

Dienstleistungsvertrag

zwischen

Firma xy, vertreten durch ihre/n Geschäftsführer Herr/Frau Vorname Name

– nachfolgend „VU“ oder „Auftraggeber“ genannt –

und

SNS Saarländische Nahverkehrs-Service GmbH,
vertreten durch ihre Geschäftsführerin, Frau Elke Schmidt

– nachfolgend „SNS“ oder „Auftragnehmerin“ genannt –

Präambel

Die SNS ist Dienstleisterin für die Verkehrsunternehmen im Saarländischen Verkehrsverbund (im Folgenden: „saarVV“). Gegenstand des Unternehmens ist u.a. die Betreuung des gemeinsamen Verbundtarifs, die Einnahmeverteilung der Fahrgeldeinnahmen und der Betrieb des gemeinsamen Call- & Abo-Centers im saarVV.

Der Auftraggeber ist Kooperationspartner und/oder Gesellschafter der SNS im saarVV.

Zum 1. Januar 2017 wurde zwischen dem Ministerium für Wirtschaft, Arbeit, Energie und Verkehr, dem Zweckverband Personennahverkehr Saarland und der SNS ein Kooperations- und Dienstleistungsvertrag (im Folgenden: „KDV“) geschlossen. Danach gewähren die Aufgabenträger eine Zuwendung für das bei der SNS geführte verbundbezogene Call- & Abo-Center bis zu einer maximalen Höhe von 850.000 €/Jahr. Aus der Zuwendung des Landes erhält die Saarbahn Netz GmbH als pauschale Abgeltung 50.000 €/Jahr - jeweils zu Beginn eines Quartals 12.500 €. Diese pauschale Abgeltung ist befristet bis zur Kooperation der beiden Abo-Center.

Um die Vertriebsstruktur weiter zu verbessern und die Vertragssituation zum Kunden zu vereinfachen, soll die SNS als Vertriebs- und Ansprechpartner für den Kunden im saarVV auftreten. Mit Einführung des neuen Vertriebskanals des „saarVV-Handytickets über die saarfahrplan-App auf Basis des Saarfahrplans, im Folgenden „Handyticket“ genannt, ist es notwendig, die Vertriebsdienstleistungen (inkl. der Abonnements ohne Saarbahn und der POB-Verträge) einheitlich über die SNS „im Namen und für Rechnung der im saarVV organisierten Verkehrsunternehmen“ abzuwickeln. Ausnahmen bilden bilaterale Verträge zu Kostenträgeraobs einzelner Verkehrsunternehmen gemäß § 3. Die Aufgaben der SNS, als zentraler Vertriebsdienstleister, werden in diesem Dienstleistungsvertrag geregelt.

Die Rechtsbeziehungen aus dem Beförderungsvertrag zwischen den Fahrgästen und dem jeweils befördernden Verkehrsunternehmen im saarVV bleiben unberührt.

§ 1 Vertragsgegenstand

- (1) Die SNS übernimmt für den Auftraggeber im Rahmen einer Geschäftsbesorgung:
 - den Betrieb des gemeinsamen Call-Centers,
 - den Betrieb des gemeinsamen Abo-Centers,
 - den Betrieb des Vertriebskanals Handyticket im saarVV
 - das Management der eTicket-Bezahlverfahren „Postpaid-Berechtigung“ (im Folgenden: „POB“) und „Werteinheitenberechtigung“ (im Folgenden: „WEB“).
- (2) Die SNS handelt als zentrale Vertriebsdienstleisterin „im Namen und für Rechnung der im saarVV organisierten Verkehrsunternehmen“ (ohne namentliche Nennung eines bestimmten VU).
- (3) Die SNS ist im datenschutzrechtlichen Sinne „verantwortliche Stelle“ für die Kundendaten und stellt durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen die rechtskonforme Verarbeitung von Daten gemäß Datenschutzgrundverordnung (im Folgenden: „DSGVO“) sicher. Im Falle von bilateralen Verträgen der Auftraggeber mit den Kostenträgern gilt § 3 Abs. 1 dieses Vertrages.
- (4) Die nachfolgenden Vereinbarungen regeln die gegenseitig zu erbringenden Leistungen sowie die weiteren Rechte und Pflichten der Vertragsparteien.

