

DF BUS

I. Einleitung	3
II. Allgemeine Bestimmungen	4
§ 1 Gesetze - Verordnungen - Betriebliche örtliche Anordnungen	4
III. Kundendienst	5
§ 2 Grundsätze des Kundendienstes	5
§ 3 Kundendienst im Linienbetrieb	5
§ 4 Fehlverhalten von Kunden	6
§ 5 Fundsachen	6
IV. Anforderungen an Mitarbeiter im Fahrdienst	7
§ 6 Pflichten des Mitarbeiters	7
§ 7 Verantwortung für Betriebsanlagen und Fahrzeuge	8
§ 8 Dienstverschwiegenheit	8
§ 9 Diensttauglichkeit	9
§ 10 Rechtsangelegenheiten	9
V. Betriebsdurchführung - Allgemeines	10
§ 11 Allgemeine Pflichten beim Führen des Busses	10
§ 12 Betriebsunregelmäßigkeiten	10
§ 13 Hilfeleistung	11
§ 14 Fahren auf Betriebshöfen	11
VI. Betriebsdurchführung – Linienbetrieb	12
§ 15 Dienstverrichtung	12
§ 16 Dienstausrüstung	12
§ 17 Linienweg	13
§ 18 Bedienen von Haltestellen	13
§ 19 Halten außerhalb von Haltestellen	14
§ 20 Mitnahme von Kunden bei Leerfahrten	14
§ 21 Ausgeben und Prüfen der Fahrausweise	14
§ 22 Verhalten während der Fahrt	15
§ 23 Anschlußverkehr	15
§ 24 Verhalten an Endhaltestellen	15
§ 25 Meldungen	16
§ 26 Betriebsfunk - Betriebsleitsystem	17
VII. Besondere Anweisungen	17
§ 27 Gelegenheitsverkehr	17

I. Einleitung

1. Die Dienstanweisung für den Fahrdienst mit Bussen (DFBus) ist aufgrund der Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft) erlassen. Sie gilt für alle Mitarbeiter im Fahrdienst.

Die Bezeichnungen "Kunde", "Mitarbeiter" und "Fahrer" gelten für weibliche und männliche Personen gleichermaßen. Sicherheit und Ordnung sowie Kundendienst bestimmen die Durchführung des Betriebes; weitere Unternehmensziele sind zu beachten.

Der Unternehmer, der Betriebsleiter oder deren Beauftragte sind für alle sich aus der DFBus ergebenden Personangelegenheiten zuständig. Die Bestimmungen des Betriebsverfassungsgesetzes und des Personal Vertretungsgesetzes über die Mitbestimmung bleiben unberührt.

II. Allgemeine Bestimmungen

§ 1 Gesetze - Verordnungen - Betriebliche örtliche Anordnungen

1. Außer dieser Dienstanweisung mit ihren Anlagen und betrieblichen örtlichen Anordnungen sind für die Dienstausbübung insbesondere noch maßgebend:
 - a) Personenbeförderungsgesetz (PBefG)
 - Verordnung über den Betrieb von Kraftfahrunternehmen im Personenverkehr (BOKraft)
 - Verordnung über die Allgemeinen Beförderungsbedingungen für den Straßenbahn- und Obusverkehr sowie den Linienverkehr mit Kraftfahrzeugen (VO Allg. Bef. Bed.)
 - b) Straßenverkehrsgesetz (StVG)
 - Straßenverkehrs-Ordnung (StVO)
 - Straßenverkehrszulassungsordnung (StVZO)
 - Fahrerlaubnisverordnung (FeV)
 - c) Arbeitszeitgesetz (ArbZG)
 - d) Fahrpersonalgesetz (FPersG)
 - Fahrpersonalverordnung (FPersV)
 - e) Arbeitsschutzgesetz (ArbSchG)
 - f) Sozialgesetzbuch (SGB VII)
 - Unfallverhütungsvorschriften (UW)
 - g) Strafgesetzbuch (StGB)
 - h) Gesetz über Ordnungswidrigkeiten (OWiG)
 - i) Besondere Beförderungsbedingungen
 - k) Tarifbestimmungen
 - l) Dienstplan
 - m) Dienstfahrplan
2. Vorgesetzte und Anordnungsbefugte werden durch örtliche Anordnung bekanntgegeben.
3. Jeder Mitarbeiter im Fahrdienst hat bei Zweifeln an der Auslegung einer Anordnung die Pflicht, sich zur Aufklärung an den Vorgesetzten zu wenden.

