

**BERICHT DER ABWICKLUNGSSTELLE ÜBER
DIE BESTELLUNG
GEMEINWIRTSCHAFTLICHER LEISTUNGEN
IM SCHIENENPERSONENVERKEHR 2014
GEMÄSS RICHTLINIE**

**Sicherung des Grundangebots im
Schienenpersonenverkehr durch den Bund**

21. Dezember 2015

Zertifiziert nach ISO 9001

INHALTSVERZEICHNIS

0.	Executive Summary	5
1.	Einleitung	7
2.	VDV ÖBB-Personenverkehr AG	8
2.1.	Vertragsaufbau	8
2.2.	Leistungsumfang	9
2.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	16
2.4.	Abgeltung	18
2.4.1.	Los-Neukalkulationen 2014.....	18
2.4.2.	Wertsicherung.....	19
2.4.3.	Leistungsentgelt.....	20
2.5.	Aktualisierung des VDV	20
2.6.	Unterbeauftragung	21
2.7.	Leistungskontrolle	22
2.7.1.	Definition Leistungsstörungen	22
2.7.2.	Definition Schienenersatzverkehr.....	25
2.7.3.	Messung der Leistungsstörungen	26
2.7.4.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2014	29
2.7.5.	Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen	32
2.7.6.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr	33
2.8.	Qualitätsmanagement	36
2.8.1.	Qualitätsmessung	36
2.8.2.	Objektive und Subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung	38
2.8.3.	Messergebnisse der Objektiven Qualitätsparameter	41
2.8.4.	Messergebnisse der Subjektiven Qualitätsparameter	43
2.8.5.	Vergleich der Messergebnisse	44
2.8.6.	Bonus-/Malus-System	45
2.8.7.	Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall	47
2.8.8.	Weitere Qualitätsparameter	48
2.8.9.	Arbeitsgruppe Qualität	48
2.9.	VDV Graz – Linz	50
2.9.1.	Vertragsaufbau	50
2.9.2.	Leistungsumfang	51
2.9.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	51
2.9.4.	Abgeltung	52
2.9.5.	Leistungskontrolle	52
2.9.6.	Qualitätsmanagement.....	55
2.10.	Gesamtleistungsentgelt	59
2.11.	Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen	60
2.12.	Entwicklung der Fahrgastzahlen	60
3.	VDV Privatbahnen	64
3.1.	Allgemeines	64
3.1.1.	Aktualisierung der VDV	65
3.1.2.	Wertsicherung.....	65
3.1.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	67

3.1.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	68
3.1.5.	Qualitätsmanagement	69
3.2.	Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen.....	74
3.2.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	74
3.2.2.	Leistungsumfang	74
3.2.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	74
3.2.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	75
3.2.5.	Qualitätsmanagement.....	75
3.2.6.	Fahrgastzahlen	78
3.3.	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH	79
3.3.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	79
3.3.2.	Leistungsumfang	79
3.3.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	80
3.3.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	81
3.3.5.	Qualitätsmanagement.....	82
3.3.6.	Fahrgastzahlen	86
3.4.	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.....	87
3.4.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	87
3.4.2.	Leistungsumfang	87
3.4.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	88
3.4.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	88
3.4.5.	Qualitätsmanagement.....	89
3.4.6.	Fahrgastzahlen	94
3.5.	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.	95
3.5.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	95
3.5.2.	Leistungsumfang	95
3.5.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	96
3.5.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	97
3.5.5.	Qualitätsmanagement.....	98
3.5.6.	Fahrgastzahlen	103
3.6.	Salzburger Lokalbahn	104
3.6.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	104
3.6.2.	Leistungsumfang	104
3.6.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	104
3.6.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	105
3.6.5.	Qualitätsmanagement.....	106
3.6.6.	Fahrgastzahlen	108
3.7.	Pinzgauer Lokalbahn	109
3.7.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	109
3.7.2.	Leistungsumfang	109
3.7.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	109
3.7.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	110
3.7.5.	Qualitätsmanagement.....	111
3.7.6.	Fahrgastzahlen	113
3.8.	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG.....	114
3.8.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	114
3.8.2.	Leistungsumfang	114
3.8.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	114
3.8.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	115
3.8.5.	Qualitätsmanagement.....	115
3.8.6.	Fahrgastzahlen	118
3.9.	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnbahn GmbH	119
3.9.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	119

3.9.2.	Leistungsumfang	119
3.9.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	119
3.9.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	120
3.9.5.	Qualitätsmanagement.....	120
3.9.6.	Fahrgastzahlen	123
3.10.	Montafonerbahn AG.....	124
3.10.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	124
3.10.2.	Leistungsumfang	124
3.10.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	124
3.10.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	125
3.10.5.	Qualitätsmanagement.....	125
3.10.6.	Fahrgastzahlen	128
3.11.	Steiermärkische Landesbahnen.....	129
3.11.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	129
3.11.2.	Leistungsumfang	129
3.11.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	130
3.11.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	131
3.11.5.	Qualitätsmanagement.....	132
3.11.6.	Fahrgastzahlen	137
3.12.	Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH	138
3.12.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	138
3.12.2.	Leistungsumfang	138
3.12.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	138
3.12.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	139
3.12.5.	Qualitätsmanagement.....	140
3.12.6.	Fahrgastzahlen	142
3.13.	Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen	143
4.	Verzeichnisse.....	151
4.1.	Allgemeine Angaben.....	151
4.2.	Abkürzungsverzeichnis	152
4.3.	Abbildungsverzeichnis	154
5.	Anlagen	156
5.1.	Losverzeichnis bundesweit	156
5.2.	Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen bei ÖBB-PV AG	160
5.3.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot ÖBB-PV AG	161
5.3.1.	Elektrotriebwagen	161
5.3.2.	Dieseltriebwagen	163
5.3.3.	Lokbespannte Züge	165
5.4.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen	170

0. EXECUTIVE SUMMARY

Zur Sicherstellung eines österreichweiten Grundangebots an gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen hat die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH (SCHIG mbH) im Auftrag des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie entsprechende Verkehrsdienstverträge mit der ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV AG) und mit österreichischen Privatbahnen abgeschlossen. Der Auftrag an die SCHIG mbH basiert auf der durch das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) erlassenen Richtlinie über die Abwicklung der Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr gemäß § 48 Bundesbahngesetz, BGBl. 825/1992, geändert durch das Bundesbahnstrukturgesetz 2003, BGBl. I Nr. 138/2003, i.d.g.F., sowie § 3 Privatbahngesetz 2004, BGBl. I Nr. 39/2004, i.d.g.F.. Gesetzliche Grundlage hierfür ist das Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetz i.d.g.F. (SCHIG), welches als Aufgabe der SCHIG mbH unter anderem nach Einholung der Zustimmung des bmvit den Abschluss von Verträgen über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr und deren Abwicklung vorsieht (§ 3 Abs 1 Z 9). Diesem Auftrag entsprechend hat die SCHIG mbH derartige Verträge mit zwölf Unternehmen abgeschlossen, die bis 2019 bzw. 2020 laufen. Diese Verkehrsdienstverträge wurden als öffentliche Dienstleistungsaufträge nach den Bestimmungen der Verordnung (EG) 1370/2007 direkt vergeben.

Mit dem mit der ÖBB-PV AG abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag wurden von der SCHIG mbH im Jahr 2014 im Schienenpersonenverkehr (SPV) rund 71,3 Mio. Zugkm österreichweit bestellt. Bei den elf Privatbahnen wurden rund 6,0 Mio. Zugkm pro Jahr bestellt. Zur besseren Erreichbarkeit der Landeshauptstädte Graz und Linz wurde ein weiterer Verkehrsdienstvertrag mit der ÖBB-PV AG mit Gültigkeit ab 16.02.2014 abgeschlossen. Damit wurden im Jahr 2014 rund 0,1 Mio. Zugkm und 1.204 Kurswagenverbindungen bestellt.

Für die Sicherstellung der österreichweiten Mobilität wurden vom Bund im Wege der SCHIG mbH in Summe rund 77,4 Mio. Zugkm bestellt und abgegolten. Für das Grundangebot im Schienenpersonenverkehr wurden im Jahr 2014 exklusive QM-Bonus und exklusive Abzug für Leistungsstörungen EUR 684,8 Mio. aufgewendet.

Die Überprüfung der tatsächlichen Leistungserbringung und der Leistungsqualität erfolgt auf Grundlage von automatischen Messungen mit Datenverarbeitung oder wird von geschulten Qualitätsprüfern erhoben. Für die in den Verkehrsdienstverträgen mit der ÖBB-

PV AG definierten Leistungsstörungen wurden im Jahr 2014 in Summe EUR 1,22 Mio. vom Abgeltungsbetrag abgezogen.

Die Verträge mit der ÖBB-PV AG sehen ein umfassendes Qualitätsmanagement vor. Dies wird durch ein monetäres Anreizsystem komplettiert, um einen Anreiz für ein hohes Qualitätsniveau bei den erbrachten Leistungen zu setzen. Die ÖBB-PV AG konnte 2014 einen Qualitätsbonus in Höhe von ca. EUR 3,96 Mio. erzielen, dies entspricht ca. 21,0 % der maximal erreichbaren Bonussumme. Insgesamt gab es bei rund 10,1 % der Zugfahrten kundenrelevante Abweichungen.

Im Rahmen der Verkehrsdiensteverträge wurde mit Wirksamkeit 01.01.2014 mit allen Privatbahnen ein Qualitätsmanagement vereinbart, welches weitgehend dem im Verkehrsdienstevertrag der ÖBB-PV AG vereinbarten entspricht. Die Privatbahnen konnten 2014 insgesamt einen Qualitätsbonus in Höhe von ca. EUR 0,9 Mio. erzielen, dies entspricht ca. 57,4 % der maximal erreichbaren Bonussumme.

Der SCHIG mbH wurde seitens der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft der Bericht über die ex-post-Überkompensationsprüfung des Geschäftsjahres 2012 der ÖBB-PV AG vorgelegt. Für den Durchrechnungszeitraum 2010 bis 2012 ergibt sich eine Überkompensation in der Region Salzburg. Aufgrund der im Bericht dargelegten Prüfungsergebnisse kommt es für den Zeitraum 2010 bis 2012 seitens der ÖBB-PV AG zu einer Rückzahlungsverpflichtung in Höhe von EUR 1,46 Mio.

1. EINLEITUNG

Die SCHIG mbH hat im Auftrag des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie mit Gültigkeit ab 01.04.2010 einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag über die Bestellung von Leistungen im SPV mit der ÖBB-PV AG abgeschlossen. Weitere Verträge wurden mit elf Privatbahnen (PB) abgeschlossen. Diese Verträge sind mit 01.01.2011 in Kraft getreten. Des Weiteren wurde mit der ÖBB-PV AG ein Verkehrsdienstvertrag (VDV) mit Gültigkeit ab 16.02.2014 abgeschlossen. Mit diesem VDV wird die Verbindung der Landeshauptstädte Graz und Linz untereinander durch direkte hochwertige Zugverbindungen verbessert.

Diese öffentlichen Dienstleistungsaufträge wurden im Wege der Direktvergabe gemäß VO (EG) 1370/2007 abgeschlossen. Zur Anwendung der weiteren geltenden Rechtsvorschriften, insbesondere der folgenden Gesetze, wird auf den Bericht der Abwicklungsstelle für das Jahr 2011 verwiesen:

- Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 i.d.g.F.
- Bundesvergabegesetz 2006 i.d.g.F.
- Bundesbahngesetz i.d.g.F.
- Privatbahngesetz 2004 i.d.g.F.

Die beiden VDV mit der ÖBB-PV AG sind bis 31.12.2019 in Kraft, jene Verträge mit den PB bis 31.12.2020. Damit wird österreichweit ein Grundangebot gemäß § 7 Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 (ÖPNRV-G 1999) für die Mobilitätsbedürfnisse der Bevölkerung sichergestellt.

2. VDV ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

Die SCHIG mbH hat im Auftrag des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie mit Gültigkeit ab 01.04.2010 einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag über die Bestellung von SPV mit der ÖBB-PV AG abgeschlossen. Des Weiteren wurde mit der ÖBB-PV AG ein VDV zur besseren Erreichbarkeit der Landeshauptstädte Graz und Linz mit Gültigkeit ab 16.02.2014 abgeschlossen. Die folgenden Kapitel beziehen sich auf den „Hauptvertrag“. Der im Jahr 2014 neu abgeschlossene „VDV Graz - Linz“ wird im Kapitel 2.9 behandelt.

2.1. Vertragsaufbau

Der VDV besteht aus einem allgemeinen Vertragsteil, in dem alle wesentlichen Regelungen zu Bestellung, Leistungsumfang, Leistungsstörungen und kommerziellen bzw. rechtlichen Bedingungen enthalten sind. Die Liste mit den bestellten Zugfahrten, die Regelungen zur Leistungsmessung und die Regelungen zum Qualitätsmanagement sind in Anlagen enthalten.

Die bestellten Zugfahrten sind in den Anlagen 3a, 3c und 14 verzeichnet. Die Zugfahrten werden anhand folgender Eckdaten beschrieben:

- Zugnummer
- Ausgangs- und Zielbahnhof
- Bediente Halte
- Fahrplan inkl. der Verkehrstage
- Einzusetzende Fahrzeuge
- Betriebsleistung
- Bordservice (Bordgastronomie bzw. Nachtzugbewirtschaftung) im Fernverkehr

Der zu entrichtende Abgeltungsbetrag berücksichtigt gemäß den Bestimmungen des VDV folgende Größen:

- Den Aufwand der zu erbringenden Verkehrsleistungen,
- abzüglich der ermittelten Einnahmen aus den Tarifentgelten und abzüglich aller anderen Einnahmen,
- abzüglich aller quantifizierbaren finanziellen Auswirkungen auf die betroffenen Netze des EVU, die über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des EVU hinaus gehen,

- unter Berücksichtigung der auf das Grundangebot gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 anrechenbaren Zahlungen Dritter gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 und Netzeffekte aus sonstigen öffentlichen Dienstleistungsaufträgen Dritter gemäß § 9 ÖPNRV-G 1999,
- zuzüglich einer angemessenen Kapitalrendite.

Mit dem Nettovertrag hat das EVU neben dem Optimieren der Kostenseite einen zusätzlichen Anreiz, die Einnahmenseite positiv zu beeinflussen, da es auch das Erlörisiko trägt. Dies ist vor allem auch im Sinne des Aufgabenträgers, da dadurch mehr Fahrgäste gewonnen werden können.

2.2. Leistungsumfang

Mit dem VDV, welcher zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG abgeschlossen ist, werden österreichweit Leistungen im SPV bestellt. Die Leistungsbestellung beinhaltet sowohl Züge des SPNV als auch Züge des SPFV. Die Züge des SPFV umfassen Verkehrsdienste, die den SPNV ergänzen, von der ÖBB-PV AG nicht eigenwirtschaftlich erbracht werden können und somit zu ihrer Aufrechterhaltung einer Ausgleichsleistung bedürfen.

Die bestellten Leistungen sind im Leistungsverzeichnis definiert. Die Fahrten sind jeweils Losen zugeordnet. Die Lose wurden anhand geographischer Geschlossenheit und einheitlicher Produktion festgelegt. Die Lose bilden jeweils eine wirtschaftliche Einheit.

In Summe wurden im Fahrplanjahr 2014 an einem durchschnittlichen Werktag bei der ÖBB-PV AG rund 3.786 Zugfahrten bestellt.

Die nachfolgende Graphik veranschaulicht die Loseinteilung im Nahverkehr:

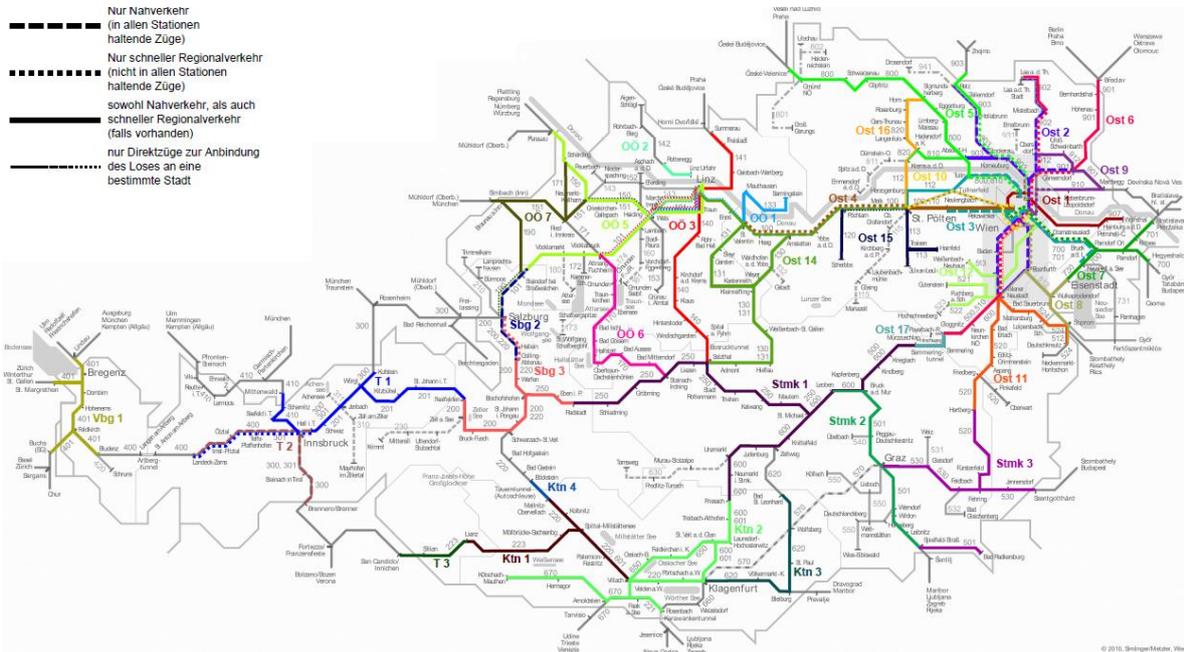


Abbildung 1: Loseinteilung im SPNV

Die nachfolgende Graphik veranschaulicht die Loseinteilung im Fernverkehr:

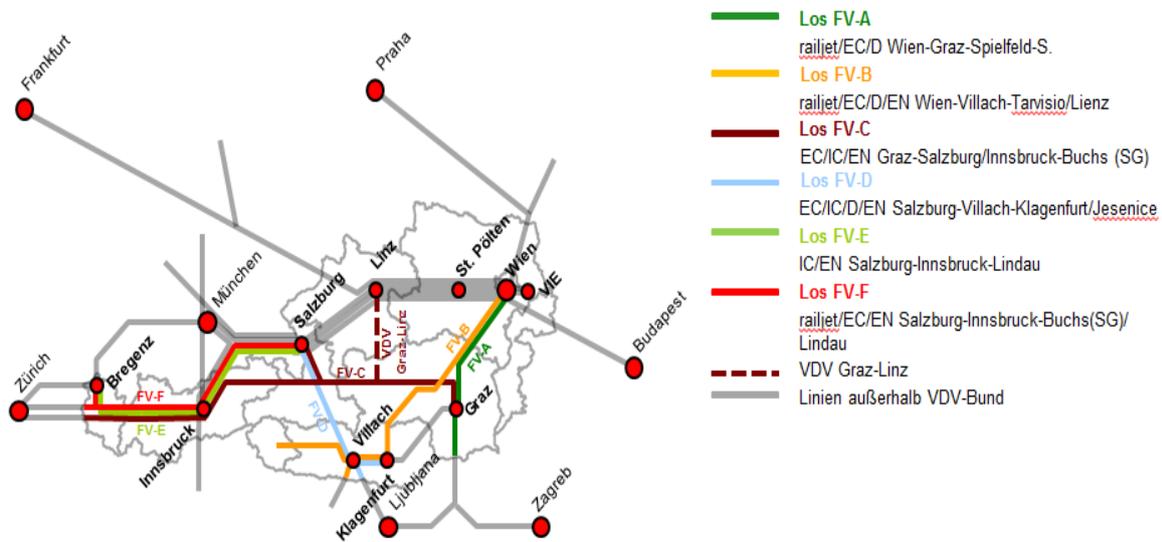


Abbildung 2: Loseinteilung im SPFV

Die genaue Aufstellung der Lose ist in Anlage 5.1 enthalten.

In Summe wurde in Abstimmung mit dem bmvit folgende Leistungsmenge bestellt (mit Vergleich zum Vorjahr, Änderungen aufgrund von Fahrplananpassungen berücksichtigt, Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen):

	2014	2013	Änderung
Zugkm SPNV	58.112.849	58.208.798	-95.949
Zugkm SPFV	13.199.293	12.750.043	449.250
SUMME	71.312.142	70.958.841	353.301

Im Fernverkehr wurde die Leistungsbestellung auf der Strecke Graz - Innsbruck in Abstimmung mit dem regionalen Aufgabenträger optimiert. Im Zuge dessen konnten zwei Tageszugspaare (163-164 und 515-518) in die Bundesbestellung mit aufgenommen werden. Unter Berücksichtigung dieser Rahmenbedingungen kann das Verkehrsangebot als stabil bezeichnet werden.

Die bestellten Leistungen verteilen sich im SPNV dabei wie folgt auf die Bundesländer:

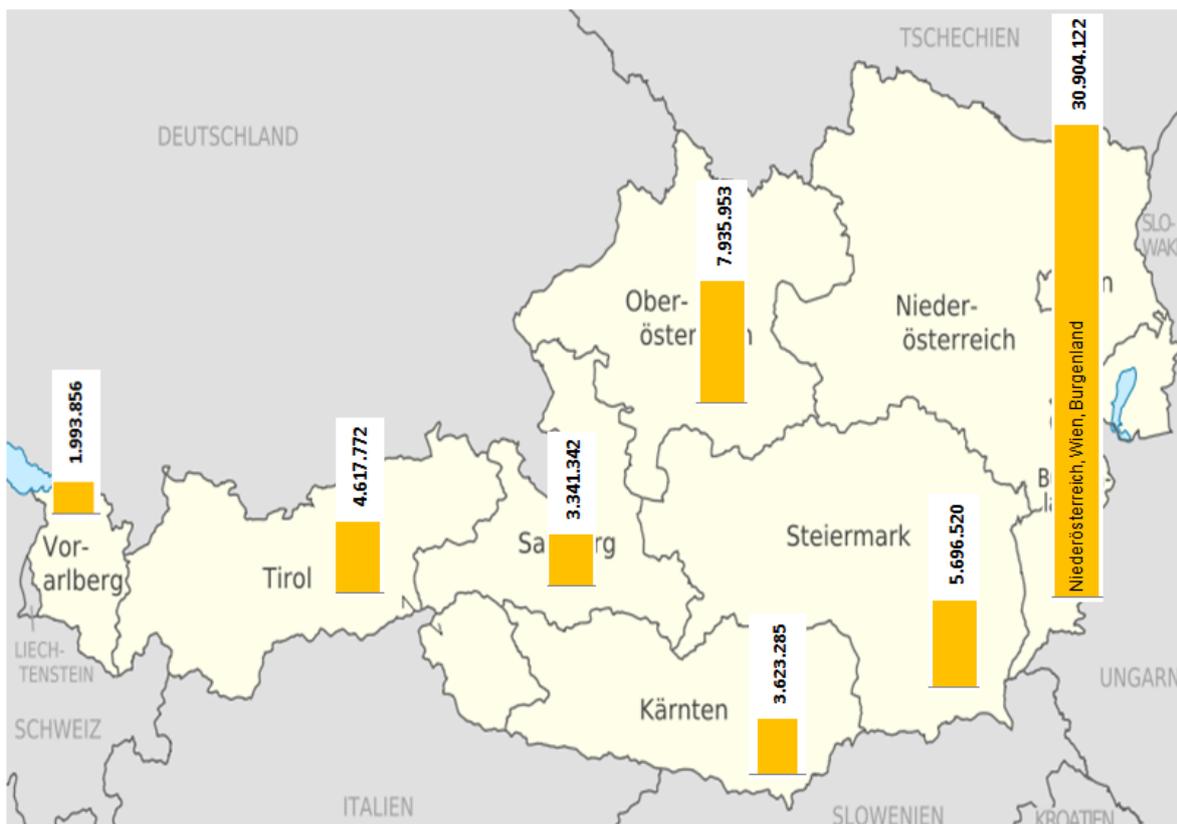


Abbildung 3: Übersicht Leistungsbestellung im SPNV in den jeweiligen Regionen

Die folgende Tabelle gibt einen entsprechenden Überblick über die Bestellung im Nah- und Regionalverkehr in den jeweiligen Losen:

Los	Bestellung SPNV 2014 [Zugkm]	Bestellung SPNV 2013 [Zugkm]	absolut [Zugkm]	relativ [%]
Ost 1	2.254.892	2.262.881	-7.989	-0,4%
Ost 2	6.407.415	6.411.440	-4.025	-0,1%
Ost 3	2.425.761	2.416.793	8.968	0,4%
Ost 4	2.336.590	2.354.094	-17.504	-0,7%
Ost 5	4.002.792	4.007.127	-4.336	-0,1%
Ost 6	3.856.252	3.871.755	-15.503	-0,4%
Ost 7	2.052.304	2.039.068	13.236	0,6%
Ost 8	645.633	662.350	-16.716	-2,5%
Ost 9	1.454.896	1.443.391	11.505	0,8%
Ost 11	1.775.769	1.784.733	-8.963	-0,5%
Ost 12	1.064.521	1.071.741	-7.220	-0,7%
Ost 14	2.220.386	2.231.184	-10.798	-0,5%
Ost 15	696.637	700.804	-4.166	-0,6%
Ost 16	925.966	923.654	2.313	0,3%
Ost 17	141.698	141.746	-48	0,0%
OÖ 1	477.379	478.127	-749	-0,2%
OÖ 2	309.509	310.438	-929	-0,3%
OÖ 3	1.753.066	1.817.746	-64.680	-3,6%
OÖ 5	2.567.934	2.634.338	-66.404	-2,5%
OÖ 6	1.131.382	1.114.687	16.695	1,5%
OÖ 7	1.235.966	1.178.616	57.350	4,9%
Sbg 2	1.033.388	1.033.474	-86	0,0%
Sbg 3	1.680.395	1.675.637	4.758	0,3%
T 1	3.210.734	3.174.750	35.984	1,1%
T 2	1.238.705	1.242.112	-3.407	-0,3%
T 3	174.989	176.352	-1.364	-0,8%
Vbg 1	1.993.856	2.003.032	-9.176	-0,5%
Ktn 1	1.017.474	1.010.079	7.395	0,7%
Ktn 2	2.010.033	2.012.574	-2.541	-0,1%
Ktn 3	630.477	631.564	-1.086	-0,2%
Ktn 4	153.959	153.959	0	0,0%
Stmk 1	2.282.663	2.286.165	-3.501	-0,2%
Stmk 2	1.591.075	1.592.626	-1.551	-0,1%
Stmk 3	1.358.354	1.359.764	-1.410	-0,1%
S U M M E	58.112.849	58.208.798	-95.949	-0,2%

Im Vergleich zum Jahr 2013 kam es zu geringfügigen Anpassungen der Leistungsbestellung in den einzelnen Regionen.

Im Los OÖ 3 kam es zur Reduzierung des Bestellvolumens hauptsächlich aufgrund der Abbestellung der REX 3903, 3904 und 3912 im Abschnitt Kirchdorf – Selzthal sowie der REX 3911 im Gesamtlauf. Im Gegenzug kam es zu Verkehrstages- und Laufweganpassungen auf der Pyhrnbahn (+ 31.000 Zugkm).

Das neu integrierte Regionalverkehrskonzept im Innviertel (mehr durchgebundene Züge aus Richtung Braunau nach Wels/Linz) bewirkte eine Leistungsverschiebung vom Los OÖ 5 zum Los OÖ 6 und OÖ 7.

Ab 02.09.2013 kam es bei der Raaberbahn zu Leistungskürzungen im Bereich Sopron – Ebenfurth. Aufgrund unternehmensübergreifender Umläufe in den Abschnitten Eisenstadt Schule – Wulkaprodersdorf und Ebenfurth – Wiener Neustadt Hbf. kam es bei der ÖBB-PV AG im Los Ost 8 ab 02.09.2013 und auch im Fahrplanjahr 2014 ebenfalls zu Abbestellungen.

Im Los T1 kam es zu Leistungsausweitungen aufgrund der Neubestellten täglichen Zugleistung REX 5307 im Abschnitt Innsbruck Hbf. – Kufstein. Diese Leistung wurde aufgrund des Wegfalls der Fernverkehrshalte in Hall, Schwaz, Brixlegg und Kundl notwendig.

Für den Fernverkehr gibt die nachfolgende Tabelle einen Überblick über die Bestellung in den einzelnen Losen:

Los	Bestellung SPFV 2014 [Zugkm]	Bestellung SPFV 2013 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
FV-A (Linie 5 Wien-Graz)	2.499.899	2.500.220	-321	0,0%
FV-B (Linie 6 Südbahn Wien - Lienz)	2.503.766	2.479.593	24.174	1,0%
FV-C (Linie 7 inneralpin)	2.207.134	1.577.359	629.776	39,9%
FV-D (Linie 8 Tauern Salzburg - Klagenfurt)	1.522.525	1.616.597	-94.072	-5,8%
FV-E (Linie 4-2 IC Salzburg - Bregenz)	1.275.875	1.792.674	-516.799	-28,8%
FV-F (Linie 3-2 RJ Salzburg - Buchs/Bregenz)	3.190.093	2.783.600	406.494	14,6%
SUMME	13.199.293	12.750.043	449.251	3,5%

Mit Fahrplan 2014 konnten die ursprünglich vorhandenen und nur baustellenbedingt nicht geführten Tagesverbindungen nach Italien wieder aufgenommen werden, wodurch es im

Los FV-B durch Verlängerung des Zugpaares 730/731 als Zug 30/31 von Villach bis Tarvisio zu Mehrleistungen gegenüber dem Vorjahr kam.

Im Los FV-C kam es aufgrund der mit dem Bund vereinbarten Übernahme der beiden Tageszugpaare Graz - Innsbruck zu einer Leistungsausweitung.

Im Los FV-D kam es hauptsächlich aufgrund der Abbestellung des IC 899 im Abschnitt Klagenfurt - Salzburg zu einer Leistungsminderung.

Die Züge 760, 862/863 sowie 868/869 wurden aufgrund ihrer RJ-Umstellung vom Los FV-E in das Los FV-F umgeschichtet. Dadurch wird dem im Verkehrsdienstvertrag beabsichtigten schrittweisen vermehrten RJ-Einsatzes für die von der SCHIG mbH beauftragten Verkehre entsprochen. Im IC-Verkehr im Los FV-E erfolgten Leistungsrücknahmen zwischen Innsbruck und Landeck-Zams.

Durch die erfolgten Änderungen konnte das Verkehrsangebot entsprechend der Nachfrage angepasst und in Summe stabil gehalten werden.

Auf jenen Strecken, auf denen die Schienenpersonenfernverkehrsleistungen eigenwirtschaftlich erbracht werden, sind keine Leistungen bestellt. Dies betrifft folgende Strecken(abschnitte):

- Ostbahn Wien – Hegyeshalom
- Nordbahn Wien - Breclav
- Westbahn Wien – Salzburg
- Brennerbahn Kufstein – Innsbruck – Brenner
- Lindau – Bregenz – St. Margrethen

Vertraglich sind alle wesentlichen Leistungsinhalte festgeschrieben. Diese determinieren ganz entscheidend das Kostenbild für die bestellten Leistungen und damit auch die Abgeltungsbeträge.

Für jede bestellte Zugfahrt sind daher folgende Leistungsinhalte im VDV definiert:

- Befahrene Strecke(n)
- Einzusetzende(s) Fahrzeug(e)
- Zu erbringende Betriebsleistung pro Jahr
- Verkehrshalte

Ebenso ist die Summe der zu leistenden Zugbegleiter-Fahrstunden vereinbart. Im SPFV ist jeder Zug mit Zugbegleitpersonal bestellt. Im SPNV sind zur Sicherstellung des Fahrgastservices mindestens 269.592 Fahrstunden zu leisten.

Im Jahr 2014 ist die tatsächlich erbrachte Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden mit insgesamt 362.566 Stunden über dem Mindestbestellumfang gelegen.

2.3. Prüfung auf Überkompensation

Die in der Anlage 5 des VDV festgelegte Berechnungsmethodik ist Grundlage für die nach den Bestimmungen des Anhangs der VO 1370/2007 umzusetzende Trennungsrechnung. Aus diesem Grund sieht der VDV vor, dass die Anlage 5 des VDV als Grundlage der von einem Wirtschaftsprüfer jährlich durchzuführenden Prüfung auf Überkompensation und der damit durchzuführenden Prüfung auf Vorliegen einer unzulässigen Querfinanzierung dient.

Der zwischen der SCHIG mbH und der ÖBB-PV AG abgeschlossene VDV legt fest, dass die jährliche Überkompensationsprüfung der von der SCHIG mbH an die ÖBB-PV AG zu leistenden Abgeltungsbeträge ab dem Jahr 2012 auf Ebene der Loseinteilungen durchzuführen ist. Die hierfür zugrundeliegende Berechnungsmethodik wurde in Anlage 5 des VDV aufgenommen. Für die Vertragsjahre 2010 und 2011 (Übergangsfrist) erfolgte die Prüfung auf Überkompensation gemäß der in Anlage 16 festgelegten Methodik auf Basis der Regionen.

Aufgrund der dafür notwendigen, umfangreichen Umstellungen im Rechnungswesen bei der ÖBB-PV AG kam es zu Verzögerungen weshalb die Prüfung auf Überkompensation des Jahres 2013 zum Berichtszeitpunkt noch nicht abgeschlossen werden konnte.

Der SCHIG mbH wurde bis zum Berichtszeitpunkt seitens der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft der Bericht über die ex-post-Überkompensationsprüfung des Geschäftsjahres 2012 vorgelegt. Inhalt der Prüfung war:

- Prüfung der Angemessenheit der Leistungsverrechnung der Konzerngesellschaften ÖBB-Produktion GmbH und ÖBB-Technische Services GmbH.
- Prüfung des Ausschlusses interner Quersubvention vom gemeinwirtschaftlichen Bereich der ÖBB-PV AG zu anderen (eigenwirtschaftlichen) Aktivitäten.
- Ermittlung der Anzahl der erbrachten Zugbegleiterfahrstunden 2012 im gesamten SPNV.
- Ermittlung der Kapitalrenditen unter Berücksichtigung der von der SCHIG mbH für das beauftragte Grundangebot im Schienenpersonenverkehr geleisteten Abgeltungsbeträge in den Losen des SPNV bzw. des gemeinwirtschaftlichen SPNV (Prüfung auf Überkompensation).
- Ermittlung der Kapitalrendite für alle insgesamt von der ÖBB-PV AG gemeinwirtschaftlich erbrachten Verkehre.

Von der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft wurde ein schriftlicher Bericht zu den Prüfergebnissen vorgelegt. Die Ergebnisse der beauftragten Prüfung wurden wie folgt dokumentiert:

- Es wurde von der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bestätigt, dass die Leistungsverrechnungen der beiden Konzerngesellschaften ÖBB-Produktion GmbH und ÖBB-Technische Services GmbH angemessen sind.
- Die Überleitung der Gewinn- und Verlustrechnung zeigt eine vertragskonforme Zurechnung der Kosten und Erlöse, wodurch eine interne Quersubvention vom gemeinwirtschaftlich beauftragten Bereich zu eigenwirtschaftlichen Aktivitäten ausgeschlossen werden kann.
- Die tatsächlich im Jahr 2012 im gesamten Nahverkehr geleisteten Zugbegleiter-Fahrstunden liegen bei 746.336 ohne Nebenzeiten.
- Für das Jahr 2012 wurde im SPNV in keiner Region eine Überkompensation festgestellt. Im Durchrechnungszeitraum 2010 bis 2012 ergibt sich in der Region Salzburg eine Überkompensation. Beim SPFV wurde für 2012 ebenfalls keine Überkompensation festgestellt.
- Für das Jahr 2012 wurde hinsichtlich sämtlicher seitens der ÖBB-PV AG erbrachten gemeinwirtschaftlichen Verkehre im Nahverkehr keine Überkompensation festgestellt.

Für die Feststellung einer Rückzahlungsverpflichtung wurde gemäß Anlage 6 des VDV ÖBB-PV AG der Betrachtungszeitraum 01.04.2010 bis 31.12.2012 festgelegt. Für diesen Durchrechnungszeitraum ergibt sich aufgrund der im Bericht dargestellten Prüfungsergebnisse der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft eine Überkompensation in der Region Salzburg. Anhand der im Bericht ausgeführten Feststellungen kommt es für den Zeitraum 2010 bis 2012 seitens der ÖBB-PV AG zu einer Rückzahlungsverpflichtung in Höhe von EUR 1.459.852,74.

2.4. Abgeltung

2.4.1. Los-Neukalkulationen 2014

Die bestellten Leistungen sind hinsichtlich der Leistungsquantität und der Leistungsqualität beschrieben. Die Leistungsparameter haben aufgrund der Auswirkung auf die Kostenstruktur Einfluss auf das wirtschaftliche Ergebnis der bestellten Leistungen. In einer ex-ante-Urkalkulation 2012 wurde der Abgeltungsbedarf der bestellten Leistungen mit der entsprechenden Leistungsausprägung ermittelt.

Bei Leistungsänderungen sieht der VDV vor, das Entgelt entsprechend an die Leistungsänderungen anzupassen (§ 5 Abs 1).

Bei einigen Losen war daher eine Veränderung des Kostenbildes der bestellten Leistungen aufgrund der Änderung der Leistungsbestellung im Jahr 2014 gegenüber dem Jahr 2013 zu berücksichtigen. Die Änderung der Qualität der Leistungsbestellung (Zugbildung) wurde auf Stand der Kosten 2012 bewertet.

Die Abgeltungsbeträge, welche für 2012 vereinbart sind, wurden um diese Änderungen der Leistungsqualität korrigiert und dann wertgesichert. Dies betrifft die folgenden Lose:

- OÖ 3
- OÖ 5
- OÖ 6
- OÖ 7
- FV-B
- FV-C
- FV-E

In den SPNV-Losen in Oberösterreich werden in wesentlichem Maße andere Fahrzeuge als bisher eingesetzt. Im Los FV-B entfällt der Autoreisezug Wien-Villach/Lienz. Im Los FV-C kam es aufgrund der Übernahme zweier Zugpaare Graz – Innsbruck zu einer Neubewertung. Im Los FV-E wurde die Reduzierung des vereinbarten Verstärkervolumens um 105.000 Wagenkm entsprechend berücksichtigt.

Die entsprechend korrigierten als auch die alle anderen Abgeltungsbeträge für das Jahr 2012 werden für 2014 wie nachfolgend beschrieben wertgesichert.

2.4.2. Wertsicherung

Der Verkehrsdienstevertrag sieht in § 7 Abs 5 eine Wertsicherung der Abgeltungsbeträge vor. Die Wertsicherung beruht auf einer jährlichen prozentualen Erhöhung der wesentlichen im Abgeltungsbetrag enthaltenen Aufwandskomponenten. Die Verteilung der Aufwandskomponenten ist in Anlage 9c zum VDV geregelt.

Die vertragliche Wertsicherung der einzelnen Aufwandskomponenten beträgt:

- Fahrzeugfixkosten 0,0 %
- Personalaufwand 2,5 %
- Materialaufwand 3,0 %
- Energieaufwand 2,5 %
- IBE-Aufwand 2,5 %

Der Anteil des Infrastrukturbenützungsentgelts (IBE) wird gemäß den nach Anlage 9a festgelegten IBE-Produktanteilen im Ausmaß der tatsächlichen durch den Infrastrukturbetreiber erfolgten Preisänderungen angepasst. Für den IBE-Anteil an den Abgeltungsbeträgen wurde daher eine vom Planwert abweichende Wertsicherung für das Jahr 2014 für den SPNV in Höhe von 2,17 % und für den SPFV in Höhe von 2,82 % ermittelt.

Die Wertsicherung des Energieaufwands ist an den Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.1 elektrischer Strom) gekoppelt. Sollte der von der Statistik Austria monatlich verlaubliche Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.1 elektrischer Strom) über oder unter der in der Anlage 9b festgelegten maximalen, respektive minimalen Indexentwicklung des jeweiligen Jahres liegen, so wird die Wertsicherung des Abgeltungsbetrags hinsichtlich des Energieaufwands abweichend von dem planmäßigen Wert (2,5 %) entsprechend angepasst. Maßgeblich ist für die Valorisierung zum nächsten Stichtag jeweils der Index für Oktober des vorangegangenen Jahres im Vergleich zum Index für Oktober 2010 unter Berücksichtigung der im Falle des Über- oder Unterschreitens des Korridors für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9a bereits zuvor erfolgten Anpassung der Wertsicherung des Abgeltungsbetrags.

Mit dem Indexstand Oktober 2013 blieb die Indexentwicklung im Korridor gemäß Anlage 9b, dadurch ergibt sich gemäß § 7 Abs 4 VDV ein planmäßiger Valorisierungswert des Energieaufwands zum 01.01.2014 in Höhe von 2,50 %.

2.4.3. Leistungsentgelt

Die bestellten Leistungen werden in Zugkilometern gemessen und abgegolten. Die Summe der Abgeltung der jeweiligen Lose wird nach der Formel

$$\text{Abgeltung des Loses [EUR]} = \text{Bestellung [Zugkm]} \times \text{Entgelt [EUR/Zugkm]}$$

berechnet. Die Summe der Abgeltungen der Lose ergibt den Vertragswert:

$$\text{Vertragswert [EUR]} = \sum \text{Abgeltungen der Lose [EUR]}$$

Das im Jahr 2014 abgegoltene Gesamtleistungsentgelt für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz ist in Kapitel 2.10 dargestellt.

2.5. Aktualisierung des VDV

Durch die zur Angebotsverbesserung erforderlichen Fahrplananpassungen wurde auch das bestellte Grundangebot angepasst. Damit einher geht ein Anpassungsbedarf bei verschiedenen Anlagen zum VDV.

Für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 1a (Teilleistungsverzeichnis im SPNV)
- Anlage 1b (Teilleistungsverzeichnis im SPFV)
- Anlage 2a (Fahrzeugverzeichnis SPNV)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis SPNV)
- Anlage 3b (Anzahl der zu leistenden Zugbegleiterfahrstunden im SPNV)
- Anlage 3c (Leistungsverzeichnis SPFV)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis SPNV)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleitpersonal)
- Anlage 4c (Abgeltungsverzeichnis SPFV)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

Die Adaptierung der Anlage 12 erfolgte aufgrund der Optimierung der Checkliste zur Erhebung der objektiven QM-Parameter. Aufgrund dessen mussten die Elemente und deren Wertigkeit beim Qualitätskriterium „Schadensfreiheit“ angepasst werden. In die Anlage 13 wurde der für das Jahr 2014 aktuelle Kundenbefragungsbogen zur Erhebung der subjektiven QM-Parameter aufgenommen.