§ 2 Leistungen

- (1) Die SNS schließt zum Zwecke der Geschäftsbesorgung Verträge im Namen und für Rechnung der im saarVV organisierten Verkehrsunternehmen Verträge mit folgenden Kundengruppen:
 - Kunden, die eine „Monatskarten im Abonnement“ erwerben.
 - Kunden, die über den Shop des Vertriebskanals „Handyticket“ Fahrkarten erwerben.
 - Kunden, die über die neue Bezahlart POB erworbenen Fahrkarten per Lastschrift zahlen.

Dies beinhaltet auch die ggf. notwendige Anpassung bzw. beiderseitige Auflösung von Altverträgen, die von einzelnen VU mit Kundengruppen abgeschlossen wurden und im Rahmen des Neuabschlusses durch die SNS im Namen und für Rechnung der im saarVV organisierten Verkehrsunternehmen neu geregelt werden müssen.
- (2) Darüber hinaus erstellt die SNS für den Auftraggeber (mit Ausnahme DB,vlexx und Saarbahn) die eTickets mit Werteinheitenberechtigung (WEB-Tickets) zur Ausgabe an den Kunden durch den Auftraggeber.
- (3) Die SNS ist berechtigt, im Rahmen der in § 1 Absatz 1 definierten Aufgaben, Verträge mit Dritten, z.B. Zahlungsdienstleistern (Handyticket) und Inkassounternehmen (Aboverträge, POB-Verträge), im Namen und für Rechnung der Verkehrsunternehmen im saarVV zu schließen.
- (4) Die SNS betreut mit ihrem Call- & Abo-Center
 - die Kunden im Abonnement vollumfänglich: von der Akquise inklusive des Marketings, über die Neukundenanlage und der Bestandskundenpflege bis hin zur kompletten Zahlungsabwicklung mit Bankeinzug und Mahnwesen. Die SNS erstellt zur Betreuung der Abonnement-Kunden Verfahrensanweisungen, die dem Auftraggeber auf Verlangen zur Einsicht zur Verfügung gestellt werden können,

- die Handyticket-Kunden im Rahmen der Anmeldung und Beratung zum Angebot sowie der Online-Rechnungen (Vertriebskanal Handyticket). Die Zahlungsabwicklung erfolgt vollumfänglich über einen externen Dienstleister,
 - die POB-Kunden im Rahmen der Kundenanlage und Ausstellung des eTickets mit Berechtigung sowie Beratung zum Angebot und der Erstellung von monatlichen Rechnungsnachweisen (Bestandskundenbetreuung). Der Erwerb von Fahrkarten erfolgt ausschließlich über die üblichen Vertriebswege der Verkehrsunternehmen (siehe Tarifbestimmungen und Beförderungsbedingungen im saarVV).
- (5) Das SNS Call-Center bietet eine Servicehotline für alle Fahrgäste im Saarländischen Verkehrsverbund mit festen Öffnungszeiten. Die SNS kann in diesem Zusammenhang Leistungen an externe Dienstleister vergeben. Das Call-Center berät Kunden des saarVV insbesondere zum Fahrplan- und Tarifangebot, erfasst Kundenanliegen/-beschwerden und Fundsachenanfragen, und leitet diese an den Vertragspartner oder an einen externen Dienstleister des Verkehrsunternehmens weiter. Der Auftraggeber benennt in diesem Zusammenhang der SNS die Ansprechpartner im eigenen Unternehmen bzw. die Kontaktdaten des Dienstleisters.
- (6) Die Vertragsparteien können weitere Leistungen nach Maßgabe des § 8 Abs. 3 vereinbaren.

