Gefahren zu vermeiden

Es ist ein vorrangiges Bemühen der Verkehrsunternehmen, eine sichere Beförderung zu gewährleisten. Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch die Mithilfe und Unterstützung der Schülerinnen und Schüler, Verständnis für die Situation des Fahrpersonals aufzubringen.



Die Buslotsen der GAZ Reichelsheim im Einsatz.

Gerade im Schülerverkehr kommt es immer wieder zu Problemen, die den Fahrtablauf für alle Beteiligten stören können. Rängeleien, Sachbeschädigungen und Verschmutzungen in den Fahrzeugen sind leider an der Tagesordnung. Vor diesem Hintergrund hat die OREG gemeinsam mit der Georg-August-Zinn Schule (GAZ) in Reichelsheim, der Odenwälder Verkehrsbetriebe GmbH, der Polizeidirektion und der Kreisverkehrswacht das Buslotsen-Projekt ins Leben gerufen.

Hinweise

Hinweise, Beschwerden, Anregungen

Kundenzufriedenheit ist unser Ziel

Das oberste Ziel unserer Bemühungen ist es, unsere Kunden zufrieden zu stellen und neue Kunden für den Nahverkehr zu gewinnen. Dieser Aufgabe und Herausforderung stellen wir uns täglich neu.

Im Rahmen unserer Qualitätssteuerung ist es uns wichtig, von Fehlern und Mängeln zu erfahren, um darauf umgehend reagieren zu können. Dazu brauchen wir Ihre Hilfe und Unterstützung. Haben Sie Hinweise und Anregungen, sind im Betriebsablauf Fehler vorgekommen oder haben Sie sich gar über einen Vorgang oder über das Fahr- und Servicepersonal geärgert, so teilen Sie uns den Sachverhalt bitte unverzüglich mit. Nur wenn wir davon Kenntnis haben, können wir den Mangel abstellen oder Ihren Vorschlag in unsere Planungen einbeziehen.



Ansprechpartner in Sachen Hinweismanagement

Wichtig! – Die umgehende Information

Im täglichen Fahrbetrieb sind Vorkommnisse oder Betriebsstörungen trotz aller Sorgfalt nicht immer auszuschließen. Um den Sachverhalt klären zu können, ist es wichtig, dass der Vorfall **unverzüglich**, d.h. binnen weniger Tage mitgeteilt wird. Anzugeben ist dabei:

- der Tag des Vorfalls
- die Linie
- die Fahrtnummer
- ggf. Abfahrtszeit und Haltestelle
- eine Kurzbeschreibung des Vorfalls

Es wird um Verständnis gebeten, dass Vorfälle, die länger als eine Woche zurückliegen, nicht mehr aufgeklärt werden können.

Fahrziel

Fahrzielgarantie

Nach § 15 der Gemeinsamen Beförderungsbedingungen im RMV kann eine Gewähr für das Einhalten des Fahrplans und der Anschlüsse nicht übernommen werden. Bei Abweichung vom Fahrplan (z.B. Ausfall, Verspätung) sowie bei Platzmangel sind Ersatzansprüche ausgeschlossen.

Im Odenwaldkreis mit Garantie ans Ziel

Im Gegensatz dazu stellen die Verkehrsunternehmen der Odenwälder Verkehrsbetriebe GmbH im Falle einer technischen- oder organisatorischen Betriebsstörung unabhängig von der Art und der Ursache sicher, dass der Fahrgast sein Fahrziel, soweit es innerhalb des vertraglich eingebundenen Liniennetzes liegt, in angemessener Zeit erreicht. Nicht eingeschlossen ist die garantierte Erreichbarkeit über den Odenwaldkreis hinausgehender Verbindungen oder die Einhaltung terminlicher Verpflichtungen. Damit zusammenhängende Schadensersatzansprüche müssen ausdrücklich ausgeschlossen werden, ebenso die Haftung für bereits erworbene Fahrscheine für z.B. fest gebuchte Anschlusszüge.

Häufigste Fälle derartiger Betriebsstörungen können Anschluss-Versäumnisse, technische Defekte am Fahrzeug oder Verspätungen von mehr als 15 Minuten sein.

Für die Fahrzielgarantie braucht es Ihre Mithilfe

Die Erfüllung der Fahrzielgarantie erfordert aber auch Ihre Mitwirkung als Fahrgast. Sind Sie auf einen Anschluss angewiesen, müssen Sie beim Einstieg das Fahrpersonal hierüber in Kenntnis setzen. Erst dann ist das Fahrpersonal für das Erreichen Ihres Fahrziels verantwortlich und muss Ihren Anschluss sichern oder Maßnahmen zu Ihrer Weiterbeförderung ergreifen.

Melden Sie sich bei der Mobilitätszentrale

Kommt der Bus nicht innerhalb von 15 Minuten nach der fahrplanmäßigen Abfahrtszeit, müssen Sie beim Verkehrsunternehmen (soweit es Ihnen bekannt ist) oder bei der Mobilitätszentrale oder dem Touristik-Zentrum Odenwald der OREG nach dem Verbleib nachfragen und die Beförderung anmahnen. Die Adressen und Telefonnummern finden Sie im Kapitel „Service & Informationen“ dieser Broschüre.

