

Anlage ED7: Kundenbüro und personenbediente Verkaufsstellen

Es gibt zwei unterschiedliche Kategorien von personalbesetzten Einrichtungen, die das Verkehrsunternehmen je Linienbündel vorzuhalten hat:

- Kundenbüro
- Personenbediente Verkaufsstelle

1. Kundenbüro

Es gibt die Verpflichtung ein Kundenbüro vorzuhalten. Die Vorgaben zum Kundenbüro sind den Ziffern 1 und 2 der Standards zu entnehmen. Für die Lage des Kundenbüros gelten folgende Vorgaben:

- Der Standort muss, wie unter 5.2 der Standards ausgeführt, im Bedienungsgebiet des Linienbündels gelegen sein. Allerdings darf das Kundenbüro auch außerhalb des Bedienungsgebietes des Linienbündels gelegen sein, sofern es am Standort der Betriebsleitung angesiedelt ist (siehe hierzu auch Ziffer 2.9 der Standards).
- Es ist auch möglich, dass ein Kundenbüro für mehrere Linienbündel zur Verfügung steht, sofern den Anforderungen an die Lage des Kundenbüros Rechnung getragen wird.

2. Personenbediente Verkaufsstellen

Es sind über das Kundenbüro hinaus keine weiteren personenbedienten Verkaufsstellen bereitzuhalten.

3. Allgemeines

Generell müssen Verkaufsstellen und Kundenbüros allerdings nicht vom Verkehrsunternehmen selbst betrieben werden. Der Betrieb durch Dritte ist zulässig.

Mindestens zwei Wochen vor Inbetriebnahme hat das VU das ausgefüllte „Formular Anlage 11“ beim Aufgabenträger einzureichen. Sollte sich an den Angaben während der Genehmigungslaufzeit etwas ändern, ist das Formular erneut einzureichen. Das Formular dient dazu, die Umsetzung der Anforderung an personenbediente Verkaufsstellen zu prüfen.

Formular Anlage ED7

Kundenbüro

Name des Kundenbüros (ggf. Name des Einrichtung, in der das Kundenbüro untergebracht ist)	Adresse	Öffnungszeit Mo-Fr (auch Mittagspausen vermerken)	Öffnungszeit Sa (auch Mittagspausen vermerken)