§ 3 Sonderfall Verträge mit Kostenträgern

- (1) Bei bilateralen Verträgen des Auftraggebers mit einzelnen Kostenträgern (Dienstleistungsverträge zur Erstellung von Monatskarten im Abonnement zwischen Schulen und VU in Landkreisen oder Kommunen), ist der Auftraggeber verantwortliche Stelle für die Kundendaten im Sinne der DSGVO. Der Auftraggeber sichert durch geeignete technische und organisatorische Maßnahmen die ordnungsgemäße Verarbeitung der Kundendaten und ist verpflichtet mit der SNS einen Auftragsverarbeitungs-Vertrag (im Folgenden: AV-Vertrag) mit Wirkung zum 01.01.2019 abzuschließen.
- (2) Der Auftraggeber hat seinen Vertragspartner im Sinne des Abs. 1 darüber zu informieren, dass die Abwicklung und Durchführung des Abonnentenvertrages im Unterschied zu § 1 Abs. 2 im Namen und für Rechnung nur **eines** Auftraggebers erfolgt.
- (3) Der Auftraggeber stellt der SNS die Kundendaten rechtzeitig und in geeignetem Format zur Verfügung. Dies muss unter der Maßgabe erfolgen, dass der Vertrieb, die Verwaltung und die Betreuung der Abonnenten sowie die Einnahmenaufteilung sachgerecht erfolgen können.
- (4) Der Auftraggeber stellt sicher, dass im Sinne des AV-Vertrages eine ordnungsgemäße Weitergabe relevanter, personenbezogener Daten erfolgt. Die SNS übernimmt hierfür keine rechtliche und finanzielle Haftung. Insbesondere übernimmt die SNS keine steuerlichen Verpflichtungen im Rahmen der jeweiligen Vertragsbeziehungen zwischen Auftraggeber und Abokunden.

§ 4 Abwicklung des Zahlungsverkehrs mit Kunden

- (1) Die SNS ist für die Abwicklung des Zahlungsverkehrs mit den Kunden in Bezug auf die in diesem Dienstleistungsvertrag geregelten Fälle, im Namen und für Rechnung der Verkehrsunternehmen im saarVV, verantwortlich. Näheres regelt die „Verfahrensanweisung zur Organisation des Zahlungsverkehrs“ (Anlage 2).

- (2) Beim Vertriebskanal „Handyticket“ tritt die SNS gemäß § 1 Absatz 2 die Forderungen „im Namen und für Rechnung der im saarVV organisierten Verkehrsunternehmen“, die sich als Gegenleistung für die Erbringung der Beförderungsleistung ergeben, zum Zwecke der Zahlungsabwicklung an einen dritten Zahlungsdienstleister, ab. Die SNS ist insoweit vom Verbot des § 181 BGB befreit.
- (3) Die SNS kann bei Zahlungsverzug von Abonnenten/POB-Kunden die Leistungen von Inkassounternehmen, derzeit auf Grundlage des Inkassovertages mit Avarto Bertelsmann vom 29.04.2016 und der Zusatzvereinbarung vom 08.02.2019 in Anspruch nehmen. Im Falle des erfolglosen 2. Mahngangs wird die offene Forderung der Verkehrsunternehmen im saarVV zum Zwecke der Eintreibung fiduziarisch an die SNS abgetreten.
- (4) Die SNS verpflichtet sich, für die Einnahmen, die sich aus unterschiedlichen Vertriebssparten ergeben, Treuhandkonten einzurichten. Zum Zeitpunkt der Vertragsschließung existiert bereits ein Treuhandkonto, auf das alle Zahlungen der Abonnentenkunden, die die SNS mit ihrem Call- & Abo-Center betreut, gebucht werden. Weitere Treuhandkonten werden eingerichtet für
 - die Einnahmen aus dem Vertriebskanal „Handyticket“,
 - die Einnahmen aus POB-Verkäufen (werden per Lastschrift auf das Treuhandkonto von der SNS eingezogen) und
 - die Einnahmen aus WEB-Aufladungen (Clearing erfolgt durch SNS).

Der Auftraggeber verpflichtet sich, der SNS den nach Definition des § 3 des Geldwäschegesetzes „wirtschaftlich Berechtigten“ für die Einnahmen der Treuhandkonten zu benennen. Die hierfür einzureichende Liste muss folgende Angaben zu jedem wirtschaftlich Berechtigten enthalten: Nachname, Vornamen, Anschrift und Geburtsdatum. Änderungen hierzu sind der SNS unverzüglich anzuzeigen. Die SNS verpflichtet sich, den beteiligten Banken, die die jeweiligen Treuhandkonten verwalten, die erforderlichen Informationen im Rahmen der Geldwäscherprävention zur Verfügung zu stellen.