2.6. Unterbeauftragung

Eine Unterbeauftragung (zur Erbringung von bei der ÖBB-PV AG beauftragten Leistungen durch einen Subauftragnehmer) ist gemäß § 14 nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch die SCHIG mbH möglich. Diese ist zu erteilen, wenn dem Auftraggeber keine negativen finanziellen Konsequenzen entstehen oder sonstige schwerwiegende Gründe dem entgegenstehen.

Es dürfen jedoch nicht mehr als 10 % der gesamten Auftragsleistung an einen Subunternehmer vergeben werden.

Für das Berichtsjahr 2014 wurde keine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne oder die gesamte Leistung abgeschlossen.

2.7. Leistungskontrolle

2.7.1. Definition Leistungsstörungen

Als Leistungsstörungen bei der Vertragserfüllung durch die ÖBB-PV AG sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

- **Ausgefallene Leistungen**

Als ausgefallene Leistungen sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

- **Ausgefallene Züge**
Werden Züge nicht in Verkehr gesetzt oder wird der Zuglauf unterbrochen, sind die betroffenen Züge ausgefallen.
- **Ausgelassene Zughalte**
Wird ein im Fahrplan veröffentlichter bzw. in Anlage 14 zum VDV vereinbarter planmäßiger Zughalt ausgelassen, so gilt der Zug zwischen dem vorherigen und dem nachfolgenden planmäßigen Halt ebenfalls als ausgefallen.
- **Übermäßige Verspätung**
Sehr stark verspätete Züge (über dem Schwellenwert von 60 Minuten im SPNV bzw. 120 Minuten im SPFV) gelten als ausgefallen.
- **Zu frühe Abfahrt**
Fährt ein Zug mehr als 2 Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit ab, so gilt die Zugfahrt bis zum nachfolgenden planmäßigen Halt als ausgefallen.

Ausgefallene Leistungen werden nicht abgegolten, wenn mehr als 0,6 % der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurden. Dies ist dadurch begründet, dass Zugausfälle nicht nur durch die ÖBB-PV AG sondern auch durch Dritte oder Wetterkatastrophen verursacht werden. Zwischen den Vertragspartnern wurde zur leichteren Vertragsabwicklung vereinbart, das Fahrplanjahr statt Kalenderjahr als Bemessungsgrundlage für die ausgefallenen Leistungen heranzuziehen.

- **Abweichende Zugbildung**

Für die bestellten Zugfahrten ist eine bestimmte Zugbildung vereinbart, die ein bestimmtes Qualitätsniveau und eine bestimmte Sitzplatzanzahl sicherstellt. Werden stattdessen andere Fahrzeuge eingesetzt, die nicht über den geforderten Ausstattungsstandard oder die vorgesehene Mindestkapazität verfügen, so wird der Abgeltungsbetrag für die mit einem geringeren Ausstattungsstandard bzw. geringerer Kapazität erbrachten Leistungen reduziert. Gleiches gilt für fehlende Wagen.

- **Abweichungen beim Bordservice**

Wird die vereinbarte Leistung des Bordservice (Bordgastronomie mit Bistro/Speisewagen oder Trolleyservice) nicht angeboten, so wird ein Pauschalbetrag von der Abgeltung abgezogen. Hinsichtlich der Bewertung der Bordgastronomie wurde zwischen den Vertragsparteien ab dem Jahr 2014 Folgendes vereinbart:

Die Bordgastronomie wird anhand folgender Kriterien bewertet, die alle kumulativ für eine positive Bewertung („erfüllt“) für das jeweilige Gastronomiekonzept erfüllt sein müssen:

Speisewagen/Bordbistro

1. Mindestens ein Heißgetränk erhältlich
2. Mindestens zwei Kaltgetränke erhältlich (davon je eines alkoholfrei und alkoholisch)
3. Mindestens ein warmes Hauptgericht erhältlich (ausgenommen Snack- bzw. Imbissprodukte wie z. B. Leberkäse, Würstel)
4. Speisekühlanlage funktioniert (max. +8°C)

Trolleyservice

1. Mindestens ein Heißgetränk am Platz erhältlich
2. Mindestens zwei Kaltgetränke am Platz erhältlich (davon je eines alkoholfrei und alkoholisch)
3. Mindestens drei Speisen-/Snackprodukte am Platz erhältlich (davon min. ein Jausenprodukt)

Soweit einzelne Produkte nicht am Trolley vorrätig sind, kann ersatzweise das gewünschte Produkt vom Servicepersonal auch aus dem Speisewagen beschafft werden. Voraussetzung für diese Ausnahmeregelung ist aber die grundsätzliche Durchführung eines Trolleyservices und dessen Bestückung.

Bei Ausfall eines Speisewagens, oder wenn dieser versperrt ist, wird bei ersatzweiser Beigabe eines Trolleyservices wie folgt bewertet:

- Bordgastronomie erfüllt (wenn Mindestanforderungen wie oben erfüllt)
- abweichende Zugbildung

- **Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden**

Auch der Einsatz von Zugbegleitpersonal ist ein entgeltrelevanter Leistungsbestandteil. Da es auf einzelnen Strecken keine durchgehende Verkaufsinfrastruktur gibt (Fahrscheinautomaten oder Fahrkartenschalter an allen Stationen oder Automaten in den Fahrzeugen), muss das Zugbegleitpersonal im SPNV vorrangig auf diesen Streckenabschnitten eingesetzt werden, um auch die Fahrgeldsicherung zu optimieren. Wird auf diesen Streckenabschnitten bei Qualitätskontrollen kein Zugbegleitpersonal angetroffen, so gilt die Leistung bezüglich des Zugbegleitpersonals als nicht erbracht. Ebenfalls als nicht erbrachte Leistung wird die negative Bewertung der Präsenz des Personals (gemäß den in § 20 im VDV vereinbarten Pflichten) in den Fahrzeugen bei den Qualitätsprüfungen angerechnet.

Für die Berechnung der als ausgefallen gewerteten Zugbegleiter-Fahrstunden wurde Folgendes vereinbart:

Es wird eine hinreichend große Stichprobe (pro Jahr) zur Beurteilung des Leistungsausfalls von Zugbegleitern gezogen, um eine hohe Aussagesicherheit für die Hochrechnung auf die bestellten Zub-Fahrstunden zu haben.

Pro Jahr werden mindestens 350 Stichproben mit Zugbegleitereinsatz am Zug gezogen. Liegt die Stichprobenanzahl mit Zugbegleitereinsatz unter 350, wird die Berechnung des Ausfalls in Prozent (auf 2 Nachkommastellen genau) der geprüften Leistung gemäß folgender Berechnungsmethode durchgeführt:

1. Berechnung der Schwankungsbreite bei 95-prozentiger Aussagesicherheit für die zu erreichende Stichprobengröße.
2. Berechnung der Schwankungsbreite bei 95-prozentiger Aussagesicherheit für die tatsächlich erreichte Stichprobe.
3. Abzug der Differenz zwischen den beiden Schwankungsbreiten bezüglich der Aussagesicherheit vom Ergebnis der Stichprobenuntersuchung.
4. Das Ergebnis wird zur Hochrechnung des Ausfalls auf die bestellte Zub-Stundenanzahl gemäß Anlage 3b herangezogen.

5. Bei Erreichung der vereinbarten Stichprobenanzahl von mindestens 350 pro Jahr wird der Ausfall eins zu eins linear auf die bestellte Leistung gemäß Anlage 3b hochgerechnet.
6. Der Abzug von als nicht erbracht gewerteten Fahrstunden wird mit dem Stundensatz gemäß Anlage 4b bewertet.

Die im Rahmen der QM-Stichprobenerhebungen festgestellten Leistungsabweichungen (Abweichende Zugbildung, Abweichungen beim Bordservice, nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden) werden in Bezug auf die gesamte jährliche Bestelleistung hochgerechnet.

2.7.2. Definition Schienenersatzverkehr

Aufgrund von Bauarbeiten, Streckensperren oder Störungen kann es dazu kommen, dass planmäßig als Zugfahrten bestellte Leistungen nicht im Schienenverkehr erbracht werden können. Da bei der Leistungsbestellung vor allem das Mobilitätsangebot im Vordergrund steht, ist die Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs möglich. Soweit damit eine adäquate Verkehrsbedienung sichergestellt ist, gilt die Leistung als vertragskonform erbracht. Die Kriterien für eine adäquate Verkehrsbedienung sind:

- Bei absehbaren (planmäßigen) Ersatzverkehren die rechtzeitige Bekanntgabe und Sicherstellung der Fahrmöglichkeiten wie beim Schienenverkehr.
- Bei unvorhersehbaren Ereignissen die ad hoc-Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs innerhalb von 120 Minuten.
- Nach 180 Minuten ist ein Schienenersatzverkehr anzubieten, der sich am Fahrplan des regulären Zugverkehrs orientiert.
- Die Sicherstellung der Weiterbeförderung der Reisenden ist im Stadtverkehr auch durch eine Kooperation mit städtischen Verkehrsunternehmen möglich, die Eisenbahnfahrausweise für Ersatzverbindungen anerkennen.

2.7.3. Messung der Leistungsstörungen

Bei der Erhebung der Leistungsstörungen und Schienenersatzverkehre kamen im Jahr 2014 unterschiedliche Methoden zur Anwendung.

Messungen anhand der Leistungs- und Abrechnungsdatenbank

Im Fahrplanjahr 2014 konnten wesentliche Parameter der Leistungserbringung mit der von der SCHIG mbH implementierten Leistungs- und Abrechnungsdatenbank automatisiert mittels von der ÖBB-Infrastruktur AG zur Verfügung gestellter Betriebsdaten gemessen werden. Die Messung der ausgefallenen Zugkilometer und der Schienenersatzverkehre sowie die Messung der Pünktlichkeit erfolgten lückenlos durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank.

Die Datenbank verfügt über eine Schnittstelle, über die permanent von der ÖBB-Infrastruktur AG generierte UIC-Meldungen der SCHIG mbH übergeben werden. Dabei handelt es sich um die Meldung UIC 2102, in der die von der SCHIG mbH benötigten Statusinformationen zum Zuglauf enthalten sind. Die Daten werden unmittelbar und lückenlos an die SCHIG mbH weitergeleitet. Für den Datenempfang ist ein eigener Server installiert.

In der Datenbank werden ferner alle relevanten Daten zu den bestellten Zugfahrten vorgehalten. Damit ist die Sollleistung detailliert abgebildet, um einen Vergleich mit den von der ÖBB-Infrastruktur AG übermittelten Ist-Daten zu ermöglichen. Die Soll-Daten werden von der ÖBB-PV AG in definierten Formaten generiert. Da diese Daten für interne Zwecke des EVU ohnedies vorgehalten werden müssen, fällt hier kein nennenswerter Zusatzaufwand an. Die Soll-Daten werden an die SCHIG mbH elektronisch übermittelt und in die Datenbank eingespielt.

Die Auswertung erfolgt dann nach folgender Logik:

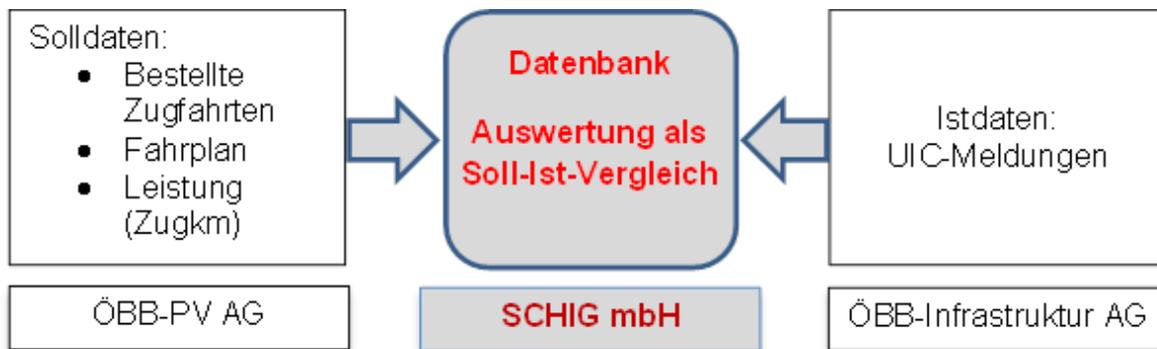


Abbildung 4: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank

Hinsichtlich ausgefallener Züge wird unterstellt, dass Züge, die nicht gemessen wurden, von denen also keine Ist-Daten vorhanden sind, auch nicht gefahren sind. Die Messung erfolgt dabei abschnittsgenau, das heißt, jeweils für die Distanz zwischen zwei Verkehrshalten.

Um entsprechende Ergebnisse für die im VDV vereinbarten Regelungen zu generieren, wurde die entsprechende Logik des Soll-Ist-Vergleichs implementiert. Alle Vergleiche sind stets nur auf die bestellten Leistungen bezogen. Der Soll-Ist-Vergleich findet in einer Reihenfolge statt, die falsche Ergebniserzeugung ausschließt und darüber hinaus alle Parameter zur Beurteilung von Leistungserbringung und Pünktlichkeit berücksichtigt. Es werden daher in einem logischen Prozess alle Parameter abgeprüft, die eine Beurteilung der jeweiligen Zugfahrt hinsichtlich der vertragskonformen Durchführung zulassen.

Die wesentlichen Parameter sind:

- Bestellte Leistungen
- Parameter zur Messung von ausgefallenen Leistungen
- Parameter zur Messung der Pünktlichkeit

Die Datenbank verarbeitet alle diese Informationen, die aus unterschiedlichen Quellen stammen und unterschiedliche Formate aufweisen. Der Import erfolgt über definierte Schnittstellen. Der Output erfolgt in der Soll-Ist-Berechnung, die über Standardreports bzw. benutzerdefinierte Reports ausgegeben werden.

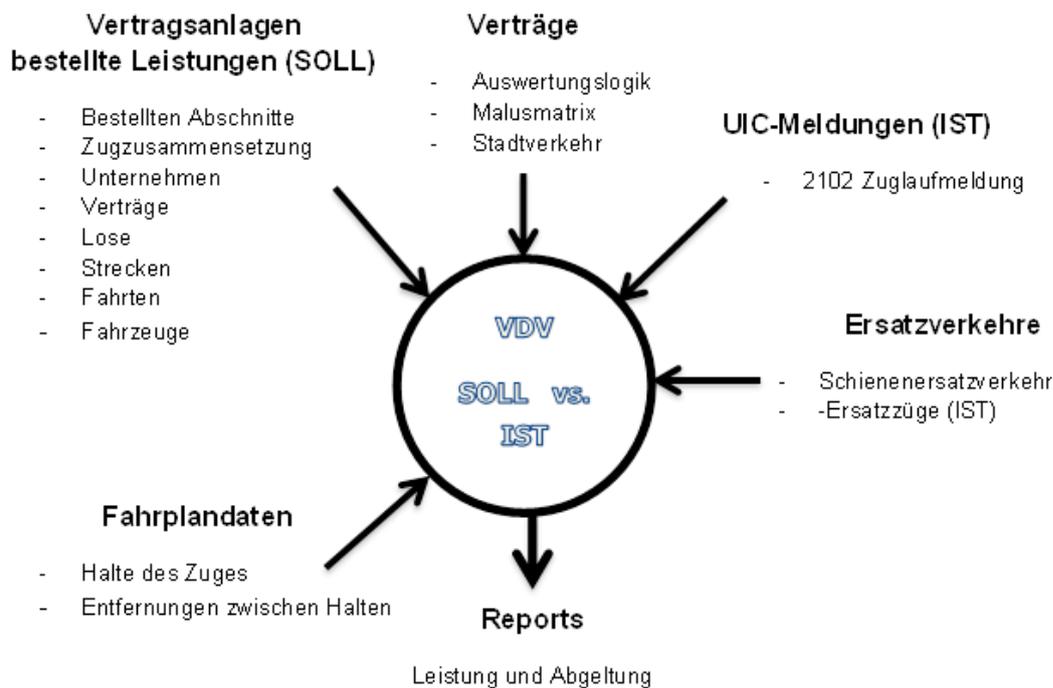


Abbildung 5: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung

Es werden dabei auch vertragskonforme Abweichungen von der Soll-Leistung, die nicht zu einem Abzug führen (Schienenersatzverkehre und Ersatzzüge), berücksichtigt. Mit diesen wird, auch wenn zur Soll-Leistung keine Ist-Daten vorhanden sind, eine vertragskonforme Verkehrsbedienung berechnet.

Messungen anhand von Stichproben

Die Zugbildung, die Präsenz von Zugbegleitpersonal sowie das vereinbarte Bordservice wurden von der SCHIG mbH im Rahmen der Stichproben für das Qualitätsmanagement geprüft. Der Anteil an Abweichungen, der bei diesen repräsentativen Stichproben festgestellt wurde, wird auf die bestellte Leistung hochgerechnet. Dabei wird derselbe prozentuelle Anteil an Abweichungen auf die Gesamtleistung angerechnet, wie bei den Stichproben festgestellt wurde.

Die festgestellten Abweichungen bei der Leistungserbringung werden vor einem Abzug vom Abgeltungsbetrag nochmals einer Plausibilitätskontrolle unterzogen.

2.7.4. Messergebnisse Leistungsstörungen 2014

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2014 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 15.12.2013 bis 13.12.2014 sind 212.577 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,30 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2014. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2014 in Höhe von 0,60 % wurde somit nicht überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu keinem Abzug für ausgefallene Leistungen.

Im Vorjahr sind 363.255 Zugkilometer als ausgefallen gewertet worden, das waren 0,51 % der bestellten Leistungen. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich.

Die ausgefallenen Zugkm stellen sich wie folgt dar:

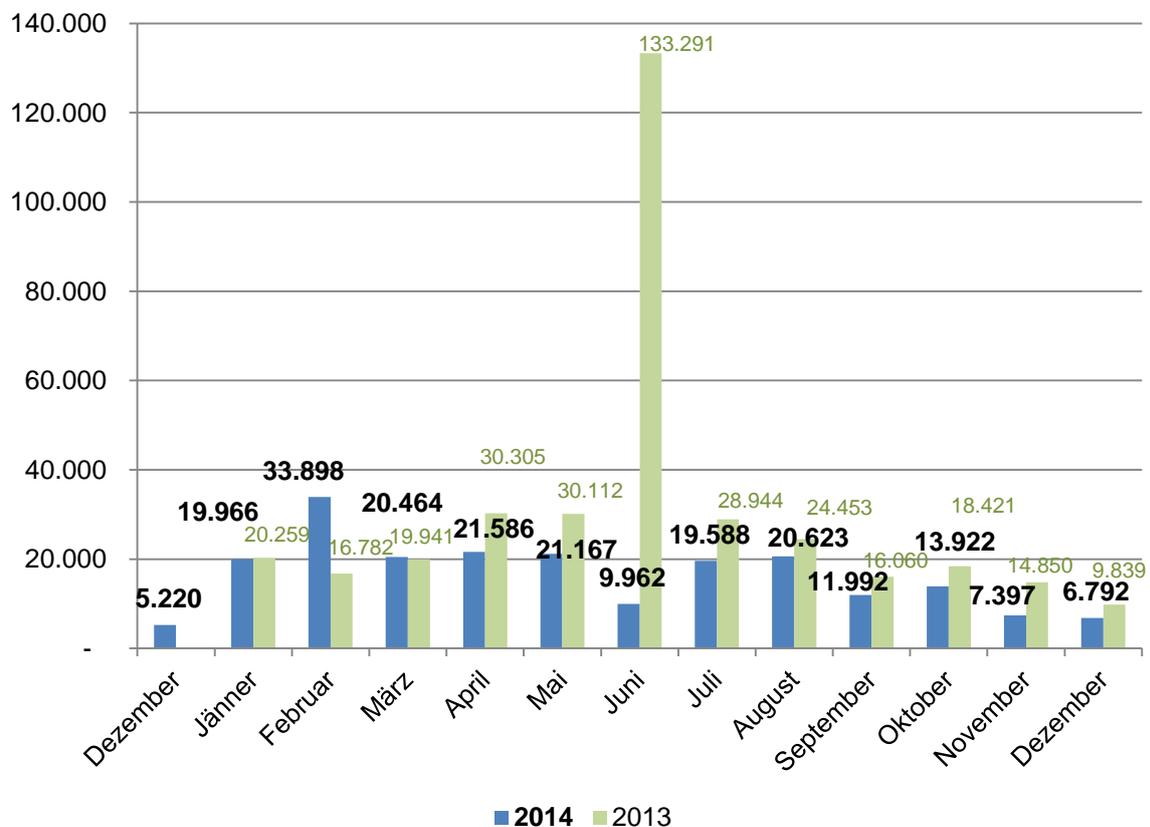


Abbildung 6: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG

Der hohe Wert an ausgefallenen Leistungen im Juni 2013 war auf das historische Hochwasser, von dem Österreich zu diesem Zeitpunkt betroffen war, zurückzuführen.

Die Summe der ausgefallenen Zugkm stellt sich gegenüber dem Vorjahr wie folgt dar:

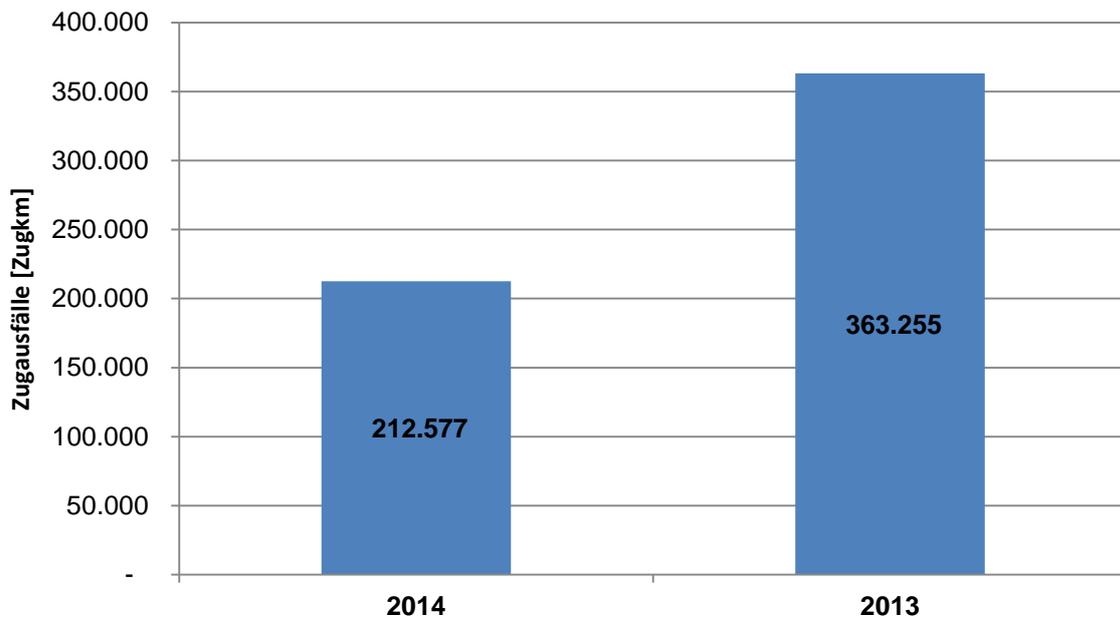


Abbildung 7: Ausgefallene Zugkm

Bei den angegebenen Werten sind sämtliche Abweichungsdefinitionen bei der Leistungserbringung (zu frühe Abfahrten, übermäßige Verspätungen, ausgelassene Zughalte, ausgefallene Züge) für ausgefallene Leistungen inkludiert.

Die ausgefallenen Leistungen für 2014 in Höhe von 212.577 Zugkilometer teilen sich hinsichtlich der Abweichungsdefinitionen wie folgt auf:

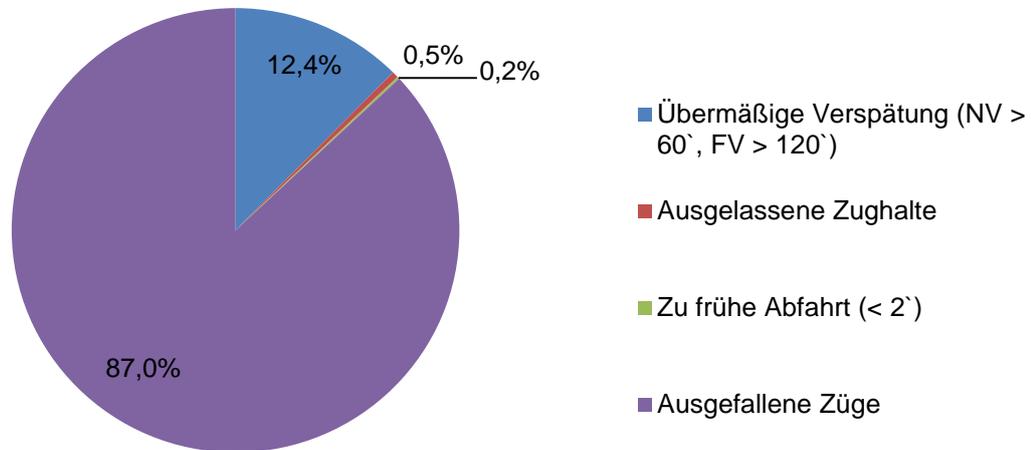


Abbildung 8: Anteil ausgefallene Zugkm gemäß Abweichungsdefinitionen

Abweichende Zugbildung

Bei den Stichproben zur Messung der objektiven Qualitätsparameter wurden 2014 insgesamt 21 Abweichungen (2013: 20) der Zugbildung (Fahrzeuge mit geringerem Qualitätsniveau oder geringerer Sitzplatzanzahl bzw. fehlende Wagen) registriert. Dies entspricht einem Anteil von 3,57 % (2013: 5,71 %) abweichende Zugbildungen bezogen auf die Zahl der Stichproben. Der geringere Anteil an abweichenden Zugbildungen ergibt sich aufgrund der deutlich höheren Stichprobenanzahl im Jahr 2014 (588 Stichproben) gegenüber dem Vorjahr (350). Der Wert für das Jahr 2013 unterlag aufgrund der geringeren Anzahl an Stichproben einer höheren Schwankungsbreite. Die Veränderung hat daher nur eine beschränkte Aussagekraft.

Im Grundangebot sind über das Gesamtjahr 1.135.800 Zugfahrten bestellt. Die Abweichungsquote bedeutet übertragen auf die Gesamtzahl der bestellten Zugfahrten eine Abweichung bei 40.564 Zügen.

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz - Linz erfolgt die Messung der Abweichenden Zugbildung gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Die Zuteilung der Anteile der Leistungsstörungen erfolgt zwischen Hauptvertrag und VDV Graz - Linz im prozentualen Verhältnis der bestellten Zugkm.

Abweichungen beim Bordservice

Bei den bestellten Fernverkehrszügen ist das Bordservice ebenfalls Vertragsbestandteil. Das Bordservice im Tagesreiseverkehr wird – soweit vorgesehen – entweder mittels mobilem Trolley mit Bedienung am Sitzplatz oder im Speisewagen bzw. Bordbistro angeboten. Im Rahmen von stichprobenartigen Prüfungen werden die nicht vertragskonform erbrachten Serviceleistungen festgestellt. Als nicht vertragskonform gelten nicht erbrachte Serviceleistungen, wenn z. B. der Speisewagen nicht vorhanden ist oder wenn kein oder nur eingeschränkter Speise- oder Getränkeverkauf stattfindet. Im Jahr 2014 wurden dabei insgesamt sechs Ausfälle registriert, um drei mehr als 2013. Dies entspricht einer Quote von 5,00 % (2013: 9,37 %). Die geringere Ausfallquote ergibt sich aufgrund der deutlich höheren Stichprobenanzahl im Jahr 2014 (120 Stichproben) gegenüber dem Vorjahr (32). Bezogen auf 39.300 Zugfahrten pro Jahr mit Bordservice kam es im Gesamtjahr zu Abweichungen bei 1.965 Zugfahrten im SPFV.

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz - Linz erfolgt die Messung der Abweichungen beim Bordservice gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Die Zuteilung der Anteile der Leistungsstörungen erfolgt zwischen Hauptvertrag und VDV Graz - Linz im prozentualen Verhältnis der bestellten Zugkm.

Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 1,63 % (2013: 1,42 %) der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. 2014 wurde eine hinreichend große Stichprobenanzahl (350) zur Beurteilung des Leistungsausfalls von Zugbegleitern gezogen. Die Ausfallsquote wird daher anhand der im Jahr 2014 mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (482.792) hochgerechnet. Dadurch werden 7.884,3 Stunden als nicht erbracht gewertet.

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz - Linz erfolgt die Messung der nicht erbrachten Zub-Fahrstunden gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Die Zuteilung der Anteile der Leistungsstörungen erfolgt zwischen Hauptvertrag und VDV Graz - Linz im prozentualen Verhältnis der bestellten Zugkm.

2.7.5. Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen

Die im Jahr 2014 vorgenommenen Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz sind in Kapitel 2.11 dargestellt.

2.7.6. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Die mit Schienenersatzverkehr (SEV) erbrachten Leistungen gelten gemäß § 15 Abs 6 als vertragskonform erbrachte Leistungen.

Eine Übersicht über die im Schienenersatzverkehr erbrachten Leistungen gibt die folgende Tabelle:

	2014	2013
Bestellte Leistung SPNV [Zugkm]	58.112.849	58.208.798
Davon im SEV erbracht [km]	732.089	1.119.622
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,3	1,9
<hr/>		
Bestellte Leistung SPFV [Zugkm]	13.199.293	12.750.043
Davon im SEV erbracht [km]	145.901	64.510
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,1	0,5
<hr/>		
Anteil SEV an bestellter Leistung gesamt [%]	1,2	1,7

Die Graphik zeigt den Anteil der im Schienenersatzverkehr gefahrenen SPNV-Leistungen:

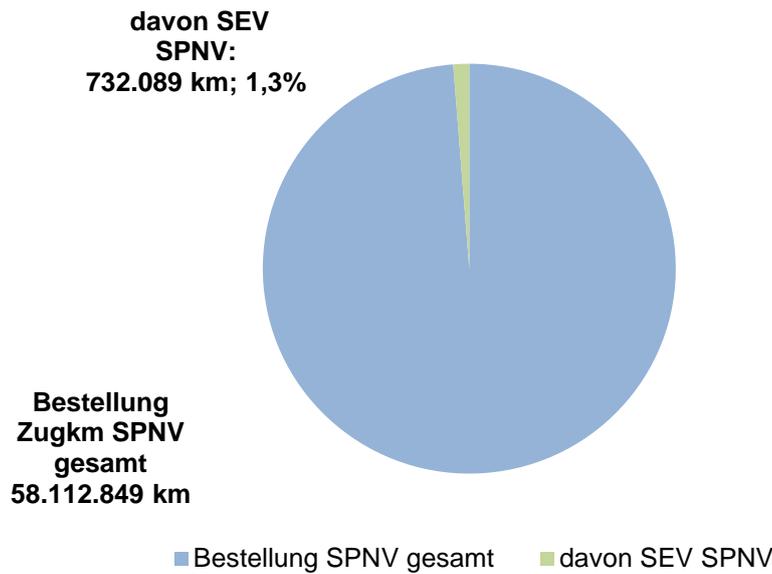


Abbildung 9: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen

Die Graphik zeigt den Anteil der im Schienenersatzverkehr gefahrenen SPNV-Leistungen:

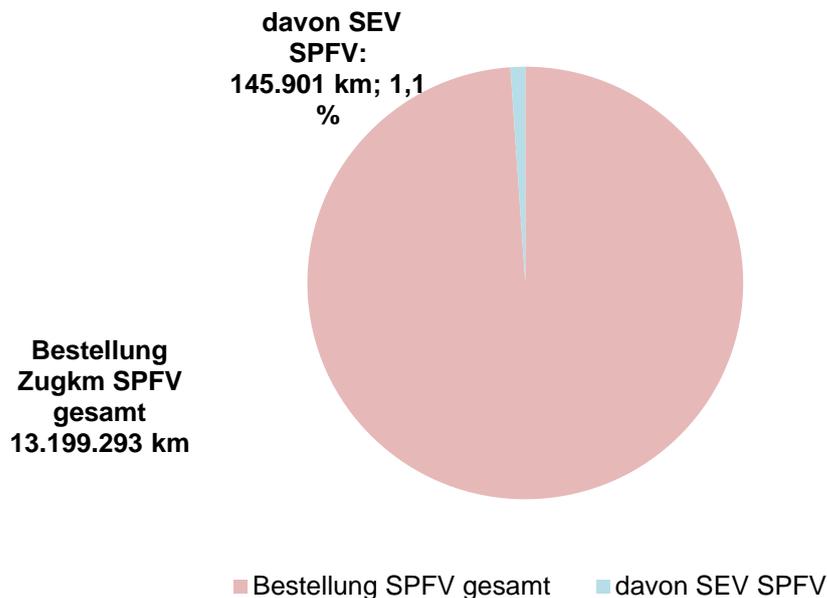


Abbildung 10: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen

Im Bereich des Bedienegebiets der städtischen Verkehrsmittel in Wien und Salzburg besteht aufgrund einer Vereinbarung mit den städtischen Verkehrsunternehmen für Reisende die Möglichkeit, im Störfall auf das städtische Verkehrsnetz auszuweichen. Daher

gelten in diesen Gebieten ausgefallene Züge per se als durch Schienenersatzverkehr ersetzt.

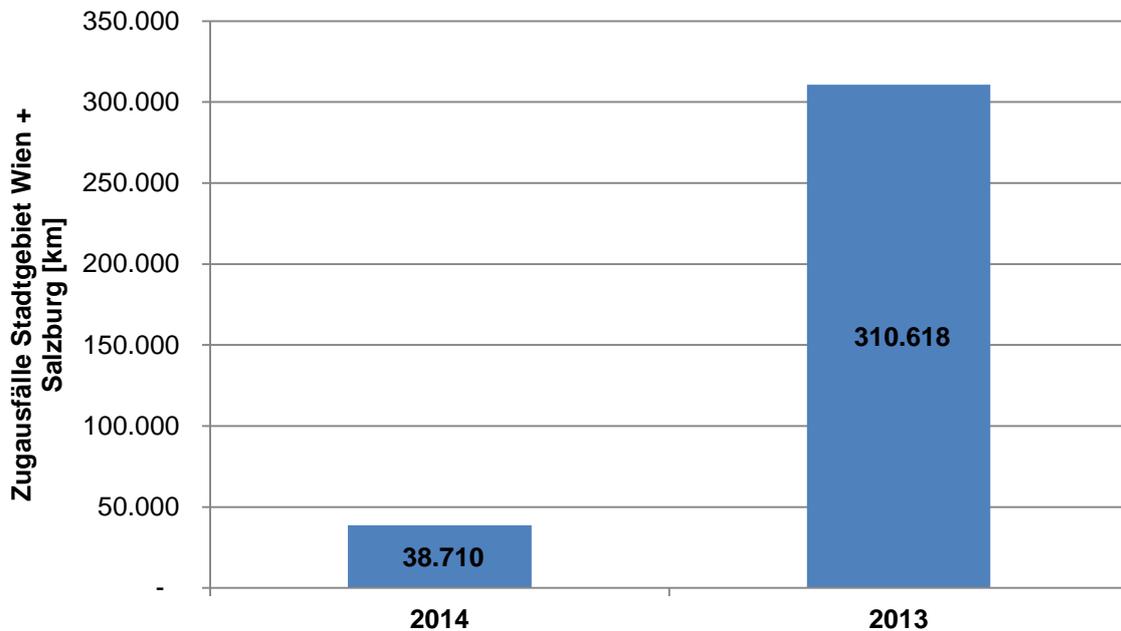


Abbildung 11: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg

2014 kam es zu deutlich weniger ausgefallenen Leistungen im Stadtgebiet Wien. 2013 war der erhöhte Wert an ausgefallenen Leistungen im Stadtgebiet vor allem auf Bauarbeiten auf der S-Bahn Stammstrecke im Zuge der Errichtung des Hauptbahnhofes Wien zurückzuführen.

2.8. Qualitätsmanagement

2.8.1. Qualitätsmessung

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen. Dafür wurden zahlreiche Qualitätsparameter identifiziert, für welche Zielwerte vereinbart wurden. Die Qualitätsparameter machen die Qualität der Leistungen nach einheitlichen Kriterien mess- und bewertbar. Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität.

Die objektiv gemessenen Parameter werden entweder auf Grundlage von automatischen Messungen mit der seitens der SCHIG mbH implementierten Abrechnungsdatenbank bewertet oder von geschulten Qualitätsprüfern erhoben. Mit Fahrplanwechsel im Dezember 2012 ist die von der SCHIG mbH entwickelte Datenbank in Betrieb genommen worden. Diese ermöglicht die laufende Messung und Überwachung der pünktlichen Abwicklung des Zugverkehrs. Die subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität wird mittels standardisierter Fragebögen bei umfangreichen Kundenbefragungen erhoben.

Daneben wurden wie auch in den Vorjahren Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 350 Stichproben von mit Zugbegleitpersonal besetzten Zügen zu ziehen, um eine repräsentative Stichprobenmenge nicht nur für die Gesamtheit der als Grundangebot bestellten sondern auch der mit Zugbegleitern besetzten Zugfahrten sicherzustellen. Im Vorjahr hingegen war eine Stichprobengröße von insgesamt 350 Stichproben (Züge mit Zugbegleitpersonal + Züge ohne Zugbegleitpersonal) vereinbart. Somit kam es im Jahr 2014 zu einer quantitativen Ausweitung des QM durch eine Vergrößerung des Stichprobenumfangs.

Der vereinbarte Wert von zumindest 350 Stichproben von mit ZugbegleiterInnen besetzten Zügen wurde mit 378 Stichproben von mit Zugbegleitpersonal besetzten Zugfahrten übererfüllt. Darüber hinaus werden auch Züge geprüft, die nicht mit Zugbegleitern besetzt sind. Insgesamt wurde im Jahr 2014 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 588 Stichprobenziehungen erreicht. Es handelte sich also bei 64,29 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleitern besetzte Züge.

Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Dabei wird die Anzahl der bestellten Züge in den einzelnen Regionen bzw. im Nah- und Fernverkehr berücksichtigt. Die meisten Züge sind in der Ostregion bestellt, daher werden hier auch die meisten Stichproben gezogen. Im SPNV wurden über alle Regionen hinweg 468 Stichproben gezogen, im SPFV 120 Stichproben. Die genaue Verteilung ist in der Anlage 5.2 ersichtlich. Jede geprüfte Zugfahrt gilt als eine Stichprobe. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Bei lokbespannten Zügen wird für jeden Waggon eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 1.939 (2013: 970) Checklisten verarbeitet.

Die ÖBB-PV AG hat die Prüfungen durch eigenes Personal begleitet. Dazu wurde von der SCHIG mbH im Vorfeld lediglich das Datum, der Treffpunkt und die Dauer der Prüftätigkeit übermittelt, ohne den genauen Routenverlauf bekannt zu geben. Rückschlüsse auf die an dem jeweiligen Tag zu prüfende Stichprobe sind daher nicht möglich.

Für die jeweiligen Qualitätsparameter sind Zielwerte definiert, die das erwartete Qualitätsniveau vorgeben. Um geringfügige Schwankungen auszugleichen, sind im Bereich um den Zielwert „Toleranzgrenzen“ vorgesehen. Wenn der gemessene Wert für den jeweiligen Qualitätsparameter innerhalb der Toleranzgrenzen liegt, gilt der Zielwert als erreicht.

Um einen Anreiz zur Steigerung des Qualitätsniveaus zu setzen, ist mit dem Qualitätsmanagement ein Bonus-/Malus-System implementiert. Bei schlechter Qualität wird ein Malus in Abzug gebracht. Sind die Qualitätsziele übererfüllt worden, wird ein zusätzlicher Bonus ausbezahlt. Dabei sind jene Parameter stärker gewichtet, die auch aus Sicht der Fahrgäste von größerer Bedeutung sind.

2.8.2. Objektive und Subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung

Folgende Gewichtungen und Zielwerte der objektiven Qualitätsparameter wurden zwischen den Vertragsparteien festgelegt (diese entsprechen den Werten des Jahres 2013):

Parameter	Gewichtung	Zielwert	Toleranzfeld		Bonus/Malus	
			Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze (Malus)	Obergrenze (Bonus)
Pünktlichkeit NV	60,0 %	95,0 %	94,5 %	96,0 %	90,0 %	100,0 %
Pünktlichkeit FV	15,0 %	85,0 %	84,0 %	86,0 %	82,0 %	100,0 %
Sauberkeit	7,0 %	92,0 %	88,0 %	96,0 %	85,0 %	99,0 %
Schadensfreiheit	5,0 %	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
Fahrgastinformation	10,0 %	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
Beschwerdemanagement	3,0 %	92,0 %	90,0 %	94,0 %	85,0 %	99,0 %

Die nachfolgende Graphik zeigt die Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter seit 2013:

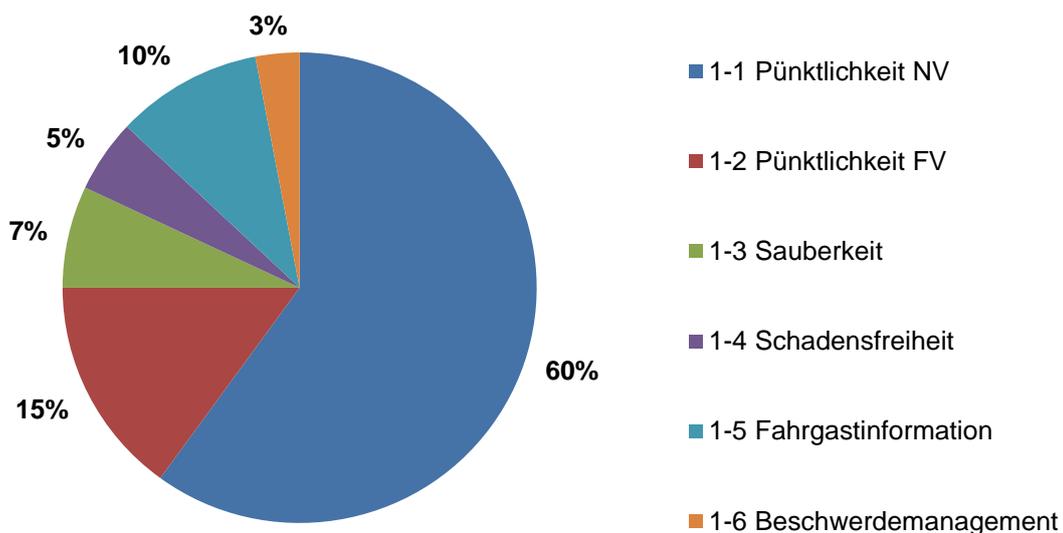


Abbildung 12: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

Neben den objektiv gemessenen Qualitätsparametern wird der Eindruck der Fahrgäste systematisch durch ein unabhängiges Institut im Rahmen des „VCÖ Bahntest“ abgefragt. Durch diese Befragung werden die subjektiven Qualitätsparameter gemessen. Dazu werden einmal jährlich Reisende mittels standardisierten Fragebogens zu ihren Wahrnehmungen vor, während und nach der Zugfahrt befragt. Als Stichprobe werden dabei zahlreiche Kunden in Zügen zufällig ausgewählt und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Im Jahr 2014 nahmen rund 14.000 Kunden am Bahntest teil.

