



© picture alliance/bp/frank-leonhardt

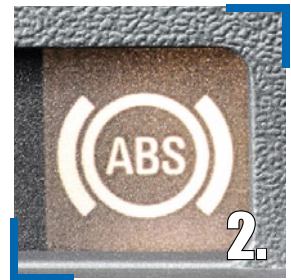
# FAHRERANWEISUNG

## Reise- und Fernlinienverkehr

### Pflichten und Verhalten im Fahrdienst

#### Die 10 wichtigsten Punkte

1. Für den Fahrdienst gilt generell eine **vorausschauende Fahrweise**. Beachten Sie auch die **besondere Obhutspflicht** gegenüber Ihren Fahrgästen.
2. Informieren Sie sich **vorab** über die verschiedenen Sicherheits- und Fahrerassistenzsysteme Ihres Fahrzeugs.
3. Weisen Sie Ihre Fahrgäste **vor** Fahrtantritt auf die Anschnallpflicht hin und geben Sie alle **notwendigen Informationen** (z. B. Serviceeinrichtungen im Bus, Verspätungen).
4. Führen Sie **keine Fahrten** durch, wenn Sie wegen einer Erkrankung das Fahrzeug nicht sicher im Verkehr führen können.
5. Bei **Fahrzeugpannen** oder **Unfällen** verständigen Sie sofort Ihr Unternehmen. Achten Sie darauf, dass Ihre Fahrgäste nicht gefährdet werden.
6. Bei Beschwerden/Auseinandersetzungen müssen Sie **kontrolliert** und **sachlich** bleiben. Bringen Sie sich und Ihre Fahrgäste auf keinen Fall in Gefahr!
7. Als Busfahrer/in sind Sie verpflichtet, **selbst** auf die **Einhaltung der Lenk- und Ruhezeiten** zu achten.
8. Nehmen Sie an den **Haltestellen** Rücksicht auf andere Verkehrsteilnehmer.
9. Bei evtl. Schwierigkeiten mit der **Buchung** (z. B. Überbuchung) informieren Sie sofort die Leitstelle.
10. Das **Gepäck** darf nur von Ihnen oder speziellem Servicepersonal verladen werden. Beachten Sie die Regeln der Ladungssicherung!



© B. Wylezich/Fotolia



© Verlag Heinrich Vogel



© monticello/Fotolia

Bestell-Nr. 13910

## 4. Fahrgastsicherheit

**4.1** Sie müssen dafür sorgen, dass den Fahrgästen durch Informationseinrichtungen angezeigt wird, wann Sicherheitsgurte anzulegen sind.



© Laptop\_09 / Fotolia

**Merke:** Vor Fahrtantritt haben Sie als Fahrzeugführer die Fahrgäste auf die Pflicht zum Anlegen der Sicherheitsgurte hinzuweisen (§ 8 Abs. 2a BOKraft).

**4.2** Für die Erläuterung der übrigen Sicherheitshinweise an die Fahrgäste gelten die Anweisungen der durchführenden Unternehmen bzw. der Genehmigungsinhaber oder Veranstalter.

**4.3** Soweit vom durchführenden Unternehmen bzw. vom Genehmigungsinhaber oder Veranstalter vorgegeben, sind Sicherheitsvideos vorzuführen oder die Fahrgäste auf die entsprechenden Symbole für Notausstiege etc. hinzuweisen.

**4.4** Die Funktion der Notfalleinrichtungen muss sichergestellt sein. Geringe Mängel sind von Ihnen abzustellen. Alle übrigen Mängel sind von Ihnen der Leitstelle zu melden.

## 5. Service

**5.1** Zum Service gehört eine umfangreiche und freundliche Kundenkommunikation über alle den Fahrgast betreffenden Belange, insbesondere Informationen zu Haltestellen, Verspätungen, Sicherheits- und Serviceeinrichtungen.



© beermmedia / Fotolia

**5.2** Die Bordtoilette ist von Ihnen sauber und funktionsbereit zu halten. Ferner sorgen Sie für die Ver- und Entsorgung von Frisch- und Schmutzwasser.

**5.3** Ebenso ist die Bordküche bzw. der Heißgetränkautomat von Ihnen sauber und funktionsbereit zu halten. Dabei sorgen Sie auch für die Versorgung mit Grundstoffen für die Zubereitung.



© Goerdit / Gallery 5000

**5.4** Wenn Ihr Fahrzeug mit WLAN ausgestattet ist, informieren Sie die Fahrgäste über die Möglichkeiten der Nutzung und melden Sie nach Fahrten die mögliche Funktionsstörungen an die Leitstelle.