§ 5 Aufteilung der Kosten

- (1) Unter Kosten sind alle Sach- und Personalkosten der SNS in Verbindung mit dem Erbringen der Dienstleistungen gemäß § 1 und 2 dieses Vertrages zu verstehen.
- (2) Die Kosten der SNS zur Wahrnehmung der aufgeführten Leistungen werden anteilig vom Auftraggeber getragen. Der Anteil ermittelt sich aus der auf die Abrechnungsperiode bezogene Gesamtheit aller Vertragspartner, die Leistungen des Abo-Centers und/oder Call-Centers sowie der SNS-Geschäftsstelle bezogen haben. Eine Übersicht der Personal- und Sachkosten für das Call- & Abo-Center auf Basis der Wirtschaftsplanung 2019 bis 2021 ist als **Anlage 1** dem Vertrag beigelegt. Die SNS erstellt quartalsweise einen Soll/Ist-Vergleich der entsprechenden Sachkonten und wird über voraussichtliche Abweichungen zur Wirtschaftsplanung in der VBA berichten. Die Anlage 1 ist jährlich, nach Beschlussfassung des Wirtschaftsplans in der Gesellschafterversammlung im November, in aktualisierter Fassung diesem Vertrag beizufügen.
- (3) Die Gesamtkosten werden wie folgt unterteilt:
 - a) **Call-Kosten**
Die Call-Kosten werden verursachungsgerecht zugeordnet. Calls, die keinem Verkehrsunternehmen zugeordnet werden können, werden nach Einnahmen-Aufteilungsschlüssel verteilt.

b) Abo-Kosten

Die Abo-Kosten werden gemäß der vom Gutachter ermittelten Zuordnung von Abonenten (Stückzahl) zugeordnet.

c) POB und WEB

Die Sach- und Personalkosten sind in den Abo-Kosten enthalten. Unter Sachkosten fallen insbesondere die Kosten für eTickets, Briefe sowie Porto. Zu den Personalkosten zählen insbesondere die Kosten für das Management der POB.

d) Handyticket

Die Sach- und Personalkosten sind in den Kosten der SNS-Geschäftsstelle und in den Kosten des Call-Centers (Kundenberatung) erhalten. Die Provisionen für den Zahlungsdienstleister werden nach Einnahme-Aufteilungs-Schlüssel in Rechnung gestellt.

- (4) Bis zum 30. September des Folgejahres erfolgt von der SNS auf Basis der tatsächlich anfallenden Kosten (Ist-Kosten) eine Trennungsrechnung der Personal- und Sachkosten für das Call- & Abo-Center aus dem Vorjahr. Sollten die IST-Kosten die Zuwendungen des Landes überschreiten, erfolgt seitens der SNS eine „Spitzabrechnung“ an die Verkehrsunternehmen.
Sollten die Ist-Kosten die Zuwendungen des Landes um mehr als 20% übersteigen, erhalten die Verkehrsunternehmen im vierten Quartal des laufenden Jahres für das laufende Jahr eine Abschlagsrechnung (netto - zzgl. jeweils gültiger Umsatzsteuer)
- (5) Der Anteil des Auftraggebers an den Kosten für die Leistung aus § 1 und 2 wird von der SNS für sich neu beteiligende Verkehrsunternehmen in den Fällen geschätzt, bei denen vom Gutachter der SNS keine Angaben ermittelt werden können oder für die noch keine Erfahrungswerte im saarVV vorliegen.
- (6) Scheidet ein Verkehrsunternehmen noch vor der Endabrechnung aus diesem Vertragsverhältnis aus, so haftet dieses oder sein Rechtsnachfolger auch weiterhin für mögliche noch ausstehende Zahlungsverpflichtungen des ausscheidenden Verkehrsunternehmens.

§ 6 Aufteilung der Einnahmen

- (1) Alle Einnahmen der SNS, die im Zusammenhang mit der Leistungserstellung aus § 1 und 2 entstehen und auf Treuhandkonten der SNS fließen, werden gemäß „Verfahrensanweisung zur Organisation des Zahlungsverkehrs“ an die Verkehrsunternehmen im saarVV verteilt. Die Verfahrensanweisung ist als **Anlage 2** dem Vertrag beigefügt.
- (2) Vereinnahmte Gebühren (z.B. Mahngebühren oder Ersatzkartengebühren) werden nach Einnahmeaufteilungsschlüssel an die beteiligten Verkehrsunternehmen ausgezahlt.
- (3) Die SNS übernimmt für den Auftraggeber sowie die übrigen Verkehrsunternehmen im saarVV keine steuerrechtlichen Verpflichtungen und haftet auch nicht für diese. Soweit die SNS im Namen und für Rechnung der Verkehrsunternehmen im saarVV eine Leistung abrechnet, sind die Verkehrsunternehmen im saarVV für die zutreffende Besteuerung dieser Umsätze allein verantwortlich. Sie haben der SNS die für das Rechnungsdokument erforderlichen Angaben (z.B. Steuersatz) mitzuteilen. Die SNS übernimmt hierfür keine Haftung.

§ 7 Aufnahme weiterer Verkehrsunternehmen

- (1) Die SNS kann Vertriebsdienstleistungen im Zusammenwirken mit den Auftraggebern grundsätzlich allen Verkehrsunternehmen im saarVV anbieten. Vorrangiges Ziel ist es gemäß § 4 lit. h des KDV, alle Verkehrsunternehmen im saarVV in einem gemeinsamen Call- & Abo-Center zu integrieren.

§ 8 Änderungen

- (1) Änderungen des Vertrages bedürfen der Schriftform. Dies betrifft auch das Schriftformerfordernis.
- (2) Sofern sich nach Abschluss dieser Vereinbarung die Grundlage für die nach § 5 festgelegte Kostenverteilung absehbar so verändert, dass einer der Vertragspartner das Festhalten an der vereinbarten Kostenverteilung nicht mehr zugemutet werden kann, werden alle betroffenen Partner dieser Vereinbarung über Neuregelungen zwecks Anpassung an die neuen Verhältnisse verhandeln und die betreffenden Bestimmungen unter Berücksichtigung der Belange aller Beteiligten der neuen Sachlage in angemessener Weise prüfen.
- (3) Eine Änderung des Leistungsumfanges nach § 1 kann zu einer Anpassung der Kostenaufteilung gem. § 5 oder zu einer gesonderten Kostenvereinbarung zwischen den Verkehrsunternehmen führen. Sie ist den anderen Parteien unverzüglich anzuzeigen. Hiermit einhergehende erforderliche Anpassungen des Dienstleistungsvertrages sind im Vorfeld mit allen Verkehrsunternehmen im saarVV mit dem Ziel zu erörtern, eine einvernehmliche Lösung zum Wohle der gemeinsamen Vertriebsstruktur zu erhalten. Im VBA ist hierüber eine gemeinsame Zielvorstellung zu erarbeiten, über die Beschluss gefasst wird. Dieser Beschluss ist Grundlage für die bilaterale Anpassung der jeweiligen Dienstleistungsverträge zwischen der SNS und den Verkehrsunternehmen im saarVV.

§ 9 Vertragsdauer

- (1) Dieser Vertrag tritt rückwirkend zum 01.01.2019 in Kraft und hebt den Dienstleistungsvertrag vom **XXX** sowie den Nachtrag Nr. 1 vom **XXX**, den Nachtrag Nr. 2 vom **XXX** und den Nachtrag Nr. 3 vom **XXX** auf.
- (2) Dieser Vertrag läuft unbefristet. Der Vertrag kann erstmals mit Wirkung zum 31.12.2021 mit einer Kündigungsfrist von 6 Monaten jeweils zum Jahresende ordentlich gekündigt werden.
- (3) Ein Sonderkündigungsrecht für den Auftraggeber besteht bei Verlust der kompletten Verkehrsleistungen.
- (4) Eine Partei kann diesen Vertrag aus wichtigem Grund, ohne Einhaltung der im Absatz 2 genannten Frist kündigen, wenn die andere Partei einer Verpflichtung aus dieser Vereinbarung trotz Aufforderung nicht in angemessener Frist nachkommt.
- (5) Die Kündigung gemäß der vorstehenden Absätze bedarf der Schriftform mittels Einschreiben mit Rückschein.

§ 10 Schlussbestimmungen

- (1) Die Gültigkeit dieses Vertrages wird durch eine etwaige Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen dieses Vertrages nicht berührt. Unwirksame Bestimmungen werden automatisch durch solche ersetzt, die den gleichen Erfolg herbeiführen.
- (2) Gerichtsstand ist für beide Parteien Völklingen.

_____, _____
Ort Datum

_____, _____
Ort Datum

Auftraggeber

Saarländische Nahverkehrs-Service GmbH

Anlage 1: Wirtschaftsplanung SNS Call- & Abo-Center

Anlage 2: Verfahrensanweisung zur Organisation des Zahlungsverkehrs