Die Bewertung erfolgt dabei im Schulnotensystem, wobei die Note 1 als sehr gut und die Note 5 als unzureichend erfüllt gilt. Die Fragestellungen im standardisierten Fragebogen werden dabei den entsprechenden Qualitätsparametern zugeordnet. So wird beispielsweise die Frage „Wie gut war beim Einsteigen am Zug zu erkennen, wohin der Zug fährt?“ dem Parameter „Information im Zug im Regelfall“ zugeordnet.

Abgefragt werden die folgenden Parameter, die von den Kunden bewertet werden, der Akzeptanzwert ist der Zielwert im Schulnotensystem:

Nr.	Parameter	Gewichtung	Akzeptanzwert	Toleranzfeld		Bonus/Malus	
				Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
2-1	Pünktlichkeit	30 %	2,0	2,2	1,8	2,7	1,3
2-2	Sauberkeit der Züge	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-3	Sicherheit	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-4	Zugpersonal	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-5	Sitzplatzangebot	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-6	Information im Regelfall	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-7	Information bei Unregelmäßigkeiten / Verspätungen	15 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-8	Vertrieb	5 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8

Die Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter stellt sich wie folgt dar:

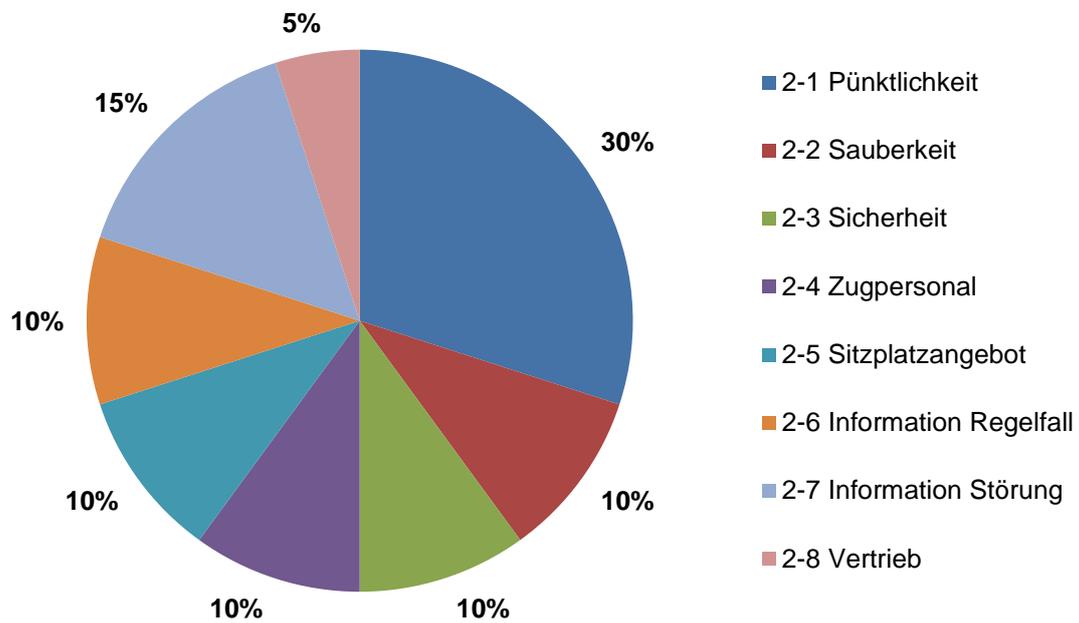


Abbildung 13: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

2.8.3. Messergebnisse der Objektiven Qualitätsparameter

Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

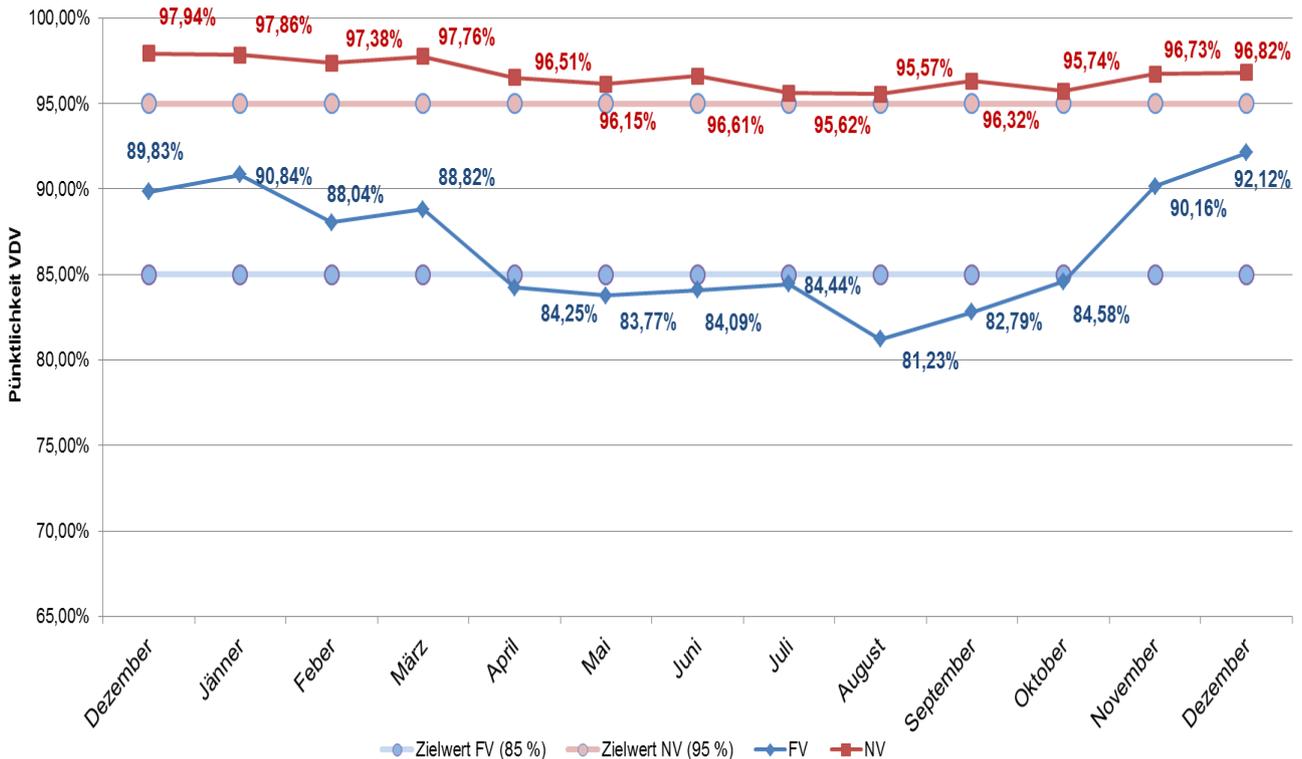


Abbildung 14: Entwicklung der Pünktlichkeit 2014

Mithilfe der Datenbank konnte im Jahr 2014 die Pünktlichkeit der seitens der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden.

Hinsichtlich der erfassten Pünktlichkeit wird festgehalten, dass mittels der Datenbank ausschließlich die von der SCHIG mbH bestellten Leistungen gemessen werden. Als Grundangebot werden von der SCHIG mbH im Auftrag des Bundesministers für Verkehr, Innovation und Technologie rund 72 % aller Zugkm im SPV in Österreich bestellt. Daher sind auch Abweichungen zu den seitens der ÖBB veröffentlichten Pünktlichkeitswerten, welche sämtliche von der ÖBB-PV AG erbrachten Zugfahrten erfassen, möglich.

Im Vergleich mit dem Vorjahr ist die Pünktlichkeit sowohl im SPNV als auch im SPFV gestiegen (angegeben sind nunmehr die Jahresergebnisse):

	2014	2013	Abweichung
Pünktlichkeit Nahverkehr	96,7 %	95,6 %	+1,2 %
Pünktlichkeit Fernverkehr	86,2 %	85,6 %	+0,7 %

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2014 auf 96,2 % (2013: 95,2 %).

Die Parameter Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation werden mittels Stichprobenkontrollen durch geschultes Personal während der Zugfahrten erhoben. Für eine hinreichende Repräsentativität wurden im Jahr 2014 588 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einer Checkliste bewertet) und dabei 1.939 Checklisten verarbeitet. Die Verteilung der Stichproben, sowohl in geographischer Hinsicht, als auch bezogen auf die Produkte (Zuggattungen), richtet sich nach der Verteilung der Fahrten in der Grundgesamtheit für die Stichprobenziehung. Die Grundgesamtheit besteht aus allen Zügen des Nah- und Regionalverkehrs und allen gemeinwirtschaftlich bestellten Zügen des Fernverkehrs.

Über das Beschwerdemanagement berichtet die ÖBB-PV AG, die SCHIG mbH kann über Stichproben die Ergebnismeldung plausibilisieren. Der erreichte Wert ergibt sich aus der Zahl der innerhalb von acht Tagen bearbeiteten Kundenreaktionen im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingelangten Kundenreaktionen.

Die Ergebnisse der Qualitätsparameter zeigen für 2014 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

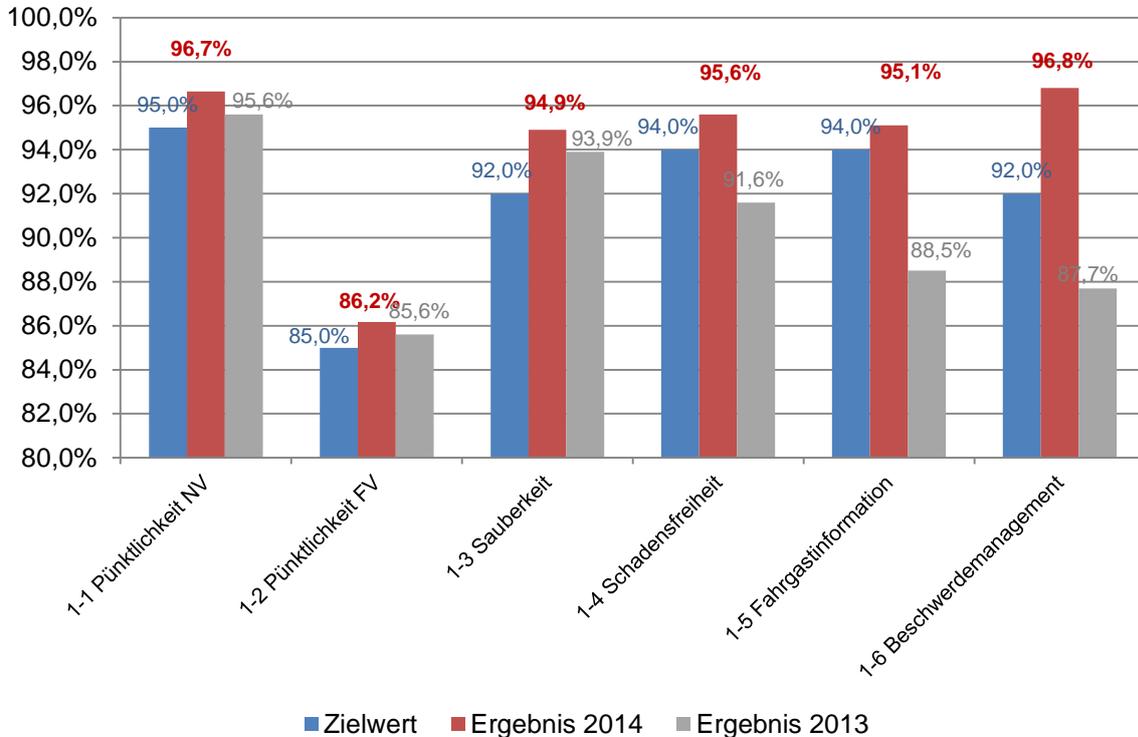


Abbildung 15: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter

Es kam somit im Jahr 2014 bei allen objektiven Qualitätsparametern zu Verbesserungen der Ergebnisse gegenüber dem Vorjahr, insbesondere bei den Parametern Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement konnten deutliche Steigerungen erreicht werden.

2.8.4. Messergebnisse der Subjektiven Qualitätsparameter

Neben den objektiv gemessenen Qualitätsparametern wird der Eindruck der Fahrgäste systematisch durch ein unabhängiges Institut im Rahmen des „VCÖ Bahntest“ abgefragt. Dazu werden einmal jährlich Reisende mittels standardisierten Fragebogens zu ihren Wahrnehmungen vor, während und nach der Zugfahrt befragt. Als Stichprobe werden dabei zahlreiche Kunden in Zügen zufällig ausgewählt und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Im Jahr 2014 nahmen rund 14.000 Kunden am Bahntest teil.

Die Bewertung erfolgt dabei im Schulnotensystem, wobei die Note 1 als sehr gut und die Note 5 als unzureichend erfüllt gilt. Die Fragestellungen im standardisierten Fragebogen

werden dabei den entsprechenden Qualitätsparametern zugeordnet. So wird beispielsweise die Frage „Wie gut war beim Einsteigen am Zug zu erkennen, wohin der Zug fährt?“ dem Parameter „Information im Zug im Regelfall“ zugeordnet.

Bei den Ergebnissen der Qualitätsmessung für das Jahr 2014 zeigt sich, dass auch im Berichtsjahr (wie schon 2013) bei allen Parametern bessere Ergebnisse erzielt wurden, als hinsichtlich der Zielwerte vorgegeben. In allen Fällen haben die Fahrgäste die von ihnen wahrgenommene Qualität besser beurteilt, als dies im Zielwert vereinbart ist.

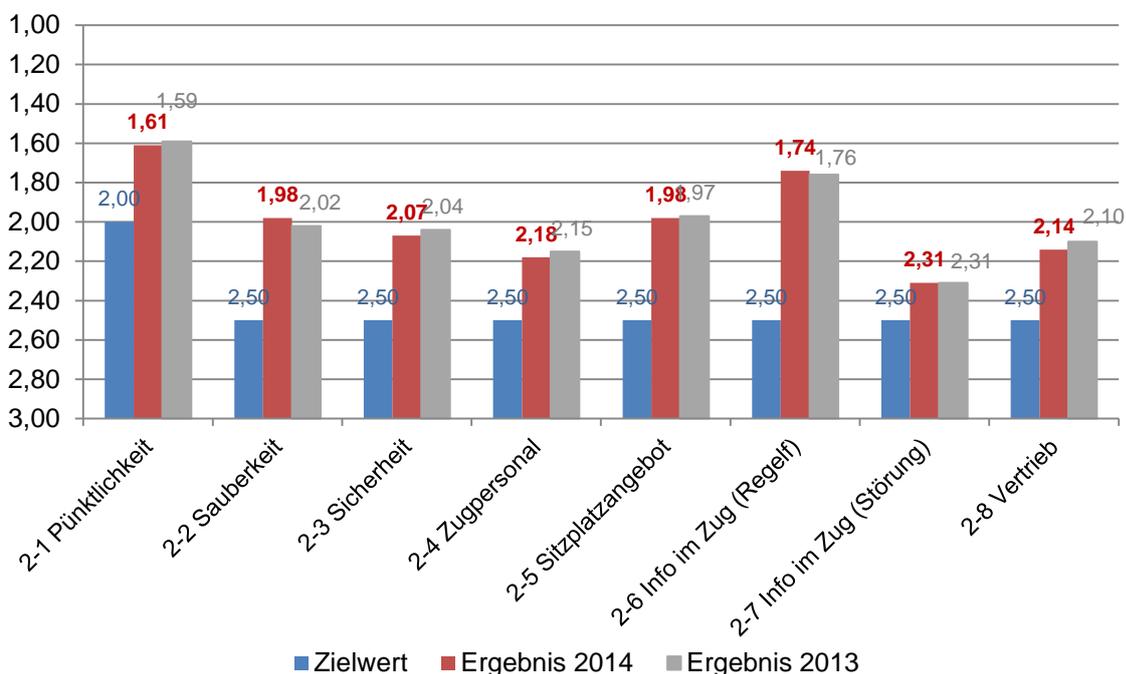


Abbildung 16: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter

2.8.5. Vergleich der Messergebnisse

Da die Ergebnisse der objektiv gemessenen und subjektiv wahrgenommenen Qualität überwiegend korrelieren, wird davon ausgegangen, dass die Messverfahren geeignet sind und verlässliche Aussagen ermöglichen.

Die Pünktlichkeit konnte trotz des hohen Ausgangsniveaus gegenüber dem Vorjahr 2013 weiter verbessert werden. Die Kundenzufriedenheit ging hinsichtlich der Pünktlichkeit gegenüber dem Vorjahr zwar marginal, aber kaum nennenswert, zurück, liegt jedoch noch immer deutlich über dem Zielwert.

Bei der Sauberkeit ist gegenüber dem Ergebnis 2013 eine Verbesserung bei den objektiven Messergebnissen zu verzeichnen, auch im Zuge der Kundenbefragung vergaben die Fahrgäste eine bessere Bewertung als im Jahr davor.

Der Zielwert bei der Schadensfreiheit der Fahrzeuge konnte im Jahr 2014 – im Gegensatz zum Vorjahr – gemäß der objektiven Messergebnisse übertroffen werden.

Die Fahrgastinformation betreffend konnte gegenüber dem Vorjahr eine markante Verbesserung erzielt und damit erstmals der Zielwert der objektiven Qualitätsmessungen übertroffen werden. Bei der subjektiven Befragung konnte im Bereich der Fahrgastinformation im Regelfall ebenfalls eine Steigerung erzielt werden, bei der Fahrgastinformation im Störfall liegt das Ergebnis auf dem Niveau des Vorjahres.

Eine minimale Verschlechterung ergibt sich für das Berichtsjahr bei den Parametern Sicherheit, Zugpersonal, Sitzplatzangebot und Vertrieb, sie liegen jedoch allesamt deutlich über dem Zielwert.

Abschließend ist festzuhalten, dass erstmals bei allen Kategorien sowohl der objektiven als auch der subjektiven Qualitätsparameter die jeweiligen Zielwerte übertroffen wurden. Somit konnte die Qualität für die Fahrgäste weiter deutlich verbessert werden.

2.8.6. Bonus-/Malus-System

Um einen Anreiz für die Einhaltung der Zielwerte und eine darüber hinausgehende Verbesserung zu schaffen, wurde mit dem Qualitätsmanagement ein Bonus-/Malus-System implementiert. Schlechte Leistungsqualität führt zu einer Abzugszahlung (Malus), besonders gute Leistungsqualität wird mit einer Sonderzahlung (Bonus) honoriert. Wie schon im Vorjahr konnte vor allem bei den subjektiv gemessenen Qualitätsparametern das erwartete Qualitätsniveau übertroffen und ein Bonus lukriert werden.

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 3,0 % des Vertragswerts. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Die ÖBB-PV AG konnte daher für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

Die Ergebnisse der Bonus-/Malus-Ermittlung zeigen die nachfolgenden Graphiken:

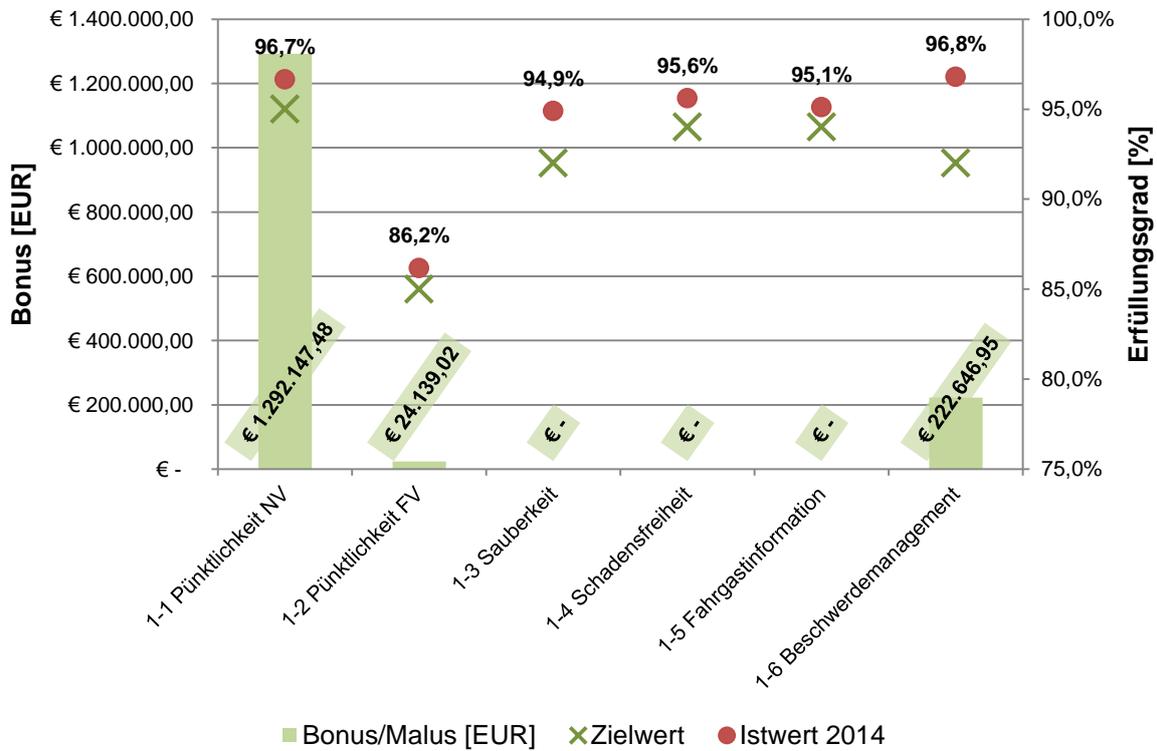


Abbildung 17: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus

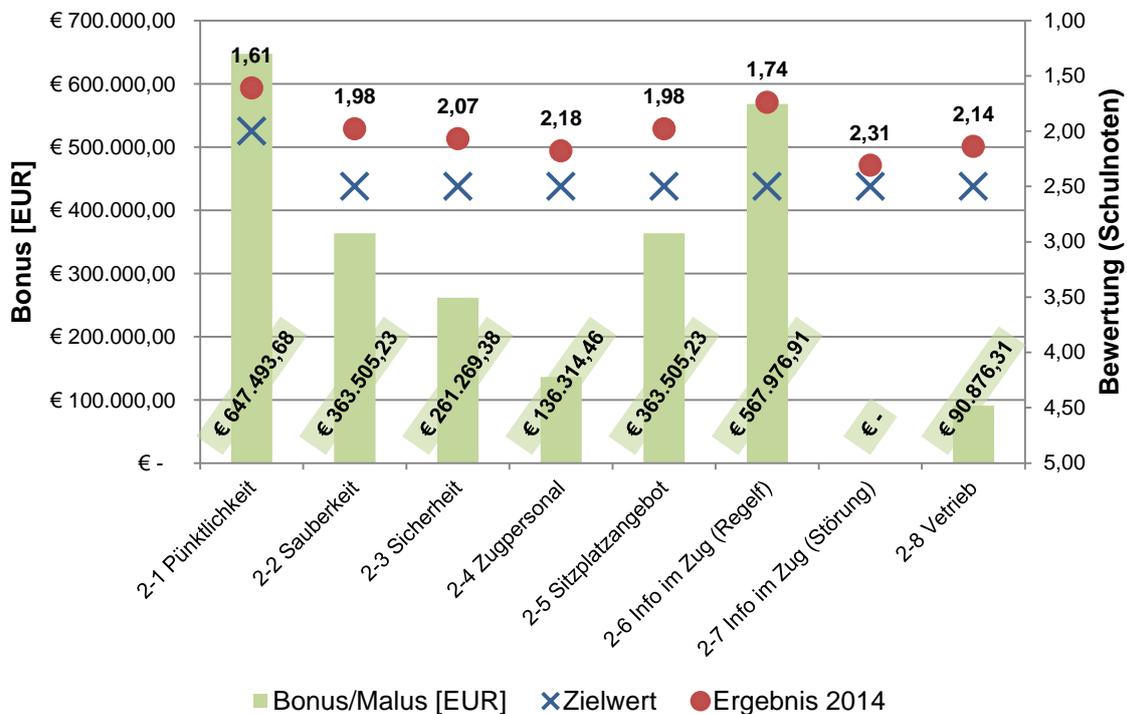


Abbildung 18: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus

In Summe konnte die ÖBB-PV AG aufgrund der Ergebnisse bei der Qualitätsmessung im Jahr 2014 einen Bonus in Höhe von **EUR 3.969.874,64** lukrieren. Dieser setzt sich zusammen aus einem Bonus in Höhe von EUR 1.538.933,45 für die objektiven Qualitätsparameter und einem Bonus in Höhe von EUR 2.430.941,19 für die subjektiven Qualitätsparameter. Der erzielte Bonus entspricht einer Ausschöpfung von 20,97 % des maximal erzielbaren Bonusbetrags.

Im Vorjahr betrug der ausbezahlte Qualitätsbonus EUR 1,35 Mio. (7,3 % des maximal möglichen Bonusbetrags). Sohin konnte eine deutliche Steigerung des Bonusbetrags durch verbesserte Qualität für die Fahrgäste erreicht werden.

2.8.7. Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall

Bei zahlreichen Zugfahrten ist es zu Abweichungen vom Regelbetrieb gekommen, die Auswirkungen auf die Fahrgäste haben. Die Zahl der Abweichungen inklusive der hochgerechneten Abweichungen wird hier zusammenfassend dargestellt:

Abweichung	Anteil von Grundgesamtheit 2014	Anteil von Grundgesamtheit 2013	Zahl Züge 2014	Zahl Züge 2013
Ausgefallene Leistungen	0,30 %	0,51 %	3.385	5.779
Abweichende Zugbildung	3,57 %	5,71 %	40.564	64.509
Fehlendes Bordservice	5,00 %	9,38 %	1.965	3.571
Nicht erbrachte Zub-Fahrstunden	1,63 %	1,42 %	11.108	9.618
Schienenersatzverkehr	1,23 %	1,67 %	13.970	18.853
Verspätung (> 5 Minuten)	3,82 %	4,85 %	43.388	54.752
Zahl der Zugfahrten Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	10,07 %	13,91 %	114.380	157.082

Bei insgesamt **10,07 %** (2013: 13,91 %) aller Zugfahrten des Grundangebots kam es 2014 zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb, das sind 114.380 von insgesamt 1.135.800 Zugfahrten. Der Anteil der unbeeinträchtigten Leistungen kann geringfügig höher sein, da auch eine doppelte Beeinträchtigung eines Zuges (z.B. ein verspäteter Zug hat auch eine abweichende Zugbildung) möglich ist.

2.8.8. Weitere Qualitätsparameter

Zusätzlich zu den im Rahmen der subjektiven Qualitätsparameter abgefragten Qualitätskriterien werden noch weitere Parameter mit Bewertung im Schulnotensystem erhoben. Da diese nicht vom Eisenbahnverkehrsunternehmen selbst beeinflusst werden können, sind sie kein Bestandteil des Bonus-/Malus-Systems.

Gemessen wird die Kundenzufriedenheit mit folgenden Parametern:

- Sauberkeit der Stationen
- Schadensfreiheit der Stationen
- Sicherheit am Bahnhof
- Ausstattung der Bahnhöfe

Auch diese Kriterien sind für Reisende von Bedeutung. Da die Stationen jedoch von der ÖBB-Infrastruktur AG betrieben werden, kann die ÖBB-PV AG keinen direkten Einfluss auf die Gestaltung der Stationen ausüben und damit auch die Befragungsergebnisse nicht wesentlich beeinflussen.

Im Jahr 2014 führte die Kundenbewertung zu folgenden Ergebnissen:

Parameter	Befragungsergebnis 2014	Befragungsergebnis 2013	Veränderung [%]
Sauberkeit der Bahnhöfe	2,03	2,06	1,48 %
Schadensfreiheit der Bahnhöfe	1,70	1,76	3,53 %
Sicherheit am Bahnhof	2,07	2,04	-1,45 %
Ausstattung der Bahnhöfe	2,77	2,89	4,33 %

2.8.9. Arbeitsgruppe Qualität

Die SCHIG mbH hat eine Arbeitsgruppe Qualität eingerichtet, die mehrmals jährlich tagt und in der aktuelle Themenstellungen aus dem Qualitätsmanagement bearbeitet werden. Im Berichtszeitraum hat die Arbeitsgruppe Qualität drei Mal getagt. Die Sitzungen werden mittels Protokoll dokumentiert.

Es wurden im Wesentlichen folgende Themenstellungen behandelt:

- Ergebnisse des Qualitätsmanagements für 2013
- Qualitätsmanagement im VDV Graz - Linz (siehe auch Kapitel 2.9 dieses Berichts)
- Bewertung von Schienenersatzverkehren, Fahrgastinformation bei Schienenersatzverkehren
- Einschulung neuer Prüforgane der SCHIG mbH
- Anpassung des Dokumentationsverfahrens in den Checklisten
- Angebot und Bewertung der Bordgastronomie
- Ausstattung der Triebwagenreihen „Talent“ und „Desiro“ mit Komfortzonen

Hinsichtlich der Fahrgastinformation bei Schienenersatzverkehren wurde zwischen den Vertragsparteien ab Dezember 2014 Folgendes vereinbart:

- Information im Zug vor Erreichen des Umsteigebahnhofes in den Schienenersatzverkehr:
Am Zugausgangsbahnhof (bei geplanten Schienenersatzverkehren) und ca. 10 Minuten vor Erreichen des Umsteigebahnhofes ist über die Streckensperre mit Schienenersatzverkehr, den Grund der Streckensperre, den gesperrten Streckenabschnitt inklusive des Umsteigebahnhofes in den Schienenersatzverkehr sowie die voraussichtliche Verzögerung (bei geplanten Schienenersatzverkehren) zu informieren. Neu ist zusätzlich auch über die voraussichtliche Ankunftszeit im Umsteigebahnhof zu informieren.
- Information im Schienenersatzverkehrs-Bus:
Es sind folgende Fahrgastinformationen (automatisiert oder nicht automatisiert) vorgesehen:
 - Begrüßung beim/im Bus und die Durchsage der Fahrtstrecke vor der Abfahrt
 - Durchsage des jeweils nächsten Haltes
 - Kennzeichnung des Busses mit „Schienenersatzverkehr“ und Fahrtziel

2.9. VDV Graz – Linz

Zur besseren Erreichbarkeit der Landeshauptstädte Graz und Linz untereinander hat die SCHIG mbH im Auftrag des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie einen VDV mit der ÖBB-PV AG mit Gültigkeit ab 16.02.2014 abgeschlossen. Durch direkte hochwertige Zugverbindungen soll die Anbindung der Regionen an diese Städte verbessert werden. Der Vertrag ist befristet mit Ablauf des 31.12.2019.

2.9.1. Vertragsaufbau

Der VDV Graz – Linz besteht analog zum Hauptvertrag aus einem textlichen Vertragsteil, in dem alle wesentlichen Regelungen zu Bestellung, Leistungsumfang, Leistungsstörungen und kommerziellen und rechtlichen Bedingungen enthalten sind. Die Liste mit den bestellten Zugfahrten, die Regelungen zur Leistungsmessung und die Regelungen zum Qualitätsmanagement sind in Anlagen enthalten.

Die bestellten Zugfahrten sind in den Anlagen 3a und 14 verzeichnet. Die Zugfahrten werden anhand folgender Eckdaten beschrieben:

- Zugnummer
- Ausgangs- und Zielbahnhof
- Bediente Halte
- Fahrplan inkl. der Verkehrstage
- Einzusetzende Fahrzeuge
- Betriebsleistung
- Bordservice

Der zu entrichtende Abgeltungsbetrag berücksichtigt gemäß den Bestimmungen des VDV folgende Größen:

- Den Aufwand der zu erbringenden Verkehrsleistungen,
- abzüglich der ermittelten Einnahmen aus den Tarifentgelten und abzüglich aller anderen Einnahmen,
- abzüglich aller quantifizierbaren finanziellen Auswirkungen auf die betroffenen Netze des EVU, die über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des EVU hinaus gehen,

- unter Berücksichtigung der auf das Grundangebot gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 anrechenbaren Zahlungen Dritter gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 und Netzeffekten aus sonstigen öffentlichen Dienstleistungsaufträgen Dritter gemäß § 9 ÖPNRV-G 1999,
- zuzüglich einer angemessenen Kapitalrendite.

Mit dem Nettovertrag hat das EVU neben dem Optimieren der Kostenseite einen zusätzlichen Anreiz, die Einnahmenseite positiv zu beeinflussen, da es auch das Erlörisiko trägt. Dies ist vor allem auch im Sinne des Aufgabenträgers, da dadurch mehr Fahrgäste gewonnen werden können.

2.9.2. Leistungsumfang

Mit dem Verkehrsdienstvertrag, welcher zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG abgeschlossen ist, werden direkte hochwertige Leistungen zwischen den Landeshauptstädten Graz und Linz bestellt. Dadurch soll auch die Anbindung der Regionen an diese Städte verbessert werden.

In Summe wurden auf der Strecke Linz – Selzthal im Fahrplanjahr 2014 mit Vertragsbeginn ab 16.02.2014 insgesamt 124.703 Zugkm bestellt. Des Weiteren wurden als Kurswagenverbindung im Abschnitt Graz – Selzthal insgesamt 1.204 Verbindungen bestellt.

2.9.3. Prüfung auf Überkompensation

Der VDV Graz - Linz sieht analog zum Hauptvertrag in den §§ 7, 9 und 10 eine Urkalkulation der Abgeltungsbeträge und deren jährliche ex-post-Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer vor. Das Berechnungsmodell des Abgeltungsbetrags (Trennungsrechnung ex-ante und ex-post) ist in der Anlage 5 zum VDV Graz - Linz beschrieben.

Gemäß Punkt 1 der Anlage 16 zum VDV Graz - Linz kommen die Vertragspartner überein, dass die mit dem gegenständlichen Vertrag beauftragte Leistung im Verbund mit anderen, mit dem VDV vom 03.02.2011 beauftragten Leistungen teilweise gemeinsam produziert wird. Die festgesetzte maximal zulässige Kapitalrendite gemäß Anlage 6 ist daher auf die mit dem VDV vom 03.02.2011 beauftragten Leistungen des SPFV und die mit gegenständlichem Vertrag beauftragten Leistungen gemeinsam zu beziehen. Eine allfällige Über- oder Unterkompensation wird in den definierten Beobachtungszeiträumen gemeinsam festgestellt.

2.9.4. Abgeltung

Das im Jahr 2014 abgeglichene Gesamtleistungsentgelt für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz ist in Kapitel 2.10 dargestellt.

2.9.5. Leistungskontrolle

Die Bestimmungen der Leistungskontrolle sind im VDV Graz - Linz grundsätzlich ident mit jenen des Hauptvertrags.

- **Definition Leistungsstörungen**

Hinsichtlich der Definition der Leistungsstörungen wird daher auf Kapitel 2.7.1 verwiesen. Ausgefallene Leistungen werden nicht abgegolten, wenn mehr als 0,8 % der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurden. Hinsichtlich der erbrachten Zugkm-Leistungen ist daher im VDV Graz - Linz aufgrund der deutlich kleineren Grundgesamtheit ein anderer Schwellenwert definiert als im Hauptvertrag. Die ausgefallenen Leistungen werden separat seitens der SCHIG mbH anhand der Abrechnungsdatenbank erhoben. Die Zugkm-Leistungen der Zug-Nr. 502, 503, 600 und 601 wurden seitens der SCHIG mbH monatlich ausgewertet.

Kann aufgrund von Streckensperrungen die Wagengruppe für die Direktverbindung Graz - Linz nur auf Teilabschnitten geführt werden, so wird dem EVU der Mehraufwand für die Führung der Wagengruppe vergütet, sofern für den überwiegenden Teil des Laufweges eine Direktverbindung (z. B. Leoben - Linz oder Kirchdorf - Graz) sichergestellt werden kann. Der Anspruch auf Abgeltung des Mehraufwands für die Führung der Wagengruppe entfällt jedenfalls, wenn diese im Abschnitt Graz - Selzthal nicht geführt wird und ein Umstieg in Selzthal erforderlich ist.

Die Überprüfung der Kurswagen-Leistungen erfolgt anhand eines von der ÖBB-PV AG monatlich zu übermittelnden Statusberichts. Die SCHIG mbH hat die Selbstmeldungen der ÖBB-PV AG im Statusbericht stichprobenartig im Rahmen der QM-Prüfungen überwacht. Die Vertragspartner halten fest, dass der Kurswagen auch als ausgefallen gilt, wenn im Abschnitt Graz – Selzthal die Verspätung mehr als 120 min beträgt.

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 zum VDV Graz – Linz werden die Leistungsstörungen „Zub-Leistung“, „Bordgastronomie“ und „Abweichende Zugbildung“ für deren Bewer-

tung eine Hochrechnung aus den Stichproben vereinbart ist, die mit gegenständlichem VDV beauftragten Leistungen der Grundgesamtheit des Grundangebots hinzugeschlagen. Das heißt die generierten Ergebnisse der Leistungsstörungen „Zub-Leistung“, „Bordgastronomie“ und „Abweichende Zugbildung“ werden neben dem Hauptvertrag auch für den gegenständlichen Vertrag zur Bemessung der Leistungsstörungen angewendet.

Die Zuteilung der Anteile an den Leistungsstörungen erfolgt zwischen dem Hauptvertrag und dem VDV Graz - Linz im prozentualen Verhältnis der bestellten Zugkm gemäß den Leistungsverzeichnissen.

- **Definition Schienenersatzverkehr**

Hinsichtlich der Definition des Schienenersatzverkehrs wird auf Kapitel 2.7.2 verwiesen. Für vertragskonform erbrachte Leistungen des SEV wird vom Abgeltungsbetrag je Zugkm ein Abschlag in Höhe von 40 von Hundert (40 %) in Abzug gebracht und ein SEV-km mit 60 von Hundert (60 %) des oben genannten Abgeltungsbetrags ausbezahlt.

Wird ein SEV zwischen Graz und Selzthal eingerichtet, kommt es zu folgendem Abzug:

$$\text{Abgeltung Kurswagenführung} / \text{Streckenlänge Graz - Selzthal} = \text{Abgeltung Kurswagenführung je Streckenkm}$$

$$\text{Abgeltung Kurswagenführung je Streckenkm} \times \text{Länge, welche im SEV geführt wird,} \times 40 \% = \text{Abzug}$$

- **Messung der Leistungsstörungen**

Die Messung der Leistungsstörungen erfolgt analog zum Hauptvertrag, diesbezüglich wird auf Kapitel 2.7.3 verwiesen.

- **Messergebnisse Leistungsstörungen 2014**

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2014 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 16.02.2014 bis 13.12.2014 sind 73,2 Zugkilometer zwischen Selzthal und Linz ausgefallen. Das entspricht 0,06 % der bestellten Leistung. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen wurde somit nicht überschritten.

Abweichende Zugbildung

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz - Linz erfolgt die Messung der abweichenden Zugbildung gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Das Ergebnis der Messung für das Jahr 2014 ist im Kapitel 2.7.4 unter dem Punkt „Abweichende Zugbildung“ ersichtlich. Die Zuteilung der Anteile der Leistungsstörungen erfolgt zwischen Hauptvertrag und VDV Graz - Linz im prozentualen Verhältnis der bestellten Zugkm.

Abweichungen beim Bordservice

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz - Linz erfolgt die Messung der Abweichungen beim Bordservice gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Das Ergebnis der Messung für das Jahr 2014 ist im Kapitel 2.7.4 unter dem Punkt „Abweichungen beim Bordservice“ ersichtlich. Die Zuteilung der Anteile der Leistungsstörungen erfolgt zwischen Hauptvertrag und VDV Graz - Linz im prozentualen Verhältnis der bestellten Zugkm.

Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz - Linz erfolgt die Messung der nicht erbrachten Zub-Fahrstunden gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Das Ergebnis der Messung für das Jahr 2014 ist im Kapitel 2.7.4 unter dem Punkt „Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden“ ersichtlich. Die Zuteilung der Anteile der Leistungsstörungen erfolgt zwischen Hauptvertrag und VDV Graz - Linz im prozentualen Verhältnis der bestellten Zugkm.

Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Im Abschnitt Linz – Selzthal wurden im Jahr 2014 insgesamt 7.543,6 im SEV erbrachte Zugkm gemessen. Für vertragskonform erbrachte Leistungen des SEV wird vom Abgeltungsbetrag je Zugkm ein Abschlag in Höhe von 40 von Hundert (40 %) in Abzug gebracht und ein Schienenersatzverkehrs-km mit 60 von Hundert (60 %) des oben genannten Abgeltungsbetrags ausbezahlt.

Messergebnisse Kurswagen-Leistungen

Im Berichtszeitraum wurde eine nicht erbrachte Kurswagen-Leistung gemessen.

Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen

Die im Jahr 2014 vorgenommenen Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz sind in Kapitel 2.11 dargestellt.

2.9.6. Qualitätsmanagement

- **Qualitätsmessung**

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 zum VDV Graz - Linz werden die gegenständlichen Leistungen im Rahmen des Qualitätscontrolling gemeinsam mit den mittels VDV vom 03.02.2011 beauftragten Leistungen des Grundangebots bewertet. Zur diesbezüglichen Messung der Qualität wird auf Kapitel 2.8.1 verwiesen. Die Stichprobenauswahl erstreckt sich auch auf die gegenständlichen Leistungen, eine Erhöhung der Stichprobenanzahl aus Anlass des Abschlusses dieses VDV erfolgte nicht.