© Getty Images / Stockphoto / Ahmet Misirlioglu

**5.5** Stellen Sie die Versorgung des Fahrzeugs bzw. der Fahrgäste mit den vorgegebenen Fahrgastinformationen am Platz bzw. in den vorgesehenen Displays sicher.

**5.6** Während Ihres Einsatzes im Reisebus führen Sie stets eine Auswahl an Getränken mit und bieten diese Ihren Fahrgäste zum Kauf an. Im Fernbus ist ggf. das vorgegebene Sortiment an Verkaufartikeln (Snacks und Getränke) mitzuführen.



© Olat Wanzruschky / Fotolia

# 13. Haltestellen

**13.1** Die Haltestellen der Fernbuslinien gehören in den seltensten Fällen dem Betreiber. Zumeist befinden sich die Haltestellen bzw. die Gelände auf denen sie eingerichtet sind, in kommunaler Hand. Sie gelten als öffentliche Straße, so dass die Regeln der StVO voll gültig sind.



© Carsten Busse

**Merke:** Verhalten Sie sich so, dass eine Gefährdung der übrigen Verkehrsteilnehmer ausgeschlossen ist.

**13.2** Beim Anfahren ist auf andere Nutzer (andere Fernbusbetreiber, Liniennahverkehr, Reisebusse) sowie auf andere Verkehrsteilnehmer, Fußgänger und Reisende Rücksicht zu nehmen. Bleiben Sie jederzeit anhaltebereit.

**13.3** Behandeln Sie die ortsfesten Einrichtungen an den Haltestellen (Toiletten, Abfallbehälter, überdachte Wartebereiche usw.) gut und melden Sie Beschädigungen Ihrer Leitstelle.

**13.4** Informieren Sie Ihre Fahrgäste bei Bedarf über die Anschlussmöglichkeiten in das Stadtzentrum, wenn die Haltestelle nicht zentral gelegen ist.

**Hinweis:** Das Ankündigen der nächsten Haltestelle vor ihrem Erreichen per Bordmikrofon ist auch im Fernbusverkehr vorgeschrieben (§ 8 Abs. 2 BOKraft). Informieren Sie ggf. über Verspätungen oder betriebliche Besonderheiten.

**13.5** Haltestellen dienen nur dem Fahrgastwechsel (Ein- und Ausstieg, Gepäckverladung) und ggf. dem Verkauf von Snacks und Getränken. Sind Halte aus betrieblichen oder sonstigen Gründen erforderlich, stimmen Sie diese mit der Leitstelle ab.

**13.6** Nehmen Sie beim Abfahren Rücksicht auf den fließenden Verkehr, auf Fußgänger und wartende Fahrgäste.

# 14. Fahrgäste

## 14.1 Fahrkarten und Buchungen

**14.1.1** Wenn der Genehmigungsinhaber den Fahrscheinverkauf an Bord zulässt, achten Sie bitte auf ausreichendes Wechselgeld und ermöglichen Sie dem Kunden den Ticketkauf.

**14.1.2** Im Vorverkauf gekaufte bzw. gebuchte Fahrscheine sind von Ihnen beim Zustieg des Fahrgastes zu kontrollieren. Dabei muss der Fahrgast mit einem Lichtbildausweis nachweisen, dass er die gebuchte Person ist.

**14.1.3** Bei Schwierigkeiten mit der Buchung (z. B. Platz wurde doppelt besetzt, Bus ist überbucht, Fahrgast findet sich nicht in der Buchungsliste, Name im Ausweis des Kunden stimmt nicht mit dem Namen auf dem Fahrschein überein usw.) ist sofort die Leitstelle zu informieren.

**14.1.4** Bei Schwierigkeiten, die Sie oder das Unternehmen zu vertreten haben, ist darüber hinaus eine Entschuldigung beim Fahrgast wichtig. Kulanzregelungen (z.B. Umbuchungen, Freigetränke usw.) sind wiederum mit der Leitstelle abzustimmen.

## 14.2 Besondere Fahrgastgruppen

**14.2.1** Schwerbehinderte bzw. Mobilitätseingeschränkte müssen bei der Buchung auf ihre speziellen Bedürfnisse hinweisen. Hat der Fahrgast dies versäumt, bieten Sie alle technisch und betrieblich möglichen Hilfestellungen an. Kann der Fahrgast dennoch nicht befördert werden, informieren Sie die Leitstelle.



© Dirk Schumann / Fotolia