III. Kundendienst

§ 2 Grundsätze des Kundendienstes

1. Der Kunde steht im Mittelpunkt des Handelns aller Mitarbeiter des Unternehmens. Er ist sicher, ordnungsgemäß, pünktlich und zuverlässig zu befördern und durch die persönliche Leistung und Freundlichkeit von der Qualität der Dienstleistung zu überzeugen. Betriebsanlagen und Fahrzeuge sind in einem ansprechenden Zustand zu halten.
2. Dem Kunden gegenüber ist höflich, rücksichtsvoll und besonnen aufzutreten. Einer besonderen Unterstützung bedürfen die Mobilitätsbehinderten.
3. Der Fahrer repräsentiert das Unternehmen und ist der direkte Ansprechpartner für den Kunden.

§ 3 Kundendienst im Linienbetrieb

1. Die Information der Kunden ist eine wichtige Voraussetzung für deren Zufriedenheit. Im besonderen gilt dies für ortsunkundige Kunden und bei Störungsfällen.

Die Haltestellen sind mit deren Namen sowie ggf. Umsteige- und Tarif hinweisen rechtzeitig und deutlich anzukündigen.

Bei Fahrtabkürzungen oder unvorhergesehenen Änderungen des Fahrweges sind die Kunden frühzeitig mit Begründung zu informieren. Auf Möglichkeiten für die Weiterfahrt oder alternative Fahrwege ist hinzuweisen. Die Kunden sind dabei tariflich so zu stellen, als würde die Fahrt planmäßig erfolgen.

2. Umsteigevorgänge und Anschlüsse haben für Kunden eine hohe Bedeutung. Dies erfordert ein der Situation angemessenes kundenfreundliches Verhalten und Bemühen aller Mitarbeiter.
3. Durch angemessenes Lüften und Heizen ist in den Bussen eine angenehme Raumathmosphäre zu schaffen. Die Innenbeleuchtung ist bei Dämmerung rechtzeitig einzuschalten.
4. Kann einem Kundenwunsch nicht abschließend entsprochen werden, ist als Ansprechpartner die Kundendienststelle zu nennen. Hierbei sind auf Nachfrage Name oder Personalnummer anzugeben.

§ 4 Fehlverhalten von Kunden

1. Kunden, die gegen die Allgemeinen oder Besonderen Beförderungsbedingungen verstoßen, sind höflich, aber bestimmt auf diese hinzuweisen. Bleibt dieser Hinweis ohne Erfolg, sind nach Möglichkeit die Personalien und Zeugen festzustellen.
2. Wenn Kunden eine Gefahr für die Sicherheit oder Ordnung des Betriebes oder anderen Kunden darstellen, dürfen sie von der Beförderung ausgeschlossen werden. Dies gilt für Minderjährige, die das 14. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, und hilflose Personen nur dann, wenn sie einer Vertrauensperson (z.B. andere Mitarbeiter des Unternehmens, Polizei, Feuerwehr) übergeben werden.
3. Wird eine Aufforderung zum Verlassen des Busses von Kunden nicht befolgt, ist sie unter Hinweis auf das Hausrecht zu wiederholen. Wenn auch die wiederholte Aufforderung nicht befolgt wird, ist über die Leitstelle die Polizei hinzuzuziehen.
4. Verunreinigt ein Kunde den Bus, ist das vom Unternehmen festgelegte Entgelt zu erheben. Ist dies nicht möglich, sind die Personalien festzustellen.

§ 5 Fundsachen

1. In Bussen oder Betriebsräumen sichergestellte Fundsachen sind sorgfältig aufzubewahren und sobald es der Dienst zulässt, spätestens bei Dienstschluss mit schriftlicher Meldung abzugeben.

Kommt eine sichergestellte Fundsache abhanden, ist dies sofort zu melden.

2. Fundsachen sind dem Verlierer unmittelbar zurückzugeben, wenn sich dieser über seine Person und sein Recht an der Fundsache eindeutig ausweist. Vor Aushändigung sind die Personalien des Verlierers aufzuschreiben. Der Kunde muss den Empfang bescheinigen, Zeugen sind zu notieren. Die Empfangsbescheinigung ist mit der Fundmeldung abzugeben.
3. Liefert ein Kunde eine Fundsache ab, so ist ihm auf Verlangen eine Empfangsbescheinigung auszuhändigen. Die Personalien sind zur Regelung des Anspruchs auf Finderlohn festzustellen.
4. Nimmt ein Kunde eine Fundsache an sich, ist er unter Hinweis: § 978 des Bürgerlichen Gesetzbuches* aufzufordern, diese auszuhändigen. Im Weigerungsfall sind, ggf. unter Hinzuziehung der Polizei, seine Personalien festzustellen.
5. Gegenüber Dritten und über Funk dürfen keine Einzelheiten Fundsachen mitgeteilt werden.