Das heißt, die im Hauptvertrag generierten Ergebnisse der objektiven QM-Parameter „Sauberkeit“, „Schadensfreiheit“, „Fahrgastinformation“ und „Beschwerdemanagement“ wurden ebenso wie die Ergebnisse sämtlicher subjektiver QM-Parameter gemäß Anlage 12 auch für den gegenständlichen Vertrag zur Bemessung des QM-Bonus bzw. -Malus angewendet.

Einzig die Messung der Pünktlichkeit erfolgte mithilfe der Abrechnungsdatenbank separat bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung zwischen Graz und Linz. Die Pünktlichkeit der Zug-Nr. 502, 503, 512, 513, 600, 601, 610 und 611 wurde von der SCHIG mbH monatlich ausgewertet. Die Erfassung der Pünktlichkeit der Zug-Nr. 512, 513, 610 und 611 erfolgte somit einerseits für den Stammzug im Hauptvertrag (Pünktlichkeit Gesamtlauf) und andererseits für den Kurswagen im VDV Graz - Linz (Pünktlichkeit Laufabschnitt Graz - Selzthal).

Die Zielwerte der objektiven und subjektiven QM-Parameter stellen sich im VDV Graz - Linz gleich wie im Hauptvertrag dar. Die Gewichtung der Pünktlichkeit FV weicht aufgrund des Entfalls der NV-Pünktlichkeit im VDV Graz - Linz vom Hauptvertrag ab. Die Gewichtung der Pünktlichkeit bei den objektiven QM-Parametern im VDV Graz – Linz beträgt 75 % (Hauptvertrag NV 60 %, FV 15 %), sämtliche anderen Gewich-

tungswerte bei den objektiven und subjektiven QM-Parametern stellen sich analog zum Hauptvertrag dar. Die Abrechnung des QM-Bonus/Malus erfolgt daher getrennt zum Hauptvertrag. Der maximal erzielbare Qualitätsbonus bzw. Qualitätsmalus ist wie im Hauptvertrag mit 3,0 % des Abgeltungsbetrags begrenzt.

- **Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter**

Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Der Pünktlichkeitsgrad hat sich von 16.02.2014 bis 13.12.2014 folgendermaßen entwickelt:

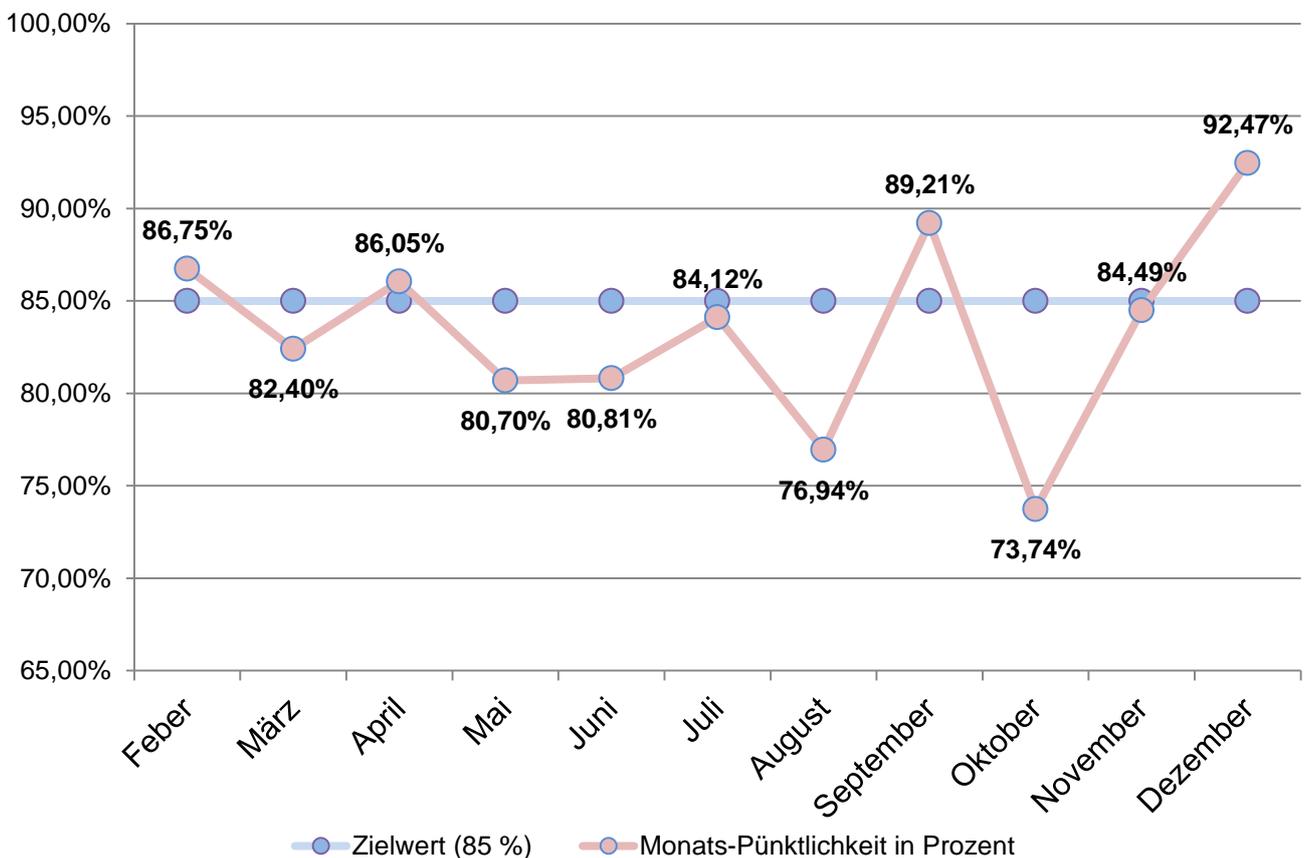


Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz 2014

Mithilfe der Datenbank konnte im Jahr 2014 die Pünktlichkeit der seitens der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden.

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich von 16.02.2014 bis 13.12.2014 auf 82,93%. Somit wurde der Zielwert von 85% unterschritten. Die verminderte Pünktlichkeit in Monaten August und Oktober ist vor allem auf Baustellen zurückzuführen (Sperrung Rohr-Bad Hall – Klaus 23.8.2014 bis 02.09.2014, Sperrung Klaus – Selzthal von 29.09.2014 bis 03.11.2014).

Hinzu kommt die betriebliche Verknüpfung dieser Linie mit den Zügen der IC-Linie 7 in Selzthal. Beide Linien laufen in langen Streckenabschnitten auf eingleisigen Strecken mit eingeschränkter betrieblicher Flexibilität. Dies schlägt sich auf die Pünktlichkeitswerte nieder.

Die übrigen objektiven Qualitätsparameter stellen sich ident zum Hauptvertrag dar.

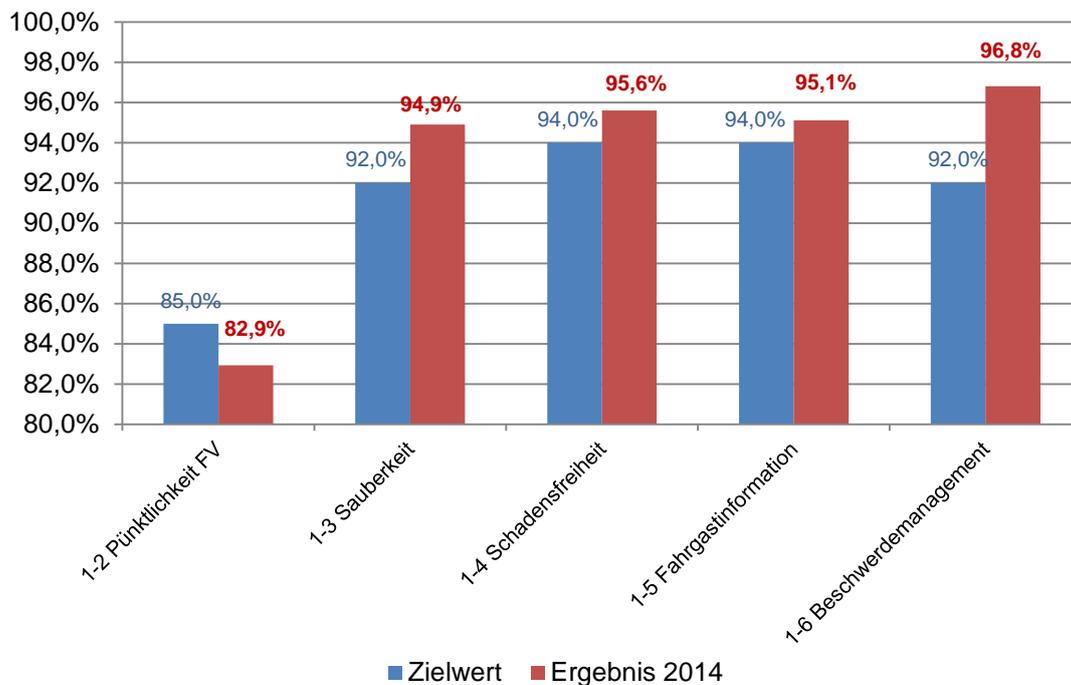


Abbildung 20: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz - Linz

- **Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter**

Die Ergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter entsprechen jenen des Hauptvertrages.

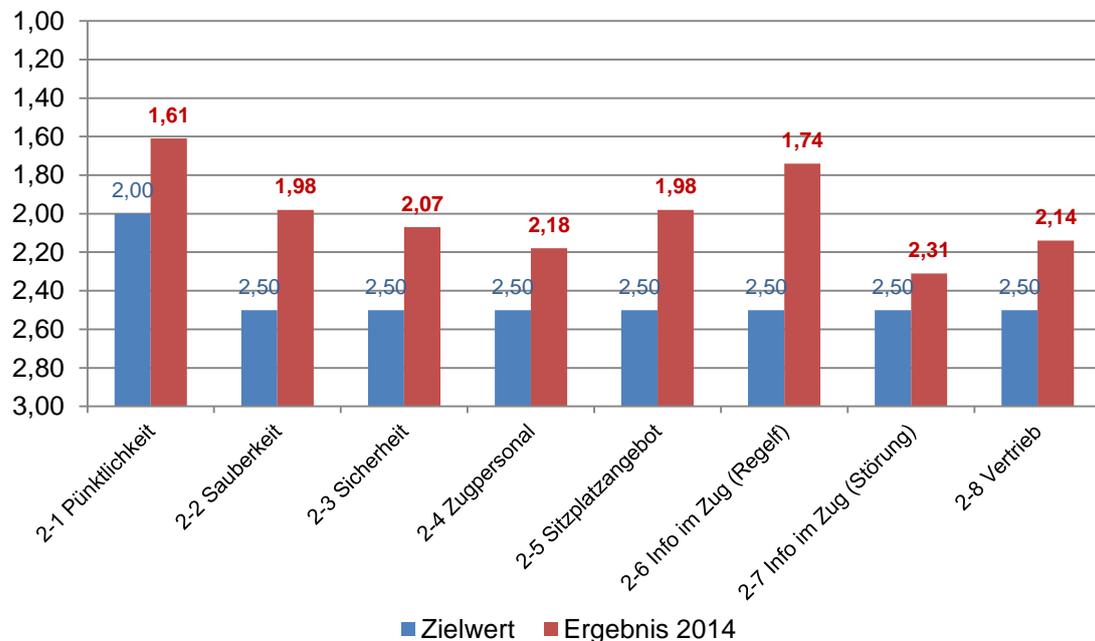


Abbildung 21: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz - Linz

- **Bonus- / Malus-System**

Um einen Anreiz für die Einhaltung der Zielwerte und eine darüber hinausgehende Verbesserung zu schaffen, wurde mit dem Qualitätsmanagement ein Bonus-/Malus-System analog zum Hauptvertrag implementiert. Schlechte Leistungsqualität führt zu einer Abzugszahlung (Malus), besonders gute Leistungsqualität wird mit einer Sonderzahlung (Bonus) honoriert.

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 3,0 % des Vertragswerts. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Bei den objektiven Kriterien kam es im Bereich der Pünktlichkeit zu einem Malus, während das Beschwerdemanagement einen geringfügigen Bonus aufweist. Hinsichtlich der subjektiven Kriterien konnte in fast allen Bereichen ein Bonus erreicht werden, ein Malus fiel hier nicht an. Insgesamt führte die Leistung der ÖBB-PV AG im Jahr 2014 im VDV Graz - Linz aufgrund des schlechten Ergebnisses bei der objektiv gemessenen Pünktlichkeit jedoch zu einem Malus.

In Summe kam es für die ÖBB-PV AG aufgrund der Ergebnisse bei der Qualitätsmessung im Jahr 2014 für den VDV Graz - Linz zu einem Malus in Höhe von **EUR -5.268,76**.

Die große Diskrepanz zwischen subjektiver und objektiver Messung der Pünktlichkeit beim VDV Graz - Linz erklärt sich dadurch, dass bei den subjektiven Erhebungen nur die Gesamtheit der Züge der ÖBB-PV AG zugrunde gelegt werden konnte, während die objektive Messung explizit die vertragsgegenständlichen Züge des VDV Graz - Linz betrifft.

2.10. Gesamtleistungsentgelt

In Summe (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) wurden im Nah- und Regionalverkehr 58,1 Mio. Zugkm bestellt (2013: 58,2 Mio. Zugkm), dafür wurden EUR 534,3 Mio. aufgewendet (2013: EUR 525,2 Mio.). Im Fernverkehr wurden 13,3 Mio. Zugkm bestellt (2013: 12,8 Mio. Zugkm), dafür wurden EUR 98,0 Mio. aufgewendet (2013: EUR 94,7 Mio.).

Der Gesamtabgeltungsbetrag (exkl. QM-Bonus) für den Leistungszeitraum 2014 betrug **EUR 632.333.551,96** (2013: EUR 619.891.800,01).

Im Jahr 2015 wurden die bei diesem Auszahlungsbetrag noch offen gebliebenen Forderungen nachverrechnet. Dabei handelt es sich um folgende Positionen:

Position	Betrag [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag 2014 ohne QM-Bonus	632.333.551,96
QM-Bonus 2014	3.964.605,88
Zwischensumme	636.298.157,84
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen 2014	-1.221.230,25
Tatsächliche Summe der Auszahlung für 2014	635.076.927,59

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz für den Leistungszeitraum 2014 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit EUR 635.076.927,59.

2.11. Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen

Insgesamt wurden folgende Abzugsbeträge auf Grundlage der Vereinbarungen in den VDV (Hauptvertrag und VDV Graz-Linz) von der SCHIG mbH ermittelt:

Abweichung	Abzugsbetrag 2014 [EUR]	Abzugsbetrag 2013 [EUR]	Änderung	
			absolut [EUR]	relativ [%]
Summe Abzugsbetrag aufgrund von Leis- tungsstörungen	1.221.230,25	1.336.101,81	-114.871,56	-8,6

2.12. Entwicklung der Fahrgastzahlen

Das Grundangebot bildet eine tragende Säule des Schienenpersonenverkehrs in Österreich. Als Grundangebot werden rund 72 % aller Zugkm in Österreich bestellt. Es gibt außer dem Grundangebot noch weitere von Dritten bestellte gemeinwirtschaftliche Leistungen. Diese Leistungen bilden zusammen das Mobilitätsangebot für die Fahrgäste im gemeinwirtschaftlichen Schienenverkehr.

Die folgenden Angaben beziehen sich daher auf den gesamten gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehr und nicht nur auf das Grundangebot.

	Fahrgastzahl 2014 [absolut]	Fahrgastzahl 2013 [absolut]	Verände- rung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	132.852.256	132.349.839	+0,4
Oberösterreich	16.717.925	16.949.997	-1,4
Salzburg	7.038.023	6.843.715	+2,8
Tirol	14.907.121	14.588.325	+2,2
Vorarlberg	10.978.512	10.204.593	+7,6
Kärnten	7.962.230	7.293.373	+9,2
Steiermark	10.909.283	11.308.328	-3,5
Summe SPNV	201.365.350	199.538.170	+0,9

Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	2.729.190	2.569.047	+6,2
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Linz	3.124.436	2.998.499	+4,2
Los FV-C Inneralpin	2.107.063	1.512.188	+39,3
FV-D Tauern	1.599.979	1.649.050	-3,0
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	1.612.052	2.211.030	-27,1
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	5.880.132	5.599.059	+5,0
FV-G Graz - Linz	117.157		
Summe SPFV	17.170.009	16.538.873	+3,8
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	218.535.359	216.077.043	+1,1

Die Fahrgastzahlen basieren auf den Zählungen der ÖBB-PV AG. Die überproportionale Steigerung der Fahrgastzahlen in Kärnten ist auf die starke Bewerbung des eingeführten S-Bahnangebots sowie auf die bessere Anbindung des Busangebots zurückzuführen. In Vorarlberg gab es hohe Zuwächse aufgrund der jährlichen Verdichtung des S-Bahn Angebots sowie aufgrund der Einführung des EUR 365,- Tickets. Hinsichtlich der Rückgänge in der Steiermark und Oberösterreich ist festzuhalten, dass die IC 7 Verdichtung Graz - Salzburg/Linz zu Verlagerungen vom Nah- auf den Fernverkehr führte.

Die überproportionale Steigerung der Fahrgastzahlen im Fernverkehrslos FV-C ist auf die vollständige Übernahme des IC 7 Graz – Salzburg/Innsbruck in den VDV und insbesondere auf die Einführung des EC 163/164 Graz-Innsbruck(-Zürich) zurückzuführen.

Der starke Rückgang im Fernverkehrslos FV-E begründet sich durch die Umstellung von IC auf RJ westlich von Salzburg und damit die Verlagerung von Leistungen in das Los FV-F.

	Personenkm 2014 [absolut]	Personenkm 2013 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	2.895.749.598	2.847.237.080	+1,7
Oberösterreich	543.287.418	541.769.037	+0,3
Salzburg	213.283.560	208.029.313	+2,5
Tirol	568.453.766	598.985.654	-5,1
Vorarlberg	251.625.697	224.014.428	+12,3
Kärnten	257.737.928	238.553.467	+8,0
Steiermark	336.780.055	359.699.258	-6,4
Summe SPNV	5.066.918.022	5.018.288.237	+1,0
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	432.330.365	411.047.590	+5,2
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	496.087.255	479.759.875	+3,4
Los FV-C Inneralpin	349.650.312	241.950.010	+44,5
FV-D Tauern	257.525.503	263.848.064	-2,4
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	262.870.493	353.764.773	-25,7
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	937.437.657	895.849.440	+4,6
FV-G Graz - Linz	13.846.823		
Summe SPFV	2.749.748.407	2.646.219.752	+3,9
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	7.816.666.429	7.664.507.989	+2,0

Die Personenkilometerleistungen beruhen auf den Zählungen und Berechnungen der ÖBB-PV AG.

In Tirol kam es im Nahverkehr einerseits zu einer Steigerung der Fahrgastzahlen im S-Bahnverkehr (Kurzstreckenfahrten) und andererseits zu einer Abwanderung in weiteren

Destinationen auf den Fernverkehr, welcher sein Angebot gegenüber dem Vorjahr erhöhte (mehr Halte und Verbindungen). Dadurch ist der gleichzeitige Rückgang bei den Personenkilometern zu erklären.

3. VDV PRIVATBAHNEN

3.1. Allgemeines

Neben dem VDV mit der ÖBB-PV AG wurden entsprechende Verträge mit folgenden Privatbahnen abgeschlossen:

- Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen (WLB), Wien
- Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH (NÖVOG), St. Pölten
- Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. (GySEV), H-Sopron
- Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. (St&H), Gmunden
- Salzburg AG, Salzburger Lokalbahn (SLB), Salzburg
- Salzburg AG, Pinzgauer Lokalbahn (PLB), Salzburg
- Zillertaler Verkehrsbetriebe AG (ZVB), Jenbach
- Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH (IVB), Innsbruck
- Montafonerbahn AG (MBS), Schruns
- Steiermärkische Landesbahnen (StLB), Graz
- Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH (GKB), Graz

Die Verkehrsdiensteverträge mit den jeweiligen Privatbahnen wurden seitens der SCHIG mbH mit Gültigkeit ab 01.01.2011 abgeschlossen. Die Verträge sind befristet mit Ablauf des 31.12.2020.

3.1.1. Aktualisierung der VDV

Mit den VDV, welche zwischen der SCHIG mbH und den Privatbahnen abgeschlossen wurden, werden Leistungen im Schienenpersonenverkehr bestellt. Analog zum VDV der ÖBB-PV AG bestehen auch die VDV mit den Privatbahnen aus einem Vertragsteil, in dem alle wesentlichen Regelungen zu Bestellung, Leistungsstörungen und kommerziellen und rechtlichen Bedingungen enthalten sind. Der Leistungsumfang, die Leistungsmessung und die Regelungen zum Qualitätsmanagement sind in Anlagen enthalten.

Die bestellten Leistungen sind als Zugfahrten in den Anlagen 3 bzw. 3a definiert. Die Zugfahrten werden anhand folgender Eckdaten beschrieben:

- Zugnummer
- Ausgangs- und Zielbahnhof
- Bediente Halte
- Fahrplan inkl. der Verkehrstage
- Einzusetzende Fahrzeuge
- Betriebsleistung

Insbesondere aufgrund von Angebotsverbesserungen durch Fahrplananpassungen ist die Leistungsbestellung daher für das jeweilige Vertragsjahr anzupassen. In den folgenden Kapiteln werden gesondert je Privatbahn die im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 angepassten Anlagen aufgelistet.

3.1.2. Wertsicherung

Die VDV mit den Privatbahnen sehen in § 7 Abs 4 eine Wertsicherung der Abgeltungsbeträge vor. Die Wertsicherung beruht auf einer jährlichen Erhöhung der wesentlichen im Abgeltungsbetrag enthaltenen Aufwandskomponenten in Prozent.

Der Wertsicherung werden die Anteile der Aufwandskomponenten an den Abgeltungsbeträgen gemäß Anlage 9b zugrunde gelegt. Das Ausmaß der vertraglich vorgesehenen Wertsicherung für das Jahr 2014 der verschiedenen Aufwandskomponenten stellt sich wie folgt dar:

- Fahrzeugfixkosten 0,0 %
- Personalaufwand 2,5 %

- Materialaufwand inkl. IBE 2,5 %
- Energieaufwand 2,5 %

Laut § 7 Abs 4 wird jener nachgewiesene Anteil des Aufwands gemäß § 7 Abs 1 Z 1, der für Leistungen der ÖBB-Infrastruktur AG laut § 58 Abs 1 Eisenbahngesetz 1957 idgF anfällt, gemäß den Anteilen der Produktgruppen – veröffentlicht im Produktkatalog der ÖBB-Infrastruktur AG – entsprechend der tatsächlichen Änderung der Höhe des IBE angepasst.

Die Wertsicherung des Energieaufwands ist an den Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.1 elektrischer Strom) gekoppelt. Sollte der von der Statistik Austria monatlich verlautebarte Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.1 elektrischer Strom) über oder unter der in der Anlage 9b festgelegten maximalen, respektive minimalen Indexentwicklung des jeweiligen Jahres liegen, so wird die Wertsicherung des Abgeltungsbetrags hinsichtlich des Energieaufwands abweichend von dem planmäßigen Wert (2,5 %) entsprechend angepasst. Maßgeblich ist für die Valorisierung zum nächsten Stichtag jeweils der Index für Oktober des vorangegangenen Jahres im Vergleich zum Index für Oktober 2010 unter Berücksichtigung der im Falle des Über- oder Unterschreitens des Korridors für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9a bereits zuvor erfolgten Anpassung der Wertsicherung des Abgeltungsbetrags.

Der Indexstand Oktober 2013 liegt im Korridor für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9b, dadurch ergibt sich gemäß § 7 Abs 4 VDV ein Valorisierungswert des Energieaufwands zum 01.01.2014 in der Höhe von 2,5 %.

Die Anpassung der Abgeltungsbeträge im Zuge der Wertsicherung zum 01.01.2015 erfolgt auf Basis der für das Jahr 2014 gewichteten Aufwandsanteile.

3.1.3. Prüfung auf Überkompensation

Gemäß den Vorschriften der VO (EG) 1370/2007 darf es zu keiner sogenannten „Überkompensation“ kommen. Diese allgemein gehaltene Vorschrift wird in den VDV zwischen der SCHIG mbH und den PB weiter präzisiert, indem die Überkompensation genau definiert wird. Hinsichtlich dieser genauen Definition sowie der geltenden Vorschriften der VO (EG) 1370/2007 zur Prüfung auf Überkompensation wird auf den Bericht der Abwicklungsstelle für 2011 verwiesen.

Im Jahr 2014 wurden die Berichte der von den Privatbahnen beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften über die Prüfung auf Überkompensation für das Jahr 2013 gemäß § 10 Abs 3 vorgelegt.

Inhalt der Prüfungen war:

- ob eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU unterblieben ist (verbotene Quersubvention) und
- welche nach den Bestimmungen des VDV (v.a. §§ 7 und 10 VDV sowie Anlage 5 und Anlage 6a VDV) zu errechnende Rendite im Jahr 2013 mit der beauftragten Leistung unter Berücksichtigung des von der SCHIG mbH hierfür entrichteten Abgeltungsbetrags erzielt wurde.

Die Prüfung auf Überkompensation erfolgt gemäß § 10 Abs 1 für die gesamte gemeinwirtschaftliche Verpflichtung des EVU. Die SCHIG mbH bestellt im Auftrag des Bundes das Grundangebot gemäß ÖPNRV-G 1999. Neben der vom Bund finanzierten Bestellung des Grundangebots gibt es noch weitere Bestellungen der Länder.

Die VDV zwischen den Privatbahnen und der SCHIG mbH wurden unter der Prämisse abgeschlossen, dass die darin beauftragten Schienenpersonenverkehrsleistungen des Grundangebots ausfinanziert sind.

In den folgenden Kapiteln wird gesondert je Privatbahn über das Ergebnis der ex-post-Evaluierung der Rendite für das Jahr 2013 gemäß § 10 Abs 3 berichtet.

Ob eine monetär zu berücksichtigende Überkompensation bei dem jeweiligen EVU vorliegt, wird nach Ende des Durchrechnungszeitraums (2011 – 2015) feststehen.

3.1.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Als Leistungsstörungen bei der Vertragserfüllung durch die Privatbahnen sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

- **Ausgefallene Leistungen**

Als ausgefallene Leistungen sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

- **Ausgefallene Züge**
Werden Züge nicht in Verkehr gesetzt oder wird der Zuglauf unterbrochen, sind die betroffenen Züge ausgefallen.
- **Ausgelassene Zughalte**
Wird ein im Fahrplan veröffentlichter bzw. in Anlage 14 zum VDV vereinbarter planmäßiger Zughalt ausgelassen, so gilt der Zug zwischen dem vorherigen und dem nachfolgenden planmäßigen Halt ebenfalls als ausgefallen.
- **Übermäßige Verspätung**
Sehr stark verspätete Züge (über dem Schwellenwert von 60 Minuten bzw. bei IVB und WLB 30 Minuten) gelten als ausgefallen.
- **Zu frühe Abfahrt**
Fährt ein Zug mehr als 2 Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit ab, so gilt die Zugfahrt bis zum nachfolgenden planmäßigen Halt wiederum als ausgefallen.

Ausgefallene Leistungen werden nicht abgegolten, wenn mehr als 1,0 % der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurden. Dies ist dadurch begründet, dass Zugausfälle nicht nur durch die Privatbahnen sondern auch durch Dritte oder Wetterkatastrophen verursacht werden.

- **Abweichende Zugbildung**

Für die bestellten Zugfahrten ist eine bestimmte Zugbildung vereinbart, die ein bestimmtes Qualitätsniveau und eine bestimmte Sitzplatzanzahl sicherstellt. Werden stattdessen andere Fahrzeuge eingesetzt, die nicht über den geforderten Ausstat-

tungsstandard oder die vorgesehene Mindestkapazität verfügen, so wird der Abgeltungsbetrag für die mit einem geringeren Standard erbrachten Leistungen reduziert. Gleiches gilt für fehlende Wagen bzw. Triebwagen.

- **Schienenersatzverkehr**

Aufgrund von Bauarbeiten, Streckensperren oder Störungen kann es dazu kommen, dass planmäßig als Zugfahrten bestellte Leistungen nicht im Schienenverkehr erbracht werden können. Da bei der Leistungsbestellung vor allem das Mobilitätsangebot im Vordergrund steht, ist die Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs möglich. Soweit damit eine adäquate Verkehrsbedienung sichergestellt ist, gilt die Leistung als vertragskonform erbracht. Die Kriterien für eine adäquate Verkehrsbedienung sind:

- Bei absehbaren (planmäßigen) Ersatzverkehren die rechtzeitige Bekanntgabe und Sicherstellung der Fahrtmöglichkeiten wie beim Schienenverkehr.
- Bei unvorhersehbaren Ereignissen die ad hoc-Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs innerhalb von 120 Minuten.
- Nach 180 Minuten ist ein Schienenersatzverkehr anzubieten, der sich am Fahrplan des regulären Zugverkehrs orientiert.
- Im Stadtverkehr kann das EVU in Kooperation mit innerstädtischen Verkehrsunternehmen einen Schienenersatzverkehr einrichten.

- **Messung der Leistungsstörungen**

Die Privatbahnen sind gemäß den Bestimmungen des VDV verpflichtet, über die ausgefallenen Leistungen und den Schienenersatzverkehr quartalsweise zu berichten. Die Angaben sind spätestens einen Monat nach Ende des Berichtsquartals an die SCHIG mbH zu übermitteln. Über Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz ist seitens der Privatbahnen jährlich zu berichten.

3.1.5. Qualitätsmanagement

Die VDV der Privatbahnen sehen grundsätzlich das gleiche Qualitätsmanagementsystem wie das des VDV mit der ÖBB-PV AG vor. Dieses Qualitätsmanagementsystem inkl. des darin enthaltenen Bonus-/Malus-Systems wurde bei den VDV mit den Privatbahnen in den Übergangsbestimmungen bis zum 31.12.2013 außer Kraft gesetzt.

Qualitätsmessung

Seit 01.01.2014 ist auch für die Privatbahnen ein derartiges Qualitätsmanagementsystem analog zur ÖBB-PV AG in Kraft. Dafür wurden zahlreiche Qualitätsparameter identifiziert, für welche Zielwerte vereinbart wurden. Die Qualitätsparameter machen die Qualität der Leistungen nach einheitlichen Kriterien mess- und bewertbar. Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität.

Die objektiv gemessenen Parameter Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation werden in Stichproben durch geschultes Personal erhoben, deren Anzahl und zeitliche Verteilung im VDV festgelegt ist. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die dabei verwendeten Checklisten der Qualitätsprüfer sind standardisiert und für alle Privatbahnen vereinheitlicht. Die Privatbahnen haben die Möglichkeit, die Prüffahrten durch eigenes Personal zu begleiten. Über die objektiv gemessenen Parameter Pünktlichkeit und das Beschwerdemanagement berichten derzeit die Privatbahnen selbst, die SCHIG mbH kann über Stichproben die Ergebnismeldung plausibilisieren. Was die Pünktlichkeit betrifft, erfolgt die Messung und Auswertung bei einer Verspätung ab fünf Minuten. Hinsichtlich des Beschwerdemanagements ergibt sich der erreichte Prozentwert aus der Zahl der innerhalb von acht Arbeitstagen bearbeiteten Kundenreaktionen im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingelangten Kundenreaktionen.

Die subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität wird mittels standardisierter Fragebögen bei umfangreichen Kundenbefragungen erhoben, wobei die zu stellenden Fragen für alle Privatbahnen einheitlich sind. Die Umfragen werden nicht unmittelbar durch das EVU selbst, sondern durch ein unabhängiges, vom EVU zu beauftragendes Institut durchgeführt.

Für die jeweiligen Qualitätsparameter sind Zielwerte definiert, die das erwartete Qualitätsniveau vorgeben. Um geringfügige Schwankungen auszugleichen, sind im Bereich um den Zielwert analog zu dem vereinbarten Qualitätsmanagement mit der ÖBB-PV AG „Toleranzgrenzen“ vorgesehen. Wenn der gemessene Wert für den jeweiligen Qualitätsparameter innerhalb der Toleranzgrenzen liegt, gilt der Zielwert als erreicht.

Um einen Anreiz zur Steigerung des Qualitätsniveaus zu setzen, wurde mit dem neu vereinbarten Qualitätsmanagement mit den Privatbahnen mit Gültigkeit ab 01.01.2014 auch ein Bonus-/Malus-System analog zum VDV mit der ÖBB-PV AG implementiert. Bei

schlechter Qualität wird ein Malus in Abzug gebracht. Sind die Qualitätsziele übererfüllt worden, wird ein zusätzlicher Bonus ausbezahlt. Dabei sind jene Parameter stärker gewichtet, die auch aus Sicht der Fahrgäste von größerer Bedeutung sind.

Objektive und Subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung

Die Zielwerte der Parameter sind mit Ausnahme des objektiven Parameters Pünktlichkeit FV, welcher ja bei den Privatbahnen entfällt, gleich bemessen wie ursprünglich beim VDV ÖBB-PV AG. Die Zielwerte bzw. die Gewichtung wurden gemäß der vertraglichen Vereinbarung beim VDV ÖBB-PV AG im Jahr 2013 evaluiert. Eine solche Evaluierung der Zielwerte bzw. der Gewichtung der Parameter ist auch in den VDV Privatbahnen nach zwei Jahren (ab 2016) vorgesehen.

Die Zielwerte bzw. die Gewichtung der Parameter stellen sich ab dem Jahr 2014 wie folgt dar:

Objektiv zu messende Teilqualitäten:

Nr.	Parameter	Gewichtung	Zielwert	Toleranzfeld		Erreichen der max. Bonus-/Malus-Beträge bei	
				Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
1-1	Pünktlichkeit NV	72,0 %	95,0 %	94,0 %	96,0 %	90,0 %	100,0 %
1-2	Sauberkeit der Züge	10,0 %	92,0 %	88,0 %	96,0 %	85,0 %	99,0 %
1-3	Schadensfreiheit	10,0 %	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
1-4	Fahrgastinformation	5,0 %	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
1-5	Beschwerdemanagement	3,0 %	92,0 %	90,0 %	94,0 %	85,0 %	99,0 %

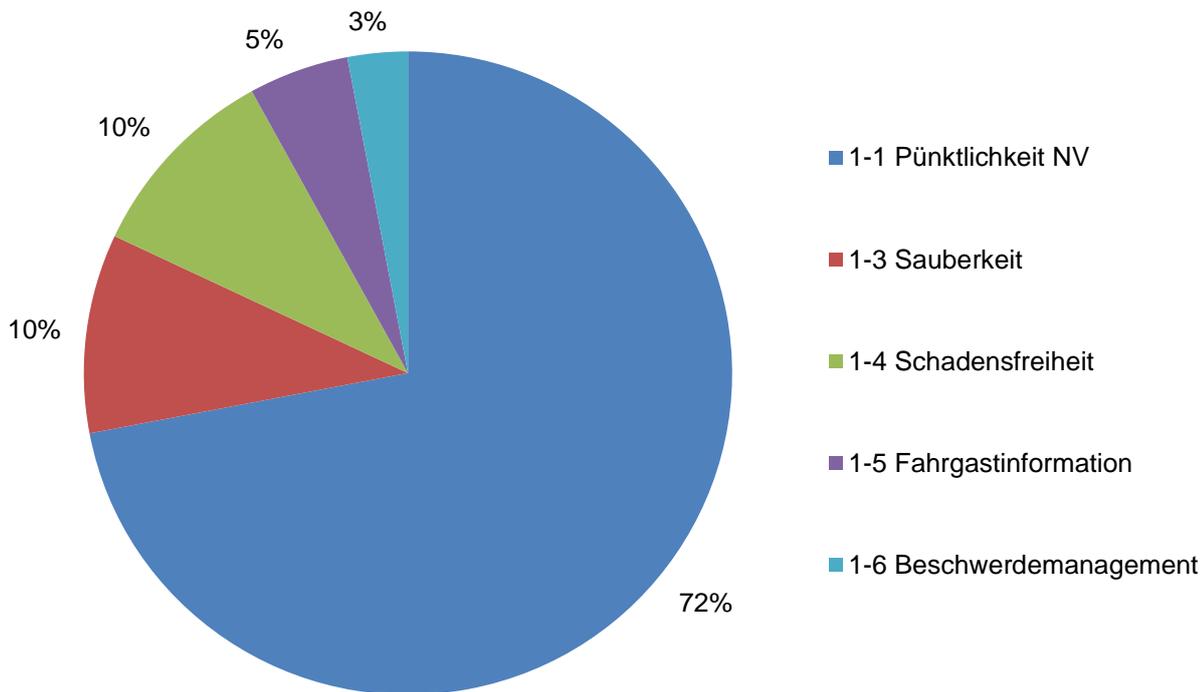


Abbildung 22: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

Subjektiv zu bewertende Teilqualitäten:

Nr.	Parameter	Gewichtung	Akzeptanzwert (Benotung der Zufriedenheit)	Toleranzfeld		Erreichen der max. Bonus-/Malus-Beträge bei	
				Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
2-1	Pünktlichkeit	30 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-2	Sauberkeit der Züge	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-3	Sicherheit	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-4	Zugpersonal	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-5	Sitzplatzangebot	10 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-6	Information im Regelfall	12 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-7	Information bei Unregelmäßigkeiten /Verspätungen	15 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-8	Vertrieb	3 %	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8

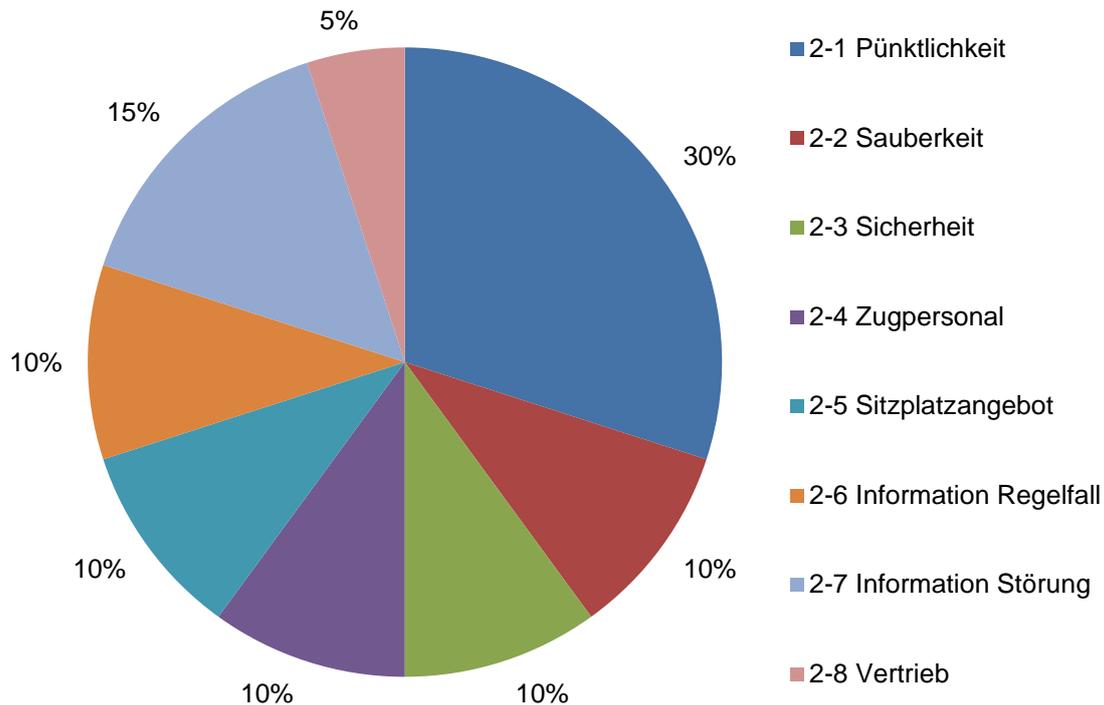


Abbildung 23: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

Die Zielwerte und deren Gewichtung je Teilqualität werden nach zwei Jahren evaluiert.

Bonus-/Malus-System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt je Privatbahn 3,0 % des Vertragswerts. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Die konkreten Ergebnisse der Privatbahnen werden in den folgenden Kapiteln je Privatbahn genauer dargestellt.

3.2. Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen

3.2.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleit- und Servicepersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.2.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2014 bei der WLB einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
TW 100	237.413	238.274
TW 400	161.381	162.416
TW 100 + TW 100	24.032	24.137
TW 100 + TW 400	1.357.783	1.357.179
SUMME	1.780.609	1.782.006

3.2.3. Prüfung auf Überkompensation

Die WLB übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des an die WLB auf Grundlage des VDV von der SCHIG mbH gewährten Abgeltungsbetrags in einen anderen Tätigkeitsbereich der AG der Wiener Lokalbahnen liegt für das Jahr 2013 nicht vor.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.2.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der WLB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 2.217 Zugkm (2013: 2.905 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 2.217 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,12 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurde seitens der WLB keine (2013: 356 Zugkm) vertragsgegenständliche Leistung im Schienenersatzverkehr geführt.