Bei jeder Betriebsstörung muss dem Verkehrsunternehmen die Möglichkeit der Nachbesserung gegeben werden. Die Entscheidung über die Art Ihrer Weiterbeförderung muss dem Disponenten des zuständigen Verkehrsunternehmens vorbehalten bleiben.



Bei Verspätungen können Sie reagieren

Nach den Umständen des Einzelfalls entscheidet der zuständige Disponent über die Art Ihrer Weiterbeförderung. Trotz der Unzulänglichkeit, die durch die Betriebsstörung eingetreten ist, können Sie sich stets darauf verlassen, dass Sie befördert werden.

Keinesfalls können Sie von sich aus ein Taxi bestellen und die entstehenden Kosten als Schadensersatz geltend machen.

Schäden durch Vandalismus

Mutwillige Zerstörungen, Beschädigungen oder Beschmutzungen in und an den Fahrzeugen und Haltestellen des öffentlichen Personennahverkehrs sind an der Tagesordnung. Graffiti an Zügen der Odenwaldbahn, an bahntechnischen Einrichtungen und im Bahnhofsumfeld sind reine Schmiererei, tragen keineswegs zur Verschönerung des Umfeldes bei und beschädigen öffentliches Eigentum.

Jährlich 20.000 Euro Schaden

Allein in unserem Verkehrsgebiet entsteht durch Vandalismus ein jährlicher Schaden von ca. 20.000 Euro. Dies ärgert uns und unsere Fahrgäste und auch die Steuerzahler allgemein, die die öffentlichen Einrichtungen finanziert haben und auch für die Beseitigung von Vandalismusschäden aufkommen müssen. Wir akzeptieren diesen Umgang mit unserer Infrastruktur nicht, weil wir unseren Kunden einen sauberen und attraktiven ÖPNV bieten wollen. Daher werden wir unsere Einrichtungen auch verstärkt unter Überwachung stellen.



Vandalismus an einer Fahrradabstellanlage

Belohnung

Sachdienliche Hinweise und Informationen sind wichtig. Deshalb bitten wir Sie, uns zu informieren, wenn Sie Zeuge von Zerstörungen oder Beschädigungen werden. Die Verursacher werden von uns unnachlässig zur Anzeige gebracht und zivil- und strafrechtlich verfolgt. Ihre Angaben werden wir selbstverständlich vertraulich behandeln.

Für sachdienliche Hinweise, die zur Ergreifung eines Täters führen, gewähren wir je Fall eine Belohnung von 200 Euro.

Service & Service und Information Infos

So erreichen Sie uns

Odenwald-Regional-Gesellschaft
(OREG) mbH Geschäftsbereich
Nahverkehr

Mobilitätsberatung und Touristinformation

Mobilitätszentrale Michelstadt
- Bahnhof -
Hulster Straße 2
64720 Michelstadt
Tel.: 06061 9799-88
Tel.: 06061 19433*
Fax: 06061 9799-99
E-Mail: nahverkehr@oreg.de
Internet: oreg.de/nahverkehr

Öffnungszeiten

Montag bis Freitags: 08:00 - 18:00 Uhr
Samstags: 09:00 - 13:00 Uhr

RufBus-Bestellungen

Tel.: 06061 9799-77

* bundeseinheitliche Telefonnummer für
Touristinformationen

Touristik-Zentrum Odenwald

Marktplatz 1
64711 Erbach
Tel.: 06062 9433-0
Fax: 06062 9433-17
E-Mail: odenwald@oreg.de
Internet: www.oreg.de

Öffnungszeiten

Montag bis Freitags: 09:00 - 17:00 Uhr
Samstags: 11:00 - 15:00 Uhr
Sonntags: 11:00 - 15:00 Uhr

Unser Leitbild

Wir planen, organisieren und koordinieren den öffentlichen Personennahverkehr mit Bussen und Bahnen im Odenwaldkreis. Dazu arbeiten wir im Rhein-Main-Verkehrsverbund (RMV) mit leistungsfähigen Partnern zusammen.

Im Rahmen des gesetzlichen Auftrags zur Gewährleistung einer ausreichenden Versorgung der Bevölkerung mit öffentlichen Verkehrsleistungen nach den Rahmenvorgaben des Kreises als ÖPNV-Aufgabenträger ist es unser Anspruch, attraktive und fahrgastfreundliche Angebote zu schaffen.

Unsere Kunden zufrieden zu stellen und neue Kunden für den Nahverkehr zu gewinnen, ist die oberste Zielsetzung unserer Arbeit. Dabei ist es unsere Verpflichtung, das Verkehrsnetz so zu gestalten und die Verkehrsmittel so einzusetzen, dass die uns zur Verfügung stehenden öffentlichen Mittel effektiv und sinnvoll genutzt werden.

Unsere Leistungen

Innovative Mobilität

- regionaler Bus- und Schienenverkehr
- lokaler Überlandlinienverkehr mit Bussen
- städtische Innerortslinienverkehre (CityBus Erbach – Michelstadt, und den Stadtverkehr Bad König)
- bedarfsgesteuerte Bedienungsweisen (RufBus)
- Wochenend- und Freizeitverkehr (NaTourBus)
- Spätverbindungen

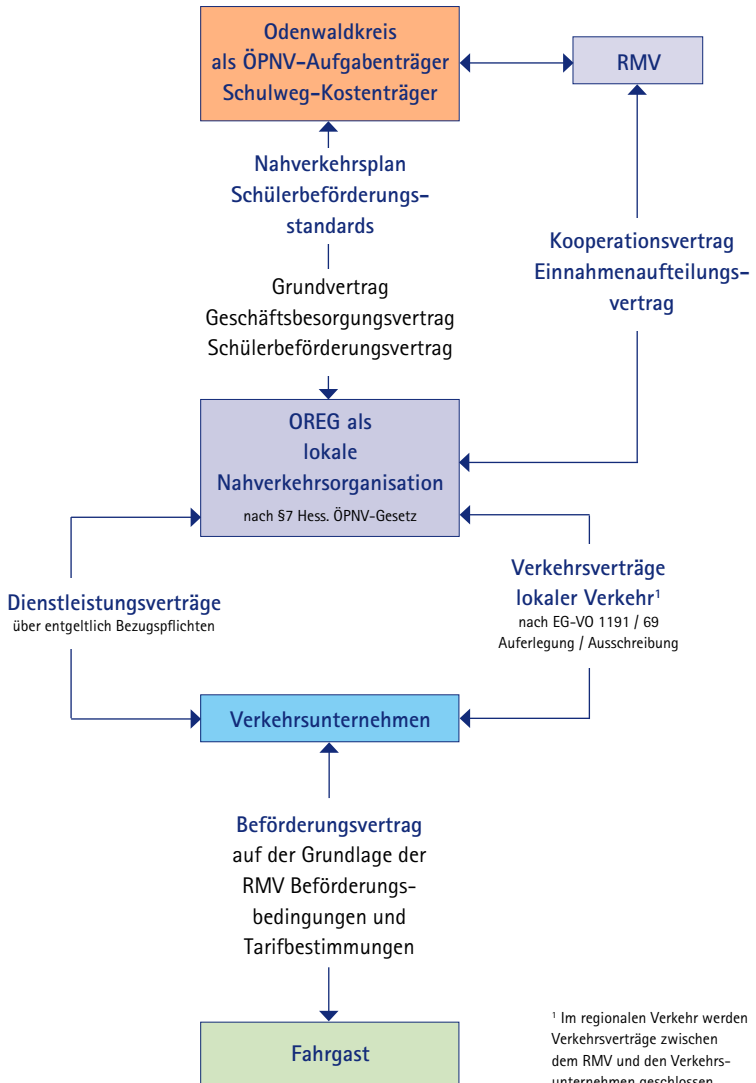
Service und Information

- Mobilitätsberatung
- Fahrplan- und Tarifinformationen
- Verkauf von RMV-Fahrscheinen und DB-Fahrkarten
- Hinweis- und Beschwerdemanagement
- RufBus-Zentrale
- Freizeitangebote mit Bus und Bahn

Über diese Leistungen und Angebote hinaus unterhält und betreibt der Geschäftsbereich Nahverkehr der OREG auch ein Informationssystem im Internet unter www.oreg.de/nahverkehr.

Organisation

Unsere Organisation



Ihre Ihre Meinung interessiert uns !

Haben Sie Fragen zu dieser Broschüre?

Haben Sie Anregungen, Wünsche oder Hinweise zum ÖPNV?

Schreiben Sie uns! Wir freuen uns auf Ihren Kontakt.

Odenwald-Regional-Gesellschaft (OREG) mbH

Geschäftsbereich Nahverkehr

- Bahnhof -

Hulster Straße 2

64720 Michelstadt

Tel.: 06061 9799-0

Fax: 06061 9799-10

E-Mail: nahverkehr@oreg.de

Internet: www.oreg.de/nahverkehr

Anzeige

Touristinformation Michelstadt in der Mobilitätszentrale im Bahnhof Michelstadt

Touristinformation Michelstadt

- Bahnhof -

Hulster Straße 2

64720 Michelstadt

Öffnungszeiten:

Montag bis Freitag:

08.00 Uhr bis 18.00 Uhr

Samstag:

09.00 Uhr bis 13.00 Uhr

Kontakt:

Tel.: 06061 9799-88

Tel. 06061 19433*

Fax: 06061 9799-99

E-Mail: mobiz@oreg.de

Internet: www.mobiz-michelstadt.de

E-Mail: touristinfo@michelstadt.de

Internet: www.michelstadt.de

* bundeseinheitliche Telefonnummer für Touristinformationen



MICHELSTADT