**Wer eine Sache in den Geschäftsräumen oder den Beförderungsmitteln einer öffentlichen Behörde oder in einer dem öffentlichen Verkehr dienenden Verkehrsanstalt findet und an sich nimmt, hat die Sache sofort an die Behörde oder die Verkehrsanstalt oder an einen ihrer Angestellten abzuliefern.*

IV. Anforderungen an Mitarbeiter im Fahrdienst

§ 6 Pflichten des Mitarbeiters

1. Jeder Mitarbeiter im Fahrdienst hat seine Aufgaben eigenverantwortlich und gewissenhaft im Sinne der DFBus zu erfüllen. Das Betriebseigentum ist sorgfältig zu behandeln, dies gilt insbesondere für die Fahrzeuge.
2. Im Dienst ist die betrieblich vorgeschriebene Dienstkleidung zu tragen.
3. Der Fahrer ist verpflichtet, sich mit den von ihm zu bedienenden Fahrzeugen und mit deren Einrichtungen vertraut zu machen. Bei Unklarheiten hat er sich an den Vorgesetzten zu wenden.
4. Der Mitarbeiter im Fahrdienst hat sich über diese Dienstanweisung mit ihren Anlagen und örtlichen Anordnungen ständig auf dem laufenden zu halten. Dies gilt ebenso für die einschlägigen gesetzlichen Vorschriften.

Die DFBus ist zu dienstlichen Unterweisungen mitzubringen.

5. Der Mitarbeiter im Fahrdienst hat arbeitstäglich von allen neuen dienstlichen Bekanntmachungen Kenntnis zu nehmen und sich bei Erfordernis informieren zu lassen. Unkenntnis gilt nicht als Rechtfertigung.
6. Die behördlich und die betrieblich vorgeschriebenen Ausweise sind im Dienst mitzuführen und auf Verlangen Berechtigten vorzuzeigen.
7. Der Fahrer ist selbst für die Gültigkeit seiner Fahrerlaubnis verantwortlich. Er hat die Verlängerung rechtzeitig zu beantragen.
8. Weisungen von Polizei, Feuerwehr und anderen hoheitlichen Aufgabenträgern sind zu befolgen.
9. Der Mitarbeiter im Fahrdienst darf nur die dienstlichen Tätigkeiten verrichten, für die er die vorgeschriebene behördliche Erlaubnis und die betriebliche Qualifikation hat. Fahrten dürfen nur mit Auftrag durchgeführt werden.
10. Bei einem Notstand durch außergewöhnliche Ereignisse müssen dienstfreie Mitarbeiter auf Anforderung Hilfe leisten.

§ 7 Verantwortung für Betriebsanlagen und Fahrzeuge

1. Eigenmächtige Handlungen und Änderungen an Betriebsanlagen und Fahrzeugen sind verboten.
2. Vorfälle, die die Betriebssicherheit gefährden, die Sicherheit und Ordnung stören oder strafbar sind, müssen sofort gemeldet werden. Nach Möglichkeit sind die Personalien von Verursachern festzustellen und Zeugen anzugeben; ggf. ist die Polizei hinzuzuziehen.
3. Unbefugten darf nicht gestattet werden, Fahrzeuge oder Einrichtungen zu bedienen.
4. Schäden an Betriebsanlagen und an Fahrzeugen sowie den Fahrbetrieb gefährdende Umstände sind sofort zu melden. Kann eine bestehende Gefahr nicht beseitigt werden, ist die Gefahrenstelle zu sichern.

§ 8 Dienstverschwiegenheit

1. Über dienstliche Angelegenheiten ist gegenüber Dritten Verschwiegenheit zu bewahren. Bei Befragungen durch Mitarbeiter der Aufsichtsbehörden sowie bei polizeilichen oder gerichtlichen Vernehmungen sind - auch zum eigenen Schutz - nur die zur Klärung des Sachverhalts erforderlichen Angaben zu machen, soweit sie in Zusammenhang mit dem Ereignis stehen und auf direkter eigener Wahrnehmung beruhen. Alle Vermutungen sind zu unterlassen.
2. Die Aussageverweigerungsrechte nach Strafprozeßordnung bleiben unberührt und sind zum eigenen und zum Schutz des Unternehmens zu beachten. Aussagen zur Person dürfen nicht verweigert werden.
3. Der Vorgesetzte ist vor rechtlichen Anhörungen oder Vernehmungen darüber zu informieren, der Vorfall ist mit ihm umfassend zu erörtern.

§ 9 Diensttauglichkeit

1. Bei gesundheitlichen Beeinträchtigungen, die Einfluss auf die Dienstausübung haben können, darf kein Fahrdienst verrichtet werden.
2. Dienst darf nicht geleistet werden, wenn der Mitarbeiter unter Einfluss von alkoholischen Getränken, Drogen oder anderen die dienstliche Tätigkeit beeinträchtigenden Mitteln steht. Das gilt auch für eine Dienstbereitschaft.
 - . Der Mitarbeiter, bei dem der Verdacht auf Dienstuntauglichkeit besteht, soll sich auf Anordnung des Betriebsleiters oder dessen Beauftragten einem Test unterziehen. Im Weigerungsfall obliegt dem Mitarbeiter die Entlastungspflicht.
3. Jeder Mitarbeiter im Fahrdienst hat seine Dienstunfähigkeit und Wiedererlangung der Arbeitsfähigkeit sofort der Dienststelle zu melden. Wird ein Fahrer während der Fahrt dienstunfähig, ist die Fahrt zu unterbrechen und die Leitstelle zu informieren.
4. Hör- und Sehvermögen dürfen im Dienst nicht beeinträchtigt sein. Vorgeschriebene Seh- oder Hörhilfen müssen im Dienst benutzt werden.
5. Der Mitarbeiter im Fahrdienst muss sich auf Verlangen des Vorgesetzten einer Untersuchung durch den Amts-, Werk- oder Betriebsarzt zur Entscheidung über die Diensttauglichkeit unterziehen.
6. Blutspenden ist nur gestattet, wenn der nächste Dienst frühestens 12 Stunden danach beginnt. In Notfällen ist der Vorgesetzte zu informieren.

§10 Rechtsangelegenheiten

1. Mitarbeiter im Fahrdienst müssen sie betreffende Strafrechts- und straßenverkehrsrechtliche Bußgeldverfahren sofort dem Vorgesetzten melden. Dabei sind Schriftstücke zu Ermittlungen, Vorladungen oder Entscheidungen der Gerichte, der Staatsanwaltschaft oder anderer Behörden vorzulegen. Der Verlust oder die Entziehung der Fahrerlaubnis, ein Fahrverbot einer Behörde sowie gebührenpflichtige Verwarnungen - soweit sie in Zusammenhang mit der Ausübung des Dienstes stehen - sind dem Vorgesetzten zu melden.

Beabsichtigt der Mitarbeiter in Zusammenhang mit einem dienstlichen Ereignis einen Strafantrag zu stellen oder zurückzuziehen, so ist dies mit dem Unternehmen abzustimmen.

2. Mitarbeiter im Fahrdienst haben die sie betreffenden zivilrechtlichen Verfahren, sofern sie im Zusammenhang mit einem dienstlichen Ereignis stehen, sofort dem Vorgesetzten zu melden. Die Führung eines Verfahrens ist dem Unternehmen nach Einvernehmen zu überlassen.

V. Betriebsdurchführung - Allgemeines

§ 11 Allgemeine Pflichten beim Führen des Busses

1. Dem Fahrer ist mit der Beförderung von Personen eine besondere Verantwortung übertragen, der er durch sein Verhalten und seine Fahrweise gerecht zu werden hat.
2. Der Fahrer hat während der Fahrt seine ganze Aufmerksamkeit auf den Straßenverkehr zu richten.
3. Die Türen sind während der Fahrt geschlossen zu halten.
4. Eine energiesparende und wirtschaftliche Fahrweise ist anzustreben. Im Sinne des Umweltschutzes ist bei längerem Stillstand der Motor abzustellen.

§ 12 Betriebsunregelmäßigkeiten

1. Unfälle, Brände und andere Betriebsunregelmäßigkeiten sind der Leitstelle sofort zu melden. Es sind alle Mittel anzuwenden, um weitere Schäden zu verhüten und die Störung zu beseitigen; die eigene Sicherheit sollte dabei nicht gefährdet werden.

Ist eine Weiterfahrt nicht möglich, ist der Bus nach Stillstand zu sichern.

2. Der Vorfallshergang, Personalien von Zeugen und Namen oder Dienstnummern anwesender Polizisten sowie besondere Feststellungen sind im Unfall- und Schadensbericht detailliert zu vermerken.

Falls bei Unfällen der Verdacht der Fahruntauglichkeit bei einem der Beteiligten vorliegt, ist darauf aufmerksam zu machen.

3. Bei der Vernehmung durch die Polizei sind nur Angaben zur Person zu machen, ein Schuldanerkenntnis ist nicht abzugeben.

Der Geschädigte ist an das Unternehmen zu verweisen. Schadenersatzansprüche dürfen weder ganz noch teilweise anerkannt werden. Schäden an fremdem Eigentum sind der Leitstelle zu melden.

4. Werden am Bus Schäden bemerkt, ist zu versuchen, die Ursache festzustellen und zu beseitigen. Wenn Instandsetzung s- oder sonstige Arbeiten am Bus auf öffentlichen Straßen durchgeführt werden, ist im Gefahrenbereich des fließenden Verkehrs Warnkleidung zu tragen. Der Fahrer darf nur solche Arbeiten durchführen, für die er unterwiesen ist. Verkehrsunsichere Busse dürfen nicht im Einsatz bleiben.
5. Bleibt ein Bus auf einem Bahnübergang stehen und gelingt dem Fahrer eine sofortige Weiterfahrt nicht, sind die Kunden zum zügigen Verlassen des Busses aufzufordern und aus dem Gefahrenbereich zu führen.

Anschließend hat sich der Fahrer um eine Sicherung der Bahnstrecke und ein Abschleppen des Busses zu bemühen, wenn dies gefahrlos möglich ist.

6. Tritt eine Störung auf einer Kraftfahrstraße oder Autobahn bzw. in einem Tunnel auf, ist an einer geeigneten Stelle anzuhalten oder an der nächsten Ausfahrt abzufahren. Die Kunden sind zum Verlassen des Busses durch die vordere Tür aufzufordern. Die Sicherheit der Kunden ist zu gewährleisten.
7. Bei einem Fahrzeugbrand muss sofort an einer geeigneten Stelle, notfalls unverzüglich, angehalten werden. Die Kunden sind aufzufordern, den Bus zu verlassen und sich von ihm unter Beachtung ihrer eigenen Sicherheit zu entfernen. Der Fahrzeugschlüssel ist abzuziehen. Der Brand ist mit Feuerlöschern und anderen geeigneten Mitteln zu bekämpfen.
8. Nach Beendigung der Störung ist das weitere Vorgehen mit der Leitstelle abzustimmen.

§13 Hilfeleistung

1. Hilflösen oder verletzten Personen - auch außerhalb des Busses - ist Hilfe zu leisten. Nötigenfalls ist Hilfe anzufordern.
2. Die Betreuung hilfloser und verletzter Personen obliegt so lange dem Mitarbeiter, bis ein anderer die Fürsorge übernommen hat. Falls erforderlich, hat der Mitarbeiter auch dann noch weitere Hilfe zu leisten.
3. Die Lage einer verletzten Person darf nur verändert werden, wenn damit einer weiteren Schädigung der Person vorgebeugt wird bzw. Erste-Hilfe-Maßnahmen dies erfordern.

§ 14 Fahren auf Betriebshöfen

1. Auf den Betriebshöfen gelten die Verkehrsregeln der StVO, soweit nichts anderes angeordnet ist.
2. Die zulässige Höchstgeschwindigkeit und weitere Besonderheiten werden durch örtliche Anordnung geregelt.

Vor Tordurchfahrten ist zu halten, sie sind besonders langsam und vorsichtig zu befahren.

Gruben dürfen nur mit Schrittgeschwindigkeit und nur dann befahren werden, wenn sichergestellt ist, dass sich niemand dort aufhält.

3. Rückwärtsfahrten dürfen nur erfolgen, wenn sichergestellt ist, dass niemand gefährdet wird; erforderlichenfalls hat sich der Fahrer einweisen zu lassen.

VI. Betriebsdurchführung – Linienbetrieb

§ 15 Dienstverrichtung

1. Die Dienstverrichtung mit Dienstanfang, Ablösung und Dienstende ergibt sich aus dem für den Betriebstag gültigen Dienstplan. Der Fahrer hat sich rechtzeitig über seinen Dienst zu informieren. Eigenmächtiges Abweichen ist unzulässig
2. Die planmäßige Ausfahrt ergibt sich aus dem Dienstfahrplan. Bei Dienstanfang auf dem Betriebshof muss sich der Fahrer anmelden. Bei Dienstanfang an einem anderen Einsatzort gelten die örtlichen Anordnungen.
3. Die Fahrzeugunterlagen, Ausrüstungsgegenstände und betrieblichen Formulare sind in Empfang zu nehmen. Der Bus ist am vorgegebenen Standort zu übernehmen.
3. Der Bus ist auf Mängel, Schäden und Vollständigkeit der Ausrüstung zu prüfen.

Feststellungen, die die Sicherheit beeinträchtigen und nicht unmittelbar behoben werden können, sind zu melden; mit diesem Bus darf nicht ausgefahren werden.

Feststellungen, die die Sicherheit nicht beeinträchtigen, sind gemäß örtlicher Anordnung einzutragen oder zu beheben. Vor dem Anlassen des Motors muss sichergestellt sein, dass niemand am Bus arbeitet.

4. Bei Ablösungen sind dem ablösenden Fahrer Mängel oder Schäden am Bus, besondere Strecken Verhältnisse und neue Bekanntmachungen mitzuteilen.
5. Wenn der Ablösende fehlt, muss in Abstimmung mit der Leitstelle bis zu einer Ablösung weitergefahren und die Dienststelle benachrichtigt werden.
6. Nach Einfahrt in den Betriebshof ist der Bus gemäß Fahrordnung abzustellen und zu sichern. Der Bus ist nach Fundsachen durchzusehen. Die für die Fahrt ausgegebenen Fahrzeugunterlagen, Ausrüstungsgegenstände und betrieblichen Formulare sind nach örtlicher Anordnung abzugeben.

§ 16 Dienstausrüstung

1. Führerscheine, Sozialversicherungsausweis, Dienstfahrplan sowie die vorgeschriebenen Fahrzeugunterlagen, Ausrüstungsgegenstände und betrieblichen Formulare sind mitzuführen.
2. Die gültigen Tarifbestimmungen, Beförderungsbedingungen und Fahrpläne sind mitzuführen. Den Kunden ist auf Verlangen Einsicht zu gewähren.

§17 Linienweg

1. Die Fahrten haben grundsätzlich auf den Linienwegen gemäß Dienstfahrplan zu erfolgen.
2. Linien- und Zielinformationen sind gemäß Dienstfahrplan einzustellen.
3. Erforderliche Abweichungen vom planmäßigen Linienweg sind so früh wie möglich der Leitstelle zu melden. Unbekannte Streckenabschnitte, z.B. bei Umleitungen, sind mit besonderer Umsicht zu befahren.
4. Ist ein Dienst auf Linien zu leisten, für die die Streckenkenntnis nicht ausreicht, ist die Dienststelle zu informieren.

§ 18 Bedienen von Haltestellen

1. An Haltestellen ist fahrplanmäßig abzufahren, zu frühes Fahren ist unzulässig.
2. Bei der Bedienung von Haltestellen ist zu unterscheiden zwischen Haltestellen mit Bedarfshalt und Zwangshalt.

An Bedarfshaltestellen ist zu halten, wenn Kunden aus- oder einsteigen wollen.

An Haltestellen mit Zwangshalt ist in jedem Fall zu halten. Diese Haltestellen sind besonders gekennzeichnet.

3. Ist an Haltestellen die Benutzung der Warnblinklichtanlage vorgeschrieben, hat dies gemäß örtlicher Anordnung zu erfolgen.
4. An Haltestellen mit mehreren hintereinander liegenden Halteplätzen ist auf Kunden besonders zu achten, ggf. ist erneut zu halten.
5. Bei der Anfahrt einer Haltestelle ist im Sinne des Kundendienstes der Abstand zwischen Bus und Bordsteinkante möglichst gering zu halten. Wartende Kunden und andere Fußgänger dürfen nicht gefährdet werden.
6. Bei Bussen mit Hilfen für mobilitätsbehinderte Kunden sind diese Hilfen bei Bedarf einzusetzen. Die Anwendung wird durch örtliche Anordnung geregelt.
7. Ist der Bus besetzt oder eine Abfahrt aus betrieblichen Gründen erforderlich, sind weitere Kunden darüber zu informieren, dass die Einstiegs- bzw. Türbereiche zu räumen sind und das Einsteigen nicht mehr möglich ist. Die Leitstelle ist zu informieren.
8. Bei der Türbedienung dürfen Kunden nicht gefährdet werden, ggf. sind sie zu warnen. Nach Schließen der Türen hat sich der Fahrer vor dem Abfahren durch einen Blick in die Spiegel Gewissheit darüber zu verschaffen, dass an den von ihm einsehbaren und zu erkennenden Türen seines Busses der Fahrgastwechsel abgeschlossen ist. Beim Abfahren dürfen Personen nicht gefährdet werden.
9. Kurz vor dem Anhalten bzw. nach dem Abfahren ist bei der Fahrweise zu beachten, dass Kunden ohne sicheren Halt besonders gefährdet sind.

§ 19 Halten außerhalb von Haltestellen

1. Das Halten außerhalb von Haltestellen zum Fahrgastwechsel wird durch örtliche Anordnung geregelt.

Voraussetzung für das Halten außerhalb von Haltestellen ist, dass sich Kunde und Fahrer rechtzeitig über den Haltewunsch verständigen können. Der Fahrer entscheidet im Rahmen der örtlichen Anordnung, ob und wo gehalten werden kann; die Verkehrssituation muss das Halten erlauben, Bestimmungen der StVO dürfen dem nicht entgegenstehen.

2. In besonderen Situationen, wie Fahrtunterbrechungen bei Unfällen, Hindernissen im Haltestellenbereich oder Ein- und Aussteigewünschen von Kunden nach Verlassen des Haltestellenbereiches, entscheidet der Fahrer, ob im Sinne des Kundendienstes ein Ein- und Aussteigen aufgrund der örtlichen Gegebenheiten möglich ist.
3. Das Ein- und Aussteigen soll für die Kunden gefahrlos möglich sein, ggf. sind sie auf Gefahren hinzuweisen.

§ 20 Mitnahme von Kunden bei Leerfahrten

Kunden müssen bei Ein- und Aussetzfahrten sowie bei Linienwechselfahrten mitgenommen werden, sofern in örtlichen Anordnungen keine andere Festlegung getroffen ist.

§ 21 Ausgeben und Prüfen der Fahrausweise

1. Ein ausreichender Vorrat an Fahrausweisen bzw. Druckpapier und Wechselgeld ist mitzuführen.
2. Die Fahrausweise sind nach den örtlichen Tarifbestimmungen und Anordnungen auszugeben. Die Ausgabe darf nicht während der Fahrt erfolgen.
3. Ein Fahrausweis darf erst ausgegeben werden, wenn der Kunde bezahlt hat. Falsch ausgestellte Fahrausweise dürfen nicht ausgegeben werden und sind gemäß örtlicher Anordnung zu behandeln.
4. Kann ein Geldbetrag - auch von anderen Kunden - nicht gewechselt werden, hat die Erstattung des Restbetrages gemäß örtlicher Anordnung zu erfolgen.
5. Der Fahrer ist berechtigt, sich die Fahrausweise vorzeigen zu lassen. Bestehen Zweifel an der Gültigkeit eines Fahrausweises, so ist zu versuchen, eine Klärung herbeizuführen.
6. Bei Missbrauch ist der Fahrausweis einzuziehen; die Personalien des Kunden sind festzustellen. Er ist aufzufordern, einen gültigen Fahrausweis zu kaufen.

Der eingezogene Fahrausweis ist der Dienststelle zuzuleiten.

§ 22 Verhalten während der Fahrt

Es ist dem Fahrer während der Fahrt nicht gestattet

- a) zu rauchen, zu essen und zu trinken,
 - b) Mobiltelefone ohne Freisprecheinrichtung zu benutzen,
 - c) Fernsehempfänger zu benutzen,
 - d) Übertragungsanlagen, Rundfunkempfänger oder Tonwiedergabegeräte zu anderen als betrieblichen Zwecken oder für Verkehrsfunkhinweise zu benutzen,
 - e) sich zu unterhalten.
- Nicht unter das Verbot fallen Gespräche betrieblicher Art, ferner reise- oder unternehmensbezogene Anfragen von und Auskünfte an Kunden.

§ 23 Anschlussverkehr

1. An Umsteigehaltstellen ist auf Anschlüsse zu achten.
2. Bei fahrplanmäßig vorgesehenen Anschlüssen ist ein durch örtliche Anordnung festgelegter Zeitraum abzuwarten. Anschlusshinweise durch technische Einrichtungen sind zu beachten.
3. Gefährdete Anschlüsse sind der Leitstelle zu melden.
4. Bei zufälligen Anschlüssen mit Sichtbeziehung entscheidet der Fahrer im Sinne des Kundendienstes.

§ 24 Verhalten an Endhaltstellen

1. Der Bus ist zu sichern.
2. Wird der Bus nicht mehr beaufsichtigt, sind Wechselgeld, Fahrausweise und die persönlichen Sachen sicher zu verschließen oder mitzunehmen. Die Türen des Busses sind zu verschließen.
3. Das Rauchen im Bus ist nicht gestattet.
4. Der innere und äußere Zustand des Busses ist zu kontrollieren und der Bus ist nach Fundsachen durchzusehen.
5. Der Fahrer ist für die Sauberkeit des Busses verantwortlich. Verunreinigte Busse sind so gut wie möglich zu säubern, ggf. ist eine Auswechslung zu veranlassen.
6. Bei Schnee und Glätteis sind die Türbereiche zu reinigen und abzustumpfen.
7. An Endhaltstellen, die auch gleichzeitig Abfahrtschaltstellen sind, ist den Kunden während der Wendezeit das Einsteigen zu ermöglichen, sofern der Bus beaufsichtigt ist.
8. Die Ausgabe von Fahrausweisen ist rechtzeitig vor der Abfahrt aufzunehmen.

§ 25 Meldungen

1. Bei einer Meldung sind Linie, Kurs- oder Wagennummer, die Fahrtrichtung und der Standort anzugeben.
2. Neben den an anderer Stelle der DFBus genannten Meldungen ist die Leitstelle in folgenden Fällen zu unterrichten:
 - a) Überfälle und Tötlichkeiten
 - b) Unfälle ohne eigene Beteiligung bei Behinderung oder zur Hilfeleistung
 - c) Streckenbeeinträchtigungen oder Schäden im Straßenraum, die die Verkehrssicherheit beeinträchtigen oder zu Schäden am Bus führen
 - d) Schäden an Betriebsanlagen
 - e) Störungen an Lichtzeichenanlagen und technischen Sicherungen von Bahnübergängen
 - f) nicht bedienbare Haltestellen
 - g) Verspätungen gemäß örtlicher Anordnung
 - h) Wechsel der Schaublätter für den Fahrtschreiber auf der Strecke
 - i) sonstige Vorfälle, die von Bedeutung sind, sowie in Fällen von 3. c) und d)
3. Schriftliche Meldungen sind der Dienststelle in folgenden Fällen unverzüglich zuzuleiten:
 - a) Unfälle, Überfälle und Tötlichkeiten
 - b) Schäden am Bus
 - c) Vorfälle, durch die Forderungen oder Beschwerden erwartet werden können
 - d) Verstöße gegen Gesetze und Verordnungen, die die Sicherheit und Ordnung des Betriebes gefährden
 - e) Verunreinigung des Busses
 - f) Benutzung des Feuerlöschers, des Verbandkastens und anderer Ausrüstungsgegenstände, wenn diese dadurch nicht mehr voll gebrauchsfähig sind
 - g) Fundsachen
 - h) sonstige Fälle nach örtlicher Anordnung

§ 26 Betriebsfunk - Betriebsleitsystem

1. Einrichtungen für Betriebsfunk und Betriebsleitsystem sind nach örtlicher Anordnung zu bedienen.
2. Bei einem Betriebsleitsystem sind neben den mündlichen Anweisungen von einer Leitstelle codierte Anordnungen über Datenfunk zu beachten.

VII. Besondere Anweisungen

§ 27 Gelegenheitsverkehr

1. Fahrten im Gelegenheitsverkehr dürfen nur aufgrund eines Fahrauftrages ausgeführt werden. Der Fahrer hat sich vor Antritt der Fahrt über die Fahrstrecke zu unterrichten.
2. Über die zugelassene Anzahl der Plätze hinaus dürfen keine Kunden befördert werden. Verfügt der Bus über Sicherheitsgurte, sind die Kunden über den Gebrauch der Gurte zu informieren.
3. Es sind folgende Unterlagen mitzuführen:

Bei Fahrten in Deutschland

- a) Fahrzeugpapiere (Zulassung), Führerscheine, Sozialversicherungsausweis
- b) Fahrauftrag
- c) Auszug aus der Genehmigungsurkunde für den Gelegenheitsverkehr
- d) Nachweise über die Einhaltung der Ruhezeiten nach Fahrpersonalverordnung
- e) ausreichende Anzahl von Schaublättern für den Fahrtschreiber
- f) Funkgenehmigungsurkunde

Bei Auslandsfahrten zusätzlich:

- g) Personalausweis bzw. Reisepass
 - h) Grüne Versicherungskarte
 - i) in Ländern der Europäischen Union das EG-Kontroll-Dokument
4. Die Ausrüstungsgegenstände gemäß StVZO, UW und den jeweils geltenden nationalen Regelungen sind mitzuführen. Ein Reserverad ist zu sichern.
 5. Fahrziel und -verlauf sind grundsätzlich einzuhalten, ausgenommen der Auftraggeber bestätigt schriftlich die von ihm geforderte Mehrleistung. Ggf. sind dem Auftraggeber Einschränkungen infolge gesetzlicher Vorschriften mitzuteilen.