3.2.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und WLB, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben auf der Strecke der WLB zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 44 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2014 stellt sich wie folgt dar:

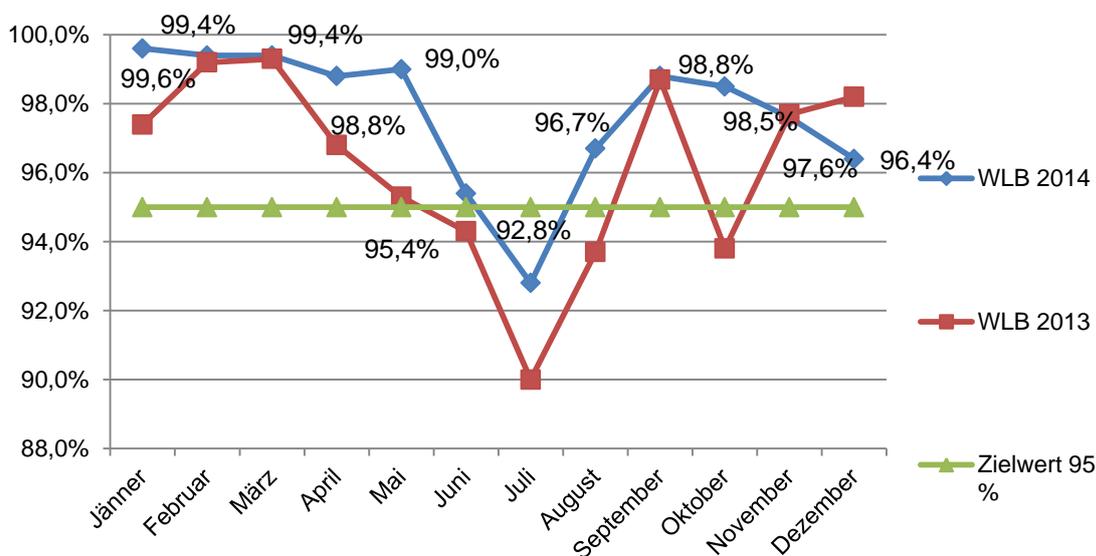


Abbildung 24: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB

Der geringe Pünktlichkeitswert im Juli ist vor allem auf Gleisarbeiten in Vorbereitung für die neue Remise in Inzersdorf und dadurch bedingten eingleisigen Betrieb zurückzuführen. Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der WLB im Jahr 2014 beläuft sich auf 97,7 % (2013: 96,2 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Sauberkeit wurde der Zielwert allerdings verfehlt:

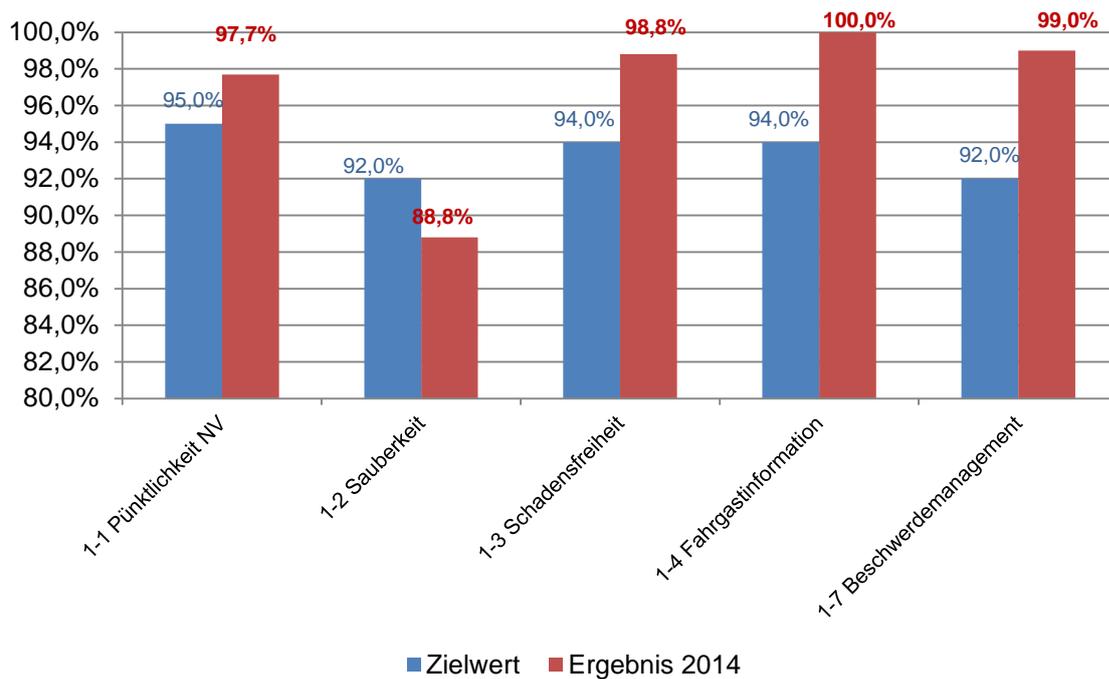


Abbildung 25: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der WLB wurde vom Institut „Integral“ in der KW 23 2014 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

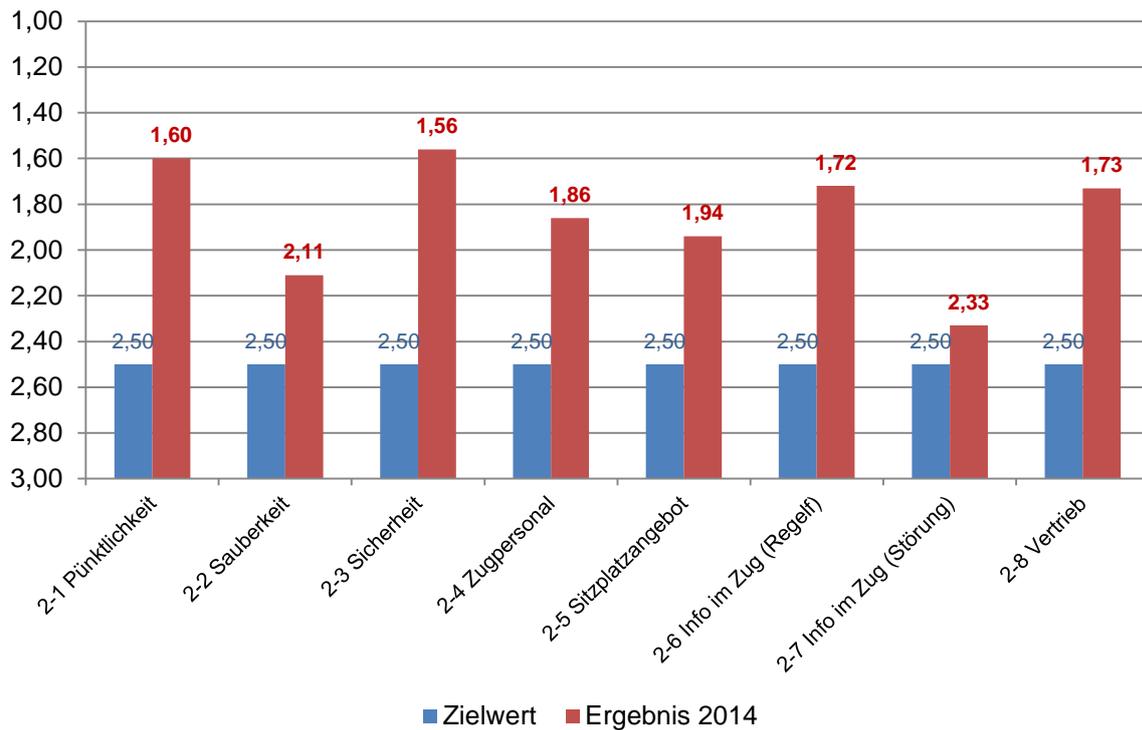


Abbildung 26: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Die WLB konnte für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

Die Diskrepanz in der objektiven und subjektiven Bewertung der Fahrgastinformation erklärt sich dadurch, dass im Zuge der objektiven Qualitätsprüfungen keine Störung auftrat und bei der subjektiven Erhebung getrennte Bewertungen durch die Kunden erfolgen.

3.2.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut WLB insgesamt 11.890.200 Personen (+7,4 % gegenüber 2013: 11.066.931 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis zweier erfolgter Fahrgastzählungen aller Züge am 24.04.2014 und 02.10.2014 hochgerechnet wurde.

3.3. Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH

3.3.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 2 (Fahrzeugverzeichnis)
- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 11 (Beschreibung der Methode zur Ermittlung der Fahrgastzahlen)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.3.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Mariazellerbahn im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Mariazellerbahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
5090	0	23.165
2 x 5090	0	17.594
4090	0	31.919
1099 + Wagen	0	20.815
Himmelstreppe	100.099	0
SUMME	100.099	93.493

Aufgrund der Umstellung des Fuhrparks durch den Einsatz der neuen Niederflurtriebfahrzeuge „Himmelstreppe“ wurde die Leistungsbestellung in Abstimmung mit der regionalen Bestellorganisation entsprechend angepasst.

Auf der Citybahn Waidhofen stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Citybahn Waidhofen	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
5090	5.922	6.004
2 x 5090	10.061	10.006
SUMME	15.983	16.010

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2014 insgesamt **116.082 Zugkm** (2013: 109.503 Zugkm) bei der NÖVOG.

Bei den bestellten Leistungen bei der NÖVOG auf der Mariazellerbahn kam es aufgrund des Neueinsatzes der Himmelstreppe zu Änderungen des Fahrzeugeinsatzes gegenüber dem Fahrplanjahr 2013, welche Auswirkungen auf die Erlöse und Aufwendungen haben.

Um seitens der SCHIG mbH einer Änderung gemäß § 5 VDV zustimmen zu können, wurde durch die NÖVOG eine Neukalkulation vorgenommen. Bei dem Los ist eine Veränderung des Kostenbildes der bestellten Leistungen aufgrund der Änderung der Leistungsbestellung im Jahr 2014 gegenüber dem Jahr 2013 zu berücksichtigen.

3.3.3. Prüfung auf Überkompensation

Die NÖVOG übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.3.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der NÖVOG wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen auf beiden Strecken, 296 Zugkm an ausgefallenen Zugleistungen vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 296 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,25 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Gemäß Anlage 16 werden auf dem Los Mariazellerbahn Abweichungen von der Regelzugbildung erst ab 01.01.2015 pönalisiert, sofern die planmäßig vorgesehene Sitzplatzkapazität auf den jeweiligen Zugfahrten angeboten wird und dies im Rahmen der Fahrzeugdisposition möglich ist.

Auf der Citybahn Waidhofen kam es im Berichtszeitraum zu keinen hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden seitens der NÖVOG auf der Mariazellerbahn 9.298 Zugkm (2013: 10.193 Zugkm) und auf der Citybahn Waidhofen 82 Zugkm (2013: 11 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 8,08 % (2013: 9,32 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlich Grund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen waren vor allem Sanierungsarbeiten im Mai 2014 auf der Mariazellerbahn.

3.3.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und NÖVOG, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Mariazeller-, als auch auf der Citybahn Waidhofen zu ziehen, insgesamt also 48 Stichproben auf den Strecken der NÖVOG. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 58 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

Mariazellerbahn

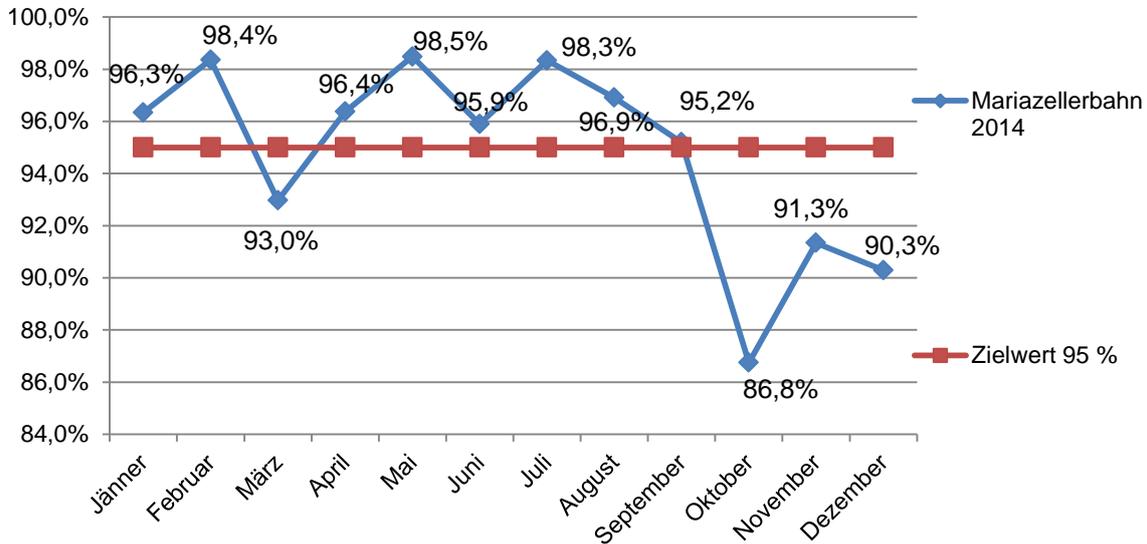


Abbildung 27: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn

Die verminderten Pünktlichkeitswerte im 4. Quartal sind vor allem auf Bauarbeiten und dadurch bedingte Langsamfahrstellen zurückzuführen. Die Pünktlichkeitserfassung befand sich im Jahr 2013 noch im Aufbau. Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Mariazellerbahn im Jahr 2014 beträgt 94,8 %.

Citybahn

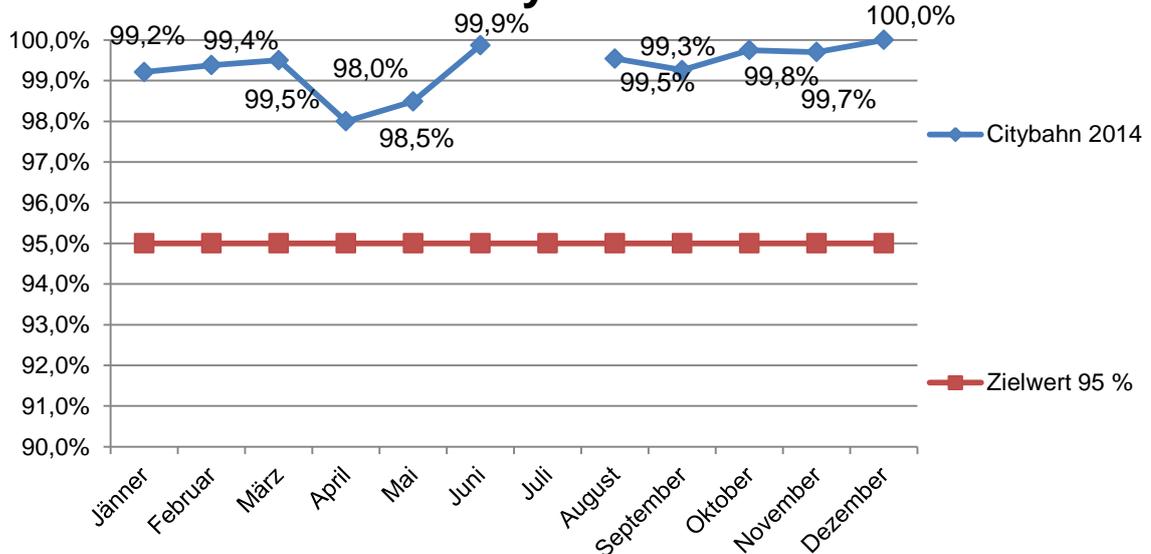


Abbildung 28: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn

Die Pünktlichkeitserfassung befand sich im Jahr 2013 noch im Aufbau. Im Juli 2014 konnte kein Pünktlichkeitswert erfasst werden, da die gesamte Strecke aufgrund von Bauarbeiten gesperrt war. Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Citybahn im Jahr 2014 beträgt 99,3 %.

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2014 beträgt 95,1 %.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich des Beschwerdemanagements wurde der Zielwert allerdings deutlich verfehlt:

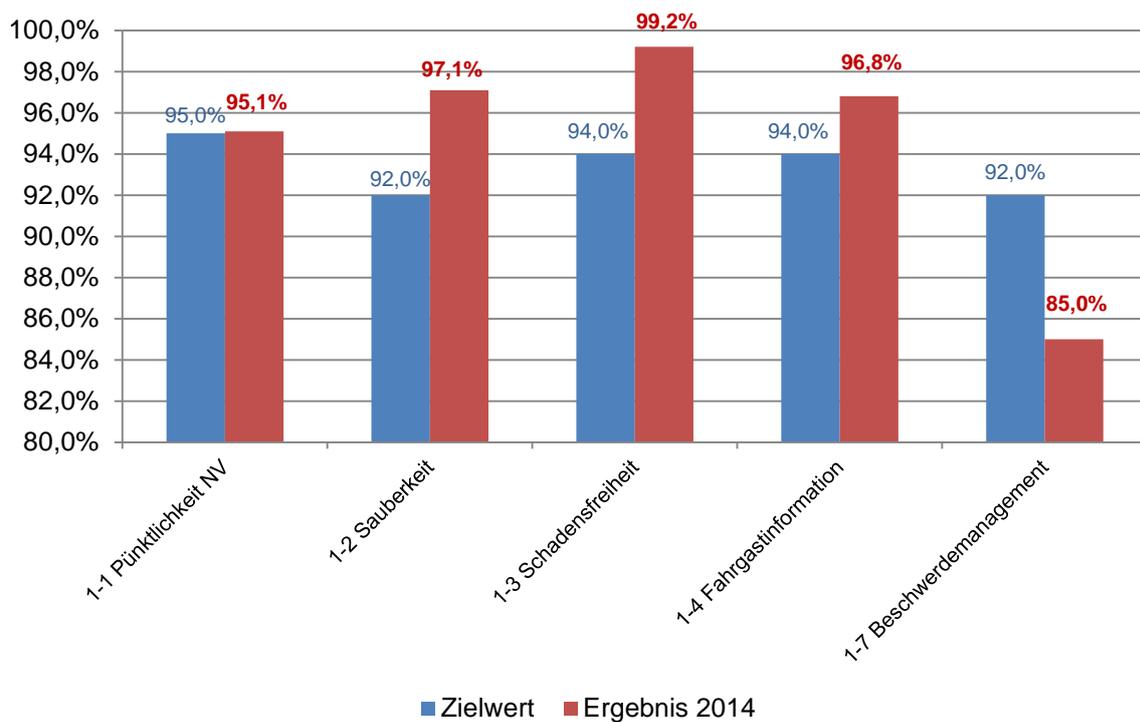


Abbildung 29: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der NÖVOG wurde vom Institut „Manova“ im Juni 2014 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei das Kriterium 2-8 „Vertrieb“ nicht bewertet werden konnte, da die betreffende Frage nicht im Fragebogen enthalten war:

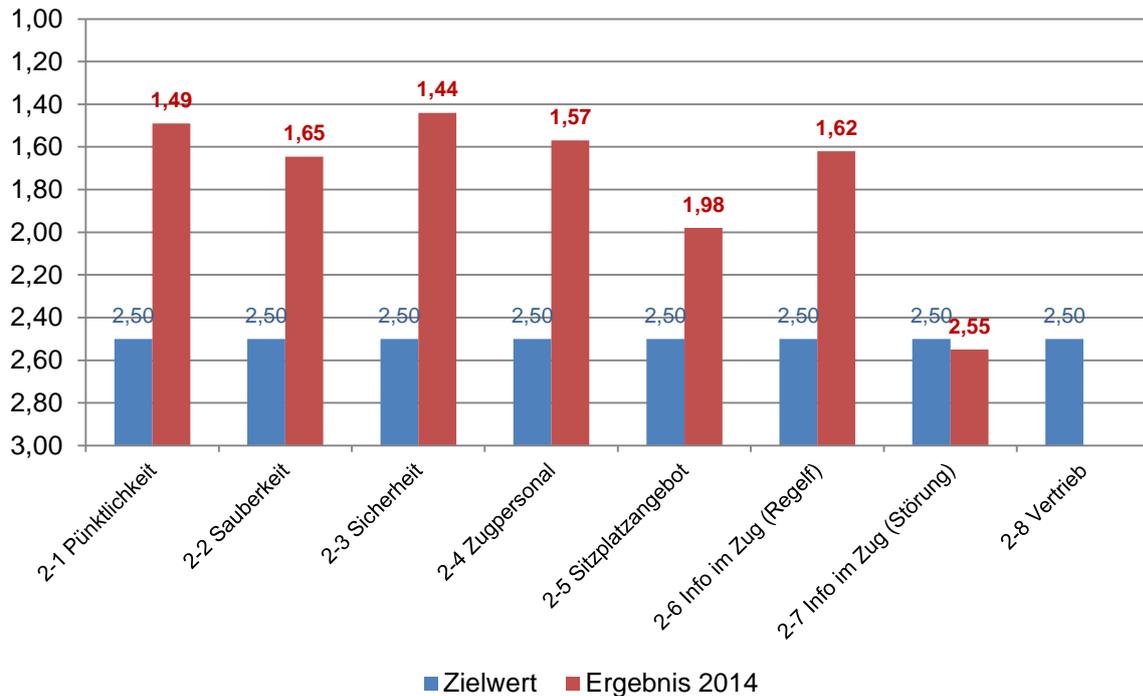


Abbildung 30: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG

Im Bereich der Fahrgastinformation im Störfall wurde der Zielwert verfehlt.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während der objektive Qualitätsparameter „Beschwerdemanagement“ einen Malus aufweist. Insgesamt konnte die NÖVOG aber für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.3.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut NÖVOG auf der Mariazellerbahn 449.976 Personen (-10,0 % gegenüber 2013: 500.000 Personen) und auf der Citybahn Waidhofen insgesamt 280.833 Personen (+47,8 % gegenüber 2013: 190.000 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde. Der Rückgang der Fahrgastzahlen auf der Mariazellerbahn begründet sich laut NÖVOG durch mehrwöchige Vollsperrungen infolge von Gleissanierungen und Maßnahmen zur Erreichung von Fahrzeitkürzungen.

3.4. Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

3.4.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleit- und Servicepersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.4.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Raaberbahn im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Raaberbahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
Talent einfach	70.477	70.384
Talent doppelt	38.826	38.950
Wendezug	32.397	32.521
Doppelstock-Wendezug	46.157	46.343
SUMME	187.857	188.199

Auf der Neusiedlerseebahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Neusiedlerseebahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
Talent einfach	186.179	185.185
Wendezug	7.150	7.656
SUMME	193.329	192.841

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2014 insgesamt **381.186 Zugkm** (2013: 381.040 Zugkm) bei der GySEV.

3.4.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GySEV übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.4.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der GySEV wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 147 Zugkm (147 Zugkm auf der Raaberbahn und 0 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) vor (2013: insgesamt 557 Zugkm). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 147 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca.

0,04 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der GySEV insgesamt 8.484 Zugkm (2013: 4.674 Zugkm) im Schienenersatzverkehr (8.466 Zugkilometer auf der Raaberbahn und 18 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) geführt. Das entspricht insgesamt 2,23 % (2013: 1,23 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlicher Grund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen waren Bauarbeiten von 04.05.2014 bis 19.05.2014 sowie von 24.10.2014 bis 09.11.2014 zwischen Wulkaprodersdorf und Ebenfurth auf der Raaberbahn.

3.4.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und GySEV, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Raaberbahnstrecke Ebenfurth – Sopron, als auch auf der Neusiedlerseebahn zu ziehen, insgesamt also 48 Stichproben auf den Strecken der GySEV. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer

Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 151 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

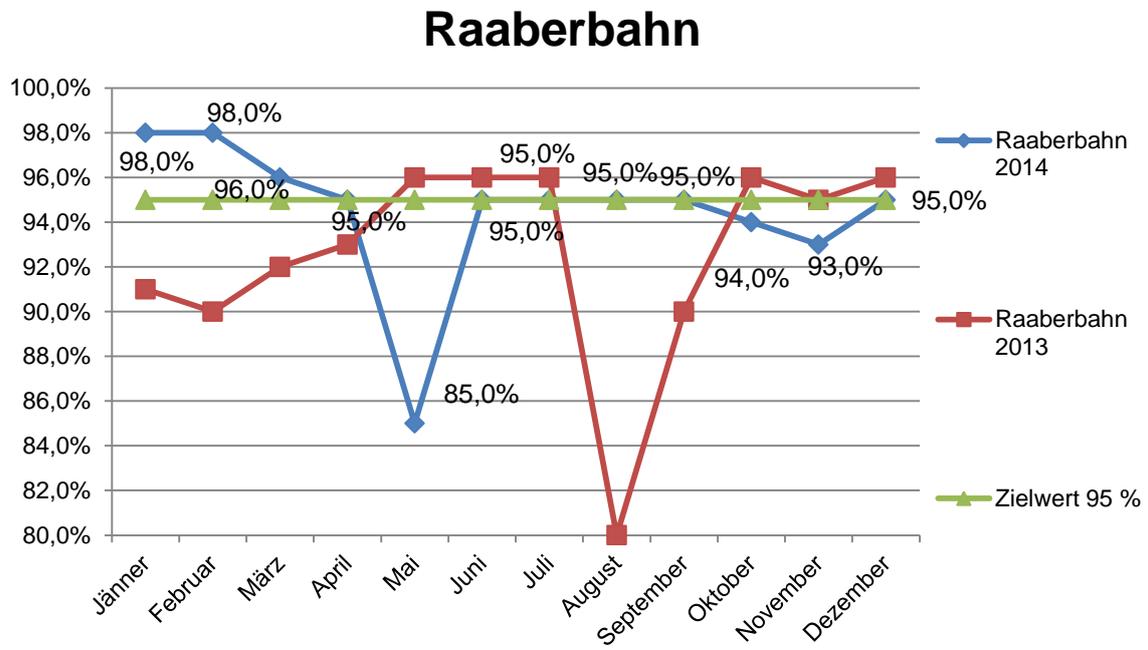


Abbildung 31: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Raaberbahn im Jahr 2014 beträgt 94,5 % (2013: 92,6 %).

Neusiedlerseebahn

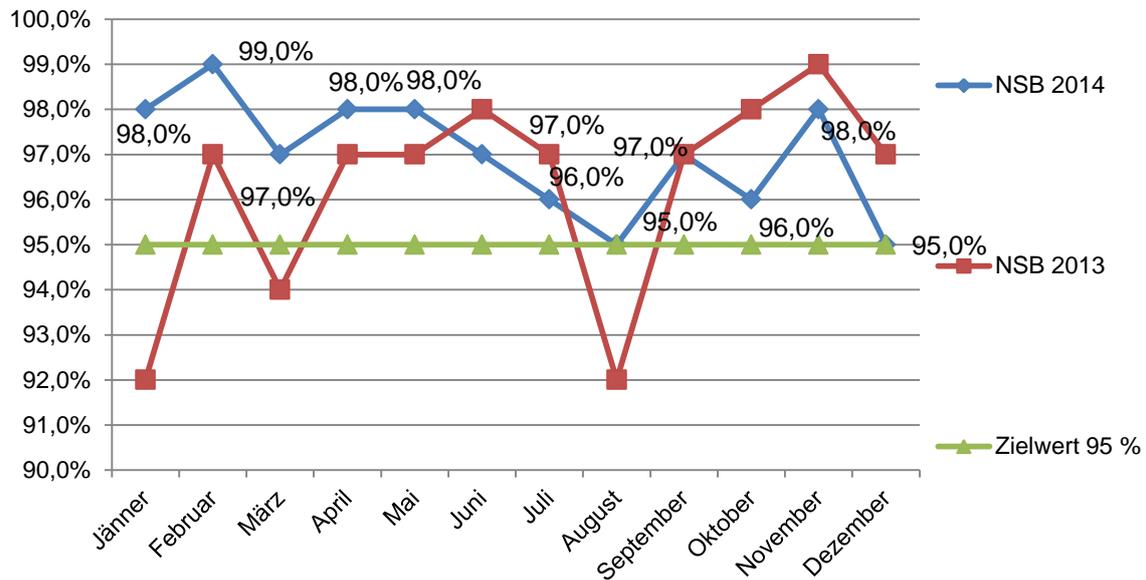


Abbildung 32: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Neusiedlerseebahn im Jahr 2014 beträgt 97,0 % (2013: 96,3 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2014 beträgt 95,8 % (2013: 94,4 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 eine durchwegs positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert.

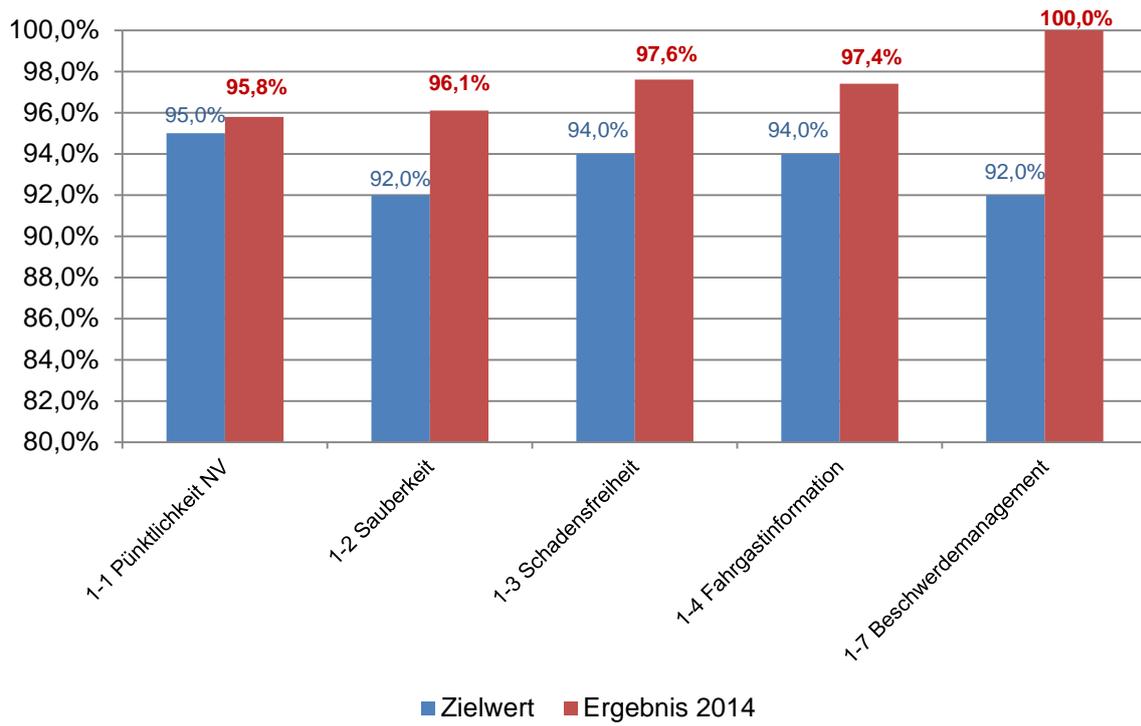


Abbildung 33: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GySEV wurde vom Institut „Komobile“ im Jahr 2014 in den KW 21–24 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei im Bereich der Fahrgastinformation im Störfall der Zielwert verfehlt wurde. In allen anderen Bereichen kam es zu einer Übererfüllung.

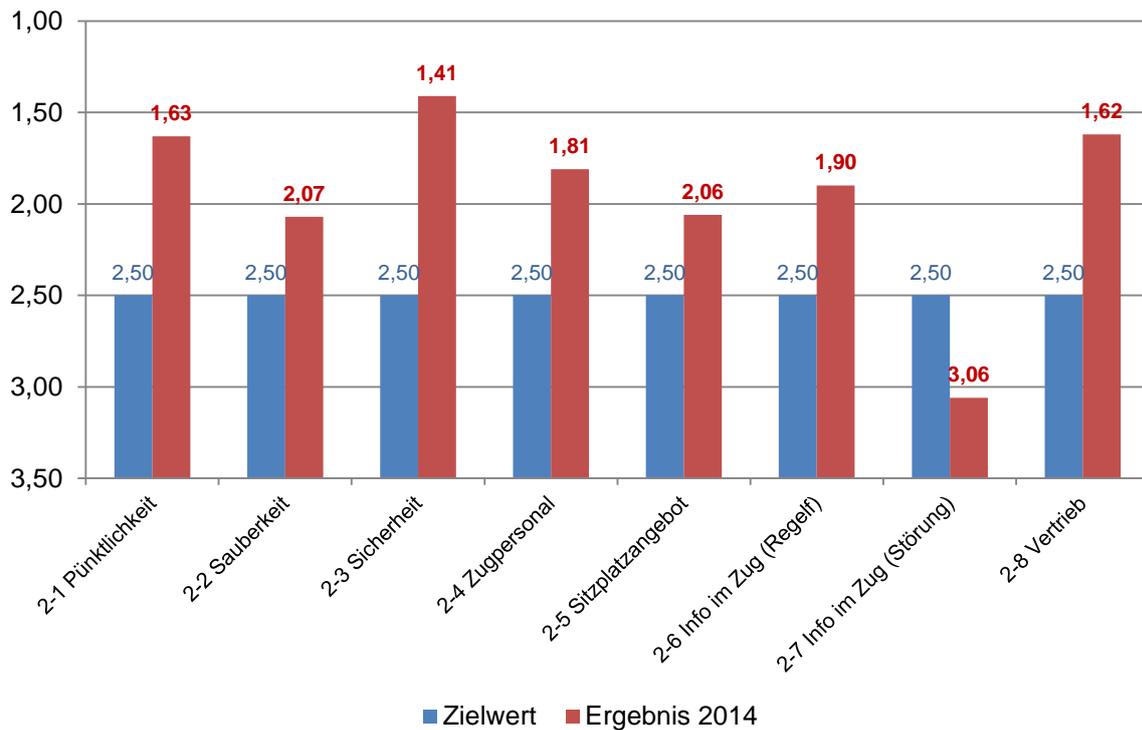


Abbildung 34: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Was die objektiven Qualitätsparameter betrifft, kam es im Bereich der Sauberkeit sowie beim Beschwerdemanagement zu einem Bonus. Hinsichtlich der subjektiven Qualitätsparameter konnte in allen Bereichen außer der Information im Störfall ein Bonus lukriert werden, während es bei der Information im Störfall zu einem Malus kam. Insgesamt konnte die GySEV aber für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.4.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut GySEV auf der Raaberbahn und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 1.606.943 Personen (+2,4 % gegenüber 2013: 1.569.072) befördert, wobei diese Fahrgastzahlen auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurden.

3.5. Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.

3.5.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleit- und Servicepersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.5.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Linzer Lokalbahn im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Linzer Lokalbahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
GRA	25.488	76.925
GTW	670.194	527.563
2 x GTW	26.015	74.449
SUMME	721.697	678.937

Die Leistungssteigerung ergibt sich aufgrund der Bestellung abweichender, in Summe kostengünstigeren Baureihen gegenüber dem Vorjahr.

Auf der Vorchdorferbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Vorchdorferbahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
Exertaler	131.191	131.119
Kölner	5.305	5.334
SUMME	136.496	136.452

Die SCHIG mbH bestellte auf der Traunseebahn im Jahr 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Traunseebahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
WSB	0	10.647
IVB	90.273	84.318
SUMME	90.273	94.966

Auf der Attergaubahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Attergaubahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
AOMC	13.287	51.469
BLT	121.275	83.158
SUMME	134.562	134.626

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2014 insgesamt **1.083.027 Zugkm** (2013: 1.044.981 Zugkm) bei der St&H.

3.5.3. Prüfung auf Überkompensation

Die St&H übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.5.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der St&H wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 231 Zugkm vor (2013: 189 Zugkm). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 231 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,02 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2014 geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Bei der vereinbarten Zugbildung „GTW“ auf der Linzer Lokalbahn wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 17.007 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens St&H insgesamt ca. 35.291 Zugkm (2013: 42.122 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 3,3 % (2013: 4,0 %) der bestellten Verkehrsleistung. Davon entfallen auf

- Linzer Lokalbahn 27.617 Kilometer
- Vorchdorferbahn 202 Kilometer
- Traunseebahn 6.401 Kilometer
- Attergaubahn 1.071 Kilometer

Hauptsächlicher Grund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen waren insbesondere Bauarbeiten auf der Linzer Lokalbahn und Traunseebahn im Juli und August 2014.

3.5.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und St&H, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Linzer Lokalbahn, Vorchdorferbahn, Traunseebahn, Attergaubahn) zu ziehen, insgesamt also 96 Stichproben auf den Strecken von St&H. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 97 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs der St&H stellt sich im Jahr 2014 auf den vier Strecken wie folgt dar:

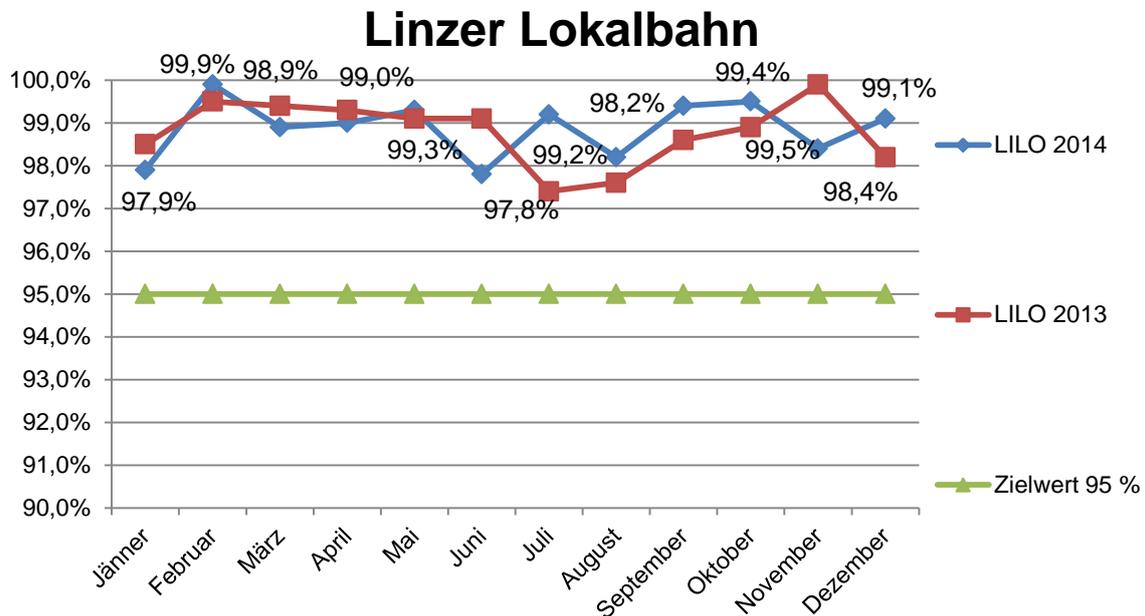


Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Linzer Lokalbahn im Jahr 2014 beläuft sich auf 98,9 % (2013: 98,2 %).

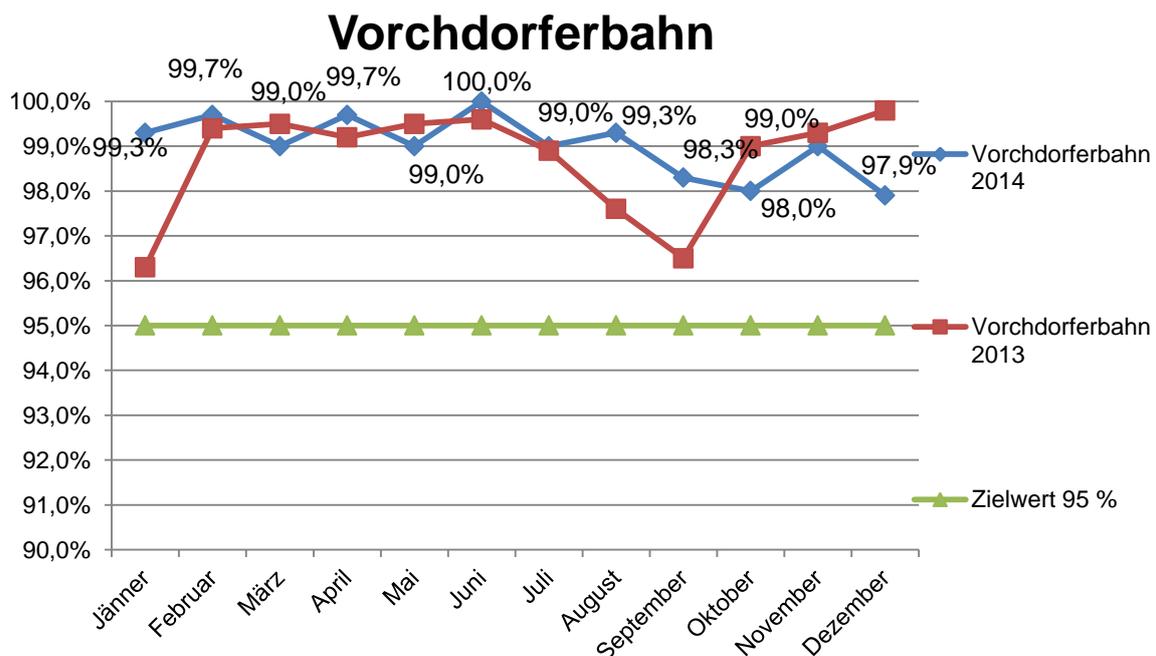


Abbildung 36: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Vorchdorferbahn im Jahr 2014 beträgt 99,0 % (2013: 98,7 %).

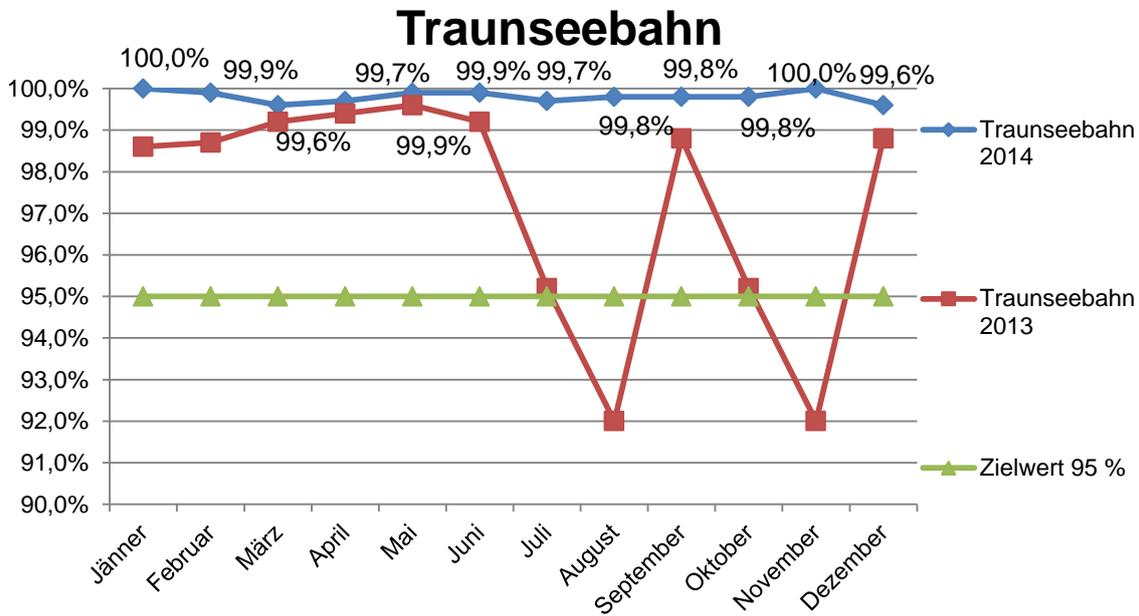


Abbildung 37: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Traunseebahn im Jahr 2014 beläuft sich auf 99,8 % (2013: 96,9 %).

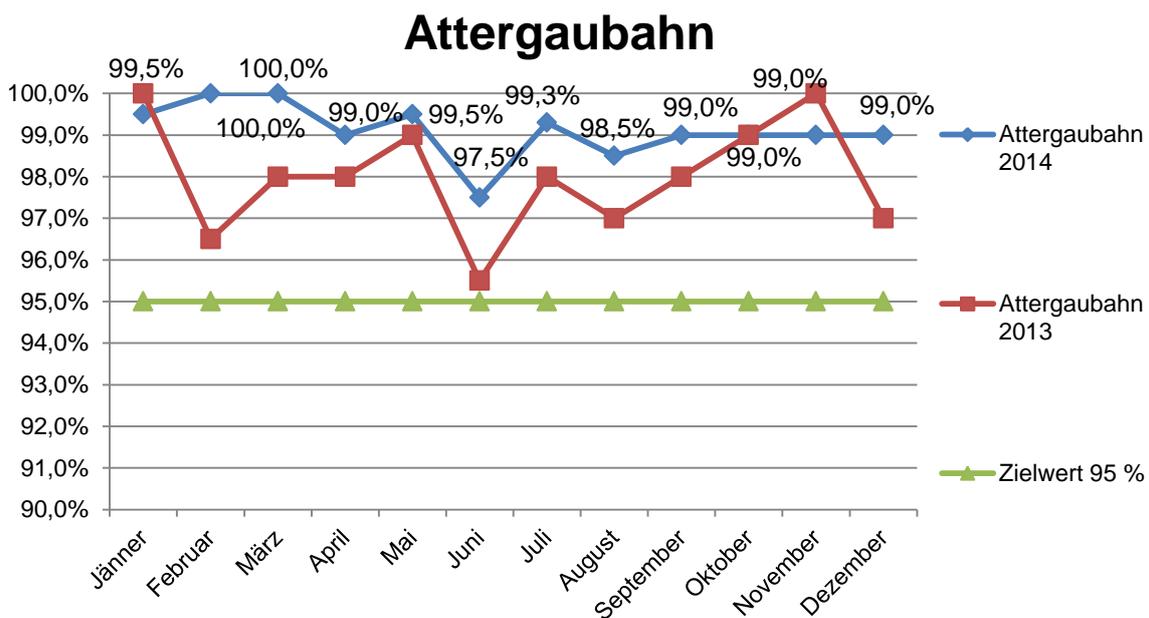


Abbildung 38: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Attergaubahn im Jahr 2014 beträgt 99,1 % (2013: 98,1 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2014 beträgt 99,2 % (2013: 98,0 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Fahrgastinformation wurde der Zielwert allerdings knapp, im Bereich des Beschwerdemanagements deutlich verfehlt:

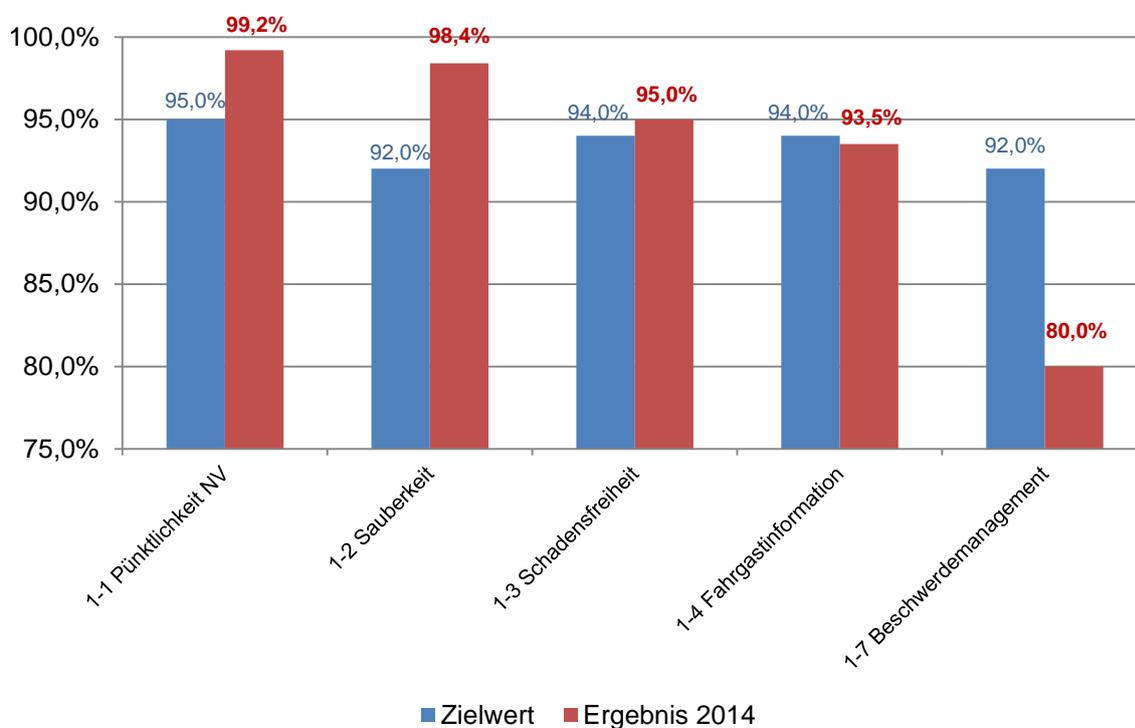


Abbildung 39: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen von St&H wurde vom Institut „Komobile Gmunden“ im Jahr 2014 in den KW 19–23 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

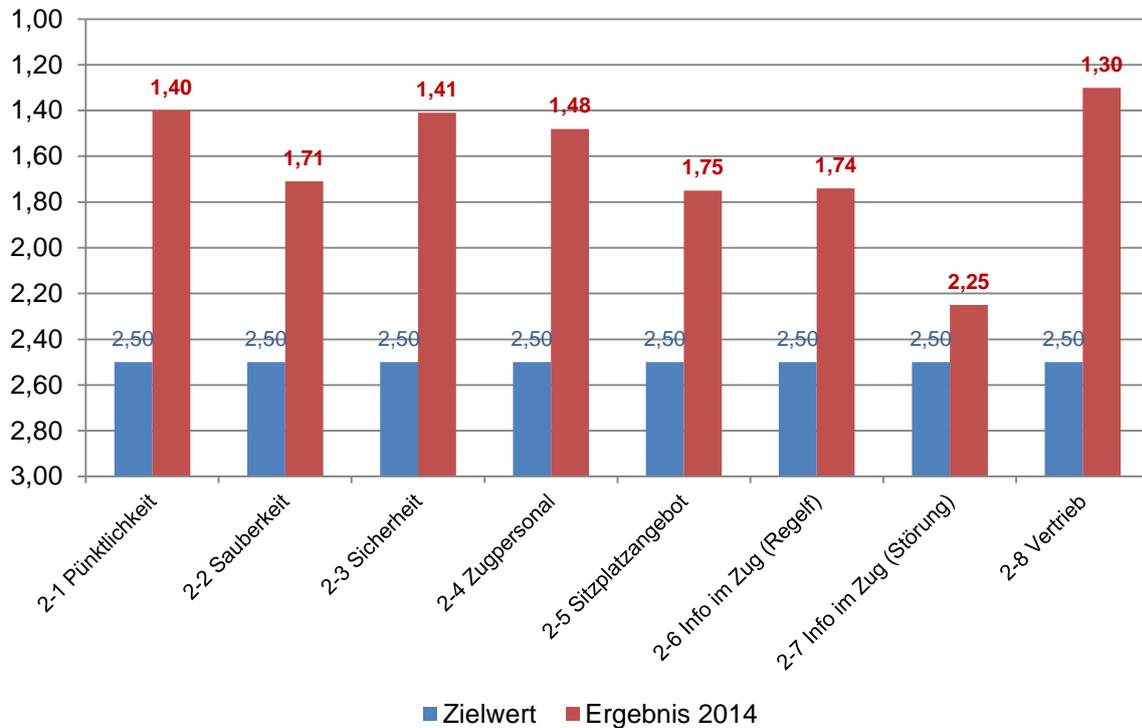


Abbildung 40: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In den objektiven Qualitätsparametern „Pünktlichkeit“ und „Sauberkeit“ kam es zu einem Bonus, während der objektive Qualitätsparameter „Beschwerdemanagement“ einen Malus aufweist. Die subjektiven Qualitätsparameter liegen allesamt im Bonusbereich. Insgesamt konnte St&H für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.5.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurde laut St&H folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Linzer Lokalbahn 1.959.758 (+2,6 % gegenüber 2013: 1.909.351)
- Vorchdorferbahn 197.836 (+0,8 % gegenüber 2013: 196.211)
- Traunseebahn 319.199 (+0,6 % gegenüber 2013: 317.424)
- Attergaubahn 282.446 (+3,1 % gegenüber 2013: 273.966)

Diese Fahrgastzahlen wurden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

3.6. Salzburger Lokalbahn

3.6.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 2 (Fahrzeugverzeichnis)
- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.6.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der SLB im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
ET	367.658	365.097
2 x ET	85.778	85.847
3 x ET	50.975	43.170
4 x ET	14.415	24.602
SUMME	518.826	518.715

3.6.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.6.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation für die SLB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2014 Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Anstelle der vereinbarten Zugbildung ET 40/50 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 21.475 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation insgesamt ca. 788 Zugkilometer (2013: 599 Zugkm) auf der SLB im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 0,15 % (2013: 0,12 %) der bestellten Verkehrsleistung.

3.6.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5.).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 42 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

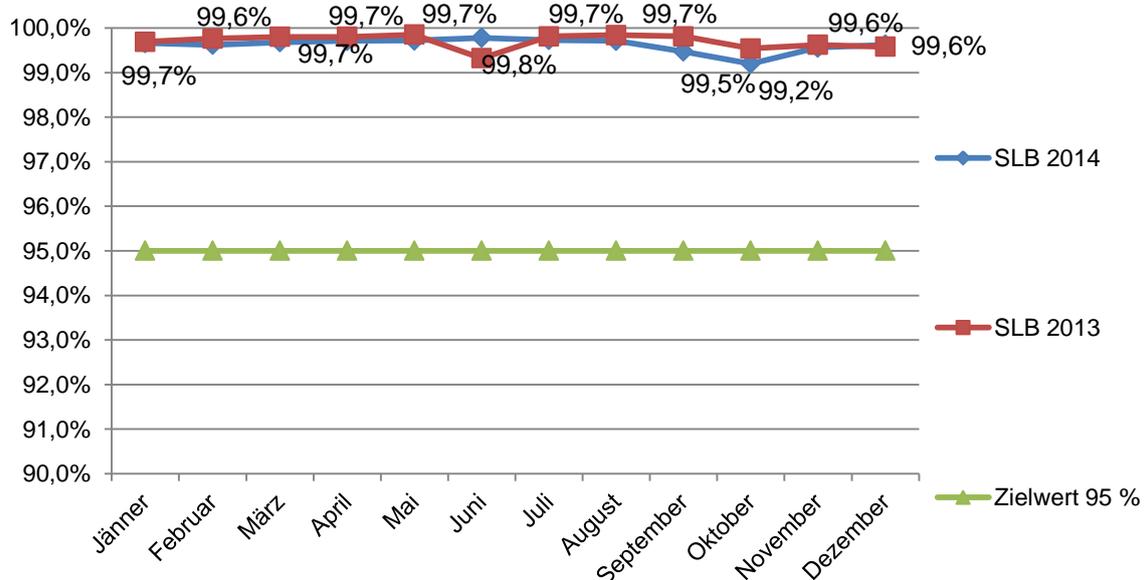


Abbildung 41: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB

Die durchschnittliche Gesamtpunktlichkeit auf der Salzburger Lokalbahn der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation im Jahr 2014 beläuft sich auf 99,6 % (2013: 99,7 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Fahrgastinformation wurde der Zielwert genau erreicht:

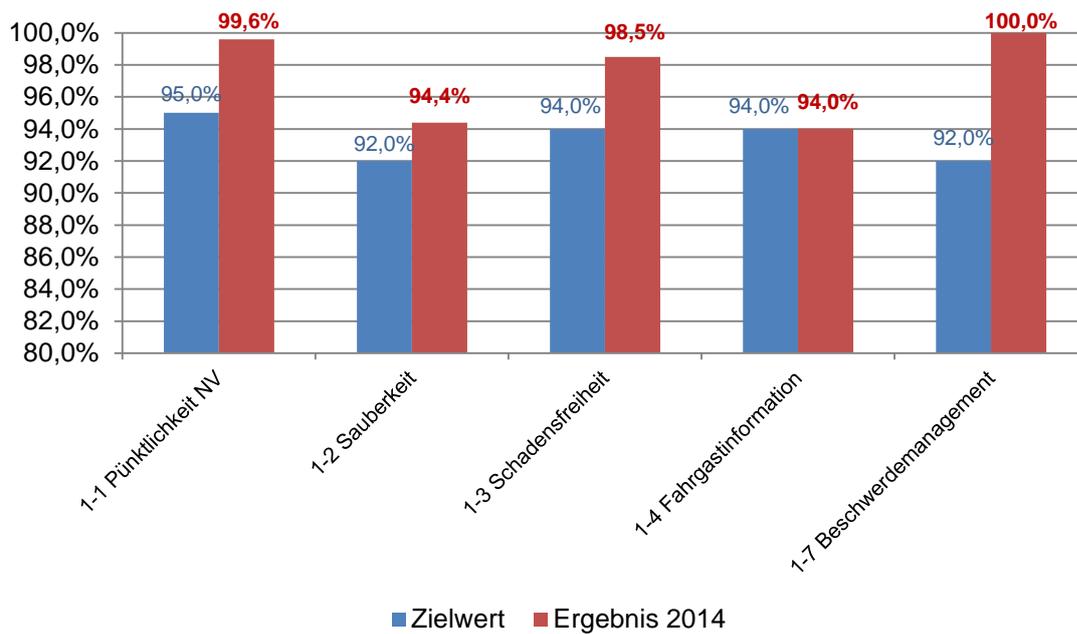


Abbildung 42: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der SLB wurde von der Firma Kinzinger Marktforschung & Markenführung im Jahr 2014 in den KW 20-21 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

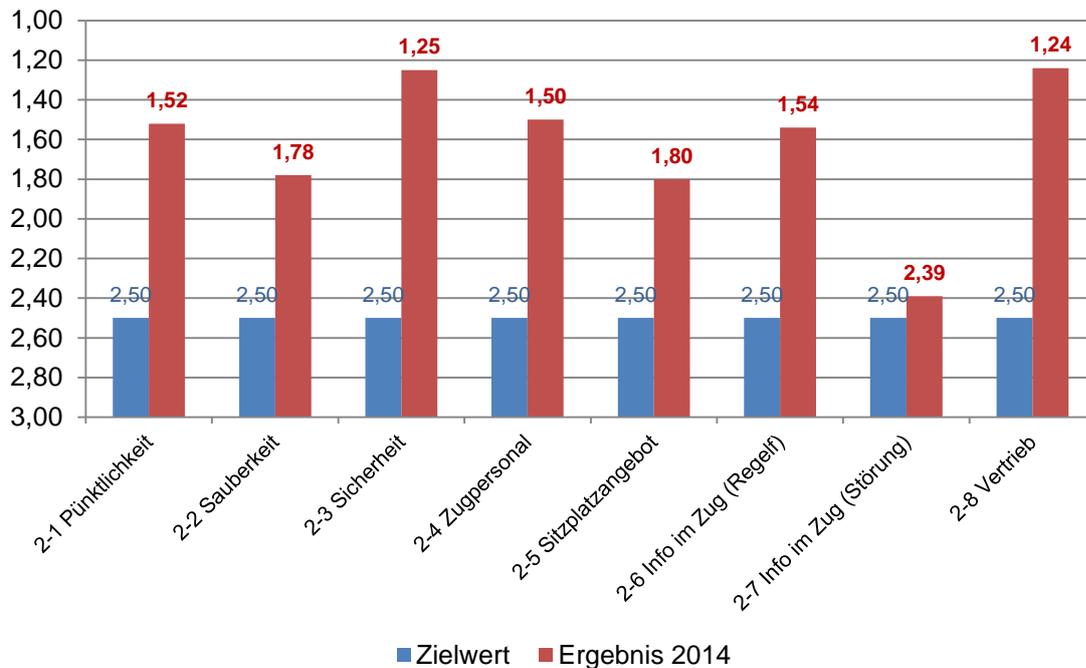


Abbildung 43: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Die SLB konnte daher für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.6.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der SLB insgesamt 4.815.433 Personen (+0,04 % gegenüber 2013: 4.813.317 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

3.7. Pinzgauer Lokalbahn

3.7.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 11 (Beschreibung der Methode zur Ermittlung der Fahrgastzahlen)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.7.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der PLB im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
VT	195.415	195.430
SUMME	195.415	195.430

3.7.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.7.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 62 Zugkm (2013: 475 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 62 Zugkilometer (das entspricht 0,03 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden seitens der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 26.074 Kilometer (2013: 0 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 13,34 % der bestellten Verkehrsleistung. Ursache für den hohen Wert an im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen war das schwere Hochwasser im August 2014 (Zerstörung von rund 7,3 km des Ober- und Unterbaus) und dadurch bedingte Streckensperren teilweise bis Oktober.

3.7.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 44 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

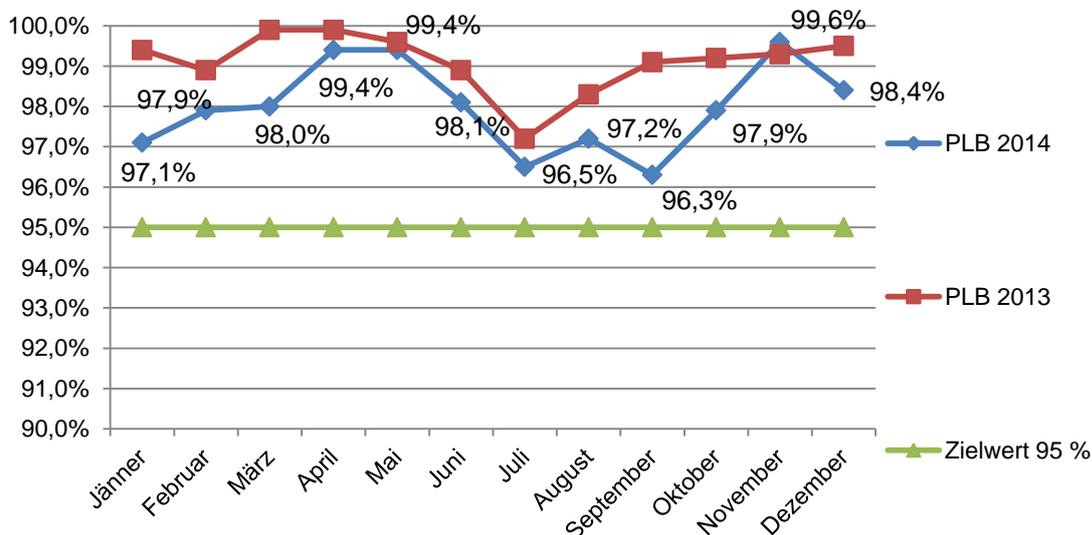


Abbildung 44: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB im Jahr 2014 beläuft sich auf 98,0 % (2013: 99,1 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

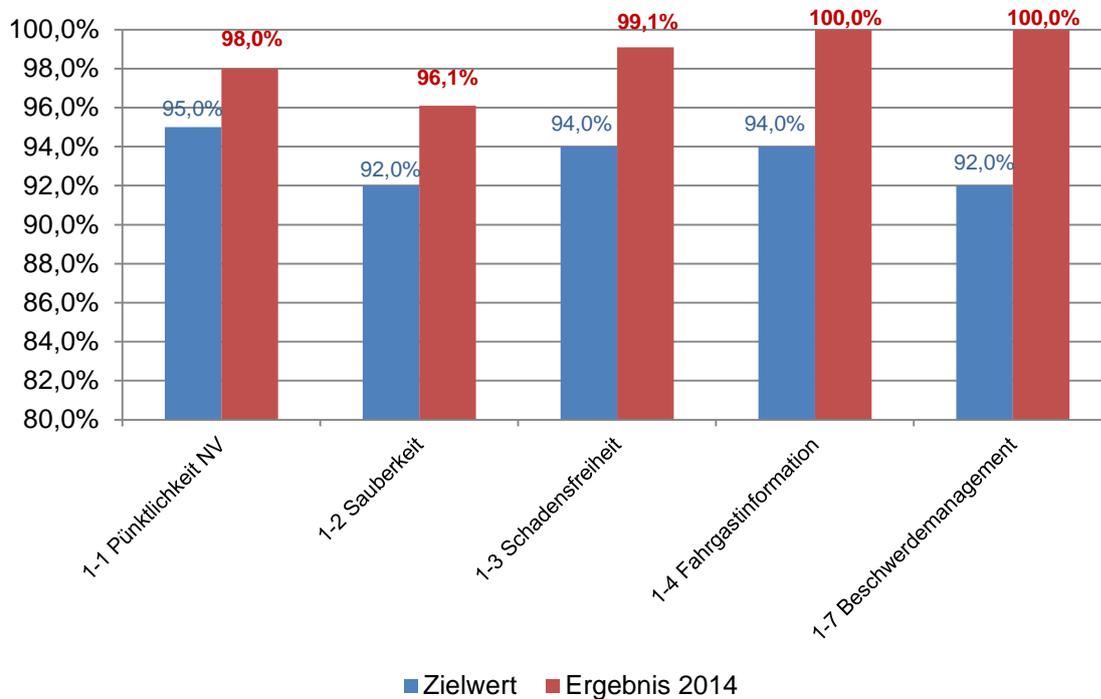


Abbildung 45: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der PLB wurde von der Tourismusschule Bramberg im Jahr 2014 in den KW 22-23 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

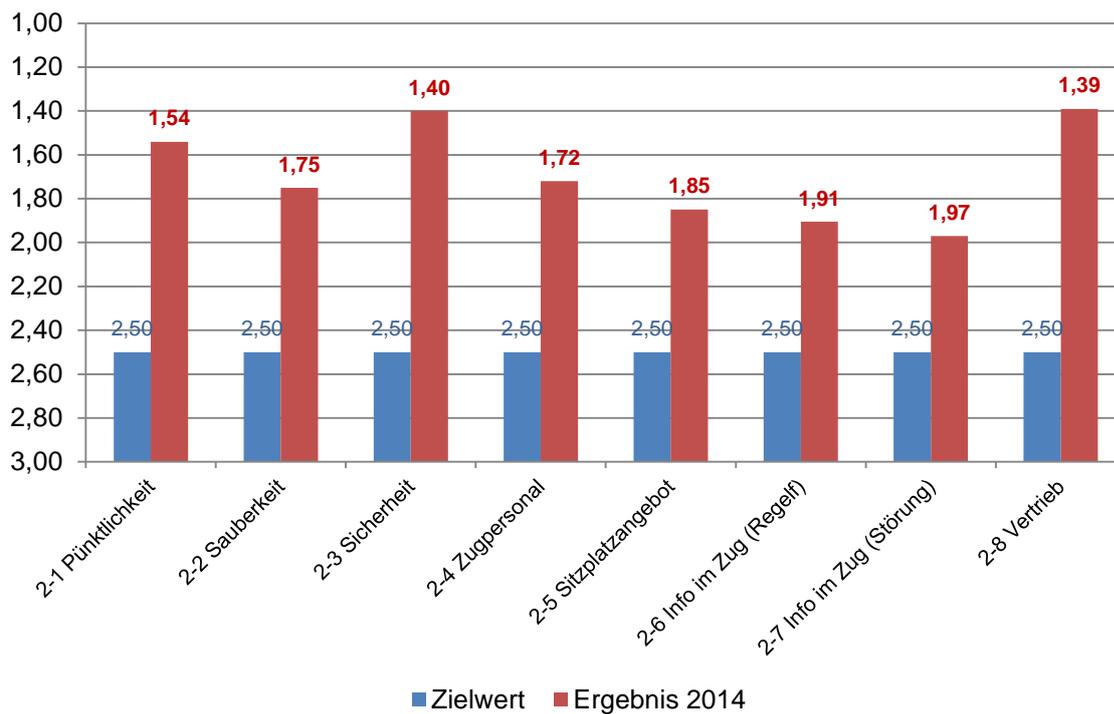


Abbildung 46: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die PLB für das Jahr 2014 in allen Teilbereichen eine Bonuszahlung lukrieren.

3.7.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB insgesamt 733.215 Personen (-13,8 % gegenüber 2013: 850.495 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis einer erfolgten Fahrgastzählung hochgerechnet wurde. Ursache für den Fahrgastrückgang war das schwere Hochwasser im August 2014 mit Auswirkungen auf den Fahrbetrieb bis inkl. Oktober.

3.8. Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

3.8.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.8.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der ZVB im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
VT+VS	182.378	182.378
Lok+B4+VS	182.378	182.378
SUMME	364.756	364.756

3.8.3. Prüfung auf Überkompensation

Die ZVB übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.8.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der ZVB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 38 Zugkm (2013: 0 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 38 Zugkilometer (das entspricht 0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der ZVB insgesamt ca. 2.101 Zugkm (2013: 3.811 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 0,58 % (2013: 1,04 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptursache dafür waren Bauarbeiten im April zwischen Jenbach und Strass sowie Bauarbeiten im Mai zwischen Schlitters und Fügen.

3.8.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und ZVB, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 72 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs der ZVB stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

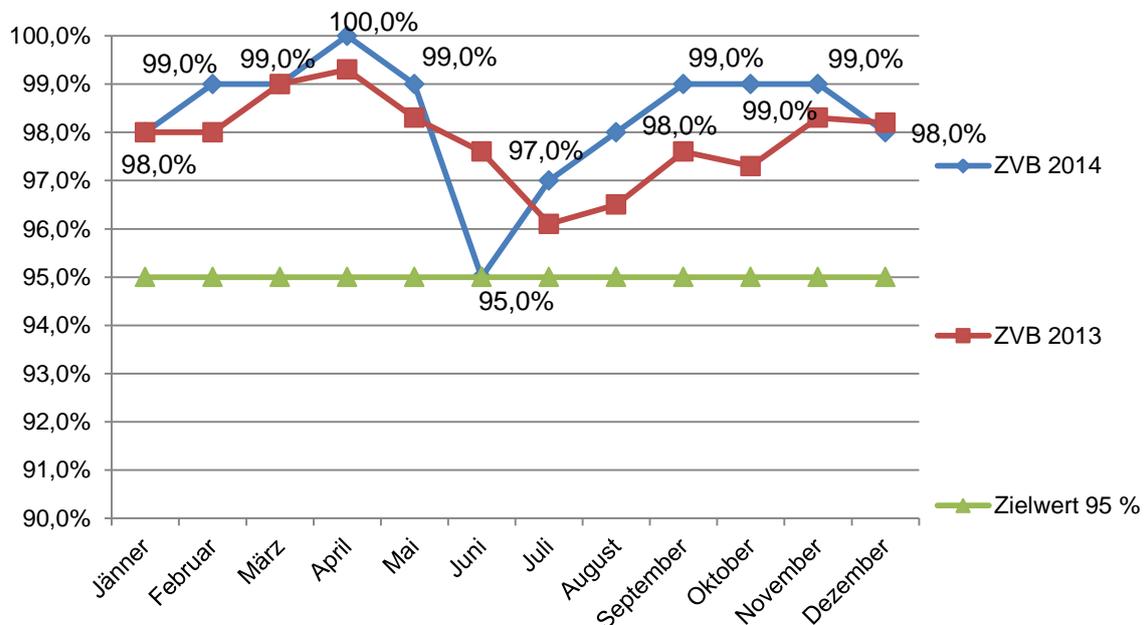


Abbildung 47: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der ZVB im Jahr 2014 beträgt 98,3 % (2013: 97,9 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

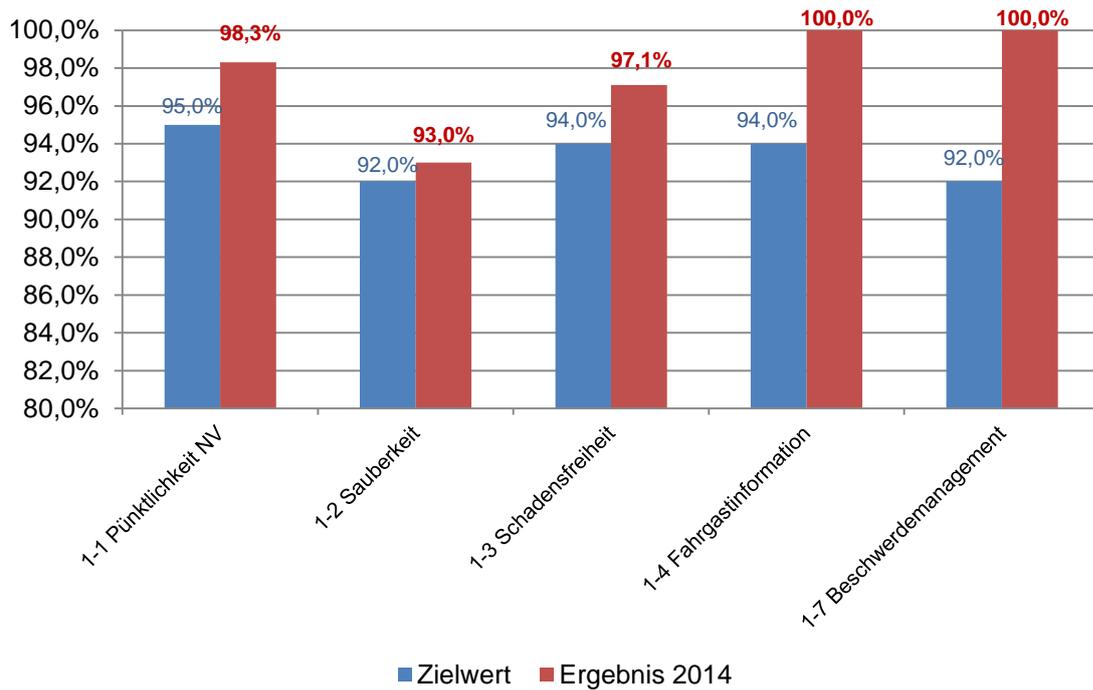


Abbildung 48: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der ZVB wurde vom Institut „IMAD“ im Jahr 2014 in der KW 25 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

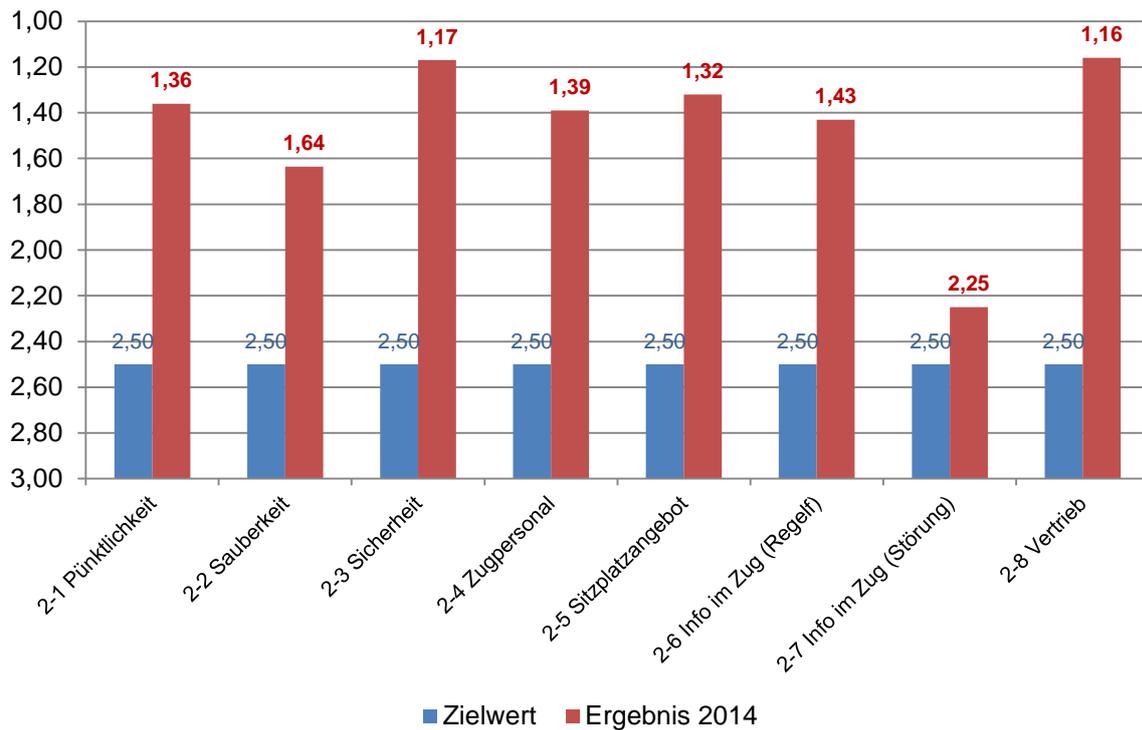


Abbildung 49: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die ZVB für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, ein Malus fiel in keinem Teilbereich an.

3.8.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut ZVB insgesamt 2.064.688 Personen (+2,6 % gegenüber 2013: 2.011.563) befördert. Die Fahrgastzahlen werden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

3.9. Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH

3.9.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.9.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Stubaitalbahn im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
Flexity Outlook	294.076	293.641
SUMME	294.076	293.641

3.9.3. Prüfung auf Überkompensation

Die IVB übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.9.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der IVB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 4 Zugkm (2013: 18 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 4 Zugkm (0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden seitens der IVB insgesamt 25 Zugkm (2013: 2.779 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 0,01 % der bestellten Verkehrsleistung.

3.9.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und IVB, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungs-gemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 24 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs IVB stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

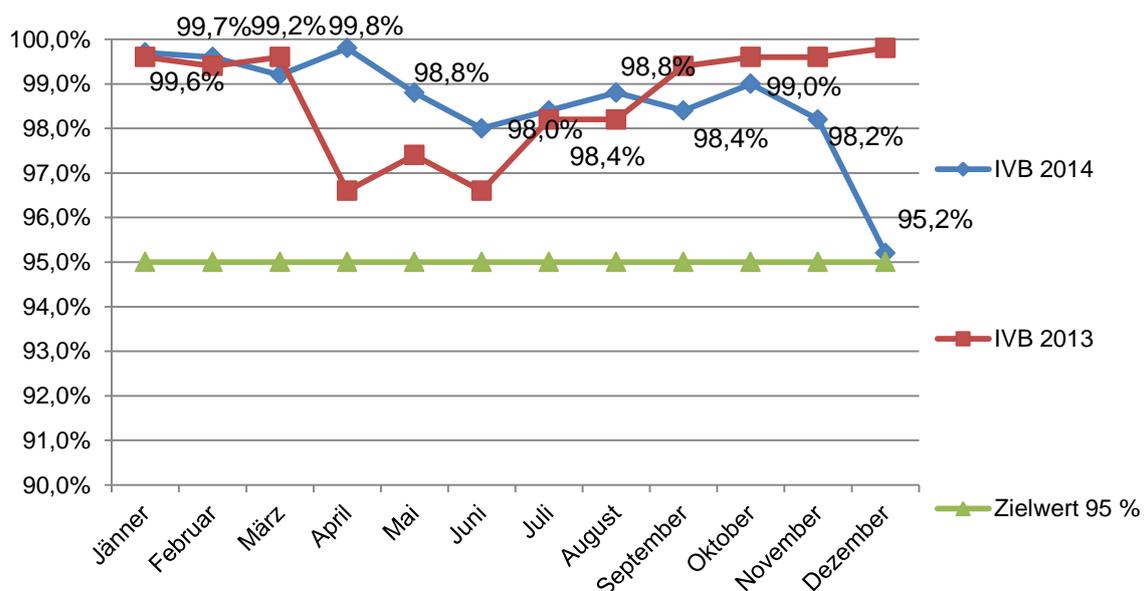


Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB

Die Gesamtpünktlichkeit der IVB im Jahr 2014 beläuft sich auf 98,7 % (2013: 98,7 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Sauberkeit wurde der Zielwert jedoch knapp verfehlt:

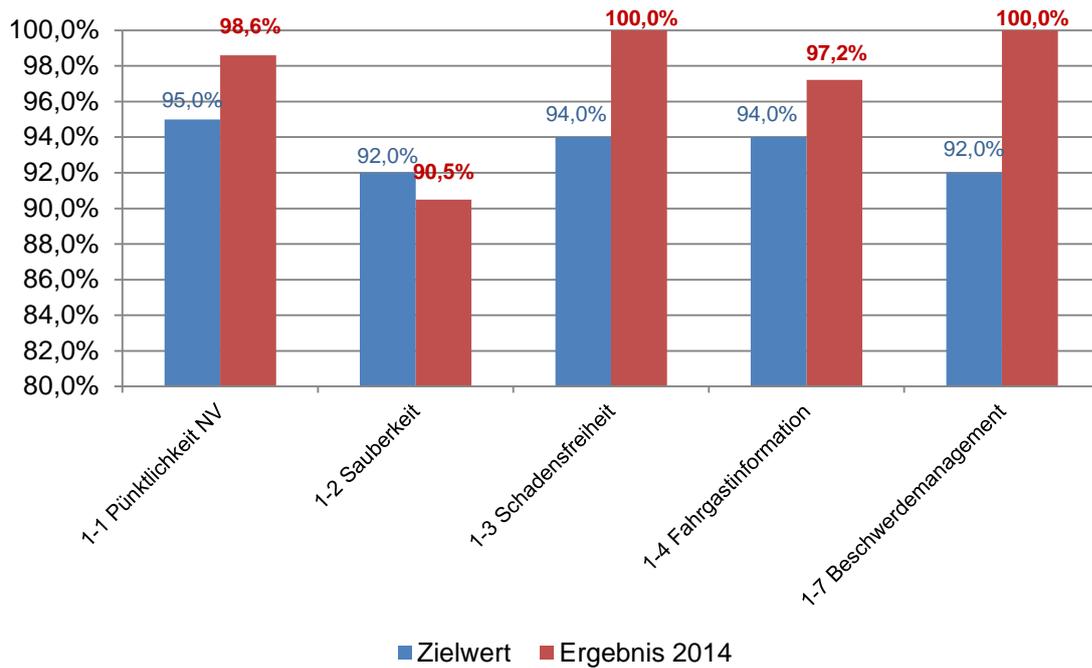


Abbildung 51: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der IVB wurde von der Universität Innsbruck im Jahr 2014 in den KW 20–21 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

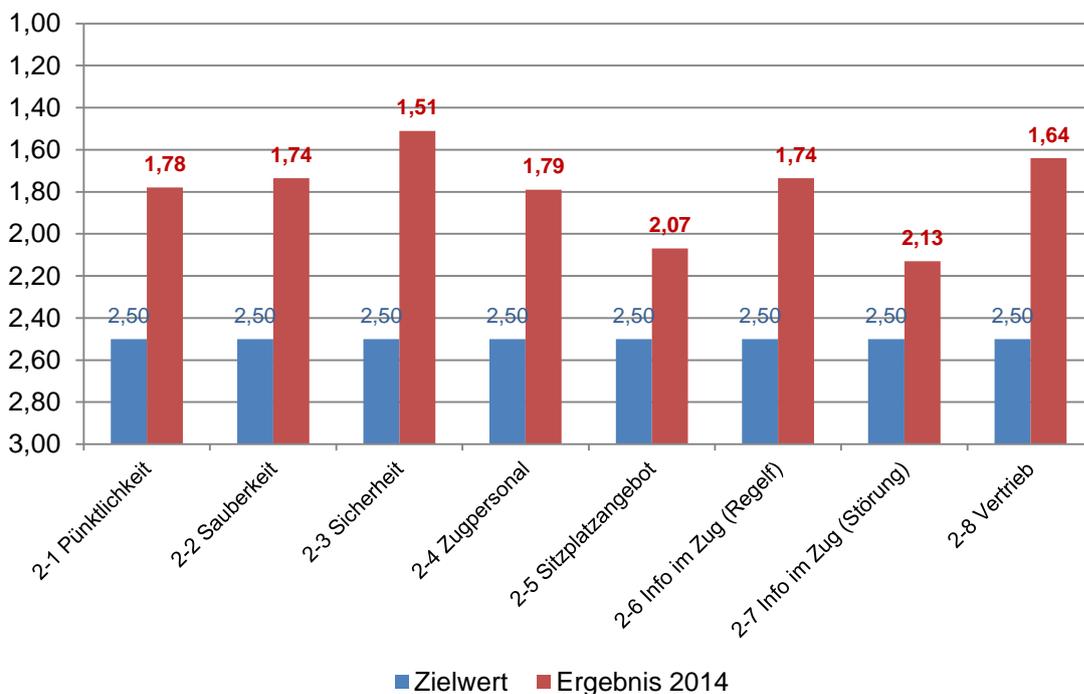


Abbildung 52: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die IVB für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, ein Malus fiel in keinem Teilbereich an.

3.9.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut IVB insgesamt 1.187.207 Personen befördert (+8,5 % gegenüber 2013: 1.094.168 Personen), wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

3.10. Montafonerbahn AG

3.10.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleit- und Servicepersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.10.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der MBS im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
ETW/NPZ	114.999	115.049
SUMME	114.999	115.049

3.10.3. Prüfung auf Überkompensation

Die MBS übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.10.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der MBS wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 37 Zugkm (2013: 0 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 37 Zugkm (0,03 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden seitens der MBS insgesamt 202 Kilometer (2013: 514 Kilometer) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 0,18 % der bestellten Verkehrsleistung.

3.10.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und MBS, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungs-gemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 35 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2014 stellt sich wie folgt dar:

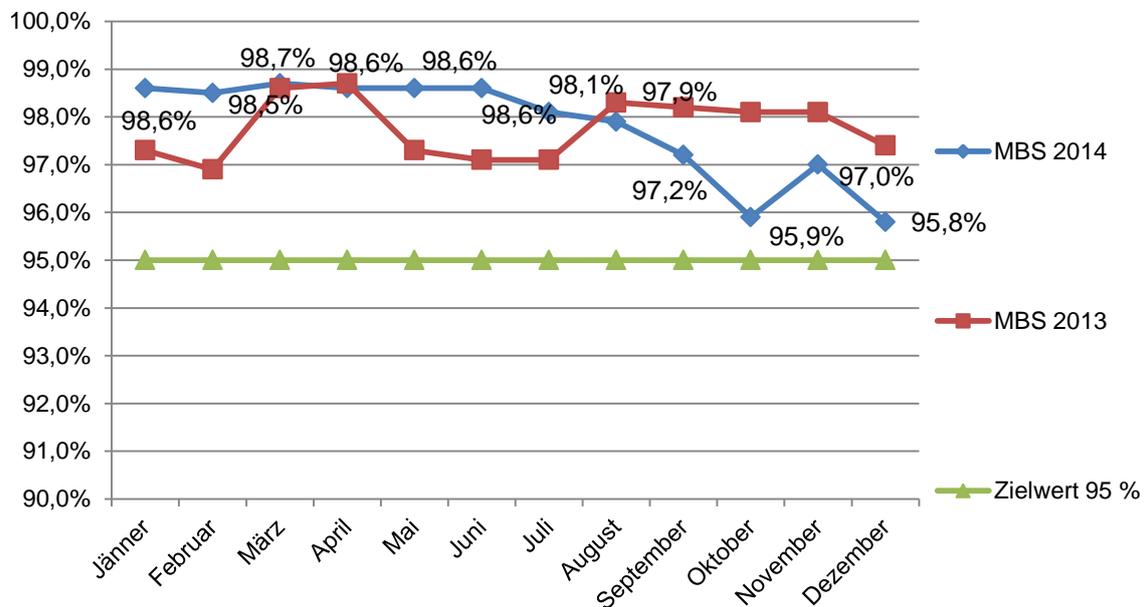


Abbildung 53: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der MBS im Jahr 2014 beläuft sich auf 97,7 % (2013: 97,8 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Fahrgastinformation wurde der Zielwert jedoch deutlich verfehlt. Der schlechte Wert im Bereich der Fahrgastinformation ist vornehmlich auf einen wiederholt angetroffenen Ausfall des Fahrgastinformationssystems in einer der NPZ-Garnituren zurückzuführen.

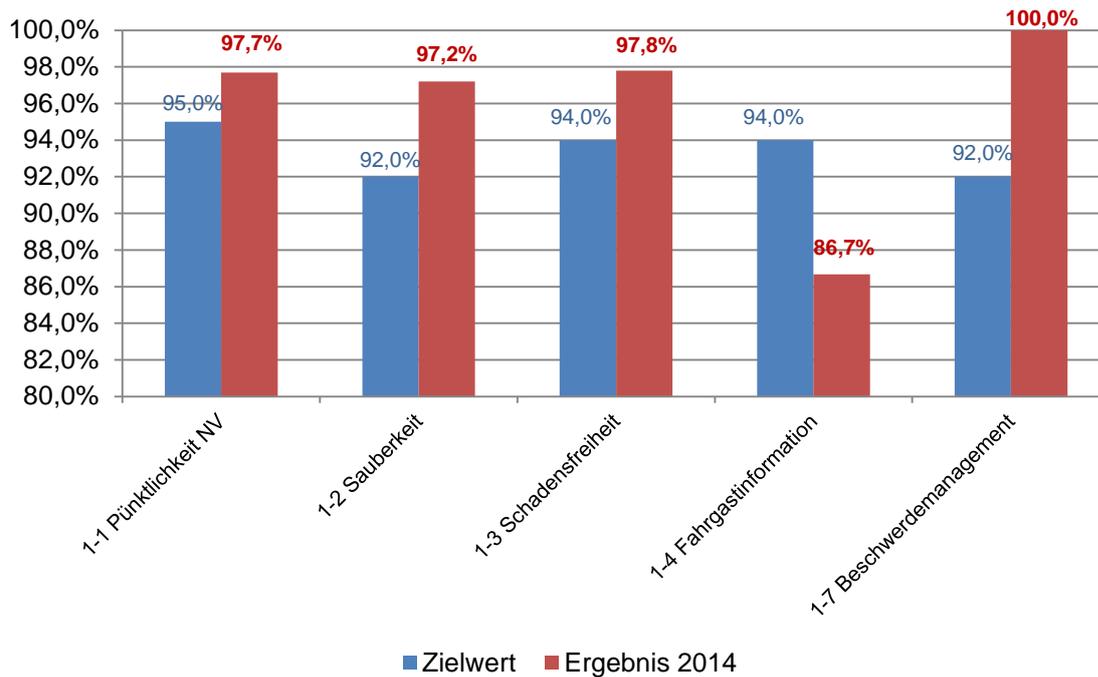


Abbildung 54: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der MBS wurde von der HLW Rankweil im Jahr 2014 im Zeitraum Ende Mai und Juni durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

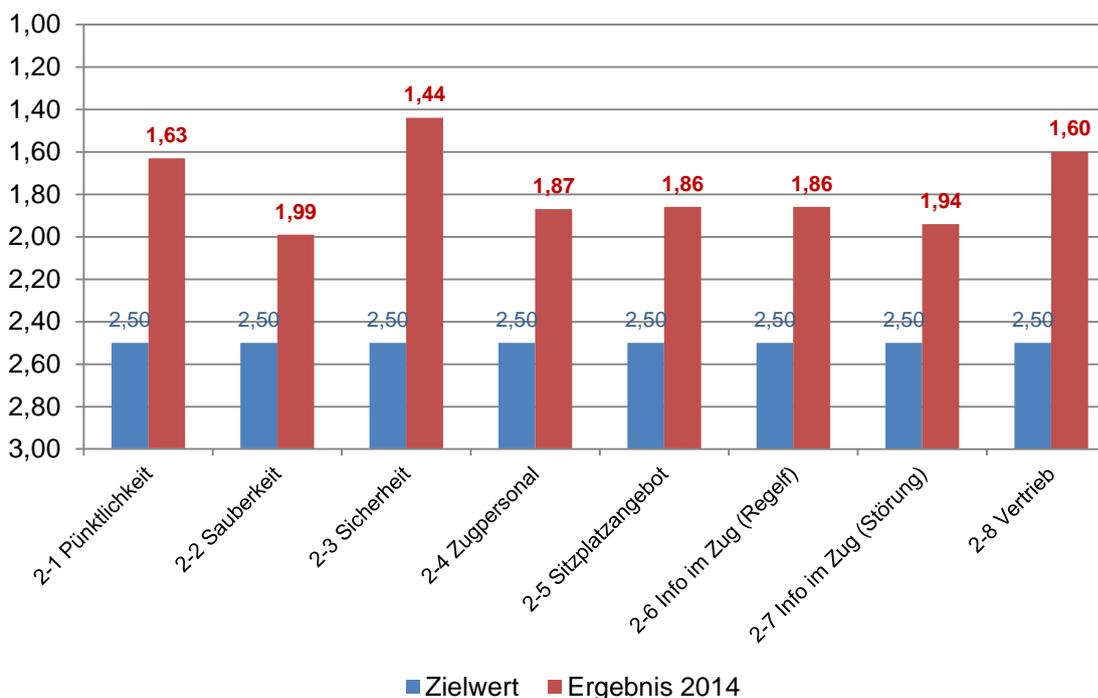


Abbildung 55: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die MBS für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, im Bereich der Fahrgastinformation (objektive Qualitätsmessung) kam es zu einem Malus.

3.10.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut MBS insgesamt 2.015.856 Personen (+4,6 % gegenüber 2013: 1.928.076 Personen) befördert, wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

3.11. Steiermärkische Landesbahnen

3.11.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.11.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Übelbacher Bahn im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Übelbacher Bahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
4062	35.070	33.488
ET 15	7.698	9.445
SUMME	42.768	42.933

Auf der Weizer Bahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Weizer Bahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
5062	59.098	56.984
5047	18.662	21.076
SUMME	77.760	78.060

Die SCHIG mbH bestellte auf der Gleichenberger Bahn im Jahr 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Gleichenberger Bahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
ET 1-2	19.184	19.096
SUMME	19.184	19.096

Auf der Murtalbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Murtalbahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
VT 31-35 + VS 41-44	120.468	120.696
SUMME	120.468	120.696

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2014 insgesamt **260.180 Zugkm** (2013: 260.785 Zugkm) bei den StLB.

3.11.3. Prüfung auf Überkompensation

Die StLB übermittelten im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2013 wurde keine Überkompensation festgestellt.
- Auf Basis der Ist-Werte 2013 ergibt sich eine Umsatzrendite von 4,69 %.

3.11.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der StLB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zuggleistungen in der Höhe von 310 Zugkm (2013: 319 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 310 Zugkilometer (das entspricht 0,12 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zuggleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2014 geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Bei der vereinbarten Zugbildung „VT+VS“ auf der Murtalbahn wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 2.583 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der StLB insgesamt 3.577 Zugkm (2013: 1.773 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 1,37 % (2013: 0,68 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlich Grund dafür waren Streckensanierungsarbeiten zwischen Gleisdorf und Weiz im Juni und Juli 2014 sowie Bauarbeiten zwischen Übelbach und Peggau-Deutschfreistritz im August 2014.

3.11.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und StLB, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Gleichenberger Bahn, Weizer Bahn, Übelbacher Bahn, Murtalbahn) zu ziehen, insgesamt also 96 Stichproben auf den Strecken der StLB. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 119 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs der StLB stellt sich im Jahr 2014 auf den vier Strecken wie folgt dar:

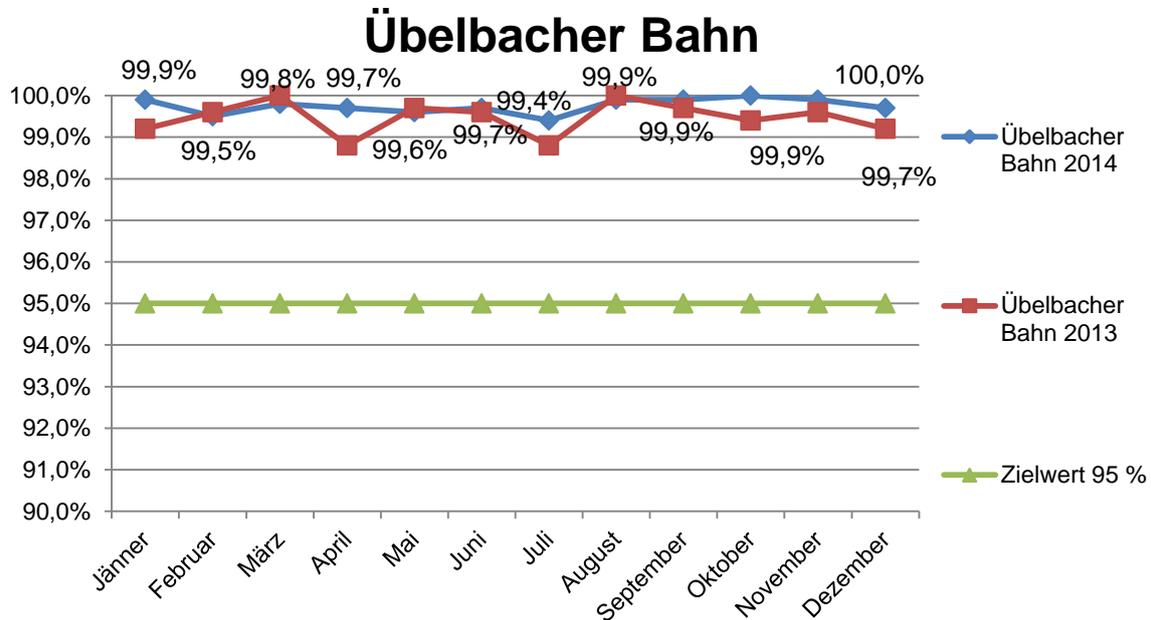


Abbildung 56: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Übelbacher Bahn im Jahr 2014 beläuft sich auf 99,7 % (2013: 99,4 %).

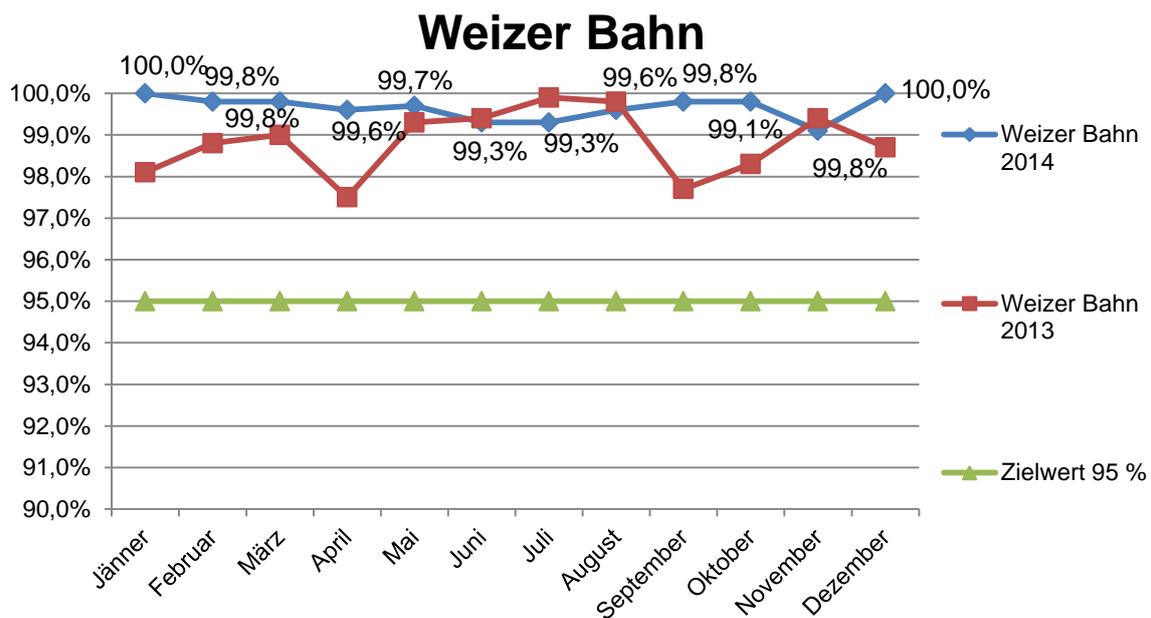


Abbildung 57: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Weizer Bahn im Jahr 2014 beträgt 99,7 % (2013: 98,8 %).

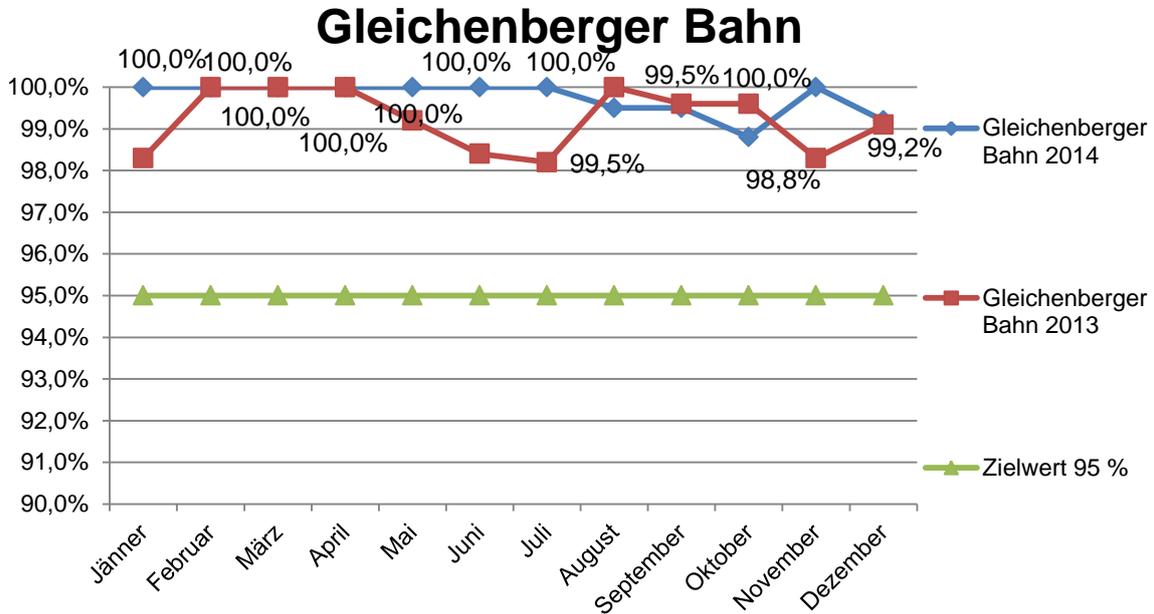


Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Gleichenberger Bahn im Jahr 2014 beläuft sich auf 99,8 % (2013: 99,3 %).

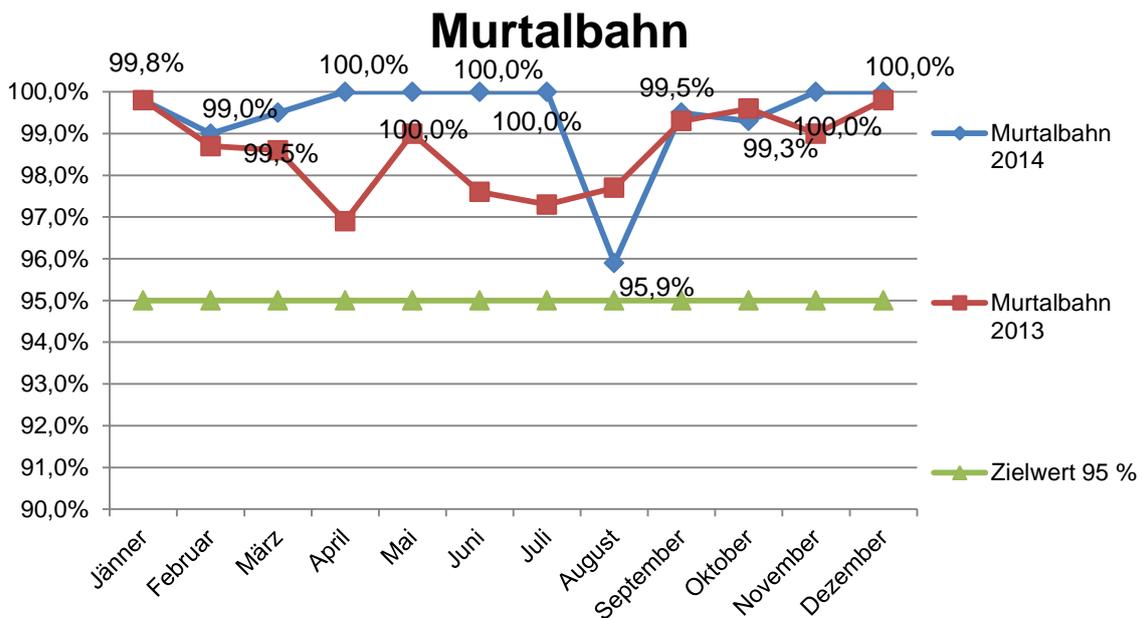


Abbildung 59: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahnen

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Murtalbahn im Jahr 2014 beträgt 99,5 % (2013: 98,6 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2014 beträgt 99,7 % (2013: 99,0 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

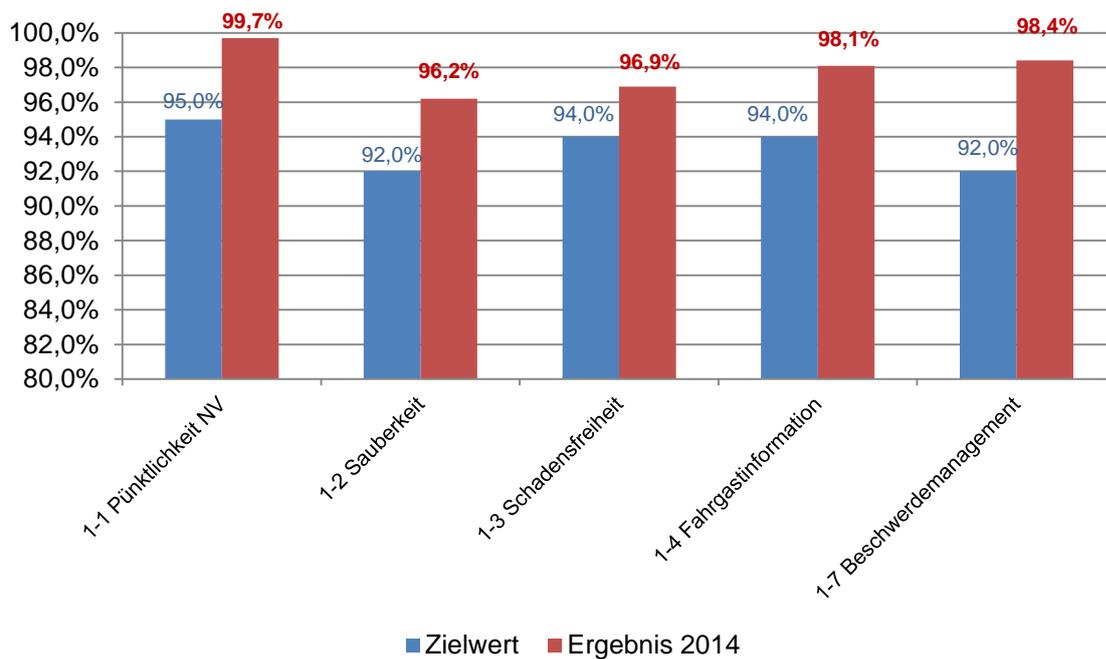


Abbildung 60: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der StLB wurde von der FH Joanneum im Jahr 2014 in den KW 24–25 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

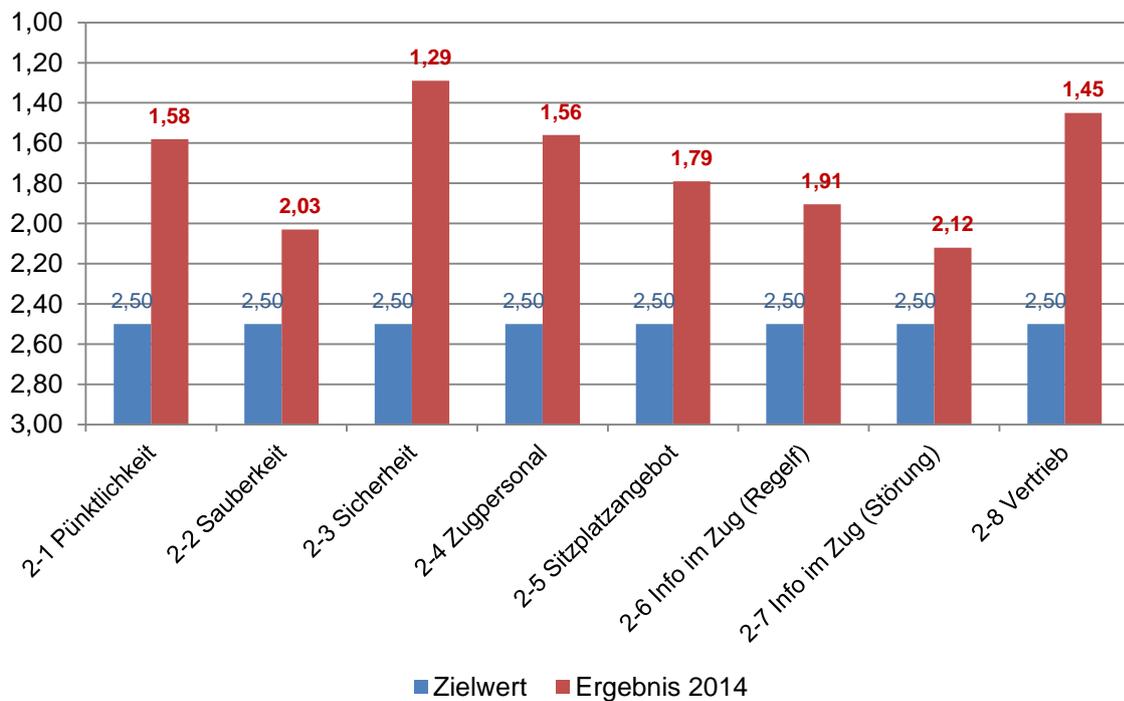


Abbildung 61: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnten die StLB für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, zu einem Malus kam es in keinem Teilbereich.

3.11.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurde laut den StLB folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Übelbacher Bahn 258.317 (+0,7 % gegenüber 2013: 256.606)
- Weizer Bahn 698.821 (+4,2 % gegenüber 2013: 670.715)
- Gleichenberger Bahn 53.565 (+11,3 % gegenüber 2013: 48.111)
- Murtalbahn 590.984 (+2,0 % gegenüber 2013: 579.669)

Diese Fahrgastzahlen wurden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

3.12. Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH

3.12.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.12.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der GKB im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
L+B+BS	91.612	105.127
VT 70	0	64.455
2 VT 70	0	41.193
GTW 5063	822.289	735.195
2 GTW 5063	20.545	3.924
SUMME	934.446	949.894

3.12.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GKB übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2013 wurde keine Überkompensation festgestellt.

3.12.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der GKB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 426 Zugkm (2013: 913 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 426 Zugkilometer (das entspricht 0,05 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der GKB insgesamt 786 Zugkm (2013: 2.107 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 0,08 % (2013: 0,22 %) der bestellten Verkehrsleistung.

3.12.5. Qualitätsmanagement

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und GKB, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen.

Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität (siehe dazu im Detail Kapitel 3.1.5).

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 43 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2014 stellt sich wie folgt dar:

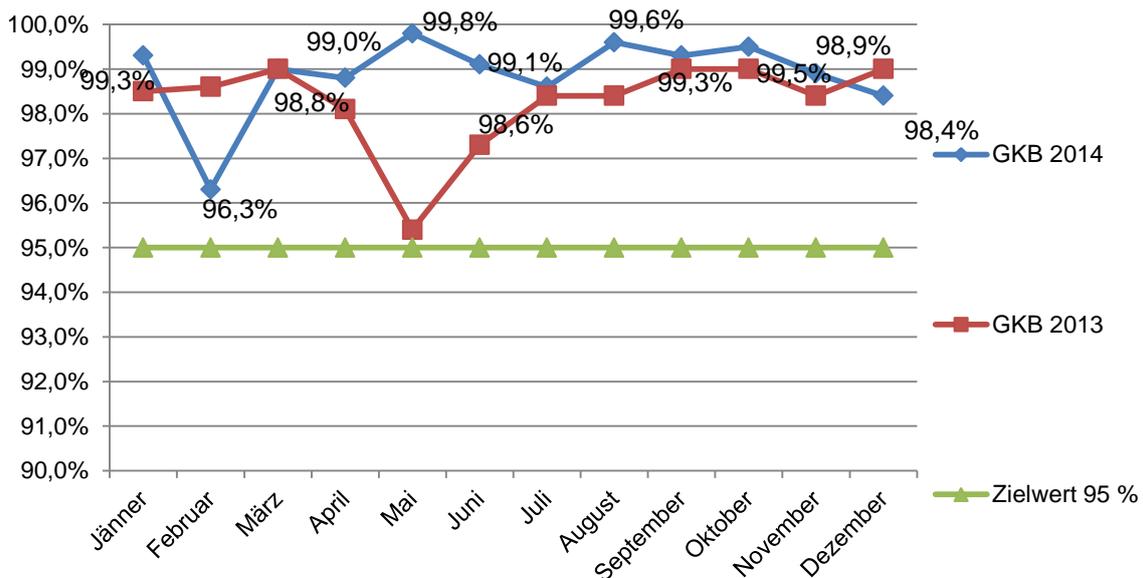


Abbildung 62: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB

Die durchschnittliche Gesamtpunktlichkeit der GKB im Jahr 2014 beläuft sich auf 98,9 % (2013: 98,3 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

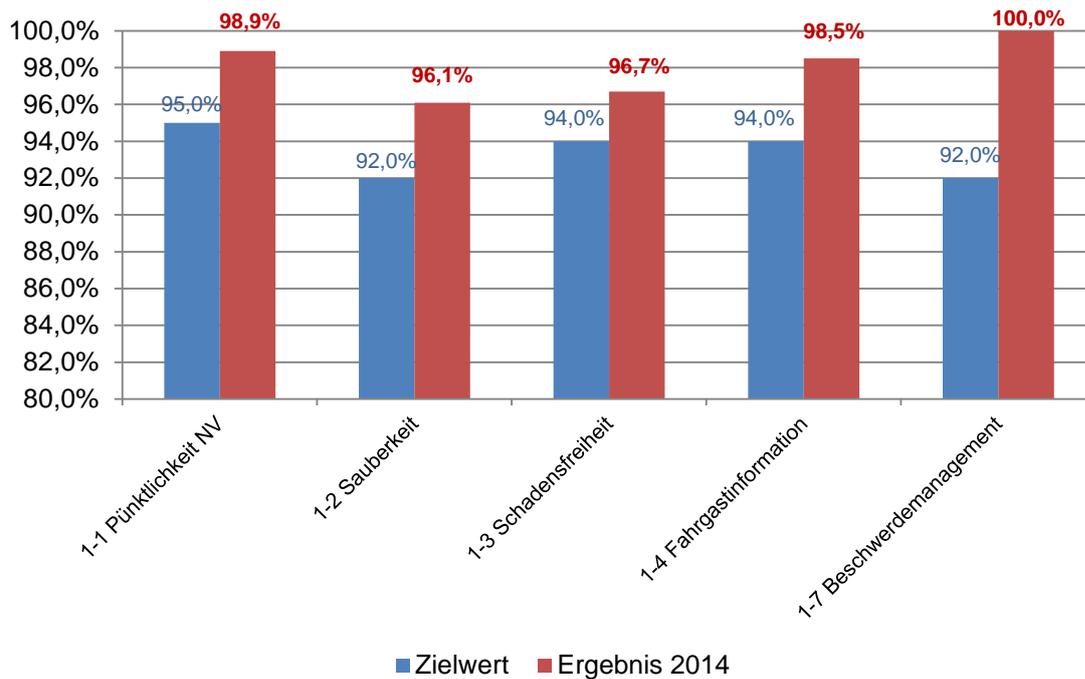


Abbildung 63: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GKB wurde von der FH Joanneum im Jahr 2014 in der KW 20 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

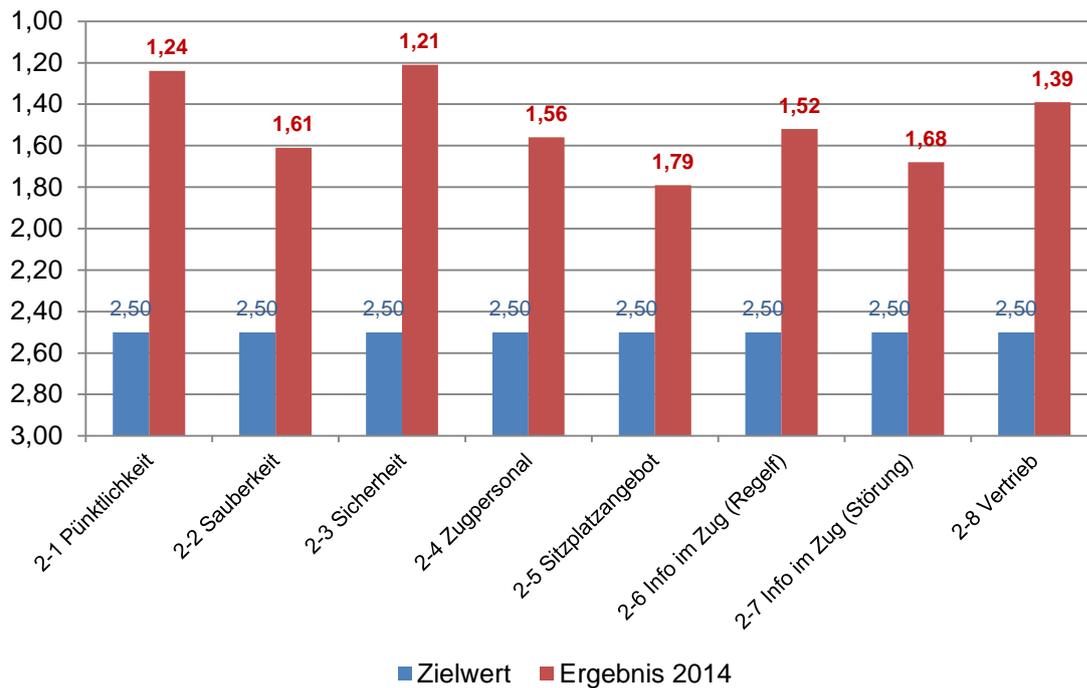


Abbildung 64: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die GKB für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, zu einem Malus kam es in keinem Teilbereich.

3.12.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut GKB insgesamt 5.738.719 Personen (+5,9 % gegenüber 2013: 5.419.067 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

3.13. Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen

Der Leistungsumfang der bestellten Schienenpersonenverkehrsleistungen bei den Privatbahnen stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

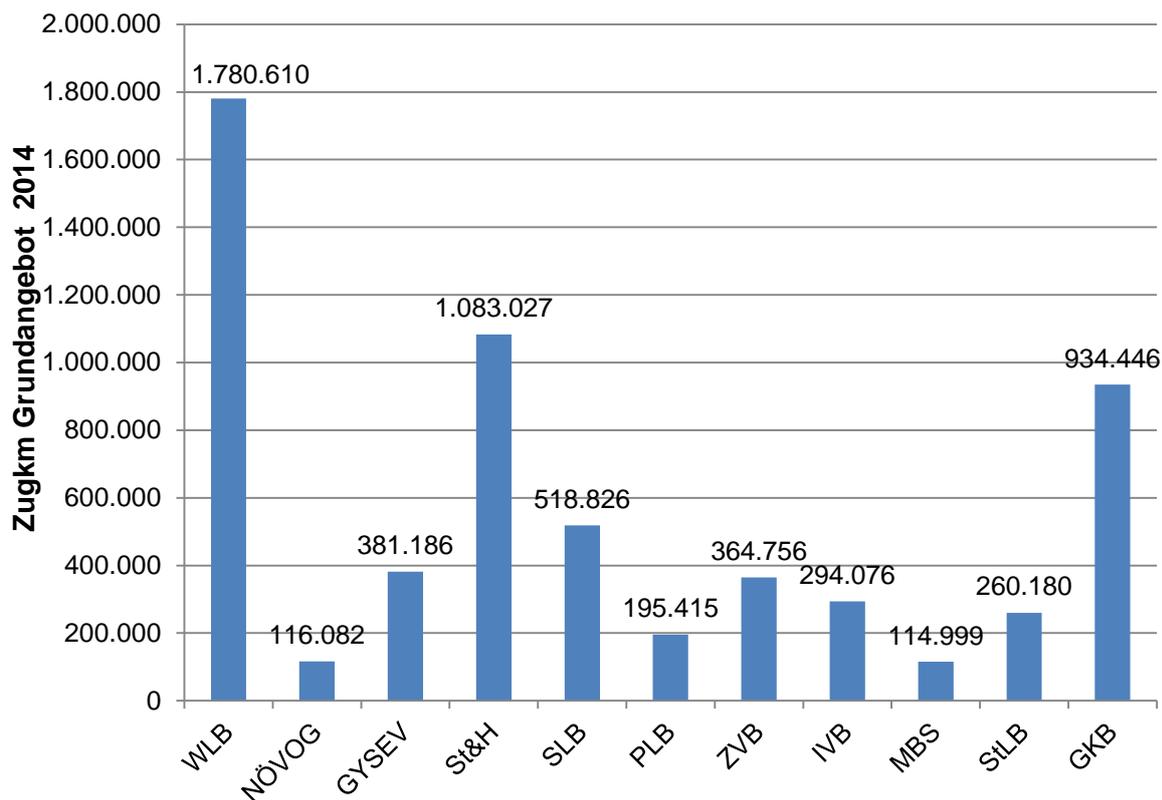


Abbildung 65: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen

Im Jahr 2014 wurden bei den Privatbahnen somit insgesamt **6.043.603 Zugkm** (2013: 6.015.801 Zugkm) bestellt.

Für das Jahr 2014 wurden an die Privatbahnen für die bestellten Leistungen insgesamt **EUR 52.458.254** (2013: EUR 51.532.187) ausbezahlt.

Im Zuge der Leistungsüberwachung konnten folgende Zugausfälle im Verhältnis zur vertragsgegenständlichen Leistung bei den verschiedenen Bahnen festgestellt werden:

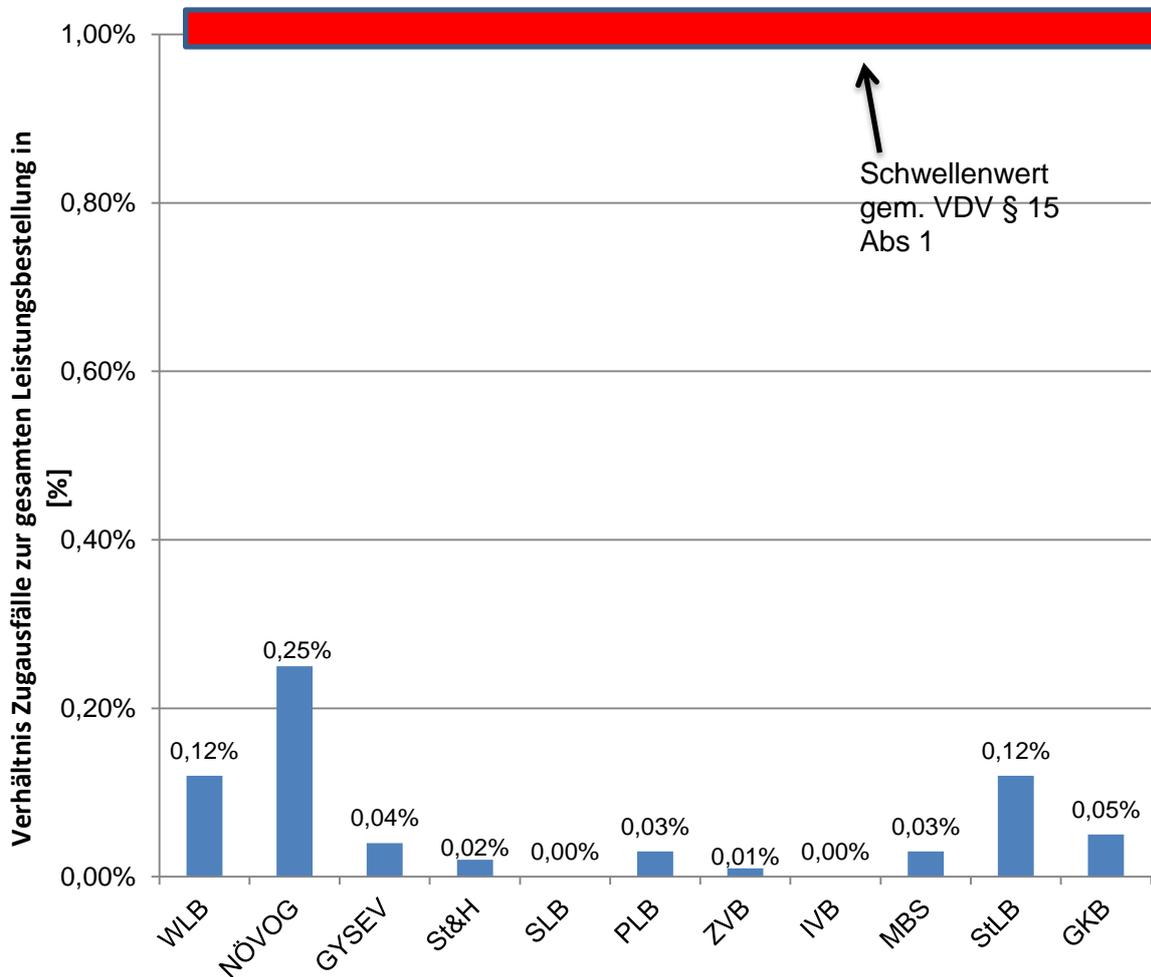


Abbildung 66: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen

Der im Verkehrsdienstvertrag gemäß § 15 Abs 1 definierte Schwellenwert für etwaige Entgeltkürzungen wurde von keiner Privatbahn überschritten. Daher kam es im Jahr 2014 diesbezüglich zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

Hinsichtlich der Überwachung etwaiger abweichender Zugbildungen wurden im Jahr 2014 bei drei Privatbahnen Leistungsentgeltkürzungen im Ausmaß von insgesamt EUR 21.062,00 gemäß VDV Anlage 8 vorgenommen.

Im Zuge der Leistungsüberwachung konnten folgende im Schienenersatzverkehr geführte Züge im Verhältnis zur vertragsgegenständlichen Leistung bei den verschiedenen Bahnen festgestellt werden:

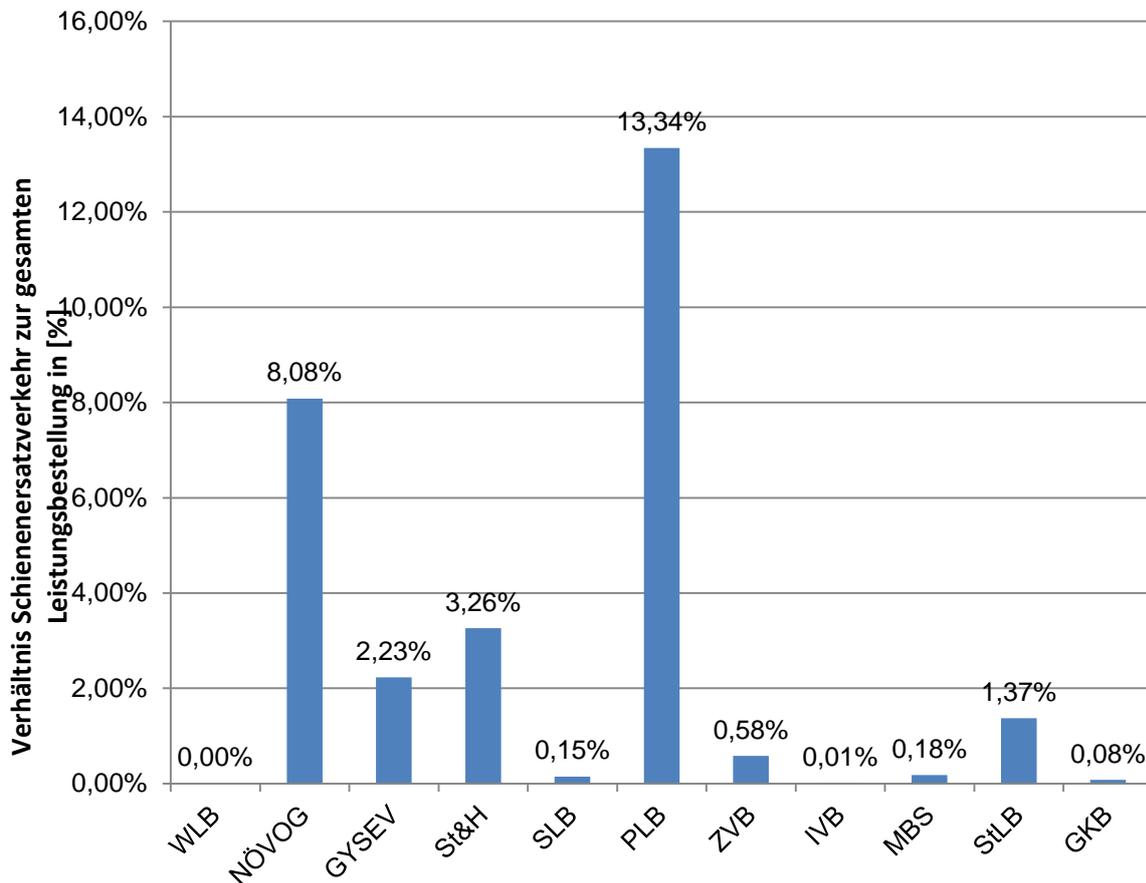


Abbildung 67: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen

Ursache für den hohen Wert an bei der PLB im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen war das schwere Hochwasser im August 2014 und dadurch bedingte Streckensperren teilweise bis Oktober. Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen bei der NÖVOG waren vor allem Sanierungsarbeiten im Mai 2014 auf der Mariazellerbahn.

Im Schienenersatzverkehr erbrachte Leistungen gelten, sofern Zugleistungen nicht länger als sechs Monate durch Schienenersatzverkehr ersetzt werden, als vertragskonform erbracht.

Im Grundangebot sind in Summe bei den Privatbahnen rund 235.000 Zugfahrten pro Jahr bestellt. Bei zahlreichen Zugfahrten ist es zu Abweichungen vom Regelbetrieb gekommen, die Auswirkungen auf die Fahrgäste haben. Die Zahl der Abweichungen inklusive der hochgerechneten Abweichungen wird hier zusammenfassend dargestellt:

	Anzahl Zugfahrten Grundangebot pro Jahr	Zugausfälle	SEV	Pünktlichkeit > 5 min	Abweichende Zugbildung	Summe - Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	Zahl der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall
WLB	65.671	0,12%	0,00%	2,30%	0,00%	2,42%	1.592
NÖVOG	5.056	0,25%	8,08%	4,90%	0,00%	13,24%	669
GYSEV	11.646	0,04%	2,23%	4,20%	0,00%	6,46%	753
St&H	51.137	0,02%	3,26%	0,80%	2,35%	6,43%	3.288
SLB	31.641	0,00%	0,15%	0,40%	2,86%	3,41%	1.080
PLB	3.889	0,03%	13,34%	2,00%	0,00%	15,37%	598
ZVB	11.492	0,01%	0,58%	1,70%	0,00%	2,29%	263
IVB	15.880	0,00%	0,01%	1,40%	0,00%	1,41%	224
MBS	9.208	0,03%	0,18%	2,30%	0,00%	2,51%	231
StLB	12.016	0,12%	1,37%	0,30%	1,07%	2,86%	344
GKB	17.182	0,05%	0,08%	1,10%	0,00%	1,23%	211
Summe	234.818					3,94%	9.253

Im Durchschnitt kam es bei den Privatbahnen im Jahr 2014 bei **3,9 %** (2013: 4,6 %) aller Zugfahrten des Grundangebots zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb:

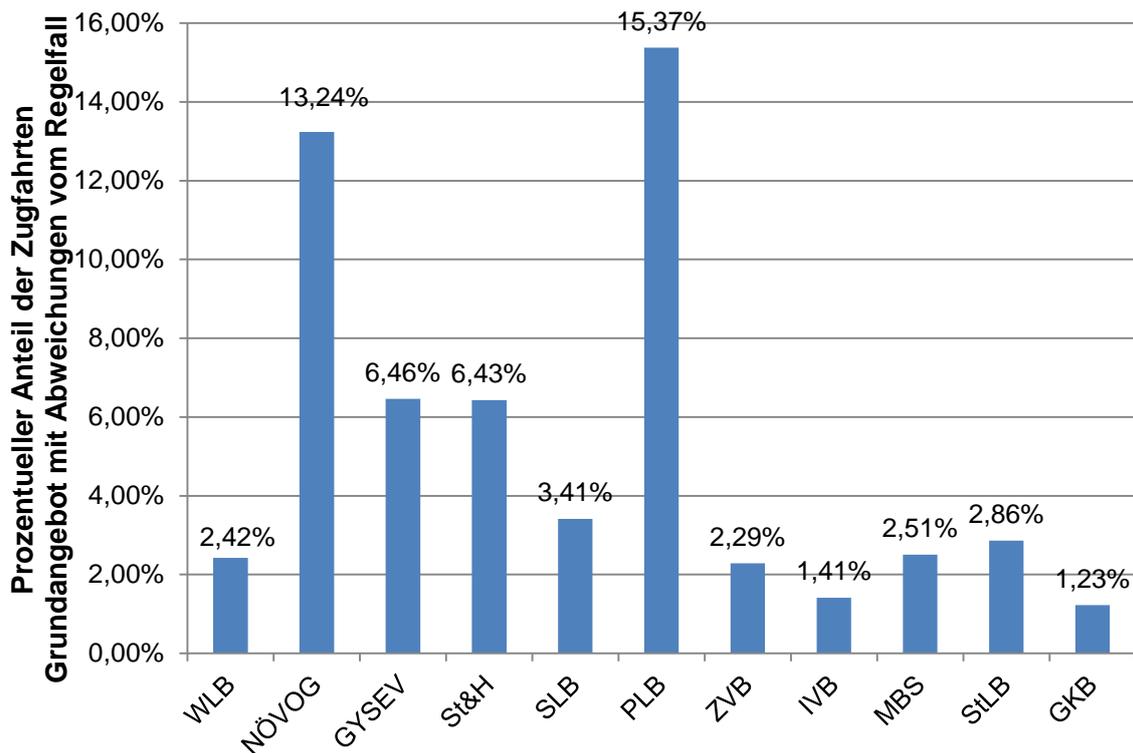


Abbildung 68: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall

Hierbei wird darauf hingewiesen, dass die dargestellten fahrgastrelevanten Abweichungen (Zugausfälle, SEV, Pünktlichkeit, abweichende Zugbildung) derzeit auf Selbstmeldungen der EVU beruhen.

Seit 01.01.2014 ist auch für die Privatbahnen ein Qualitätsmanagementsystem analog zur ÖBB-PV AG in Kraft. Um einen Anreiz zur Steigerung des Qualitätsniveaus zu setzen, wurde mit dem neu vereinbarten Qualitätsmanagement mit den Privatbahnen auch ein Bonus-/Malus-System analog zum VDV mit der ÖBB-PV AG implementiert. Bei schlechter Qualität wird ein Malus in Abzug gebracht. Wurden die Qualitätsziele übererfüllt, wird ein zusätzlicher Bonus ausbezahlt. Dabei sind jene Parameter stärker gewichtet, die auch aus Sicht der Fahrgäste von größerer Bedeutung sind.

Die übermittelten Pünktlichkeitswerte stellen sich bei den Privatbahnen im Jahr 2014 wie folgt dar:

Privatbahn	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	2014
WLB	99,6%	99,4%	99,4%	98,8%	99,0%	95,4%	92,8%	96,7%	98,8%	98,5%	97,6%	96,4%	97,7%
NÖVOG	97,8%	98,9%	96,2%	97,2%	98,5%	97,9%	98,3%	98,2%	97,2%	93,3%	95,5%	95,1%	95,1%
GySEV	98,0%	98,5%	96,5%	96,5%	91,5%	96,0%	95,5%	95,0%	96,0%	95,0%	95,5%	95,0%	95,8%
St&H	99,2%	99,9%	99,4%	99,4%	99,4%	98,8%	99,3%	99,0%	99,1%	99,1%	99,1%	98,9%	99,2%
SLB	99,7%	99,6%	99,7%	99,7%	99,7%	99,8%	99,7%	99,7%	99,5%	99,2%	99,6%	99,6%	99,6%
PLB	97,1%	97,9%	98,0%	99,4%	99,4%	98,1%	96,5%	97,2%	96,3%	97,9%	99,6%	98,4%	98,0%
ZVB	98,0%	99,0%	99,0%	100,0%	99,0%	95,0%	97,0%	98,0%	99,0%	99,0%	99,0%	98,0%	98,3%
IVB	99,7%	99,6%	99,2%	99,8%	98,8%	98,0%	98,4%	98,8%	98,4%	99,0%	98,2%	95,2%	98,6%
MBS	98,6%	98,5%	98,7%	98,6%	98,6%	98,6%	98,1%	97,9%	97,2%	95,9%	97,0%	95,8%	97,7%
StLB	99,9%	99,6%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,7%	98,7%	99,7%	99,5%	99,8%	99,7%	99,7%
GKB	99,3%	96,3%	99,0%	98,8%	99,8%	99,1%	98,6%	99,6%	99,3%	99,5%	98,9%	98,4%	98,9%

Die durchschnittliche Gesamtpunktlichkeit bei allen Privatbahnen betrug im Jahr 2014 98,1 % (2013: 97,9 %).

In der Gesamtbetrachtung (also hinsichtlich der Summe der einzelnen Kategorien) konnten alle Privatbahnen einen Qualitätsbonus lukrieren, sowohl was die objektiven, als auch die subjektiven Kriterien betrifft. Keine einzige Privatbahn fiel 2014 in der Gesamtbetrachtung in einen Malus.

Für das Jahr 2014 wurden an die Privatbahnen für das Qualitätsmanagement insgesamt **EUR 903.977** ausbezahlt.

Der tatsächlich erreichte Anteil am maximal möglichen Bonusbetrag fällt bei den einzelnen Privatbahnen unterschiedlich aus, wie die folgende Abbildung zeigt:

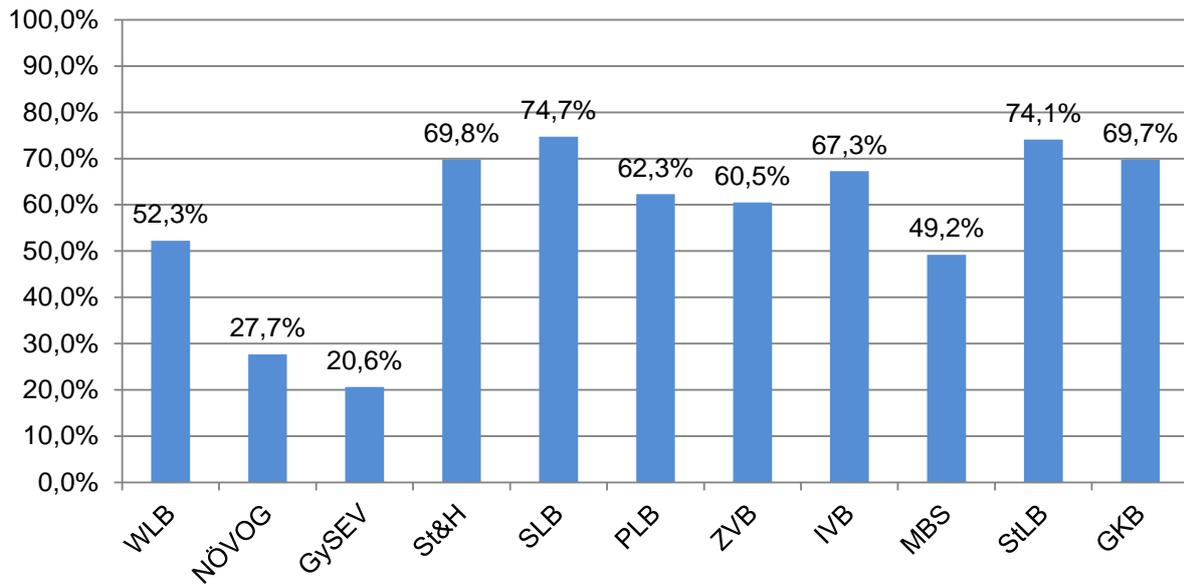


Abbildung 69: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn

Im Durchschnitt wurden seitens der Privatbahnen im Jahr 2014 57,4 % des maximal erreichbaren QM-Bonus erreicht.

Die übermittelte Anzahl der beförderten Fahrgäste der Privatbahnen stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

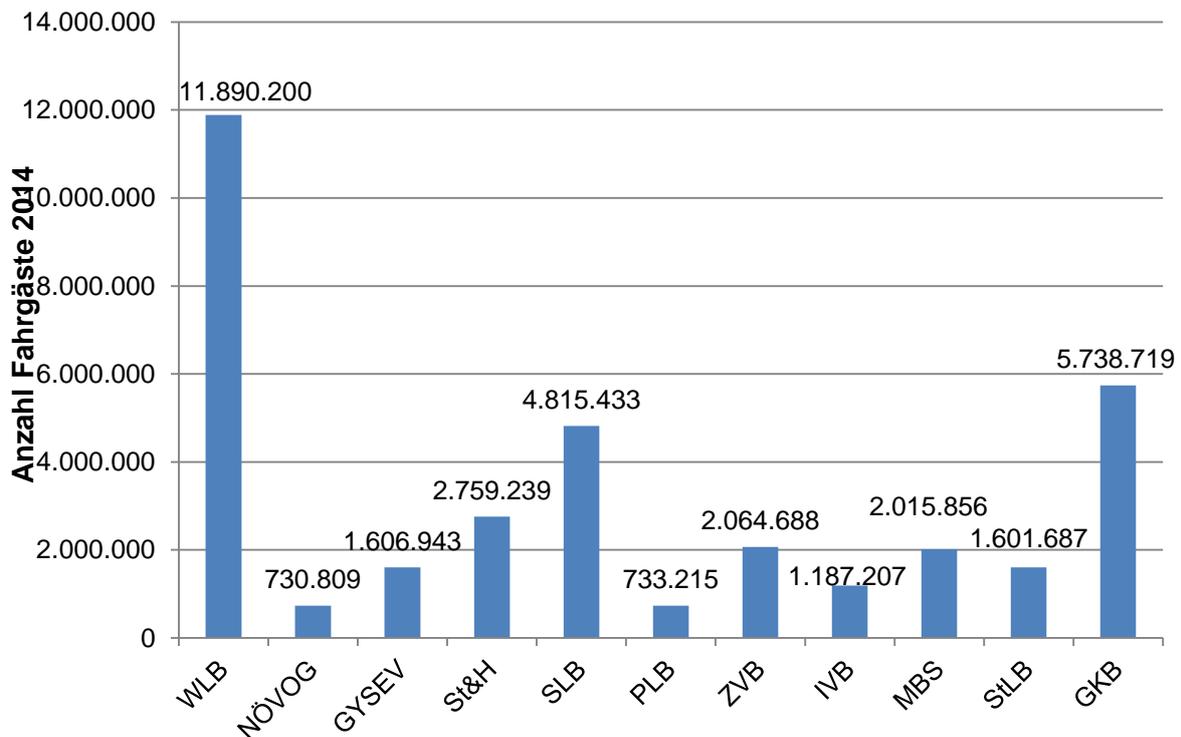


Abbildung 70: Anzahl der beförderten Fahrgäste

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen steigerte sich somit im Jahr 2014 (35.143.996) gegenüber dem Vorjahr (33.694.742) um 4,3 %. Dabei ist festzuhalten, dass die angegebenen Fahrgastzahlen derzeit auf Selbstmeldungen bzw. Hochrechnungen der EVU beruhen.

4. VERZEICHNISSE

4.1. Allgemeine Angaben

Auftraggeber	bmvit, Abteilung II/Infra 3 Öffentlicher Personennah- und -regionalverkehr Dipl.-Ing. Martina Schalko
Prüfungsleiter:	Dipl.-Wirtschaftsing. (FH) Josef Idinger Samuel Niemand, MA
Verteiler:	bmvit, Abteilung II/Infra 3 Öffentlicher Personennah- und -regionalverkehr Dipl.-Ing. Martina Schalko

4.2. Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Volltext
Abs	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
bmvit	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
bzw.	beziehungsweise
EC	EuroCity
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FIS	Fahrgastinformationssystem
FV	Fernverkehr
FH	Fachhochschule
gem.	gemäß
GKB	Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH
GuV	Gewinn- und Verlustrechnung
GySEV	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.
Hbf.	Hauptbahnhof
HLW	Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe
IBE	Infrastrukturbenützungsentgelt
IC	InterCity
i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
IVB	Innsbrucker Verkehrsbetriebe & Stubaitalbahn GmbH
iVm	in Verbindung mit
km	Kilometer
KW	Kalenderwoche
LiLo	Linzer Lokalbahn
MBS	Montafonerbahn AG
Mio.	Millionen
NÖVOG	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH
NSB	Neusiedlerseebahn
NV	Nahverkehr
ÖBB-PV AG	ÖBB-Personenverkehr AG
ÖPNRV-G 1999	Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999
PB	Privatbahn(en)
PLB	Pinzgauer Lokalbahn

PSO	Public Service Obligations, Abkürzung der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007
QM	Qualitätsmanagement
RCA AG	Rail Cargo Austria AG
Regelf	Regelfall
REX	Regionalexpress
RJ	Railjet
SCHIG	Schieneinfrastrukturfinanzierungsgesetz i.d.g.F.
SCHIG mbH	Schieneinfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH
SEV	Schieneersatzverkehr
SLB	Salzburger Lokalbahn
SPFV	Schienepersonenfernverkehr
SPNV	Schienepersonennahverkehr
SPV	Schienepersonenverkehr
St&H	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft mbH
StLB	Steiermärkische Landesbahnen
StVG	Steirische Verkehrsverbund GmbH
SVG	Salzburger Verkehrsverbund GmbH
UIC	Union internationale des chemins de fer (Internationaler Eisenbahnverband)
v.a.	vor allem
VDV	Verkehrsdienstvertrag
VO (EG) 1370/2007	Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über öffentliche Verkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates
VPI	Verbraucherpreisindex
Wagenkm	Wagenkilometer
WLB	AG der Wiener Lokalbahnen
z. B.	zum Beispiel
Zub	Zugbegleiter
Zugkm	Zugkilometer
ZVB	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

4.3. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Loseinteilung im SPNV	10
Abbildung 2: Loseinteilung im SPFV	10
Abbildung 3: Übersicht Leistungsbestellung im SPNV in den jeweiligen Regionen	11
Abbildung 4: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank	27
Abbildung 5: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung	28
Abbildung 6: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG	29
Abbildung 7: Ausgefallene Zugkm	30
Abbildung 8: Anteil ausgefallene Zugkm gemäß Abweichungsdefinitionen	31
Abbildung 9: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen	34
Abbildung 10: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen.....	34
Abbildung 11: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg.....	35
Abbildung 12: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter	38
Abbildung 13: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter	40
Abbildung 14: Entwicklung der Pünktlichkeit 2014	41
Abbildung 15: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter	43
Abbildung 16: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter	44
Abbildung 17: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus...	46
Abbildung 18: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus.	46
Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz 2014.....	56
Abbildung 20: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz - Linz	57
Abbildung 21: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz - Linz	58
Abbildung 22: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter	72
Abbildung 23: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter	73
Abbildung 24: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB.....	76
Abbildung 25: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB.....	77
Abbildung 26: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB	78
Abbildung 27: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn	83
Abbildung 28: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn	83
Abbildung 29: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG	84
Abbildung 30: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG	85
Abbildung 31: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn.....	90
Abbildung 32: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn.....	91
Abbildung 33: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV	92
Abbildung 34: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV	93
Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn	99
Abbildung 36: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn.....	99
Abbildung 37: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn	100
Abbildung 38: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn	100
Abbildung 39: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H	101
Abbildung 40: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H	102
Abbildung 41: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB.....	106
Abbildung 42: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB.....	107
Abbildung 43: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB	108

Abbildung 44: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB.....	111
Abbildung 45: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB.....	112
Abbildung 46: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB.....	113
Abbildung 47: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB.....	116
Abbildung 48: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB.....	117
Abbildung 49: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB.....	118
Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB.....	121
Abbildung 51: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB.....	122
Abbildung 52: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB.....	122
Abbildung 53: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS.....	126
Abbildung 54: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS.....	127
Abbildung 55: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS.....	127
Abbildung 56: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn.....	133
Abbildung 57: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn.....	133
Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn.....	134
Abbildung 59: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahnen.....	134
Abbildung 60: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB.....	135
Abbildung 61: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB.....	136
Abbildung 62: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB.....	140
Abbildung 63: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB.....	141
Abbildung 64: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB.....	142
Abbildung 65: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen.....	143
Abbildung 66: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen.....	144
Abbildung 67: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen.....	145
Abbildung 68: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall.....	147
Abbildung 69: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn.....	149
Abbildung 70: Anzahl der beförderten Fahrgäste.....	149

5. ANLAGEN

5.1. Losverzeichnis bundesweit

Die nachfolgende Aufstellung ist das bundesweite Losverzeichnis derjenigen Lose, in denen Leistungen des Grundangebots gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 im Jahr 2014 bestellt wurden.

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2014]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 1	Schnellbahn Wien I	907, 945	Wien Floridsdorf – Flughafen Wien – Wolfsthal Wien Hütteldorf – Wien Handelskai	2,255	ET 4020 ET 4024 ET 4124
Ost 2	Schnellbahn Wien II	900,901, 902, 903, 510, 511	Gänserndorf – Wien Laa/Thaya – Wien Absdorf-Hippersdorf / Hollabrunn – Wien (Stammstrecke) – Wien Meidling Wiener Neustadt Hbf. – Wien (über Südbahn und Pottendorfer Linie) Sowie alle Leistungen auf der Schnellbahn-Stammstrecke, soweit nicht eindeutig einem anderen Los (z. B. Ost 6) zugeordnet.	6,407	ET 4020 ET 4024
Ost 3	Schnellbahn Wien III	110, 112, 810	Wien West – Rekawinkel (– Neulengbach) Wien FJB – Tulln – St. Pölten Hbf. Wien Hütteldorf – Bruck/Leitha (– Neusiedl am See)	2,426	ET 4024
Ost 4	Westbahn	100, 110	Wien West – St. Valentin (REX) Wien West – St. Pölten Hbf. (R)	2,337	DoSto-Züge
Ost 5	Regionalverkehr Wald- und Weinviertel	800, 810, 903	Wien FJB – Krems/Donau / Ceske Velenice Wien – Satov ohne Schnellbahn	4,003	ET 4024, CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 6	Regionalverkehr Süd- und Nordbahn, Laaer Ostbahn	510, 901, 902	Payerbach-Reichenau – Wien – Breclav / Laa/Thaya (ohne Schnellbahn und ohne Leistungen anderer Lose, z.B. KBS 520)	3,856	CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 7	Ostbahn und Neusiedler See	700, 701, 730	Wien Hbf. – Bruck/Leitha / Bratislava / Hegyeshalom Wien Hbf. – Bruck/Leitha – Neusiedl – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	2,052	ET 4124, CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 8	Leithagebirge	512, 730	Wien Hbf. – Ebenfurth und Sopron – Deutschkreutz Wiener Neustadt Hbf. – Wulkaprodersdorf – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	0,647	ET 4124
Ost 9	Dieselnetz Marchfeld	901, 910, 912	Wien – Marchegg Gänserndorf – Marchegg Obersdorf – Groß Schweinbarth – Gänserndorf	1,455	VT 5047 CRD-Wendezüge
Ost 10	Bleibt frei				

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2014]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 11	Aspangbahn, Mattersburger Bahn	520, 524	(Wien →) Wiener Neustadt Hbf. – Aspang – Hartberg (Wien →) Wiener Neustadt Hbf. – Mattersburg – Sopron – Deutschkreutz	1,776	VT 5047 VT 5022 CRD-Wendezüge
Ost 12	Dieselnetz Wiener Neustadt	513, 521, 522, 720	(Wiener Neustadt Hbf. →) Leobersdorf – Weißenbach-Neuhaus Wiener Neustadt Hbf. – Gutenstein Wiener Neustadt Hbf. – Puchberg am Schneeberg Wien – Wiener Neustadt Hbf. (über Innere Aspangbahn)	1,065	VT 5047 VT 5022
Ost 13	Badner Bahn	515	Wien Oper – Baden Josefsplatz	1,781	TW 100 TW 400
Ost 14	Regionalverkehr Westbahn und Mostviertel	100, 130, 131	St Pölten Hbf. – St. Valentin (R-Züge) Amstetten – Kleinreifling Linz Hbf. – St. Valentin – Kleinreifling – Weißenbach-St. Gallen – Selzthal (ohne Leistungen des Loses Westbahn)	2,220	ET 4020 CRD-Wendezüge
Ost 15	Traisental und Ötscherland	113, 120	St. Pölten Hbf. – Hainfeld / Schrambach (St. Pölten Hbf. →) Pöchlarn – Scheibbs	0,697	VT 5047
Ost 16	Kamptal	112, 820	St. Pölten Hbf. – Krems/Donau (Krems/Donau →) Hadersdorf/Kamp – Horn – Sigmundsherberg	0,926	VT 5047 CRD-Wendezüge
Ost 17	Semmering	500	Mürzzuschlag – Payerbach-Reichenau	0,142	ET 4020
Ost 18	Citybahn Waidhofen	132	Waidhofen an der Ybbs LB – Gstadt	0,016	VT 5090
Ost 19	Mariazellerbahn	115	St. Pölten Hbf. – Mariazell	0,100	Himmelstreppe
Ost 20	Raaberbahn	512	Ebenfurth – Sopron	0,188	ET 4124 CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 21	Neusiedler See Bahn	731	Neusiedl am See – Pamhagen	0,193	ET 4124 CRD-Wendezüge
OÖ 1	Nibelungengau	133	Linz Hbf. – Sarmingstein (inkl. St. Valentin – St. Pantaleon)	0,477	VT 5047 VT 5022
OÖ 2	Mühlkreisbahn	142	Linz Urfahr – Rottenegg	0,310	VT 5047 VT 5022
OÖ 3	Pyhrn – Summerau	140, 141	Selzthal – Linz Hbf. – Summerau	1,753	ET 4024 CRD-Wendezüge
OÖ 4	Linzer Lokalbahn	143	Linz – Eferding – Peuerbach / Neumarkt-Kallham	0,722	GTW Grazer
OÖ 5	Westbahn OÖ/ Salzburg	101, 150	Linz Hbf. – Wels Hbf. – Passau Hbf. / Salzburg Hbf. (inkl. über Traun geführter Züge)	2,568	ET 4024 CRD-Wendezüge
OÖ 6	Salzkammergut	170	(Linz Hbf. →) Attnang-Puchheim – Gmunden – Stainach-Irdning	1,132	ET 4024 CRD-Wendezüge
OÖ 7	Rieder Kreuz	151, 171, 190	(Linz Hbf. – Wels Hbf. →) Ried/Innkreis – Braunau/Inn – Simbach/Inn Ried/Innkreis – Schärding (Salzburg Hbf. →) Steindorf/Str. – Braunau/Inn	1,236	VT 5047 CRD-Wendezüge

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2014]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
OÖ 8	Vorchdorfer Bahn	160	Lambach – Vorchdorf-Eggenberg	0,136	Exertaler
OÖ 9	Traunseebahn	161	Vorchdorf-Eggenberg – Gmunden Seebhf.	0,090	IVB Cityrunner
OÖ 10	Attergaubahn	180	Vöcklamarkt – Attersee	0,135	BLT AOMC
Sbg 1	Salzburger Lokalbahn	210	Salzburg Hbf. (LB) – Lamprechtshausen / Trimmelkam	0,519	ET 40/50
Sbg 2	Schnellbahn Salzburg	101, 200	Straßwalchen – Salzburg Hbf. Salzburg Hbf. – Golling-Abtenau	1,033	ET 4023 ET 4024
Sbg 3	Salzburger Land Regionalverkehr	200, 250	Salzburg Hbf. – Saalfelden Bischofshofen – Radstadt	1,680	ET 4024 CRD-Wendezüge
Sbg 4	Pinzgauer Lokalbahn	230	Zell am See – Krimml	0,195	VT 5090
T 1	Inntal	201 300, 400, 410	Wörgl Hbf. – Saalfelden Kufstein – Innsbruck Hbf. – Landeck (ohne Schnellbahn) Innsbruck Hbf. – Scharnitz	3,211	ET 4024 CRD-Wendezüge
T 2	Schnellbahn Innsbruck	300, 400	Brenner – Innsbruck Hbf. – Hall in Tirol (Landeck –) Ötztal – Innsbruck Hbf. (nur Schnellbahn)	1,239	ET 4024
T 3	Osttirol	223	Lienz – San Candido (Innichen)	0,175	ET 4024 Wendezüge
T 5	Zillertalbahn	310	Jenbach – Mayrhofen im Zillertal	0,365	VT + VS Lok + Wagen + Steuerwagen
T 6	Stubaitalbahn	-	Innsbruck Hbf. – Fulpmes	0,294	Cityrunner
Vbg 1	Vorarlberg	401	Bludenz / St. Margrethen – Bregenz – Lindau Hbf. Feldkirch – Buchs (SG)	1,994	ET 4024 Wendezüge
Vbg 2	Montafonerbahn	420	Bludenz – Schruns	0,115	NPZ ETW
Ktn 1	Tauern	220, 223	Villach Hbf. – Lienz (/ Mallnitz-Oberveellach)	1,017	ET 4024 CRD-Wendezüge
Ktn 2	Kärnten West und Karawanken	220, 221, 601, 650, 670	Friesach – Klagenfurt Hbf. – Villach Hbf. St. Veit an der Glan – Feldkirchen/Kärnten – Villach Hbf. Villach Hbf. – Rosenbach Villach Hbf. – Arnoldstein Villach Hbf. – Kötschach-Mauthen	2,010	ET 4024 CRD-Wendezüge, VT 5022
Ktn 3	Lavanttal	620	Klagenfurt Hbf. – Wolfsberg – Bad St. Leonhard	0,630	VT 5022 CRD-Wendezüge
Ktn 4	Autoschleuse Tauern	220	Mallnitz – Böckstein	0,154	DoSto + Autotransportwagen
Stmk 1	Ennstal, Südbahn	250, 600	Radstadt – Schladming / Friesach – Leoben Hbf. – Bruck/Mur – Mürzschlag	2,283	ET 4024 CRD-Wendezüge
Stmk 2	Südbahn Großraum Graz	501	(Leoben Hbf. – Schleife Bruck /) Bruck/Mur – Graz Hbf. – Spielfeld-Straß	1,591	ET 4024
Stmk 3	Oststeiermark	501, 520, 530	(Graz Hbf. –) Spielfeld-Straß – Bad Radkersburg Graz Hbf. – Szentgotthard / Hartberg	1,358	VT 5022 CRD-Wendezüge
Stmk 4	Köflacher- und Wieserbahn	550	Graz Hbf. – Köflach Graz Hbf. – Kalsdorf / Lieboch – Wies-Eibiswald	0,934	GTW Lok + Wagen

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Stmk 5	Übelbacher Bahn	540	Peggau-Deutschfeistritz – Übelbach	0,043	GTW
Stmk 6	Weizer Bahn	531	Gleisdorf – Weiz	0,078	GTW VT 5047
Stmk 7	Gleichenberger Bahn	532	Feldbach – Bad Gleichenberg	0,019	ET
Stmk 8	Murtalbahn	630	Unzmarkt – Tamsweg	0,120	VT + VS
<hr/>					
FV-A	Fernverkehr Los A (Südbahn; Linie 5)	-	Wien – Graz – Spielfeld-Straß	2,500	Railjet
FV-B	Fernverkehr Los B (Südbahn; Linie 6)	-	Wien – Villach – Linz	2,504	Railjet, Lok + Fernverkehrswagen
FV-C	Inneralpine Achse (Linie 7)	-	Graz – Salzburg / – Zell am See – Innsbruck – Buchs (SG)	2,207	Lok + Fernverkehrswagen
FV-D	Salzburg – Villach (Tauernbahn; Linie 8)	-	Salzburg – Villach – Klagenfurt / – Jesenice	1,523	Lok + Fernverkehrswagen
FV-E	Salzburg – Innsbruck – Lindau (Westbahn/Arlbergbahn; L. 4-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Bregenz – Lindau	1,276	Railjet; Lok + Fernverkehrswagen
FV-F	Salzburg – Lindau / – Buchs (SG) (Westbahn/Arlbergbahn; L. 3-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Bregenz – Lindau / – Buchs (SG)	3,190	Railjet
FV-G	Graz -Linz	-	Graz – Selzthal - Linz	0,125	Lok + Fernverkehrswagen

5.2. Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen bei ÖBB-PV AG

Folgender Mindeststichprobenumfang je Region/Zugkategorie ist beim VDV ÖBB-PV AG zur Sicherstellung einer für das bestellte Grundangebot repräsentativen Auswahl vereinbart:

<i>Region / Zugkategorie</i>	<i>1.Quartal</i>	<i>2.Quartal</i>	<i>3.Quartal</i>	<i>4.Quartal</i>	<i>Jahr gesamt</i>
Ostregion NV	33	33	33	33	132
Ostregion Schnellbahn	26	26	26	26	104
Oberösterreich	14	15	14	14	57
Salzburg	5	5	6	5	21
Tirol	8	8	8	8	32
Vorarlberg	5	6	5	6	22
Steiermark	9	9	9	9	36
Kärnten	6	7	7	6	26
NV gesamt	106	109	108	107	430
Railjet	14	14	14	14	56
FV übrige Produkte	16	16	16	16	64
FV gesamt	30	30	30	30	120
Österreich gesamt	136	139	138	137	550

5.3. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot

ÖBB-PV AG

5.3.1. Elektrotriebwagen

Triebwagen ET 4020 (Bh4ET)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzplätze + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub / FIS)	optische Fahrgast-information	Videoüberwachung
B4hET	4020	181	181	416	2	Ja	Nein	115	5	Nein	Ja	Ja (FIS)		Nein



Triebwagen ET 4023/4024/4124 (BDET „Talent“)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzplätze + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-ein-richtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Video-über-wa-chung
BDET	4023	126 + 25	151	160	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
BDET	4024	174 + 25	199	252	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
BDET	4124	174 + 25	199	252	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja



5.3.2. Dieseltriebwagen

Triebwagen VT 5047/5147 (BVT)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzplätze + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegs- höhe in cm	vorhandener Mehrzweck-raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Video-über-wa-chung
BVT	5047	62 + 6	68	40	1	Ja	Nein	125	5	Ja	Nein	Ja (Tfzf)	Nein	Nein
BVT	5147	124 + 12	136	80	2	Ja	Nein	125	10	Ja	Nein	Ja (Tfzf)	Nein	Nein



Triebwagen VT 5022 (BDVT „Desiro“)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzplätze + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
BDVT	5022	107 + 10	117	90	1	Ja	Ja	58	10	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Nein



5.3.3. Lokbespannte Züge

CRD-Reisezugwagen (21-73, 29-73 und 80-73 „CityShuttle“)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzplätze + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegs- höhe in cm	vorhandener Mehrzweck- raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech- ein- richtung	akustische Fahrgast- infor- mation (Zub / FIS)	opti- sche Fahrgast- infor- mation	Vi- deo- über- wa- chung
Bmpz-l	29-73	58	58	k.A.	1	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz-l	21-73	80	80	k.A.	1	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz-s	80-73	44 + 21	65	k.A.	1	Ja	Nein	105	13	Ja	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein



Doppelstockwagen

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzplätze + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Videoüber-wachung
Bmpz-dl	26-33	114	114	k.A.	1	Ja	Ja	60	-	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-dl Mehr-zweck	26-33 5	106 + 6	112	k.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-ds	80-33	96 + 6	102	k.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bbfmpz	86-33	77 + 9	86	k.A.	1	Ja	Ja	60	9	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein



Lokbespannter Fernverkehrs zug

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub / FIS)	optische Fahrgast-information	Steckdosen-ausstatt-stat-tung	Ausrü-stung als Wagen 1. Klasse
Amz, Avmz	46	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Ja
ADbmpsz	27	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	15	Ja	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Ja
ABmz	24+36	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Ja
Bmz	66	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Nein
Bmpz	74	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Nein
Bmpz-I	80	k.A.	2	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein	Nein



Lokbespannter Fernverkehrszug mit Wagen ausländischer Bahnen



Ausstattungsmerkmale von Schlaf-, Liege-, Speise- und Autotransportwagen

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Steck-dosen-ausstatt-ung	Ausrüstung als Wagen
Bc	54	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein	Liegewagen
WL	26+	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein	Schlaf-wagen
WR	0	0	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein	Speise-wagen
DDm	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Autotrans- portwagen

Railjet

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgast-gast-raum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Steck-dosen-ausstatt-stat-tung	Ausrü-stung als Wagen 1. Klasse
Railjet-Garnitur	16+7 6+ 316	k.A.	10	Ja	Ja	k.A.	-	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja



5.4. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen

WLB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
1														
Triebwagen	100	64	64	91(4P/m ²)	0	ja	nein	100	0	nein	ja	ja	Linienband	nein
2														
Triebwagen	400	70	70	94(4P/m ²)	0	ja	ja	44	0	ja	ja	ja	Linienband	ja

TW 100:



TW 400:



NÖVOG

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität 2. Kl. (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität 1. Kl.	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlge-rech-tigkeit (Fahrzeug)	Fahrtwechsel-sprech-h-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub / FIS)	optische Fahrgast-information	Videoüberwachung
1														
ET/s	Himmelstreppe	127	0	113	2	ja	ja	40 über SO K	14,6	ja	ja	Lautsprecher	ja	ja
2														
BVT /s	5090	64	0	0	0	ja	nein		0	nein	nein	Lautsprecher	nein	nein

Mariazellerbahn

Triebwagen „Himmelstreppe“ (ET/Es):



Citybahn Waidhofen

Triebwagen 5090:



Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt.

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorr. ben. Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprech-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub/FIS)	optische Fahrgast-information	Videoüberwachung
Talent														
BDET	4124	174 + 25	199	252		1 Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
DOSTO														
Bmpz-dl	26-33	114	114	k.A.		1 Ja	Ja	60	-	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-dl Mehrzweck	26-33 5	106 + 6	112	k.A.		1 Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-ds	80-33	96 + 6	102	k.A.		1 Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bbmpz	86-33	77 + 9	86	k.A.		1 Ja	Ja	60	9	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
CRD														
Bmpz-l	29-73	58	58	k.A.		1 Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz-l	21-73	80	80	k.A.		1 Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz-s	80-73	44 + 21	65	k.A.		1 Ja	Nein	105	13	Ja	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein

Talent 4124:


<http://rewitzer.bahnen.at/http://rewitzer.bahnen.at/>

CRD-Reisezugwagen:



Doppelstockwagen:



St&H

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahrt-gast-wech-sel-sprech-ein-richtung	akustische Fahrt-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahrt-infor-mation	Vi-deo-über-wachun-g
GTW	22 151-22 164	102 + 16	118	102	1	JA	JA	58,5 ¹	?	JA	JA	FIS	JA	NEIN
Grazer	22 106-22 107	48+4	52	36	0	JA	NEIN	108,5 ²	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
Extertaler	20 109 20 111	56 + 4	60	50	0	JA	NEIN	68,0	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
Kölner	22 133 22 136	98+14	112	86	0	JA	NEIN	82,5	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
WSB	23 111 23 112	48	48	52	0	JA	NEIN	92,0	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
IVB		56	56	102	0	JA	JA	32,0	0	JA	JA	JA (FIS)	JA	NEIN
BLT	26 111	48+6	54	46	0	JA	NEIN	94,0	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
AOMC	26 109 26 110	40+8	48	27	0	JA	NEIN	92,5	6,7	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
IVB		56	56	102	0	JA	JA	32,0	0	JA	JA	JA (FIS)	JA	NEIN

LiLo
GTW:

¹ Gemäß Datenblatt GTW

² Gemäß Typenblatt 22 106

Grazer:



Vorchdorferbahn

Extertaler:



Kölner:



Traunseebahn

WSB:



IVB:



Attergaubahn

BLT:



AOMC:



SLB

Gattung	Sitzplatzkapazität (Sitzplätze + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerech-tigkeit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wechsel-sprech-einrich-tung	akus-tische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mation	Vi-deo-über-wachun-g
ET 40 / 50													
ET 40	80	80	100	0	Ja	Nein	95	12	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein
ET 50 (ET40 NF mit Niederflurmittelteil)	104	104	158	0	Ja	Nein	55	18,5	Ja	Nein	Ja	Ja	Nein

ET 40:


ET 50:



PLB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegs- höhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub./ FIS)	optische Fahrgast-information	Videoüber-wachung
Triebwagen													
VTs	5090	52	10	0	Ja	Nein	70	8	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein

VT:



ZVB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub./ FIS)	optische Fahrgast-information	Video-über-wachung
1 Triebwagen														
Triebwagen	VT	34 + 4	38	36	0	ja	Nein	26	4	nein	nein	ja	ja	nein
2 Reisezugwagen														
Personenwagen	B4	49 + 9	58	60	0	ja	ja	25	5	ja	nein	ja	ja	nein
Steuerwagen	VS	48 + 9	57	60	0	ja	ja	25	5	ja	nein	ja	ja	nein

Triebwagen:



Lokbespannte Garnitur:



IVB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprecheinrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub./ FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
Niederflurgelenktriebwagen	Flexity Outlook	54 + 4	58	149	0	Ja	Ja	32 cm über SOK	Ca. 1,5	Ja	Ja	Ja	Ja	nein



MBS

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprech-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub / FIS)	optische Fahrgast-information	Videoüberwachung
ETW		56 + 8	64	75	-	ja	ja	104,9	ca. 4,7	nein	nein	ja	ja	nein
NPZ		127	127	ca. 100	1	ja	nein	110	ca. 7	nein	ja	ja	ja	nein

ETW:



NPZ:



StLB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorbestehenden Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung	Einsatz in Los
1 Trieb- u. Steuerwagen															
ET 15		56+4	60	40	0	Ja	Nein	45	6,0	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 5
4062		91+6	97	86	1	Ja	Ja	0	8,0	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Stmk 5
5062		91+6	97	86	1	Ja	Ja	0	8,0	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Stmk 6
VT 5047		73	73	40	1	Ja	Nein	42	7,5	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 6
ET		58	58		0	Ja	Nein	45	4,0	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 7
VT 31 - 35		56	56	36	0	Ja	Nein	42	1,3	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 8
VS 41 - 44		56	56	36	1	Ja	Nein	42	1,3	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 8

Übelbacher Bahn

4062:



ET 15:



Fotonachweis StLB / Heribert Fladerer

Weizer Bahn

5062:



Fotonachweis StLB / Heribert Fladerer

5047:



Fotonachweis StLB / Heribert Fladerer

Gleichenberger Bahn

ET:



Fotonachweis StLB / Heribert Fladerer

Murtalbahnen

VT 31-35 + VS 41-44:



GKB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
Triebwagen														
GTW	5063	151	151	132	1	Ja	Ja	60	3,4	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Wagen														
„L“	Lok +													
„B“	Dosto B	132	132	5P/m ²	1	Ja	Nein	105	0	Nein	Nein	nur Tzfz	Nein	Nein
„BS“	Dosto BS	112	112	5P/m ²	1	Ja	Nein	105	7,5	Nein	Nein	nur Tzfz	Nein	Nein

GTW:



L+B+BS:

