

**BERICHT DER ABWICKLUNGSSTELLE ÜBER
DIE BESTELLUNG
GEMEINWIRTSCHAFTLICHER LEISTUNGEN
IM SCHIENENPERSONENVERKEHR 2016
GEMÄSS RICHTLINIE**

Umweltfreundliche Mobilität für Alle

29. November 2017

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.....	15
2.4.	Abgeltung	17
2.4.1.	Los-Neukalkulationen 2016.....	18
2.4.2.	Wertsicherung.....	19
2.4.3.	Abgeltung	20
2.5.	Aktualisierung des VDV	21
2.6.	Unterbeauftragung.....	22
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 2016	29
2.7.5.	Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen	33
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	44
2.8.5.	Vergleich der Messergebnisse	45
2.8.6.	Bonus-/Malus-System	46
2.8.7.	Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall	47
2.8.8.	Qualitätsparameter der Stationen	47
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.	Wertsicherung.....	52
2.9.5.	Abgeltung	53
2.9.6.	Aktualisierung des VDV	53
2.9.7.	Unterbeauftragung.....	53
2.9.8.	Leistungskontrolle	54
2.9.9.	Qualitätsmanagement	57
2.10.	Gesamtleistungsentgelt	61
2.11.	Entwicklung der Fahrgastzahlen	62
3.	VDV Privatbahnen	65
3.1.	Allgemeines	65
3.1.1.	Aktualisierung der VDV	66

3.1.2.	Wertsicherung.....	66
3.1.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	68
3.1.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	69
3.1.5.	Qualitätsmanagement.....	70
3.2.	Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen.....	76
3.2.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	76
3.2.2.	Leistungsumfang	76
3.2.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	77
3.2.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	77
3.2.5.	Qualitätsmanagement.....	78
3.2.6.	Fahrgastzahlen	82
3.3.	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH	83
3.3.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	83
3.3.2.	Leistungsumfang	83
3.3.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	84
3.3.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	84
3.3.5.	Qualitätsmanagement.....	85
3.3.6.	Fahrgastzahlen	89
3.4.	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt.....	90
3.4.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	90
3.4.2.	Leistungsumfang	90
3.4.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	91
3.4.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	91
3.4.5.	Qualitätsmanagement.....	92
3.4.6.	Fahrgastzahlen	96
3.5.	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.	97
3.5.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	97
3.5.2.	Leistungsumfang	97
3.5.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	98
3.5.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	99
3.5.5.	Qualitätsmanagement.....	100
3.5.6.	Fahrgastzahlen	105
3.6.	Salzburger Lokalbahn	106
3.6.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	106
3.6.2.	Leistungsumfang	106
3.6.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	106
3.6.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	107
3.6.5.	Qualitätsmanagement.....	107
3.6.6.	Fahrgastzahlen	111
3.7.	Pinzgauer Lokalbahn	112
3.7.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	112
3.7.2.	Leistungsumfang	112
3.7.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	112
3.7.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	113
3.7.5.	Qualitätsmanagement.....	114
3.7.6.	Fahrgastzahlen	118
3.8.	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG.....	119
3.8.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	119
3.8.2.	Leistungsumfang	119
3.8.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	119
3.8.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	120
3.8.5.	Qualitätsmanagement.....	121
3.8.6.	Fahrgastzahlen	124

3.9.	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH	125
3.9.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	125
3.9.2.	Leistungsumfang	125
3.9.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	125
3.9.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	126
3.9.5.	Qualitätsmanagement.....	126
3.9.6.	Fahrgastzahlen	130
3.10.	Montafonerbahn AG.....	131
3.10.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	131
3.10.2.	Leistungsumfang	131
3.10.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	131
3.10.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	132
3.10.5.	Qualitätsmanagement.....	132
3.10.6.	Fahrgastzahlen	136
3.11.	Steiermärkische Landesbahnen.....	137
3.11.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	137
3.11.2.	Leistungsumfang	137
3.11.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	138
3.11.4.	Qualitätsmanagement.....	139
3.11.5.	Fahrgastzahlen	145
3.12.	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH.....	146
3.12.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	146
3.12.2.	Leistungsumfang	146
3.12.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	147
3.12.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	147
3.12.5.	Qualitätsmanagement.....	148
3.12.6.	Fahrgastzahlen	152
3.13.	Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen	153
4.	Wesentliche Veränderungen	161
4.1.	Leistungsumfang	161
4.2.	Abgeltung	162
4.3.	Fahrgastzahlen	163
5.	Verzeichnisse.....	165
5.1.	Allgemeine Angaben.....	165
5.2.	Abkürzungsverzeichnis	166
5.3.	Abbildungsverzeichnis	168
6.	Anlagen	170
6.1.	Losverzeichnis bundesweit	170
6.2.	Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen bei ÖBB-PV AG	174
6.3.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot ÖBB-PV AG	175
6.3.1.	Elektrotriebwagen	175
6.3.2.	Dieseltriebwagen	178
6.3.3.	Lokbespannte Reisezüge.....	180
6.4.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen	185

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 (bmvit) 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 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 2016 im Schienenpersonenverkehr (SPV) rund 71,50 Mio. Zugkm österreichweit 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. Bei den elf Privatbahnen wurden rund 6,02 Mio. Zugkm pro Jahr bestellt. Damit wurden im Jahr 2016 rund 0,15 Mio. Zugkm und 1.456 Kurswagenverbindungen bestellt.

Der Verkehrsdienstvertrag räumt der SCHIG mbH ein, das EVU zu verpflichten, neues Schienenrollmaterial zur Qualitätsverbesserung einzusetzen. Die SCHIG mbH zog die diesbezüglich eingeräumte Option, der Einsatz der Neufahrzeuge wurde ab Fahrplanwechsel im Dezember 2015 bestellt. Die SCHIG mbH überprüfte anhand der VDV-Leistungs- und Abrechnungsdatenbank die tatsächlich erbrachten Cityjet-Leistungen. Die ÖBB-Personenverkehr AG erbrachte im Fahrplanjahr 2016 mit diesen Neufahrzeugen rund 1,57 Mio. Zugkilometer.

Für die Sicherstellung der österreichweiten Mobilität wurden vom Bund im Wege der SCHIG mbH in Summe rund 77,67 Mio. Zugkm bestellt und abgegolten. Für das Grundangebot im Schienenpersonenverkehr wurden im Jahr 2016 exklusive QM-Bonus und exklusive Abzug für Leistungsstörungen EUR 714,6 Mio. aufgewendet.

Die Überprüfung der tatsächlichen Leistungserbringung und der Leistungsqualität erfolgt auf Grundlage von automatischen Messungen mit Datenverarbeitung oder wird von geschulten Qualitätsprüfern erhoben. Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt seit 01.01.2016 vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Für die in den Verkehrsdienstverträgen mit der ÖBB-PV AG definierten Leistungsstörungen wurden im Jahr 2016 in Summe EUR 2,91 Mio. vom Abgeltungsbetrag abgezogen.

Die Verträge 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 2016 einen Qualitätsbonus in Höhe von ca. EUR 2,90 Mio. erzielen. Insgesamt gab es bei rund 10,6 % der Zugfahrten kundenrelevante Abweichungen.

Die Privatbahnen konnten 2016 insgesamt einen Qualitätsbonus in Höhe von ca. EUR 0,8 Mio. erzielen.

1. EINLEITUNG

Die SCHIG mbH hat im Auftrag des bmvit 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 Verkehrsdienstevertrag (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 „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 als Nettovertrag ausgestalteten VDV 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 Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) als auch Züge des Schienenpersonenfernverkehrs (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 2016 an einem durchschnittlichen Werktag bei der ÖBB-PV AG rund 3.919 Zugfahrten bestellt.

Die nachfolgende Graphik veranschaulicht die Loseinteilung im Nahverkehr:

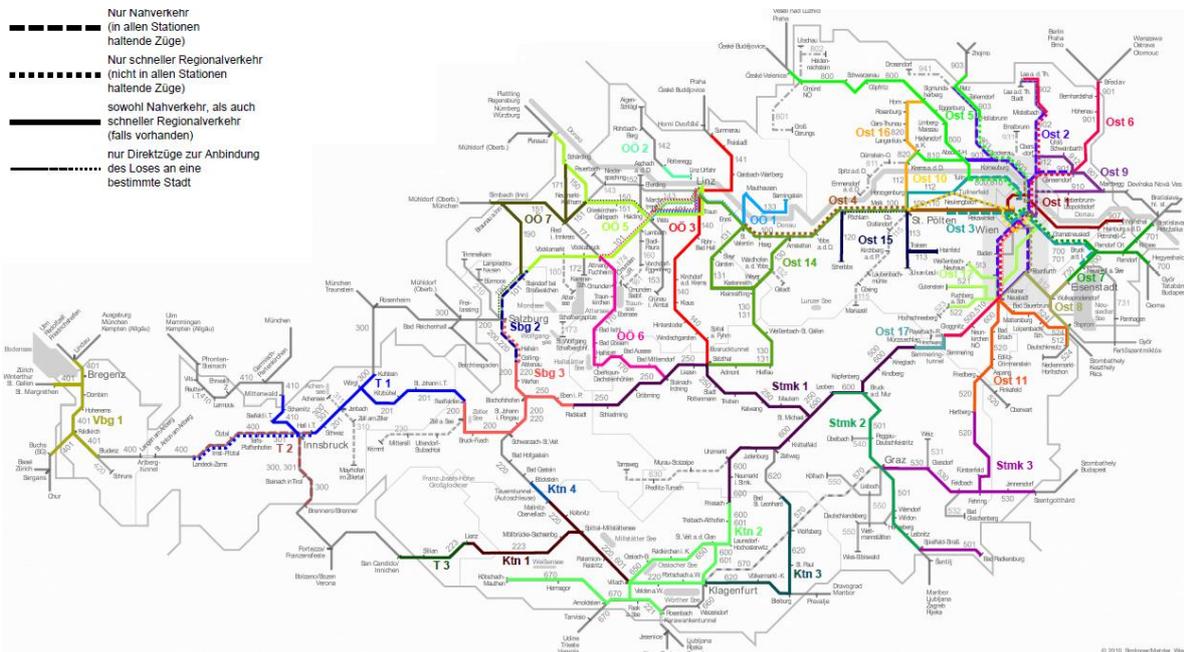


Abbildung 1: Loseinteilung im SPNV

Die nachfolgende Graphik veranschaulicht die Loseinteilung im Fernverkehr:

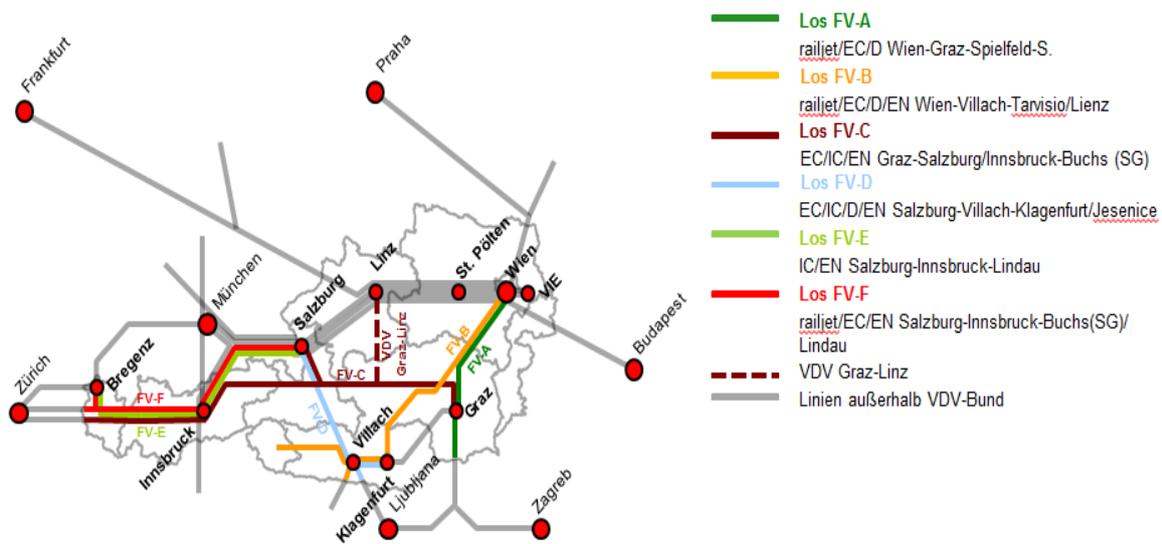


Abbildung 2: Loseinteilung im SPFV

Die genaue Aufstellung der Lose ist in Anlage 6.1. enthalten.

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

		2015	Änderung
Zugkm SPNV	58.135.486	58.118.463	17.023
Zugkm SPFV	13.364.359	13.349.746	14.613
SUMME	71.499.844	71.468.209	31.635

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

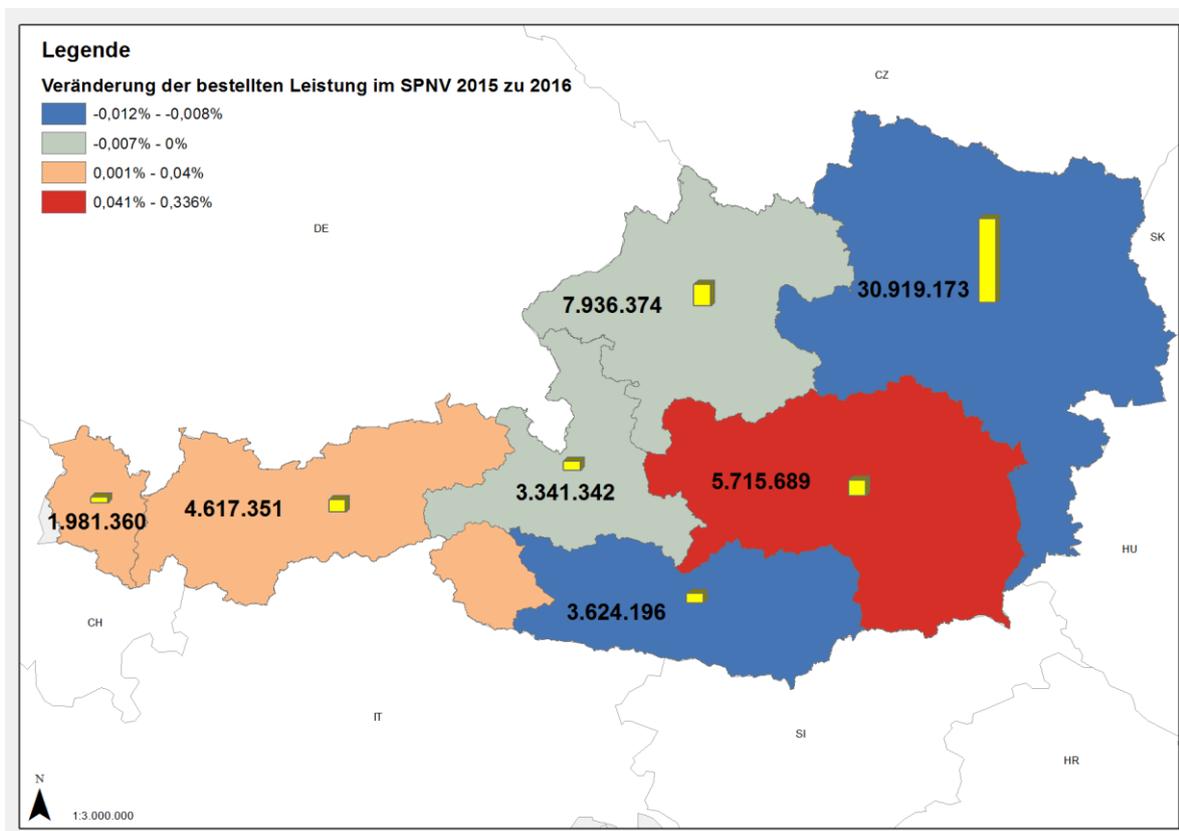


Abbildung 3: Übersicht Leistungsbestellung im SPNV in den jeweiligen Regionen

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

Los	Bestellung SPNV 2016 [Zugkm]	Bestellung SPNV 2015 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
Ost 1	2.126.023	2.254.903	-128.880	-5,7 %
Ost 2	6.275.336	6.406.703	-131.367	-2,1 %
Ost 3	2.798.406	2.425.761	372.646	15,4 %
Ost 4	2.105.247	2.339.034	-233.787	-10,0 %
Ost 5	4.033.334	3.999.456	33.878	0,8 %
Ost 6	3.893.739	3.861.794	31.945	0,8 %
Ost 7	2.065.783	2.052.169	13.614	0,7 %
Ost 8	657.235	645.624	11.611	1,8 %
Ost 9	1.463.059	1.467.393	-4.333	-0,3 %
Ost 11	1.780.821	1.775.165	5.656	0,3 %
Ost 12	1.049.739	1.065.309	-15.570	-1,5 %
Ost 14	2.248.079	2.206.444	41.635	1,9 %
Ost 15	714.412	711.791	2.622	0,4 %
Ost 16	925.748	925.962	-215	0,0 %
Ost 17	155.891	141.698	14.194	10,0 %
OÖ 1	477.294	477.294	0	0,0 %
OÖ 2	309.376	309.376	0	0,0 %
OÖ 3	1.752.262	1.753.062	-800	0,0 %
OÖ 5	2.567.914	2.567.914	0	0,0 %
OÖ 6	1.131.962	1.132.292	-330	0,0 %
OÖ 7	1.235.849	1.235.773	76	0,0 %
Sbg 2	1.033.388	1.033.388	0	0,0 %
Sbg 3	1.680.395	1.680.395	0	0,0 %
T 1	3.209.294	3.209.294	0	0,0 %
T 2	1.238.026	1.238.026	0	0,0 %
T 3	175.965	175.965	0	0,0 %
Vbg 1	1.981.360	1.980.572	788	0,0 %
Ktn 1	1.018.093	1.017.342	751	0,1 %
Ktn 2	2.011.048	2.012.075	-1.027	-0,1 %
Ktn 3	630.477	630.439	39	0,0 %
Ktn 4	153.959	153.959	0	0,0 %
Stmk 1	2.282.663	2.282.663	0	0,0 %
Stmk 2	1.591.762	1.591.075	687	0,0 %
Stmk 3	1.361.545	1.358.354	3.191	0,2 %
SUMME	58.135.486	58.118.463	17.022	0,0 %

Im Vergleich zum Jahr 2015 kam es bedingt durch die Vollenbetriebnahme des Hauptbahnhofes Wien zu Anpassungen der Leistungsbestellung in der Ostregion:

Im Los Ost 1 kam es zu Verschiebungen von Bundes- auf Landesbestellungen in Wien im Abschnitt Kaiserebersdorf – Floridsdorf. Auch im Los Ost 2 kam es zu Verschiebungen von Bundes- auf Landesbestellungen im Abschnitt Wien Süßenbrunn – Gänserndorf.

Die Veränderungen im Bereich der Lose Ost 3 und Ost 4 erklären sich durch das den geänderten Rahmenbedingungen (Führung der eigenwirtschaftlichen Züge der ÖBB-PV AG zum Hbf. statt zum Westbahnhof und dadurch mehr Trassenkapazität am Westbahnhof) angepasste Fahrplankonzept auf der inneren Westbahn (Wien West – Neulengbach – St. Pölten Hbf). Hier kommt es zu einer Verlängerung der S 50 nach Neulengbach (Ausweitung des Zugkilometervolumens in Los Ost 3), im Gegenzug dazu wurde das bisher überlagernd geführte R+REX-Angebot auf ein einheitliches REX-Angebot zusammengeführt (Reduktion des Zugkilometervolumens in Los Ost 4).

Fasst man die Lose Ost 3 und Ost 4 zusammen, ergibt sich eine Ausweitung um 138.859 Zugkilometer oder 0,19 % (bezogen auf die Gesamtleistung). Diese Ausweitung ergibt sich jedoch im Wesentlichen aus Verlagerungen aus anderen Teilen der Ostregion, sodass es in der Ostregion insgesamt nur zu einer Ausweitung um 24.031 Zugkilometer kam.

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

Los	Bestellung SPFV 2016 [Zugkm]	Bestellung SPFV 2015 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
FV-A (Linie 5 Wien-Graz)	2.591.948	2.594.771	-2.822	-0,1%
FV-B (Linie 6 Südbahn Wien - Lienz)	2.545.185	2.527.977	17.208	0,7%
FV-C (Linie 7 inneralpin)	2.200.559	2.200.540	18	0,0%
FV-D (Linie 8 Tauern Salzburg - Klagenfurt)	1.550.467	1.550.467	0	0,0%
FV-E (Linie 4-2 IC Salzburg - Bregenz)	710.141	710.133	8	0,0%
Buchs/Bregenz)	3.766.058	3.765.857	201	0,0%
SUMME	13.364.359	13.349.746	14.613	0,1%

Im Fernverkehr ist die geringfügige Erhöhung auf eine Verkehrstageausweitung beim EN Wien – Livorno im Los FV-B zurückzuführen. Unter Berücksichtigung dieser Rahmenbedingungen kann das Verkehrsangebot als stabil bezeichnet werden.

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

Der Verkehrsdienstevertrag räumt der SCHIG mbH in § 5 Abs 2 in Verbindung mit den Anlagen 4d und 15a das Recht ein, das EVU zu verpflichten, neues Schienenrollmaterial zur Qualitätsverbesserung für einzelne Teilleistungen oder den gesamten Leistungsumfang einzusetzen. **Die SCHIG mbH zog die diesbezüglich eingeräumte Option, der Einsatz der Neufahrzeuge wurde ab Fahrplanwechsel im Dezember 2015 bestellt.** Die SCHIG mbH überprüfte anhand der VDV-Leistungs- und Abrechnungsdatenbank die tatsächlich erbrachten Cityjet-Leistungen. Zum Jahresende erfolgt eine Spitzabrechnung der Cityjet-Leistungen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG erbrachte im Fahrplanjahr 2016 mit diesen Neufahrzeugen rund 1,565 Mio. Zugkilometer.

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)
- Verkehrstage
- 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 2016 ist die tatsächlich erbrachte Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden mit insgesamt 277.230 Stunden über dem Mindestbestellumfang gelegen.

2.3. Prüfung auf Überkompensation

Der SCHIG mbH wurde bis zum Berichtszeitpunkt von der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft der Bericht über die ex-post-Überkompensationsprüfung gemäß § 10 Abs 3 VDV des Geschäftsjahres 2014 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 2014 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 SPFV (Prüfung auf Überkompensation).

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 festgehalten, dass auf Basis der für die Trennungsrechnung vorgelegten Nachkalkulation der ÖBB-Produktion im Jahr 2014 eine mögliche Quersubvention von der ÖBB-PV AG in den Bereich der RCA-Gruppe nicht zur Gänze ausgeschlossen werden kann, wenn man die jeweils erzielten EBIT-Margen heranzieht. Die SCHIG mbH wird daher vertiefende Untersuchungen zu diesem Sachverhalt vornehmen und gegebenenfalls den entsprechenden Betrag zur Vermeidung einer Quersubvention zurückfordern.
- Es wurde von der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bestätigt, dass die Leistungsverrechnung der ÖBB-Technische Services GmbH angemessen sind.

- Die Überleitung der Gewinn- und Verlustrechnung zeigt eine vertragskonforme Zusecheidung der Kosten und Erlöse, wodurch eine interne Quersubvention vom gemeinwirtschaftlich beauftragten Bereich zu eigenwirtschaftlichen Aktivitäten ausgeschlossen werden kann.
- Die tatsächlich im Jahr 2014 im gesamten Nahverkehr geleisteten Zugbegleiterfahrstunden liegen bei 614.275 ohne Nebenzeiten.
- Für das Jahr 2014 wurde im SPNV in keiner Region eine Überkompensation festgestellt. Beim SPFV wurde für 2014 ebenfalls keine Überkompensation festgestellt.

2.4. Abgeltung

Der Verkehrsdienstvertrag ist grundsätzlich als Nettovertrag ausgestaltet, wodurch das EVU das Risiko der Tarifeinnahmen zu tragen hat. Der von der SCHIG mbH als Auftraggeber an das EVU zu entrichtende Abgeltungsbetrag ergibt sich aus der Urkalkulation und berücksichtigt folgende ex ante ermittelte Größen:

1. Den Aufwand je Zugkilometer der gemäß § 4 VDV zu erbringenden Verkehrsleistungen multipliziert mit den in den jeweiligen Teilleistungen zu erbringenden Zugkilometerleistungen gemäß § 4 bzw. Anlage 3a im SPNV, bzw. Anlage 3c im SPFV,
2. abzüglich der gemäß Anlage 11 ermittelten Einnahmen aus den Tarifentgelten und abzüglich aller anderen Einnahmen, die aus der Erfüllung der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Leistung (Abgeltung für Schüler- und Lehrlingsfreifahrt, Verbundabgeltungen) je Teilleistung erzielt werden. Diese beinhalten alle positiven Auswirkungen, die innerhalb des jeweiligen Netzes entstehen, das im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen SPV-Leistungen des EVU betrieben wird,
3. abzüglich aller quantifizierbaren finanziellen Auswirkungen auf die betroffenen Netze des EVU, die über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des EVU hinaus gehen, gemäß Anlage 5,
4. 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 gemäß Anlage 10,
5. zuzüglich einer Kapitalrendite gemäß Anlage 6.

2.4.1. Los-Neukalkulationen 2016

Die bestellten Leistungen sind hinsichtlich Leistungsquantität und -qualität beschrieben. Die Leistungsparameter haben aufgrund der Auswirkung auf die Kostenstruktur Einfluss auf das wirtschaftliche Ergebnis der bestellten Leistungen. In einer ex ante-Urkalkulation 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 ist im Hauptvertrag eine Veränderung des Kostenbildes der bestellten Leistungen aufgrund der Änderung der Leistungsbestellung im Jahr 2016 gegenüber dem Jahr 2015 zu berücksichtigen. Die Änderung der Qualität der Leistungsbestellung (Zugbildung) wurde auf Stand der Kosten 2012 (die Urkalkulation auf Losebene wurde für das Jahr 2012 erstellt) bewertet. Die Abgeltungsbeträge, welche für 2012 vereinbart sind, werden um diese Änderungen der Leistungsqualität korrigiert und dann wertgesichert. Dies betrifft die Lose Ost 4, Ost 8 und Stmk 3. In diesen SPNV-Losen werden in wesentlichem Maße andere Fahrzeuge als bisher eingesetzt.

Des Weiteren erfolgte eine Anpassung des Abgeltungsbetrags je Zugkm des Loses Ost 17 zu Grenzkosten aufgrund der vereinbarten Verlängerung Semmering – Müzzzuschlag.

Im Los FV-B kam es zu Verkehrstageausweitungen, welche auf variabler Kostenbasis kalkuliert wurden. Auf Grundlage der erwarteten Mehrerlöse kann die Ausweitung der Verkehrstage mit stabilem wirtschaftlichem Ergebnis und somit ohne Erhöhung des Gesamt- abgeltungsbetrags durchgeführt werden.

Sowohl die entsprechend korrigierten als auch alle anderen Abgeltungsbeträge für das Jahr 2012 werden für 2016 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 im Jahr 2016:

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

Bei den Aufwandskomponenten Energie und IBE handelt es sich um planmäßige Werte.

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 vom planmäßigen Wert (2,50 %) entsprechend angepasst. Maßgeblich ist für die Valorisierung zum nächsten Stichtag jeweils der Index für Oktober des vorangegangenen Jahres im Vergleich zum Index für Oktober 2009 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 Anteil für Energieaufwand wurde für das Jahr 2016 mit 2,50 % wertgesichert. Dies erfolgt vor dem Hintergrund des vertraglich vereinbarten Korridors zur Indexentwicklung für den Energiebezug.

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 Abgeltungsbeträ-

gen wurde daher eine vom Planwert abweichende Wertsicherung für das Jahr 2016 für den SPNV in Höhe von 2,28 % und für den SPFV in Höhe von 2,51 % ermittelt.

2.4.3. Abgeltung

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:

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

Das im Jahr 2016 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 im Gesamtangebot (Summe aller von den Gebietskörperschaften bestellten Leistungen) erforderlichen Fahrplananpassungen wurde auch das bestellte Grundangebot angepasst. Damit einher geht ein Anpassungsbedarf bei verschiedenen Anlagen zum VDV.

Für das Jahr 2016 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 1a (Teilleistungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 1b (Teilleistungsverzeichnis Fernverkehr)
- Anlage 2a (Fahrzeugverzeichnis SPNV)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 3b (Anzahl der zu leistenden Zugbegleiter-Fahrstunden im SPNV)
- Anlage 3c (Leistungsverzeichnis Fernverkehr)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 4b (Abgeltungsverzeichnis Zugbegleiter)
- Anlage 4c (Abgeltungsverzeichnis Fernverkehr)
- Anlage 8a (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung im SPNV)
- Anlage 8b (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung im SPNV)
- Anlage 9a (Bestimmung des Mischsatzes zur Wertsicherung des IBE)
- Anlage 10 (Übersicht Sonstige Dienstleistungsverträge)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Zughalteverzeichnis)

In den Anlagen 8a und 8b kam es zur Umstellung der Messung der abweichenden Zugbildung, welche seit 01.01.2016 vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH erfolgt. Die Anlage 9a beinhaltet den Mischsatz zur Wertsicherung des IBE. Die Anlage wurde durch die Aufnahme des neuen Stationsentgelts für den seit Fahrplanwechsel 2015/2016 in Vollbetrieb stehenden Hauptbahnhof adaptiert. Dabei wurde im Mischsatz die Grundkategorie 1+ (= Hauptbahnhof Wien) aufgenommen. In die Anlage 13 wurde der für das Jahr 2016 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 2016 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 zwei 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. Die Messung der „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt seit 01.01.2016 vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH.

- **Abweichungen beim Bordservice**

Wird die vereinbarte Leistung des Bordservices (Bordgastronomie mit Bistro/Speisewagen oder Trolleyservice) nicht angeboten, so wird ein Pauschalbetrag von der Abgeltung abgezogen. Die im Rahmen der QM-Stichprobenerhebungen festgestellten Leistungsabweichungen „Abweichungen beim Bordservice“ werden in Bezug auf die gesamte jährliche Bestelleistung hochgerechnet. Hinsichtlich der Bewertung der Bordgastronomie wurde zwischen den Vertragsparteien 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 zB Leberkäsemmel, 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 mindestens 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 der in § 20 im VDV vereinbarten Pflichten) in den Fahrzeugen bei den Qualitätsprüfungen angerechnet. Die im Rahmen der QM-

Stichprobenerhebungen festgestellten Leistungsabweichungen „nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden“ werden in Bezug auf die gesamte jährliche Bestelleistung hochgerechnet.

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 zwei 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.

2.7.2. Definition Schienenersatzverkehr

Aufgrund von Bauarbeiten, Streckensperrungen 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.
- 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 2016 unterschiedliche Methoden zur Anwendung.

Messungen anhand der Leistungs- und Abrechnungsdatenbank

Im Fahrplanjahr 2016 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.

Auch die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt seit 01.01.2016 ebenfalls vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH.

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 Soll-Leistung 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:

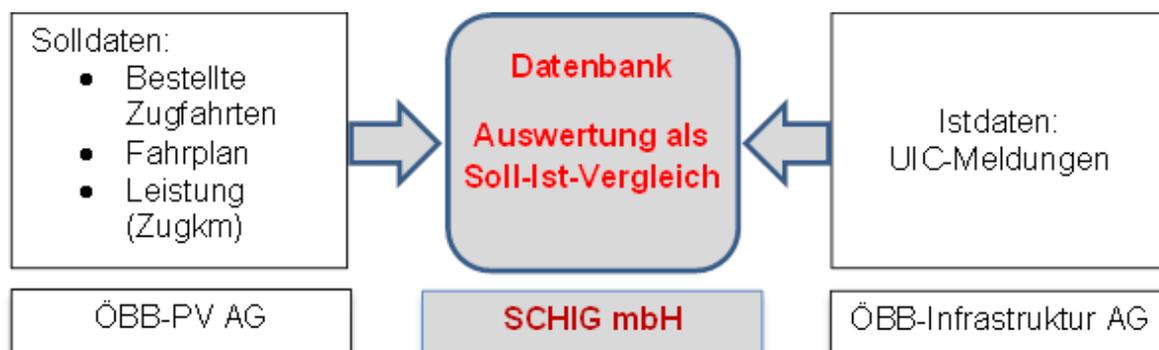


Abbildung 4: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank

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 eine 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
- Parameter zur Messung der Abweichenden Zugbildung

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.

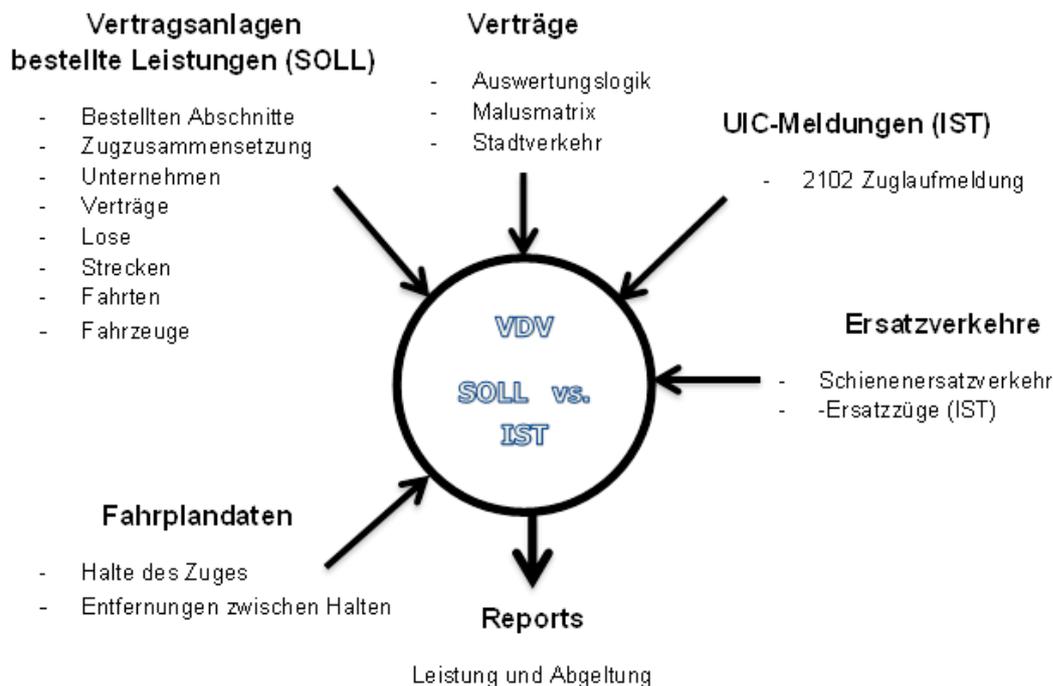


Abbildung 5: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung

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 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 2016

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2016 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 13.12.2015 bis 10.12.2016 sind 290.484 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,41 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2016. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2016 in Höhe von 0,60 % wurde somit nicht überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu keinem Abzug für ausgefallene Leistungen.

Im Jahr 2015 sind 221.132 Zugkilometer als ausgefallen gewertet worden, das waren 0,31 % der bestellten Leistungen. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich.

Die ausgefallenen Zugkm stellen sich wie folgt dar:

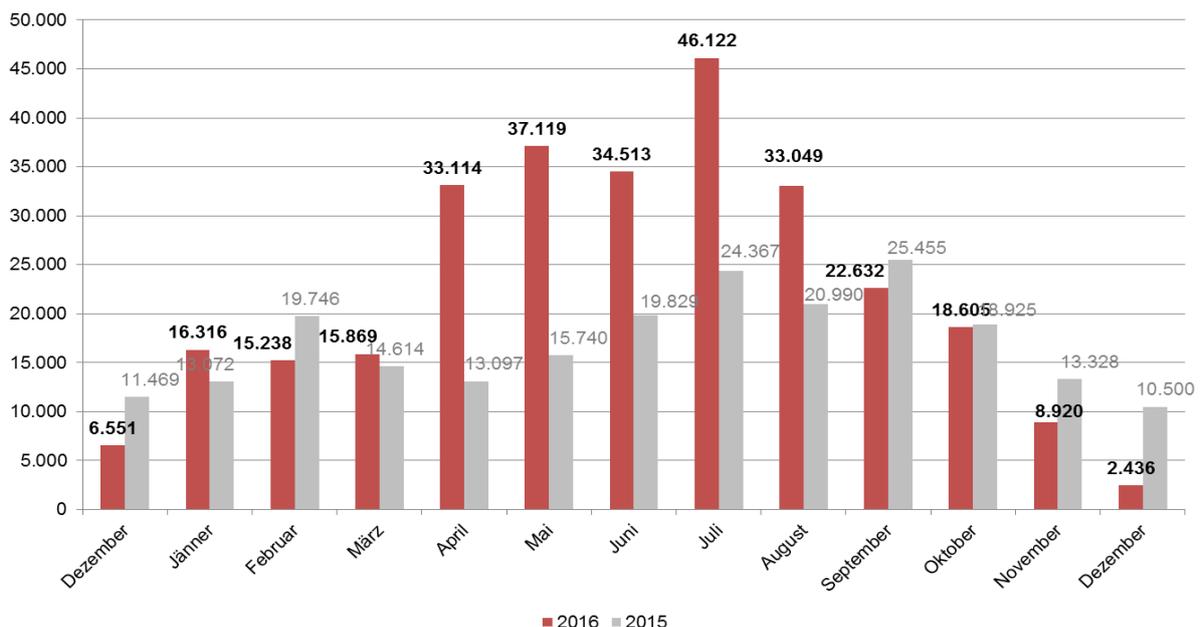


Abbildung 6: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG

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

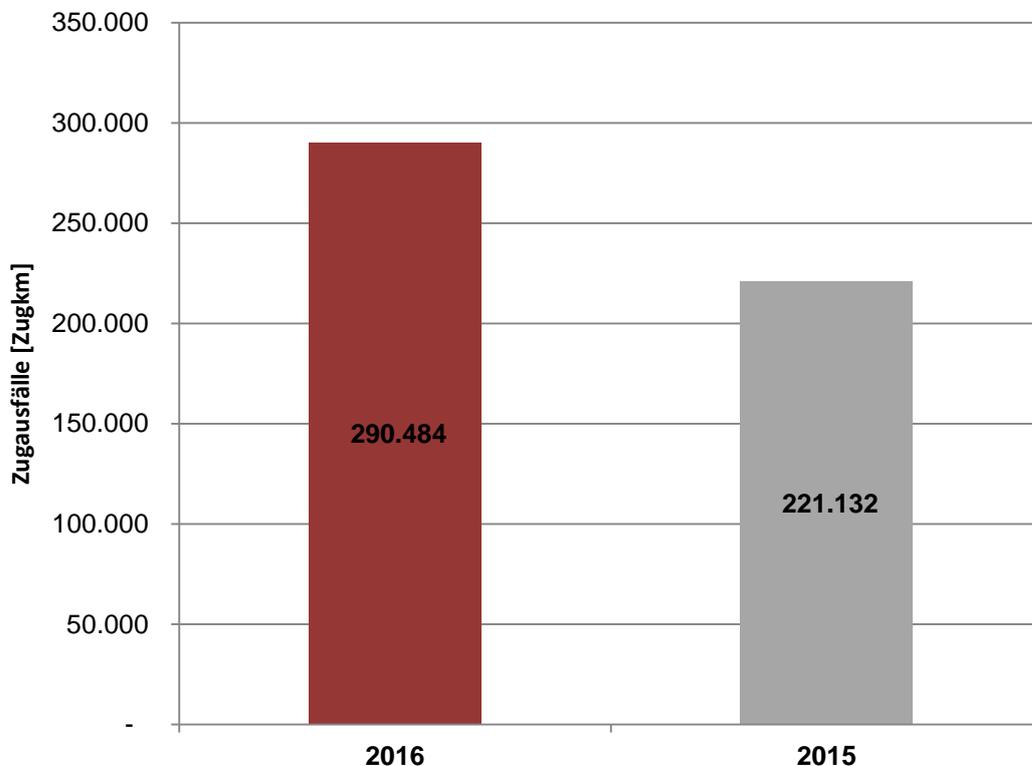


Abbildung 7: Ausgefallene Zugkm

Bei den angegebenen Werten sind sämtliche Abweichungsdefinitionen bei der Leistungserbringung (zu frühe Abfahrten, übermäßige Verspätungen, ausgelassene Zughalte, ausgefallene Züge) für ausgefallene Leistungen inkludiert. Die Erhöhung gegenüber dem Vorjahr ist vor allem auf Bauarbeiten im Korridor Salzburg – Kufstein von Mai bis August 2016 und dadurch bedingte Haltausfälle in Langen am Arlberg, Kufstein und Jenbach zurückzuführen.

Die ausgefallenen Leistungen für 2016 in Höhe von 290.484 Zugkilometern teilen sich hinsichtlich der Abweichungsdefinitionen wie folgt auf:

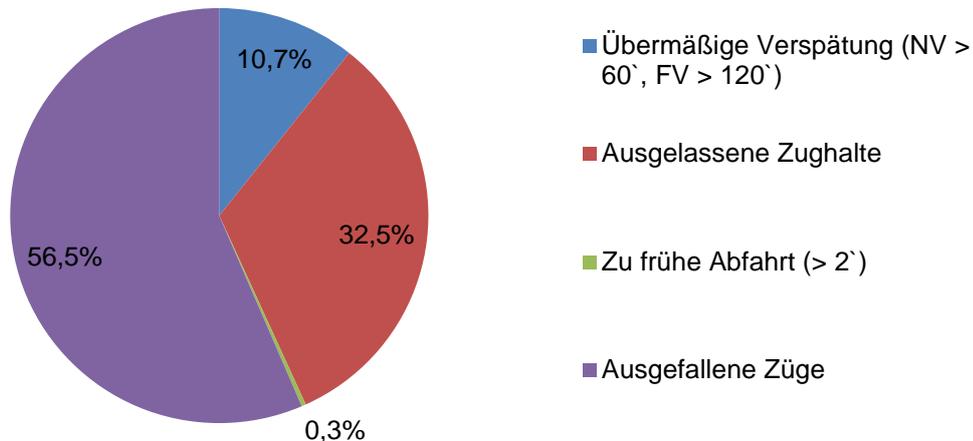


Abbildung 8: Anteil ausgefallene Zugkm gemäß Abweichungsdefinitionen

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt seit 01.01.2016 vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von 2,82 % vorgenommen.

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz – Linz erfolgt die Messung der Abweichenden Zugbildung gemeinsam mit dem Hauptvertrag.

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 2016 wurden dabei insgesamt 13 Ausfälle registriert, um neun mehr als 2015. Dies entspricht einer Quote von 10,83 % (2015: 3,33 %).

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 1,30 % (2015: 2,25 %) der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. 2016 wurde eine hinreichend große Stichprobenanzahl zur Beurteilung des Leistungsausfalls von Zugbegleitern gezogen. Die Ausfallsquote wird daher anhand der im Jahr 2016 mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (476.299) hochgerechnet. Dadurch werden 6.203,2 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 2016 vorgenommenen Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz sind in Kapitel 2.10. 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:

	2016	2015
Bestellte Leistung SPNV [Zugkm]	58.135.486	58.118.463
Davon im SEV erbracht [km]	1.110.948	996.966
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,9	1,7
Bestellte Leistung SPFV [Zugkm]	13.364.359	13.349.746
Davon im SEV erbracht [km]	230.629	117.619
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,7	0,9
Anteil SEV an bestellter Leistung gesamt [%]	1,9	1,6

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

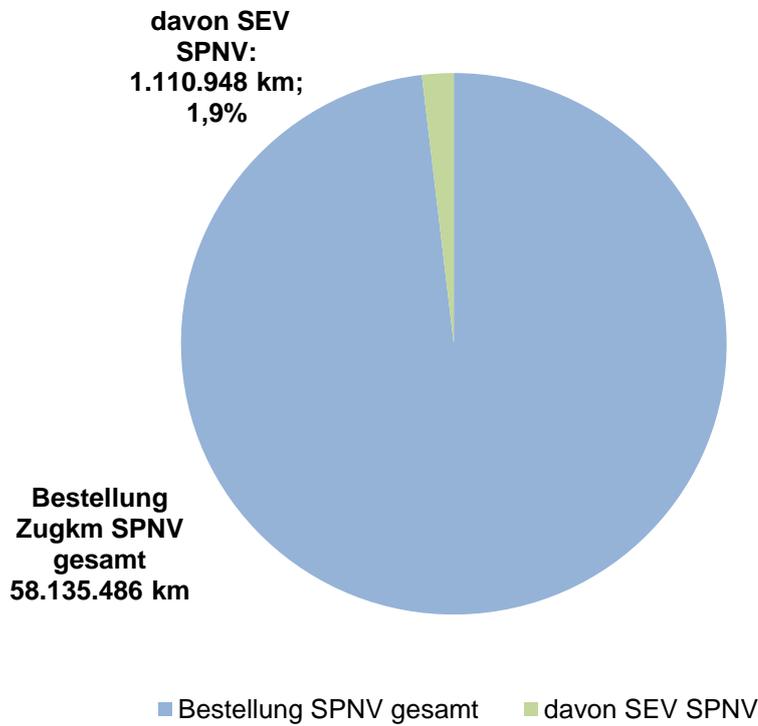


Abbildung 9: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen

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

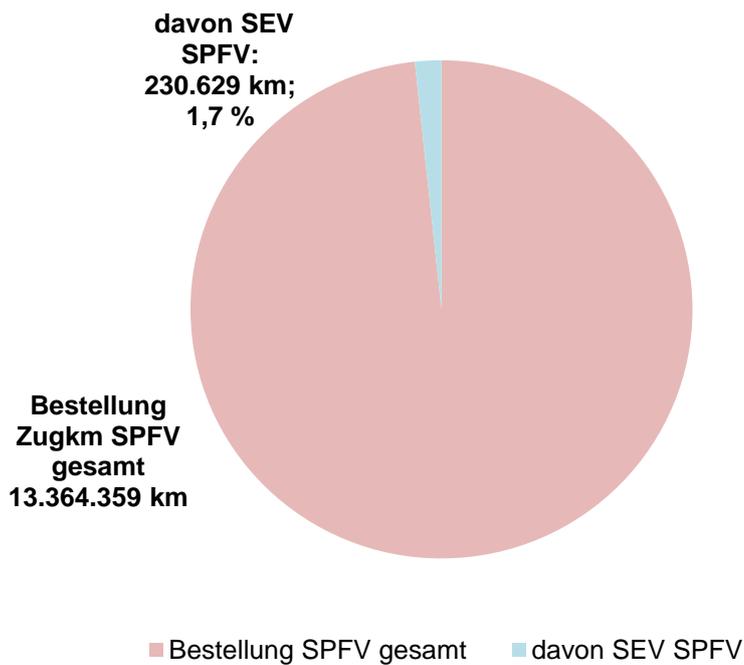


Abbildung 10: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen

Im Bereich des Bediengebiets 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.

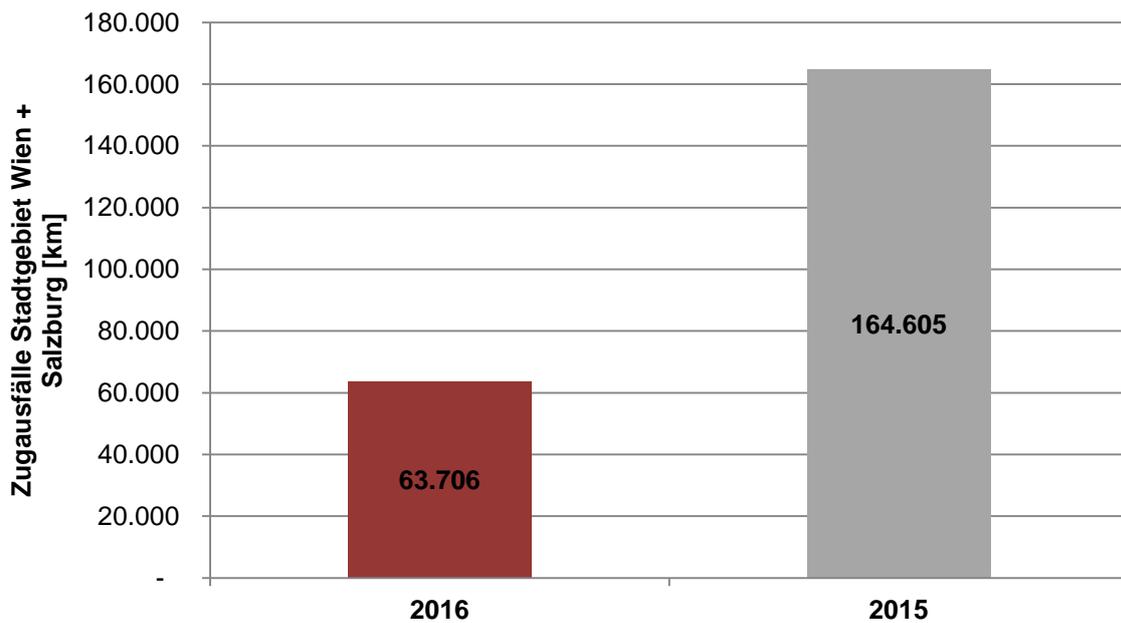


Abbildung 11: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg

2016 kam es gegenüber dem Vorjahr zu weniger ausgefallenen Leistungen im Stadtgebiet Wien. 2015 war vor allem in den Monaten Juli und August, sowie in abgeschwächter Form im September und November ein signifikanter Anstieg erkennbar, wobei dieser fast zur Gänze auf Bauarbeiten seitens der ÖBB-Infrastruktur AG zurückzuführen war.

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 von 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 2016 wie schon im Jahr davor 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 Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zugfahrten sicherzustellen.

Der vereinbarte Wert von zumindest 350 Stichproben von mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zügen wurde mit 358 Stichproben übererfüllt. Darüber hinaus wurden auch Züge geprüft, die nicht mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzt sind. Insgesamt wurde im Jahr 2016 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 571 Stichprobenziehungen erreicht (2015: 574 Stichprobenziehungen). Es handelte sich also bei 62,70 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleiterinnen und 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 451 Stichproben gezogen, im SPFV 120 Stichproben. Die genaue Verteilung ist in der Anlage 6.2. 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 2016 wurden somit 1.879 (2015: 1.909) Checklisten verarbeitet.

Die ÖBB-PV AG hat die Prüfungen durch eigenes Personal begleitet. Dazu wurden 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:

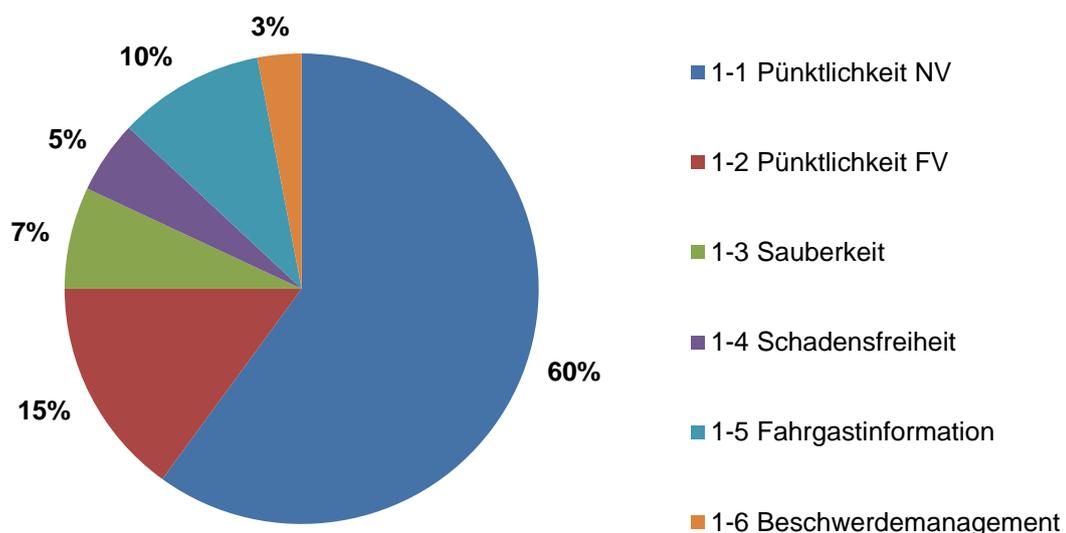


Abbildung 12: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

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 Kundinnen und Kunden in Zügen zufällig ausgewählt und gebeten, den Fragebogen auszufüllen.

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 Kundinnen und 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:

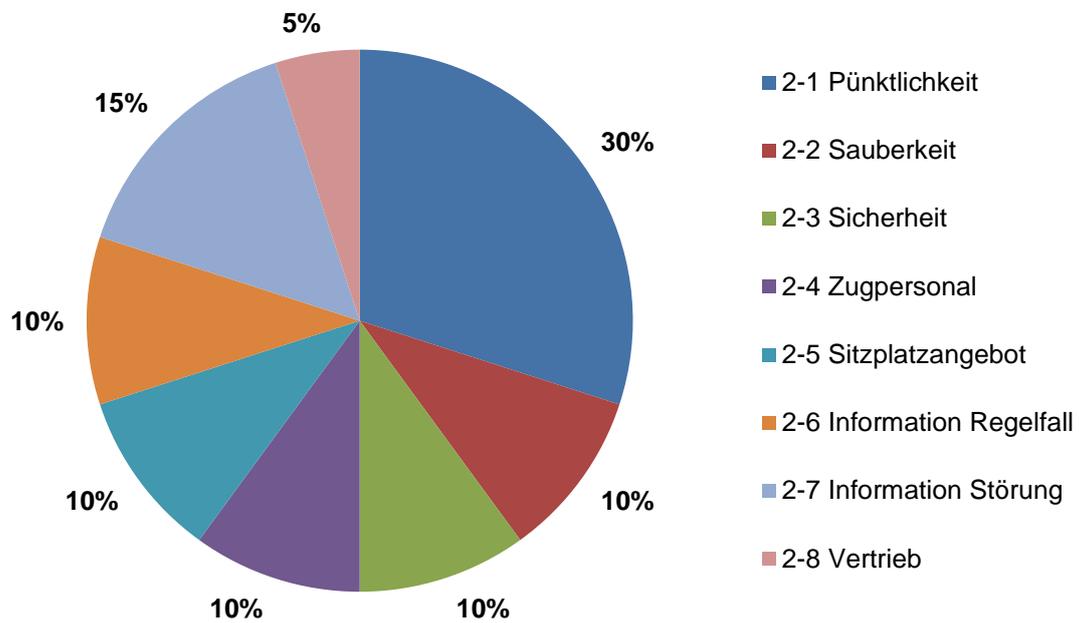


Abbildung 13: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

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:

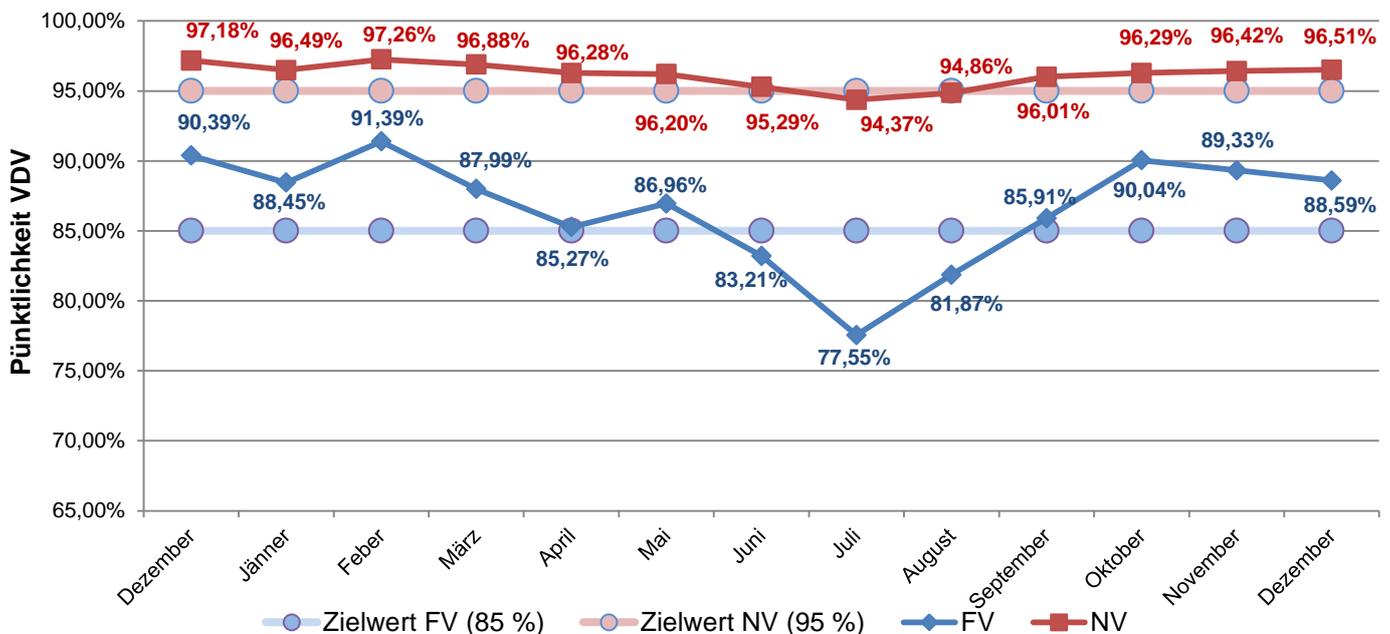


Abbildung 14: Entwicklung der Pünktlichkeit 2016

Der starke Abfall der Pünktlichkeit des Fernverkehrs im Juli lässt sich auf Bauarbeiten und verspätete Übergaben aus dem Ausland zurückführen.

Mithilfe der Datenbank konnte im Jahr 2016 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden.

Hinsichtlich der erfassten Pünktlichkeit wird festgehalten, dass mit Hilfe der Datenbank ausschließlich die von der SCHIG mbH bestellten Leistungen gemessen werden. Als Grundangebot werden von der SCHIG mbH im Auftrag des bmvit rund 71 % aller Zugkm im SPV in Österreich bestellt. Daher sind auch Abweichungen zu den von den ÖBB veröffentlichten Pünktlichkeitswerten, welche sämtliche von der ÖBB-PV AG erbrachten Zugfahrten erfassen, möglich.

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Pünktlichkeit im SPFV gesunken, im SPNV gestiegen (angegeben sind nunmehr die Jahresergebnisse):

	2016	2015	Abweichung
Pünktlichkeit Nahverkehr	96,1 %	95,9 %	+0,2 %
Pünktlichkeit Fernverkehr	86,4 %	86,5 %	-0,1 %

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2016 auf 95,7 % (2014: 95,5 %).

Die Parameter Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation werden in Form von Stichprobenkontrollen durch geschultes Personal während der Zugfahrten erhoben. Für eine hinreichende Repräsentativität wurden im Jahr 2016 571 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einer Checkliste bewertet) und dabei 1.879 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 2016 bis auf das Beschwerdemanagement eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

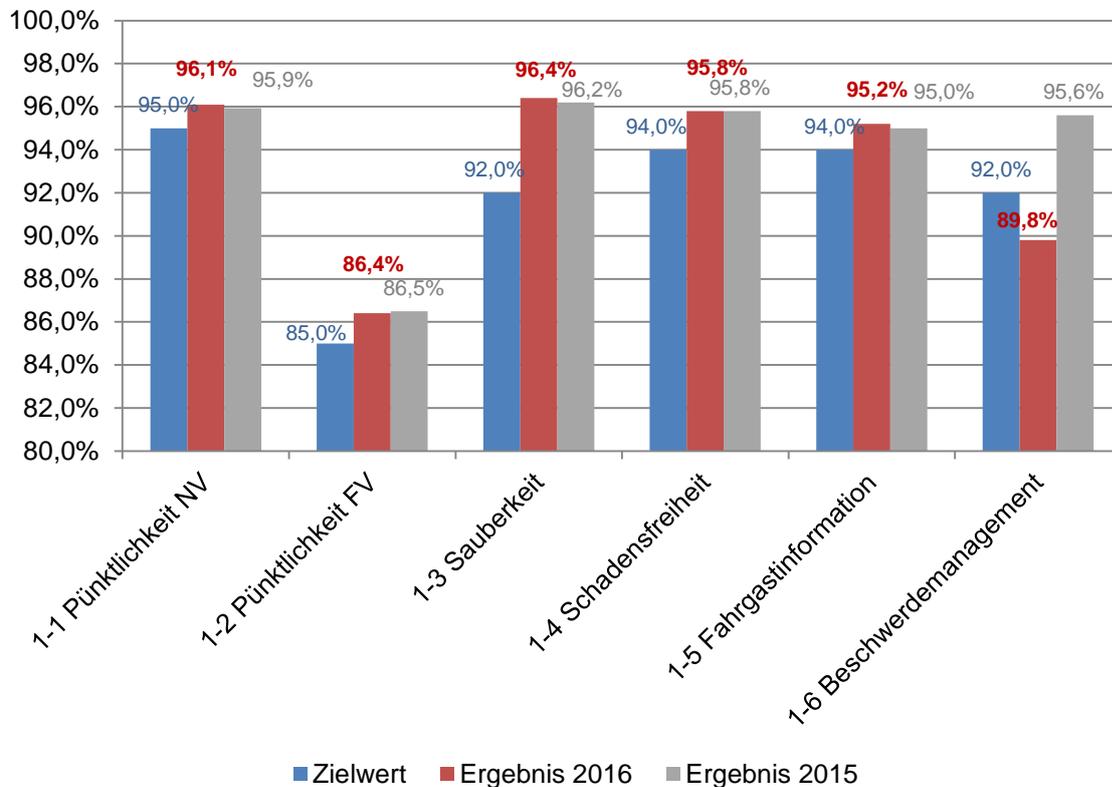


Abbildung 15: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter

Im Vergleich zum Jahr 2015 konnten in den Kategorien Pünktlichkeit im NV, Sauberkeit und Fahrgastinformation leichte Verbesserungen erreicht werden. Die Kategorie Schadensfreiheit weist das gleiche Ergebnis wie im Vorjahr aus, während es in den Bereichen Pünktlichkeit im Fernverkehr sowie besonders beim Beschwerdemanagement im Vergleich zu 2015 zu schlechteren Ergebnissen kam. Der Rückgang des Erfüllungsgrades im Bereich des Beschwerdemanagements ist insbesondere durch einen starken Anstieg der Anzahl an Beschwerden zum Thema Online-Vertrieb im Zuge der Einführung der neuen Online-Vertriebsplattform (ÖBB-Ticketshop) zu begründen.

2.8.4. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

Im Jahr 2016 nahmen insgesamt 16.435 Kundinnen und 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 2016 zeigt sich, dass bei allen Parametern bessere Ergebnisse erzielt wurden als hinsichtlich der Zielwerte (Akzeptanzwerte) vorgegeben. In allen Fällen haben die Fahrgäste die von ihnen wahrgenommene Qualität besser beurteilt als dies im Zielwert (Akzeptanzwert) vereinbart ist. Insbesondere die Bewertung der Sicherheit, der Information im Regelfall und vor allem der Information im Störfall hat sich im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr deutlich verbessert. In den Bereichen Pünktlichkeit, Sauberkeit, Sitzplatzangebot und Vertrieb kam es zu leichten Verschlechterungen.

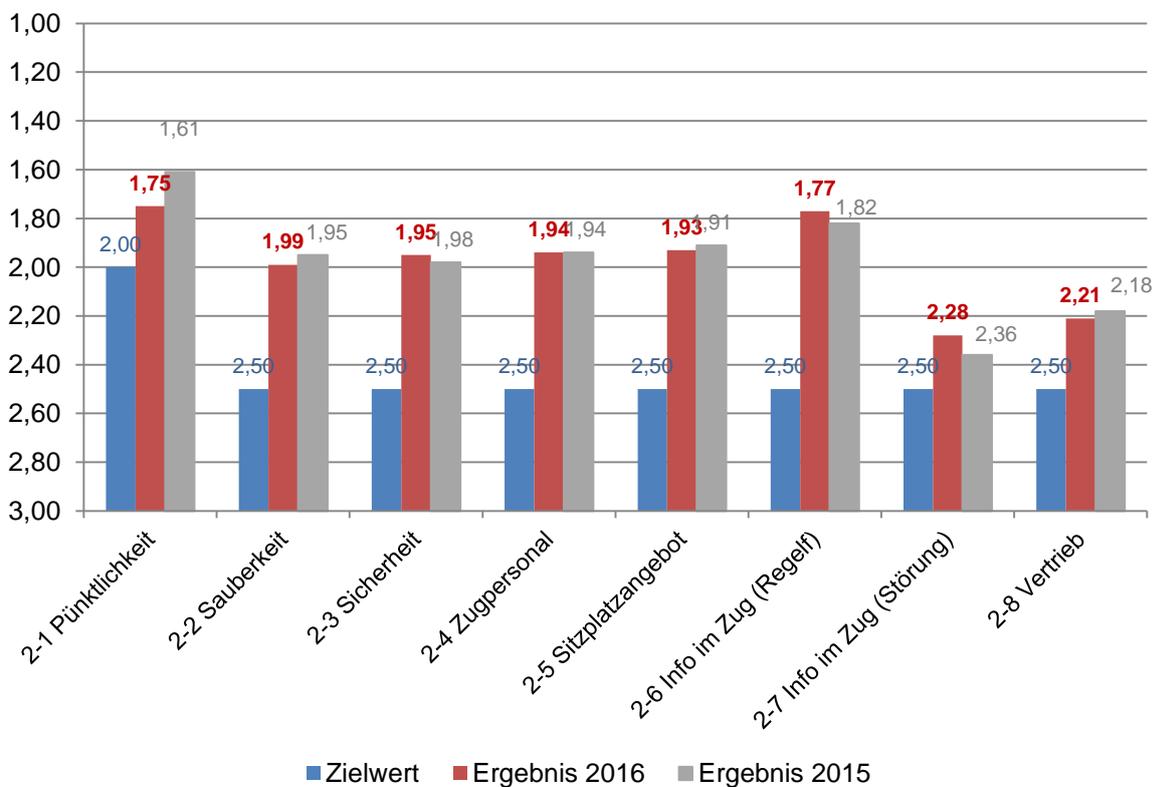


Abbildung 16: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter

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.

Bei der Pünktlichkeit im Fernverkehr konnte das Niveau aus dem Vorjahr 2015 knapp nicht gehalten werden, im Bereich des Nahverkehrs kam es aber zu einer Verbesserung der Pünktlichkeit. Die Kundenzufriedenheit konnte hinsichtlich der Pünktlichkeit nicht auf dem hohen Niveau des Vorjahres gehalten werden.

Bei der Sauberkeit ist gegenüber dem Ergebnis 2015 eine Verbesserung bei den objektiven Messergebnissen zu verzeichnen, im Zuge der Kundenbefragung vergaben die Fahrgäste eine leicht schlechtere Bewertung als im Jahr davor.

Der Zielwert bei der Schadensfreiheit der Fahrzeuge konnte im Jahr 2016 auf dem gleichen Niveau wie im Vorjahr gemäß der objektiven Messergebnisse gehalten werden.

Die Fahrgastinformation betreffend kam es bei den objektiven Messungen gegenüber dem Vorjahr zu einer leichten Verbesserung, bei der subjektiven Befragung ist sowohl im Bereich der Fahrgastinformation im Regelfall wie auch im Störfall eine klare Steigerung zu erkennen.

Hinsichtlich des Parameters Sicherheit lässt sich in Bezug auf die Kundenzufriedenheitsbefragung eine Zunahme ebendieses feststellen, ausgehend von bereits hohem Niveau.

Abschließend ist festzuhalten, dass bei allen Kategorien – bis auf die objektive Bewertung des Beschwerdemanagements, deren Verschlechterung jedoch im starken Anstieg der Anzahl an Beschwerden zum Thema Online-Vertrieb im Zuge der Einführung der neuen Online-Vertriebsplattform (ÖBB-Ticketshop) zu suchen ist – sowohl die objektiven als auch die subjektiven Qualitätsparameter die jeweiligen Zielwerte übertroffen haben. Somit konnte die Qualität für die Fahrgäste insgesamt betrachtet weiter verbessert oder zumindest auf hohem Niveau gehalten 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, wovon 70% den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während nur ein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Die ÖBB-PV AG konnte daher für das Jahr 2016 eine Bonuszahlung lukrieren. Der von der ÖBB-PV AG im Jahr 2016 insgesamt (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) lukrierte QM-Bonus ist im Kapitel 2.10. dargestellt.

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 2016	Anteil von Grundgesamtheit 2015	Zahl Züge 2016	Zahl Züge 2015
Ausgefallene Leistungen	0,41 %	0,31 %	4.768	3.526
Abweichende Zugbildung	2,82 %	5,23 %	33.121	59.441
Fehlendes Bordservice	10,83 %	3,33 %	4.355	1.310
Nicht erbrachte Zub-Fahrstunden	1,30 %	2,25 %	9.161	15.354
Schienenersatzverkehr	1,88 %	1,65 %	22.081	18.765
Verspätung (> 5 Minuten)	4,30 %	4,47 %	50.504	50.837
Zahl der Zugfahrten Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	10,56 %	13,12 %	123.990	149.233

Bei insgesamt 10,56 % (2015: 13,12 %) aller Zugfahrten des Grundangebots kam es 2016 zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb, das sind 123.990 von insgesamt 1.174.500 Zugfahrten. Der Anteil der unbeeinträchtigten Leistungen kann geringfügig höher sein, da auch eine doppelte Beeinträchtigung eines Zuges möglich ist (zB ein verspäteter Zug hat auch eine abweichende Zugbildung).

2.8.8. Qualitätsparameter der Stationen

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 2016 führte die Kundenbewertung zu folgenden Ergebnissen:

Parameter	Befragungsergebnis 2016	Befragungsergebnis 2015	Veränderung [%]
Sauberkeit der Bahnhöfe	2,04	2,04	+/-0 %
Schadensfreiheit der Bahnhöfe	1,76	1,68	-4,55 %
Sicherheit am Bahnhof	2,32	2,22	-4,31 %
Ausstattung der Bahnhöfe	2,83	2,88	+1,77 %

Insgesamt zeigt sich, dass die Kundenbewertungen für die Bahnhöfe in den oben genannten Kriterien tendenziell schlechter ausfallen als die Kundenbewertungen für die Züge des EVU, wobei hinsichtlich der Ausstattung der Bahnhöfe eine leichte Verbesserung gegenüber dem Vorjahr festzustellen ist, während sich die Kriterien Schadensfreiheit der Bahnhöfe und Sicherheit am Bahnhof verschlechtert haben.

2.8.9. Arbeitsgruppe Qualität

Die SCHIG mbH hat eine Arbeitsgruppe Qualität eingerichtet, die mehrmals jährlich tagt und in der mit der ÖBB-PV AG und unter allfälliger Beiziehung des bmvit aktuelle Themenstellungen aus dem Qualitätsmanagement bearbeitet werden.

Im Berichtszeitraum hat die Arbeitsgruppe Qualität zwei Mal getagt. Die Sitzungen werden mittels Protokoll dokumentiert.

Es wurden im Wesentlichen folgende Themenstellungen behandelt:

- Ergebnisse des Qualitätsmanagements für 2015
- Schwerpunkte der ÖBB-PV AG für 2016
- Bordgastronomie – Entwicklung und Controlling des Servicelevels in der Bordgastronomie der gemeinwirtschaftlich beauftragten Leistungen
- Maßnahmen zur Verbesserung der Außensauberkeit der Fahrzeuge

- Fahrgastinformation bei Schienenersatzverkehren und im Störfall, Kennzeichnung reservierter Sitzplätze in Zusammenhang mit Schienenersatzverkehren
- Durchsagen durch Triebfahrzeugpersonal
- Anpassung des Dokumentationsverfahrens in den Checklisten, insbesondere zur sachgerechten Bewertung der Sanitäreinrichtungen

Unter anderem wurden dabei folgende Verbesserungen für die Fahrgäste angestoßen bzw. erreicht:

- Zur Verbesserung der Außensauberkeit werden sukzessive neue Waschanlagen in Betrieb genommen bzw. umgebaut (Standort Wien Floridsdorf) bzw. bestehende alte in ihrer Funktionalität verbessert (Standort Innsbruck).
- Erarbeitung eines neuen Kennzahlensystems in der ÖBB-PV AG hinsichtlich Verbesserung der Fahrgastinformation und Zuordnung klarer Zuständigkeiten/Verantwortlichkeiten.
- Arbeit am Projekt „voice-to-train“ zur Verbesserung der Fahrgastinformation im Störfall (Möglichkeit, mehrere Züge direkt von der Verkehrsleitung zu besprechen, um eine raschere Informationsbereitstellung zu ermöglichen).
- Verstärktes Controlling zur Bordgastronomie, insbesondere zum Thema Service am Platz; Erweiterung der Produktpalette und Saisonierung der Speisekarte.

2.9. VDV Graz – Linz

Zur besseren Erreichbarkeit der Landeshauptstädte Graz und Linz untereinander hat die SCHIG mbH im Auftrag des bmvit 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 läuft wie der Hauptvertrag bis 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 2016 insgesamt 150.804 Zugkm bestellt. Des Weiteren wurden als Kurswagenverbindung im Abschnitt Graz – Selzthal insgesamt 1.456 Verbindungen bestellt. Beide Werte entsprechen der Bestellung des Vorjahres.

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

2.9.4. Wertsicherung

Der VDV Graz – Linz sieht analog zum Hauptvertrag 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 analog zum Hauptvertrag im Jahr 2016:

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

Bei den Aufwandskomponenten Energie und IBE handelt es sich um planmäßige Werte.

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 vom planmäßigen Wert (2,50 %) entsprechend angepasst. Maßgeblich ist für die Valorisierung zum nächsten Stichtag jeweils der Index für Oktober des vorangegangenen Jahres im Vergleich zum Index für Oktober 2014 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 Anteil für Energieaufwand wurde für das Jahr 2016 planmäßig mit 2,5 % wertgesichert. Dies erfolgt vor dem Hintergrund des vertraglich vereinbarten Korridors zur Indexentwicklung für den Energiebezug.

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 Abgeltungsbeträ-

gen wurde daher eine vom Planwert abweichende Wertsicherung für das Jahr 2016 in Höhe von 2,30 % ermittelt.

2.9.5. Abgeltung

Das im Jahr 2016 abgegoltene Gesamtleistungsentgelt für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz ist in Kapitel 2.10. dargestellt.

2.9.6. Aktualisierung des VDV

Für das Jahr 2016 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsverzeichnis Zugbegleiter)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht Sonstige Dienstleistungsverträge)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Zughalterverzeichnis)

In der Anlage 8 kam es zu der Umstellung der Messung der Abweichenden Zugbildung, welche seit 01.01.2016 vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH erfolgt. In die Anlage 13 wurde der für das Jahr 2016 aktuelle Kundenbefragungsbogen zur Erhebung der subjektiven QM-Parameter aufgenommen.

2.9.7. 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 2016 wurde keine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne oder die gesamte Leistung abgeschlossen.

2.9.8. 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 von der SCHIG mbH anhand der Abrechnungsdatenbank erhoben. Die Zugkm-Leistungen der Zug-Nr. 502, 503, 600 und 601 wurden von 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 (zB 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 Minuten beträgt.

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

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 der Höhe von 40 % in Abzug gebracht.

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

Abgeltung Kurswagenführung / Streckenlänge Graz – Selzthal = Abgeltung Kurswagenführung je Streckenkm

Abgeltung Kurswagenführung je Streckenkm x Länge, welche im SEV geführt wird, x 40 % = Abzug

- **Messung der Leistungsstörungen**

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

- **Messergebnisse Leistungsstörungen 2016**

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2016 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 13.12.2015 bis 10.12.2016 gab es keine ausgefallenen Leistungen zwischen Selzthal und Linz. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen wurde somit nicht überschritten.

Abweichende Zugbildung

Seit 01.01.2016 wird die Abweichende Zugbildung exakt gemessen.

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 2016 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 2016 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 2016 insgesamt 42.402,3 (2015: 9.241,7) im SEV erbrachte Zugkm gemessen. Für vertragskonform erbrachte Leistungen des SEV wird vom Abgeltungsbetrag je Zugkm ein Abschlag in Höhe von 40 % in Abzug gebracht und ein Schienenersatzverkehrs-km 60 % des oben genannten Abgeltungsbetrags ausbezahlt.

Messergebnisse Kurswagen-Leistungen

Im Berichtszeitraum wurde keine (2015: 1) nicht erbrachte Kurswagen-Leistung gemessen.

Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen

Die im Jahr 2016 vorgenommenen Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz sind in Kapitel 2.10. dargestellt.

2.9.9. Qualitätsmanagement

- **Qualitätsmessung**

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 zum VDV Graz – Linz werden die gegenständlichen Leistungen im Rahmen des Qualitätscontrollings 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 bestellten Züge (Zug-Nr. 502, 503, 512, 513, 600, 601, 610 und 611) wurde von der SCHIG mbH monatlich ausgewertet. Die Erfassung der Pünktlichkeit der Züge mit Kurswagenverbindung (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 Gewichtungswerte 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 im Fahrplanjahr 2016 folgendermaßen entwickelt:

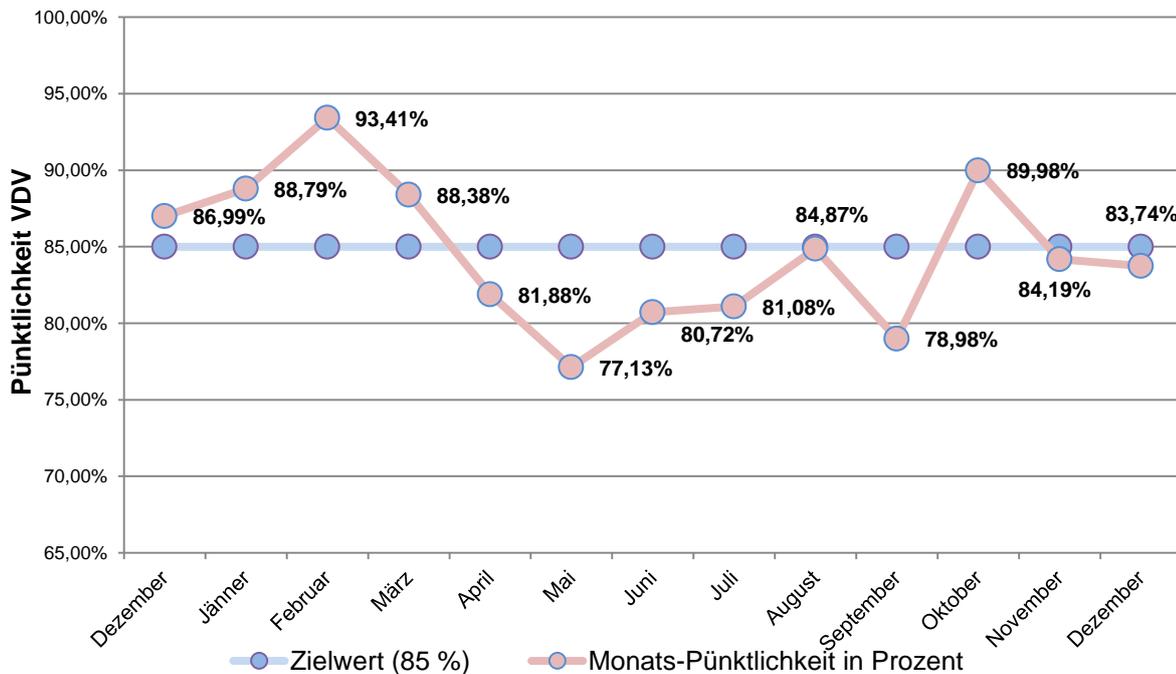


Abbildung 17: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz 2016

Mithilfe der Datenbank konnte im Jahr 2016 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden.

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Fahrplanjahr 2016 auf 84,85 % (2015: 86,01 %). Somit wurde der Zielwert von 85 % knapp verfehlt.

Die übrigen objektiven Qualitätsparameter stellen sich ident zum Hauptvertrag dar:

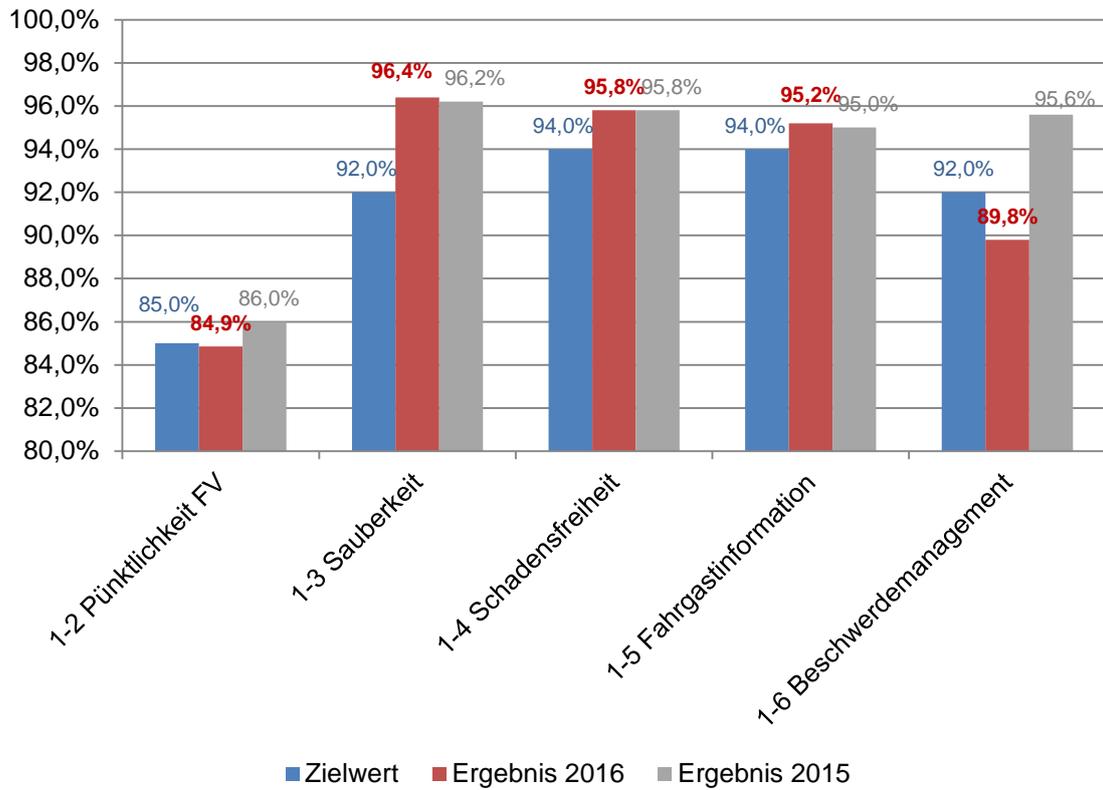


Abbildung 18: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz

- **Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter**

Die Ergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter entsprechen jenen des Hauptvertrags:

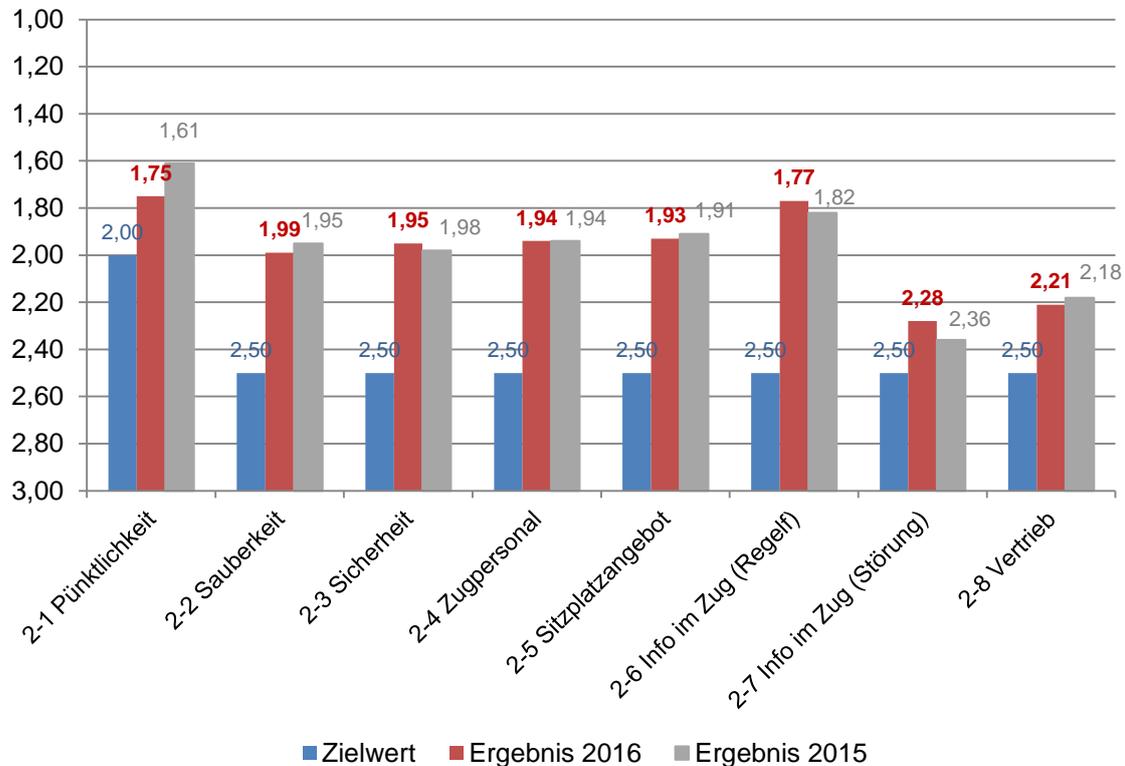


Abbildung 19: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz

- **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 in den Bereichen Sauberkeit und Beschwerdemanagement zu einem geringfügigen Bonus. Hinsichtlich der subjektiven Kriterien konnte in fast allen Bereichen ein Bonus erreicht werden. Ein Malus fiel weder in den objektiven, noch in den subjektiven Kriterien an.

Der von der ÖBB-PV AG im Jahr 2016 insgesamt (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) lukrierte QM-Bonus ist im Kapitel 2.10. dargestellt.

2.10. Gesamtleistungsentgelt

In Summe (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) wurden im Nah- und Regionalverkehr 58,1 Mio. Zugkm (2015: 58,1 Mio. Zugkm) zu einem Abgeltungsbetrag in Höhe von EUR 559,0 Mio. (inkl. der erstmaligen Mehrkosten aufgrund der gezogenen Fahrzeugoption seit Fahrplanwechsel 2015/2016) bestellt (2015: EUR 543,9 Mio.). Im Fernverkehr wurden 13,5 Mio. Zugkm (2015: 13,5 Mio. Zugkm) für EUR 101,7 Mio. (2015: EUR 99,3 Mio.) bestellt.

Der Gesamtabgeltungsbetrag (exkl. QM-Bonus) für den Leistungszeitraum 2016 betrug **EUR 660.699.442,30** (2015: EUR 643.178.552,25).

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für das Leistungsjahr 2016 wie folgt dar:

Position	2016 [EUR]	2015 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	660.699.442,30	643.178.552,25
QM-Bonus	2.895.110,38	3.193.925,31
Zwischensumme	663.594.552,68	646.372.477,56
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	-2.905.890,66	-1.590.076,18
Tatsächliche Summe der Auszahlung	660.688.662,02	644.782.401,38

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz für den Leistungszeitraum 2016 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit **EUR 660.688.662,02**.

2.11. Entwicklung der Fahrgastzahlen

Das Grundangebot bildet eine tragende Säule des Schienenpersonenverkehrs in Österreich. Als Grundangebot werden rund 71 % 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 2016 [absolut]	Fahrgastzahl 2015 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	140.759.264	135.060.323	+4,2
Oberösterreich	16.221.234	16.253.465	-0,2
Salzburg	7.032.651	7.066.520	-0,5
Tirol	14.262.626	14.738.644	-3,2
Vorarlberg	12.203.185	12.263.153	-0,5
Kärnten	7.725.442	7.741.702	-0,2
Steiermark	10.760.664	10.596.897	+1,6
Summe SPNV	208.965.066	203.720.704	+2,6
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	3.601.037	3.594.111	+0,2
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	3.579.406	3.457.451	+3,5
Los FV-C Inneralpin	1.573.382	1.684.767	-6,6
FV-D Tauern	1.364.417	1.395.118	-2,2
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	607.800	574.175	+5,9
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	4.940.302	4.766.666	+3,6

FV-G Graz – Linz	66.834	100.837	-33,7
Summe SPFV	15.733.177	15.573.125	+1,0
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	224.698.243	219.293.830	+2,5

Die Fahrgastzahlen basieren auf den Zählungen der ÖBB-PV AG.

Die überproportionale Steigerung der Fahrgastzahlen in der Ostregion ist vor allem auf die anhaltende Wirkung von Angebotsverbesserungen (ITF-Knoten, Vollenbetriebnahme Wien Hbf., Anbindung des Flughafens Wien und günstige Netzkarten – EUR 365,-Ticket) sowie auf die Parkraumbewirtschaftung in Wien zurückzuführen. Des Weiteren kam es zu diversen Angebotsverdichtungen (S3 im Abschnitt Wien Floridsdorf – Korneuburg bzw. Stockerau; Franz Josefs-Bahn – Studententakt am Abend bis Gmünd; Südbahn – Angebotsanpassung sowie Verdichtung am Semmering.) In der Steiermark kam es ebenfalls zu Steigerungen bedingt durch Anpassungen an den ITF in der Ostregion sowie aufgrund einer starken Bewerbung des S-Bahn-Angebots.

In Tirol ist der Rückgang auf weniger Einreisende aus benachbarten Ländern sowie eine saisonbedingt höhere Arbeitslosigkeit zurückzuführen.

Am Streckenabschnitt Wien – Villach – Linz (Los FV-B) kam es zu Fahrgaststeigerungen infolge von Nachfragesteigerungen im Bereich Wiener Neustadt nach Wien aufgrund der Vollenbetriebnahme des Wiener Hbf..

Im Streckenabschnitt Graz – Salzburg/Zell am See – Innsbruck – Buchs (Los FV-C) wurden Rückgänge verzeichnet. Treiber des Nachfragerückgangs ist die Erteilung einer Fernlinienbus-Konzession Graz – Salzburg.

Im Los FV-E und im Los FV-F (insbesondere im Abschnitt Salzburg – Innsbruck) kam es zu einer höheren Nachfrage.

Der Schienenersatzverkehr aufgrund von Modernisierungsarbeiten am Pyhrnpass von 20.06. bis Fahrplanwechsel verursachte im Streckenabschnitt Graz – Linz (Los FV-G) starke Rückgänge.

	Personenkm 2016 [absolut]	Personenkm 2015 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	3.124.795.735	2.895.949.773	+7,9
Oberösterreich	543.571.196	545.063.330	-0,3
Salzburg	207.426.500	218.135.566	-4,9
Tirol	576.000.512	569.605.059	+1,1
Vorarlberg	292.380.310	291.944.079	+0,2
Kärnten	252.132.888	253.029.363	-0,4
Steiermark	328.070.880	323.464.645	+1,4
Summe SPNV	5.324.378.021	5.097.191.815	+4,5
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	424.177.975	422.230.457	+0,5
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	523.407.050	514.017.314	+1,8
Los FV-C Inneralpin	340.564.563	360.840.595	-5,6
FV-D Tauern	250.208.190	259.294.731	-3,5
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	128.041.226	124.131.346	+3,5
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	1.103.135.758	1.069.011.496	+3,2
FV-G Graz - Linz	9.964.899	15.021.469	-33,7
Summe SPFV	2.779.499.661	2.764.547.408	+0,5
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	8.103.877.682	7.861.739.223	+3,1

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

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 von der SCHIG mbH mit Gültigkeit ab 01.01.2011 abgeschlossen. Die Verträge laufen bis 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 2016 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 2016 der verschiedenen Aufwandskomponenten stellt sich wie folgt dar:

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

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

Bei den Aufwandskomponenten Energie und IBE handelt es sich um planmäßige Werte.

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 i.d.g.F 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 vom 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 2015 wurde der Korridor für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9a unterschritten, dadurch ergibt sich entsprechend § 7 Abs 4 VDV ein Valorisierungswert des Energieaufwands zum 01. 01. 2016 in Höhe von 1,43 %.

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 2016 wurden die Berichte der von den Privatbahnen beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften über die Prüfung auf Überkompensation für das Jahr 2015 gemäß § 10 Abs 3 vorgelegt.

Inhalt der Prüfungen war:

- ob eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 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 2014 mit der beauftragten Leistung unter Berücksichtigung des von der SCHIG mbH hierfür entrichteten Abgeltungsbetrags erzielt wurde.

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 Prüfung auf Überkompensation erfolgt gemäß § 10 Abs 1 für die gesamte gemeinwirtschaftliche Verpflichtung des EVU.

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 2015 gemäß § 10 Abs 3 berichtet. Des Weiteren wird berichtet, ob es im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 zu einer monetär zu berücksichtigenden Überkompensation kam.

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 zwei 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 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.
- 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. 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.

Objektive Qualitätsparameter

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, wobei der genaue Prüftag zuvor nicht bekannt ist.

Über den objektiv gemessenen Parameter Beschwerdemanagement berichten derzeit die Privatbahnen selbst, die SCHIG mbH kann über Stichproben die Ergebnismeldung plausibilisieren. Der erreichte Prozentwert ergibt sich aus der Zahl der innerhalb von acht Arbeitstagen bearbeiteten Kundenreaktionen im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingelangten Kundenreaktionen.

Über den objektiv gemessenen Parameter Pünktlichkeit berichteten die Privatbahnen bis einschließlich Juni 2016 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.

Umstellung der Pünktlichkeitsmessung auf ein automatisiertes Verfahren

Um den Automatisierungsgrad zu erhöhen und dadurch die Qualität der Pünktlichkeitsmessung zu steigern, wurde ab 01.07.2016 bei den Privatbahnen eine Schnittstelle zur Echtzeitmessung in Betrieb genommen. Dadurch führt die SCHIG mbH die Pünktlichkeitsmessung nach einer vertraglich festgelegten Methode selbst durch und erfolgt damit nicht mehr auf Basis von Angaben der Privatbahnen. Dies stellt eine transparente Pünktlichkeitsmessung sicher. Die Arten der Messung sind je nach infrastrukturellen Voraussetzungen leicht unterschiedlich und werden in den Kapiteln zu den einzelnen Privatbahnen ausgewiesen und erklärt.

Subjektive Qualitätsparameter

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.

Objektive und Subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung

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 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. 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.

Die Zielwerte der Parameter waren 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 2016 auch in den VDV Privatbahnen erfolgt.

Die Zielwerte bzw. die Gewichtung der Parameter stellen sich nun 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	8,0 % (alt 10 %)	92,0 %	88,0 %	96,0%	85,0 %	99,0 %
1-3	Schadensfreiheit	7,0 % (alt 10 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
1-4	Fahrgastinformation	10,0 % (alt 5 %)	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 %

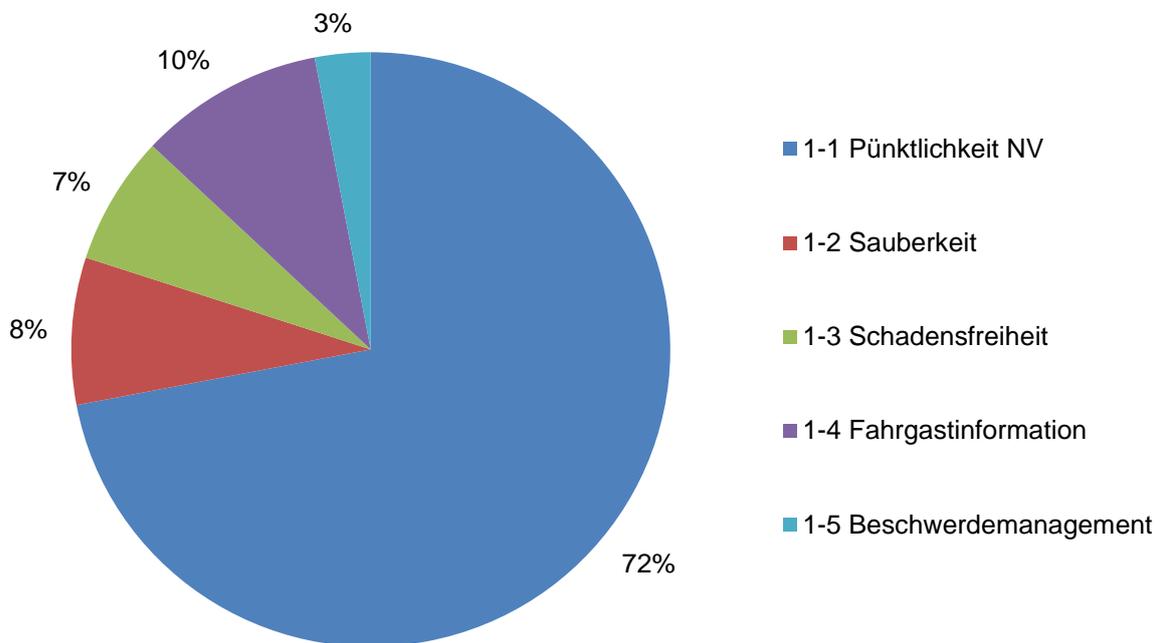


Abbildung 20: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

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%	2,0 (alt 2,5)	2,2 (alt 2,7)	1,8 (alt 2,3)	2,7 (alt 3,2)	1,3 (alt 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

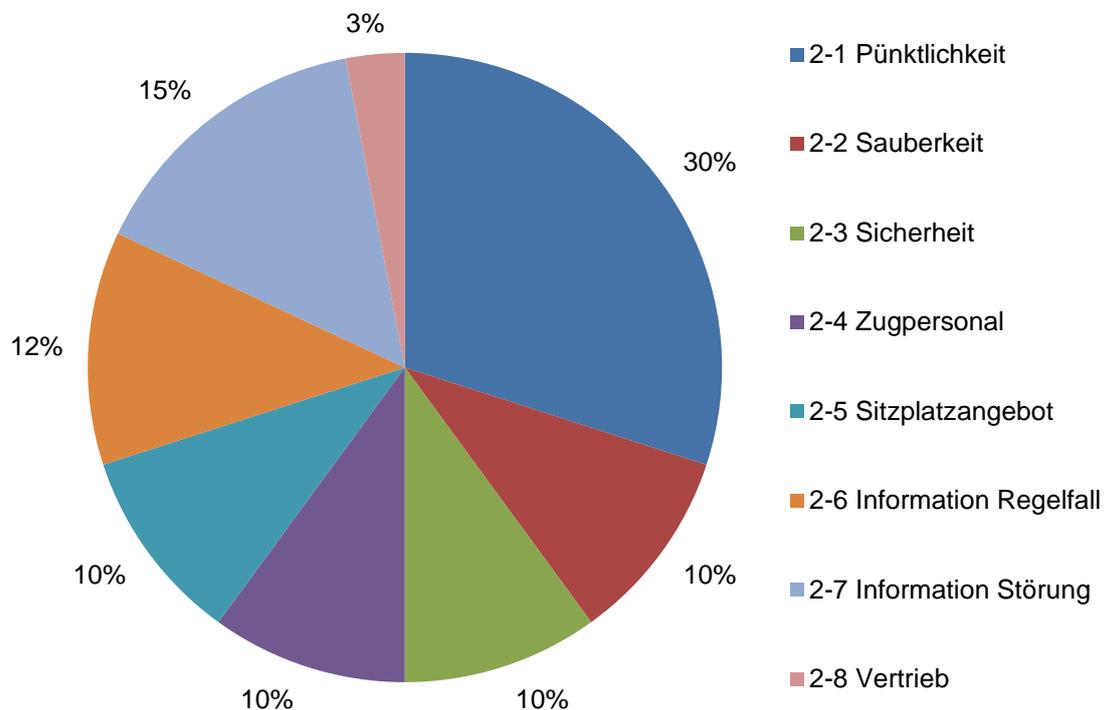


Abbildung 21: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

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, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. 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 2016 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 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 11 (Beschreibung der Methode zur Ermittlung der Fahrgastzahlen)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.2.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2016 bei der WLB einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

	Bestellung 2016	Bestellung 2015
	[Zugkm]	[Zugkm]
TW 100	249.969	238.123
TW 400	161.576	161.639
TW 100 + TW 100	26.865	23.823
TW 100 + TW 400	1.357.501	1.357.680
SUMME	1.795.911	1.781.265

3.2.3. Prüfung auf Überkompensation

Die WLB übermittelte im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 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 2015 nicht vor.
- Es wurde für das Jahr 2015 eine Überkompensation festgestellt. Die Feststellung einer Überkompensation erfolgt gemäß Anlage 6a des VDV im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.2.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 2.246 Zugkm (2015: 2.512 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 2.246 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,13 % 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 analog zum Vorjahr zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2016 wurden von der WLB 114 Zugkm, das entspricht 0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2015: 416 Zugkm).

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 von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2016 zumindest 24 Stichproben auf der Strecke der WLB zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2016 wurden somit 46 Checklisten (2015: 42 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit der Züge der Wiener Lokalbahn AG wird seit Juli 2016 mittels der Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ermittelt.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2016 stellt sich wie folgt dar:

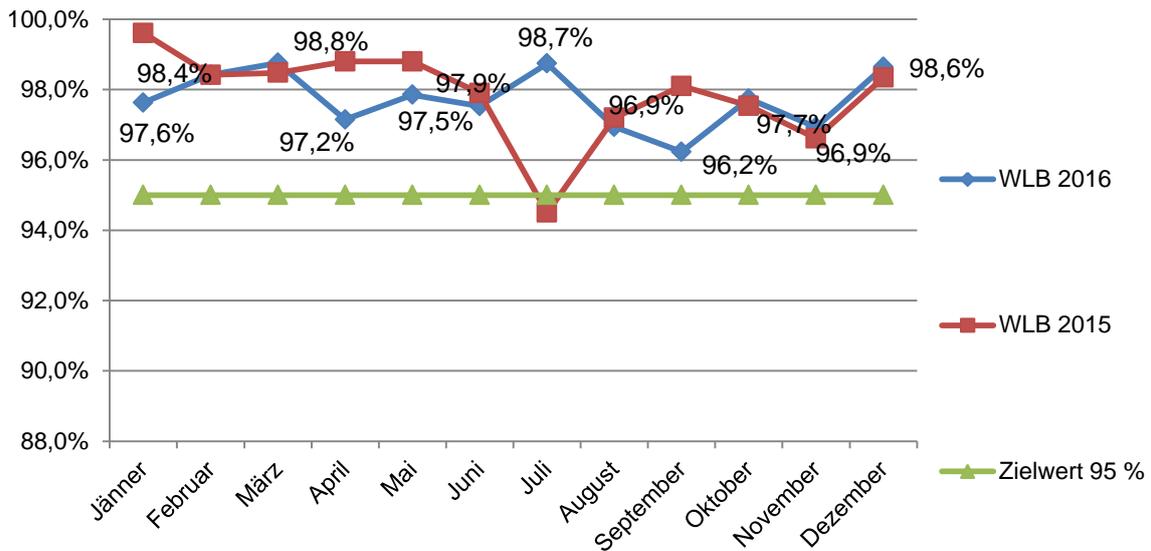


Abbildung 22: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der WLB im Jahr 2016 beläuft sich auf 97,7 % (2015: 97,8 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Sauberkeit kam es zu einer starken Verbesserung. Die Kriterien Pünktlichkeit, Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement befinden sich trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau.

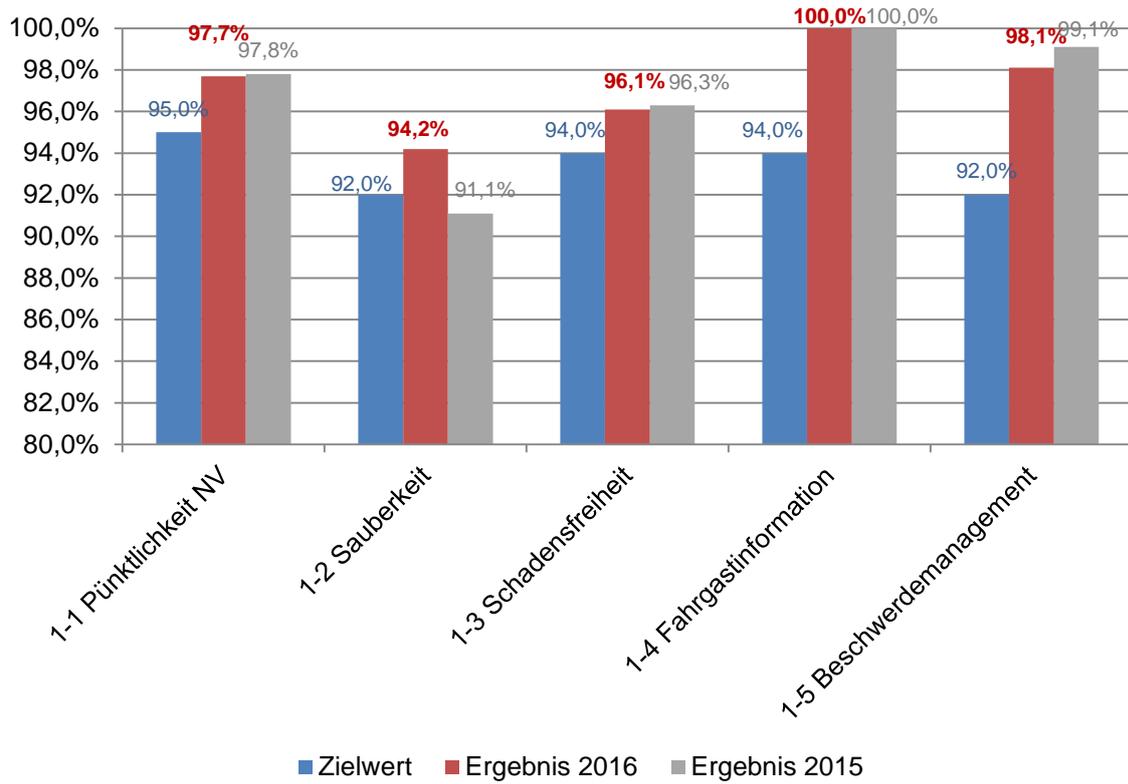


Abbildung 23: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der WLB wurde vom Institut „Integral“ in der KW 23 2016 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

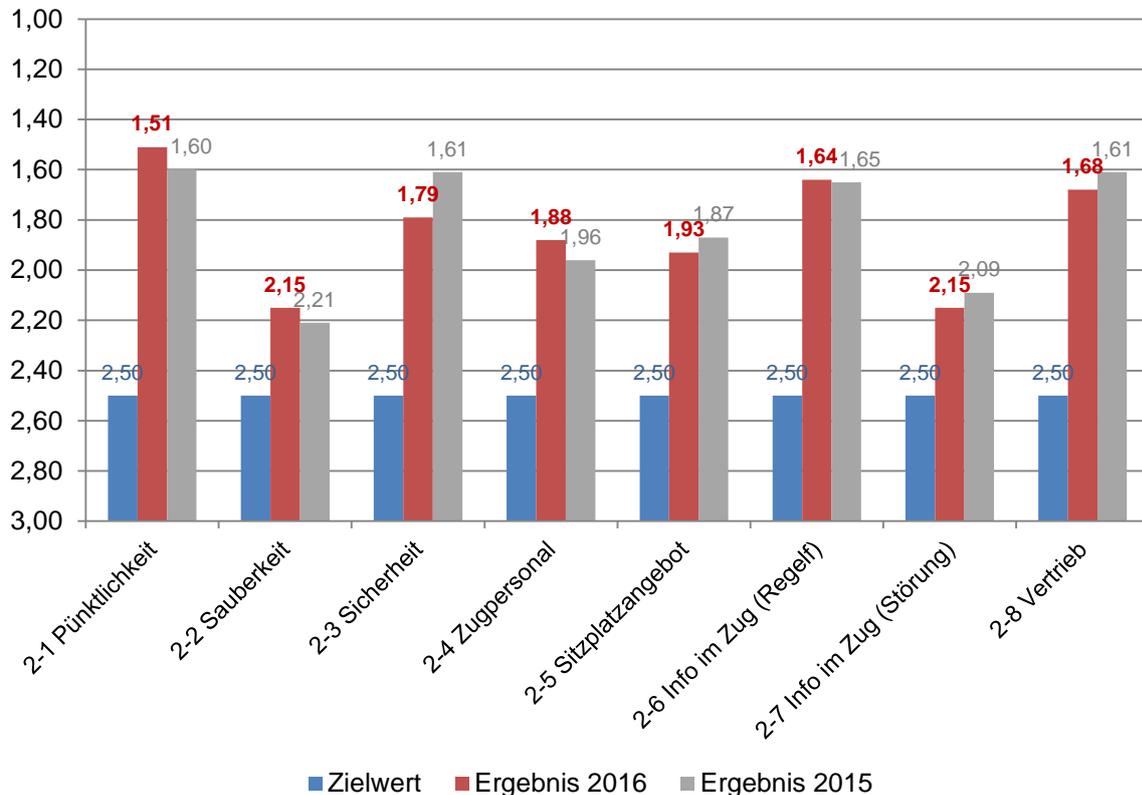


Abbildung 24: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB

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. Durch die mangelhaften Bewertungen in den Bereichen der Schadensfreiheit und Sauberkeit konnte wie im Vorjahr in diesen Bereichen kein Bonus lukriert werden. Die WLB konnte für das Jahr 2016 insgesamt eine Bonuszahlung lukrieren.

3.2.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurden laut WLB insgesamt 12.500.000 Personen (+ 0,7 % gegenüber 2015: 12.410.000 Personen) befördert. Der Wert für 2016 basiert auf einer Hochrechnung der automatischen Zählung.

3.3. Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH

3.3.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2016 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.3.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Mariazellerbahn im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Mariazellerbahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
5090	0	0
2 x 5090	0	0
4090	0	0
2095 + Wagen	0	0
1099+Wagen	0	0
Himmelstreppe	100.084	100.084
SUMME	100.084	100.084

Auf der Citybahn Waidhofen stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2016 wie folgt dar:

Citybahn Waidhofen	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
5090	5.867	5.812

2 x 5090	10.116	10.170
4 x 5090	0	0
SUMME	15.983	15.983

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2016 insgesamt **116.067 Zugkm** (2015: 116.067 Zugkm) bei der NÖVOG.

3.3.3. Prüfung auf Überkompensation

Die NÖVOG übermittelte im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2015 keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.3.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen auf beiden Strecken, 181 Zugkm an ausgefallenen Zugleistungen vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 181 Zugkilometer (2015: 115 Zugkm) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,16 % 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 2016 wurden von der NÖVOG auf der Mariazellerbahn 14.708 Zugkm (2015: 5.330 Zugkm) und auf der Citybahn Waidhofen 0 Zugkm (2015: 0 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 12,67 % (2015: 4,59 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen waren Bauarbeiten im zweiten Quartal 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 2016 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, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2016 wurden somit 57 Checklisten verarbeitet (2015: 54 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH wird seit Juli 2016 auf der Mariazellerbahn mittels der Rohdaten aus dem Zugleitsystem und bei der Citybahn durch einen GPS Tracker ermittelt.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2016 wie folgt dar:

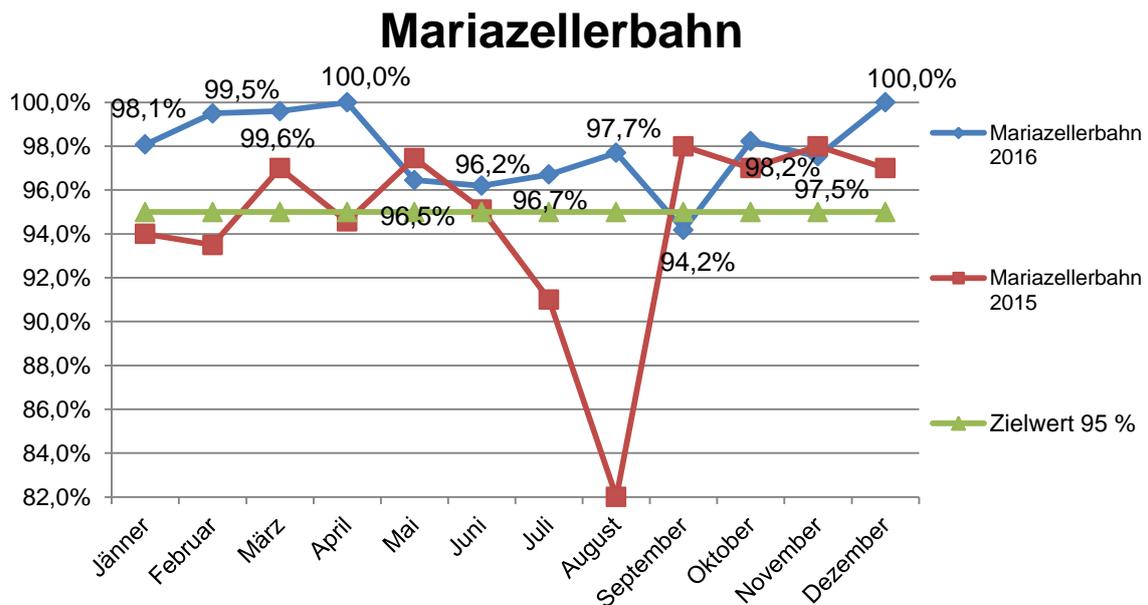


Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Mariazellerbahn im Jahr 2016 beträgt 97,8 % (2015: 94,6 %)

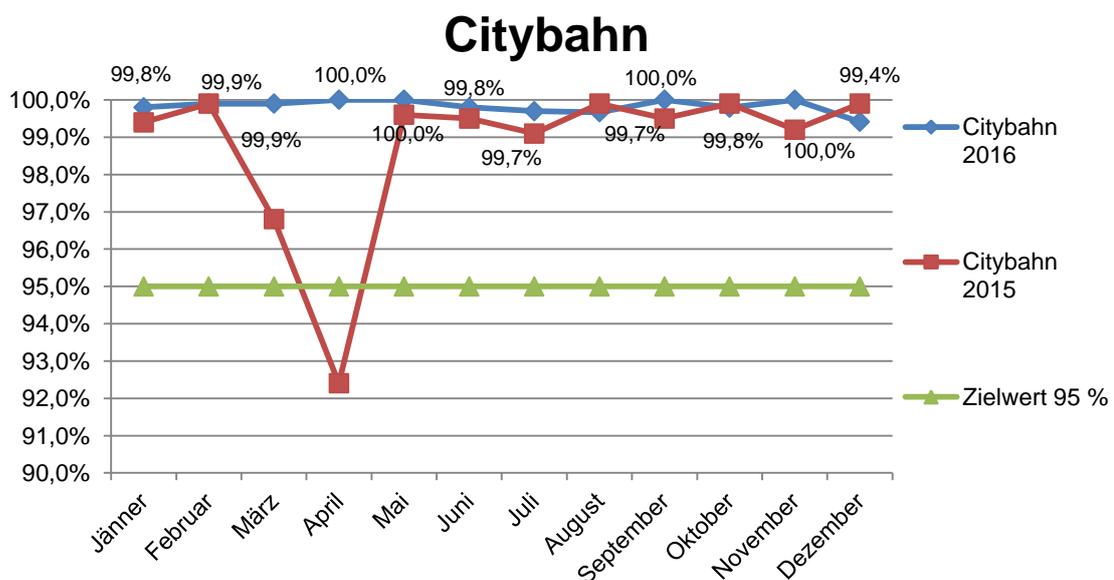


Abbildung 26: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpunktlichkeit der Citybahn Waidhofen im Jahr 2016 beträgt 99,8 % (2015: 98,8 %).

Die durchschnittliche Gesamtpunktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2016 beträgt 98,3 % (2015: 94,4 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 durchgehend eine Verbesserung im Vergleich zum Vorjahr und eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, insbesondere die Fahrgastinformation sticht erneut mit 100 % Erfüllungsgrad deutlich hervor.

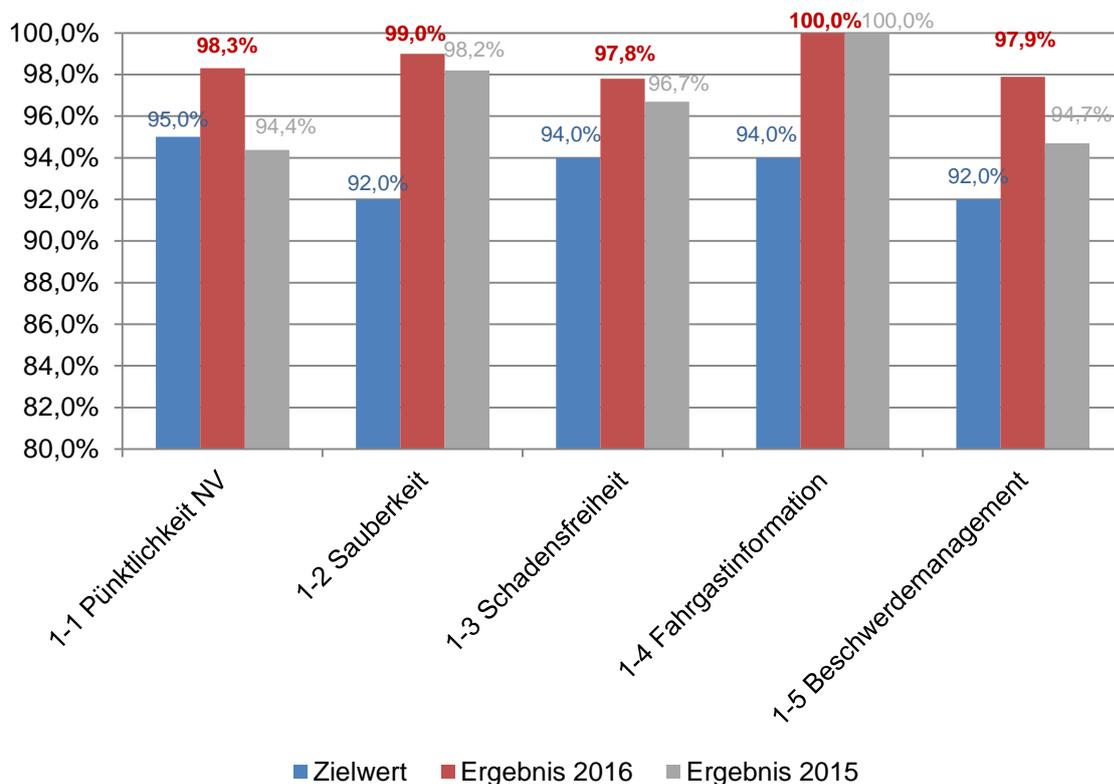


Abbildung 27: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der NÖVOG wurde vom Institut „Manova GmbH“ im Jahr 2016 in den Monaten Mai und Juni durchgeführt. Im Vergleich zur Befragung im Vorjahr gab es in fünf Bereichen Verbesserungen. Nur die Bereiche Sauberkeit und Vertrieb fielen marginal schlechter aus. Im Bereich der Informationen im Zug bei Störungen konnte eine massive Steigerung erzielt werden:

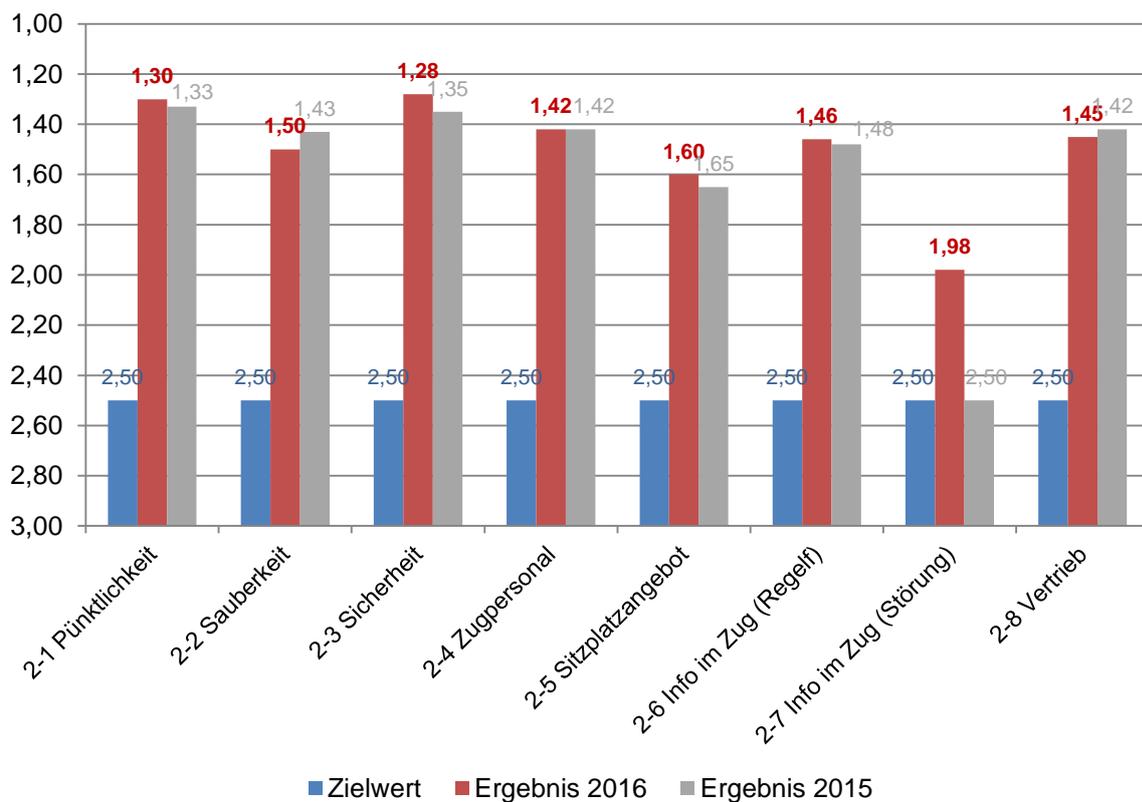


Abbildung 28: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG

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. Insgesamt konnte die NÖVOG daher für das Jahr 2016 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.3.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurden laut NÖVOG auf der Mariazellerbahn 515.000 Personen (- 18,4 % gegenüber 2015: 610.000 Personen) und auf der Citybahn Waidhofen insgesamt 190.000 Personen (gleichbleibend gegenüber 2015) befördert (in Summe somit 705.000), wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

3.4. Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

3.4.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2016 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 Teilleistungsverzeichnis
- Anlage 2 Fahrzeugverzeichnis
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleit- und Servicepersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.4.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Raaberbahn im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Raaberbahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
Talent einfach	80.163	70.446
Talent doppelt	105.053	38.857
Wendezug	0	32.397
Doppelstock-Wendezug	0	46.157
DML	4.690	0
SUMME	189.907	187.857

Auf der Neusiedlerseebahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2016 wie folgt dar:

Neusiedlerseebahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
Talent einfach	182.964	184.879
Wendezug	7.475	7.728
SUMME	190.439	192.607

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2016 insgesamt **380.346 Zugkm** (2015: 380.464 Zugkm) bei der GySEV.

3.4.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GySEV übermittelte im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2015 keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.4.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 294 Zugkm (258 Zugkm auf der Raaberbahn und 36 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) vor (2015: insgesamt 314). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 294 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,08 % 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 analog zum Vorjahr zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2016 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GySEV insgesamt 1909 Zugkm (2015: 698 Zugkm) im Schienenersatzverkehr (1.725 Zugkilometer auf der Raaberbahn und 184 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) geführt. Das entspricht insgesamt 0,5 % (2015: 0,18 %) der bestellten Verkehrsleistung.

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 von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungs-

gemäß waren im Jahr 2016 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, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2016 wurden somit 87 Checklisten verarbeitet (2015: 135 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge der Györ-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt wird seit Juli 2016 auf beiden Strecken mittels der Rohdaten aus dem Zugleitsystem ARAMIS ermittelt.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2016 wie folgt dar:

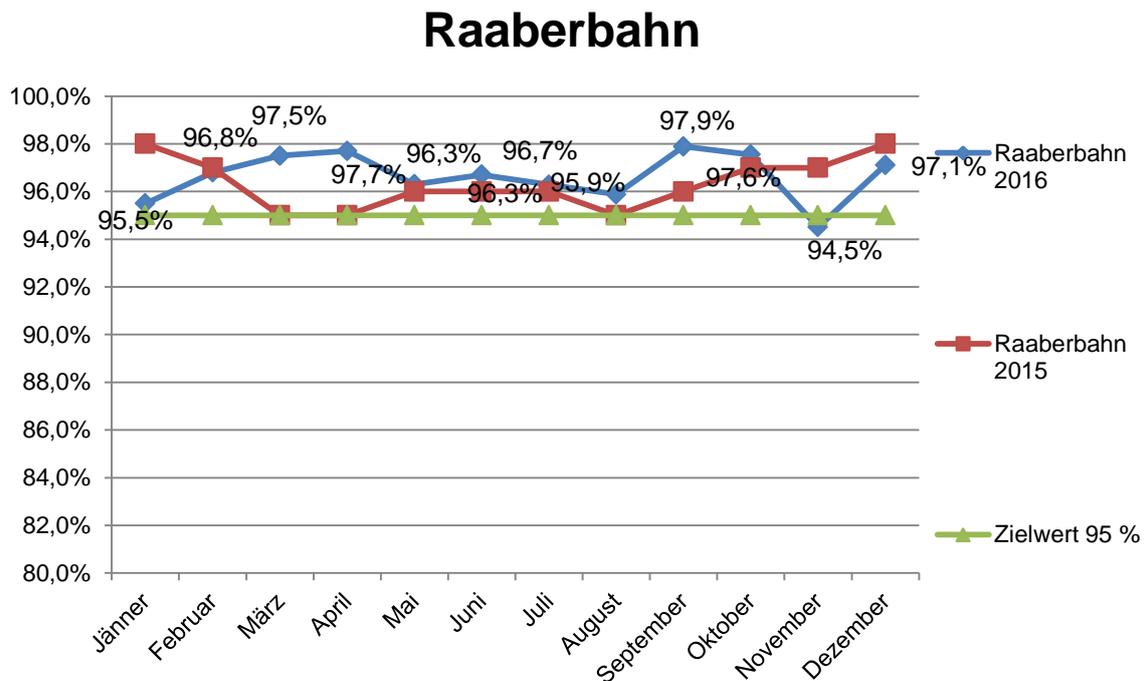


Abbildung 29: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Raaberbahn im Jahr 2016 beträgt 96,6 % (2015: 96,3 %).

Neusiedlerseebahn

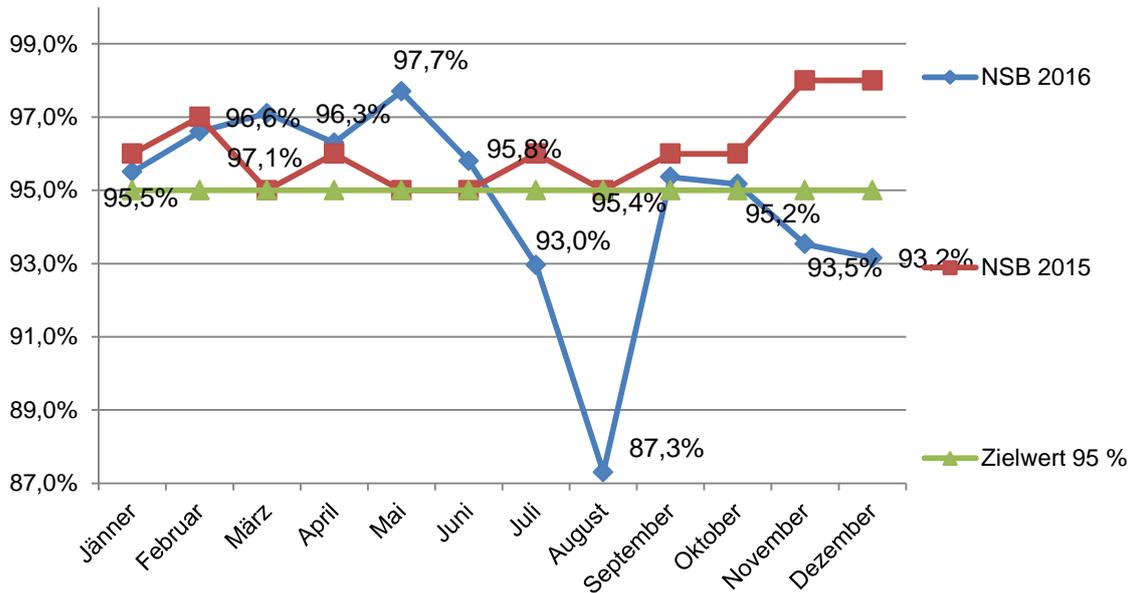


Abbildung 30: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Neusiedlerseebahn im Jahr 2016 beträgt 94,7 % (2015: 96,1 %). Der auffällig niedrige Pünktlichkeitswert im August ist auf Bauarbeiten und Übernahmeverspätungen von den ÖBB zurückzuführen.

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2016 beträgt 95,8 % (2015: 96,2 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Im Bereich der Fahrgastinformation wurde der Zielwert jedoch klar verfehlt.

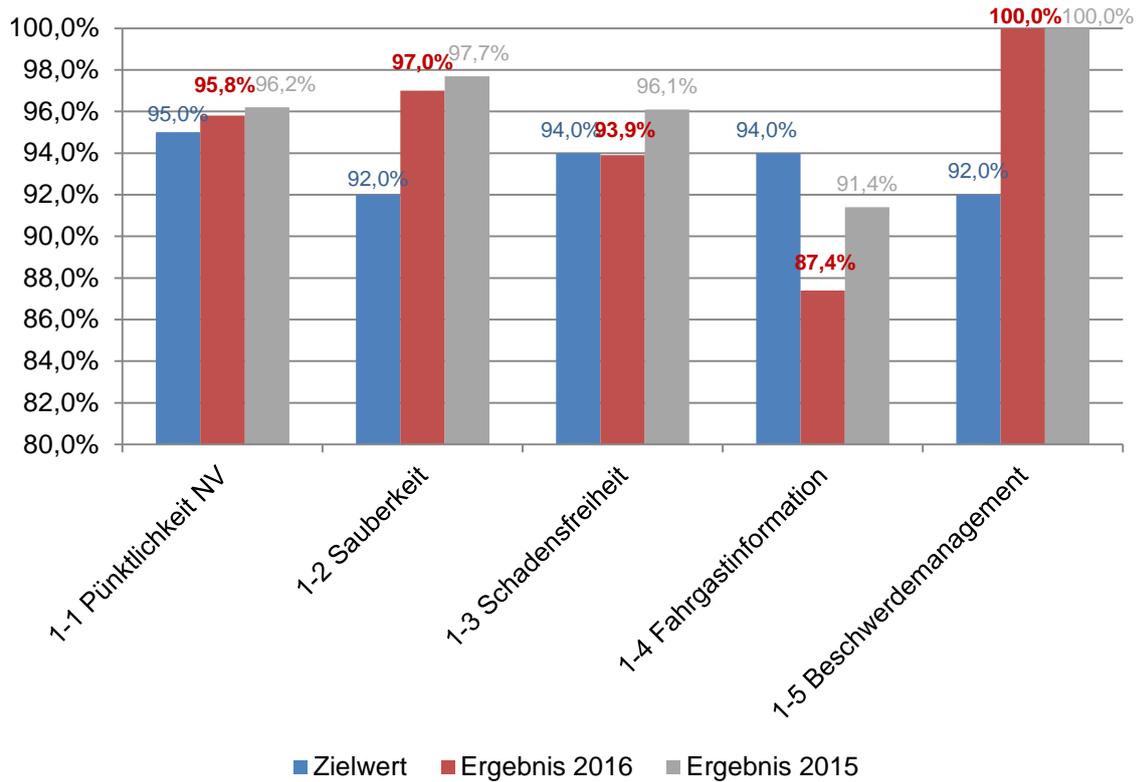


Abbildung 31: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GySEV wurde vom Institut „Komobile Wien“ im Jahr 2016 zwischen 10. und 15.05. durchgeführt. Im Vergleich zum Vorjahr wurden die Bereiche Pünktlichkeit, Sauberkeit, Sicherheit und Information im Regelfall besser beurteilt, beim Sitzplatzangebot und dem Vertrieb kam es zu einer massiven Verschlechterung. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

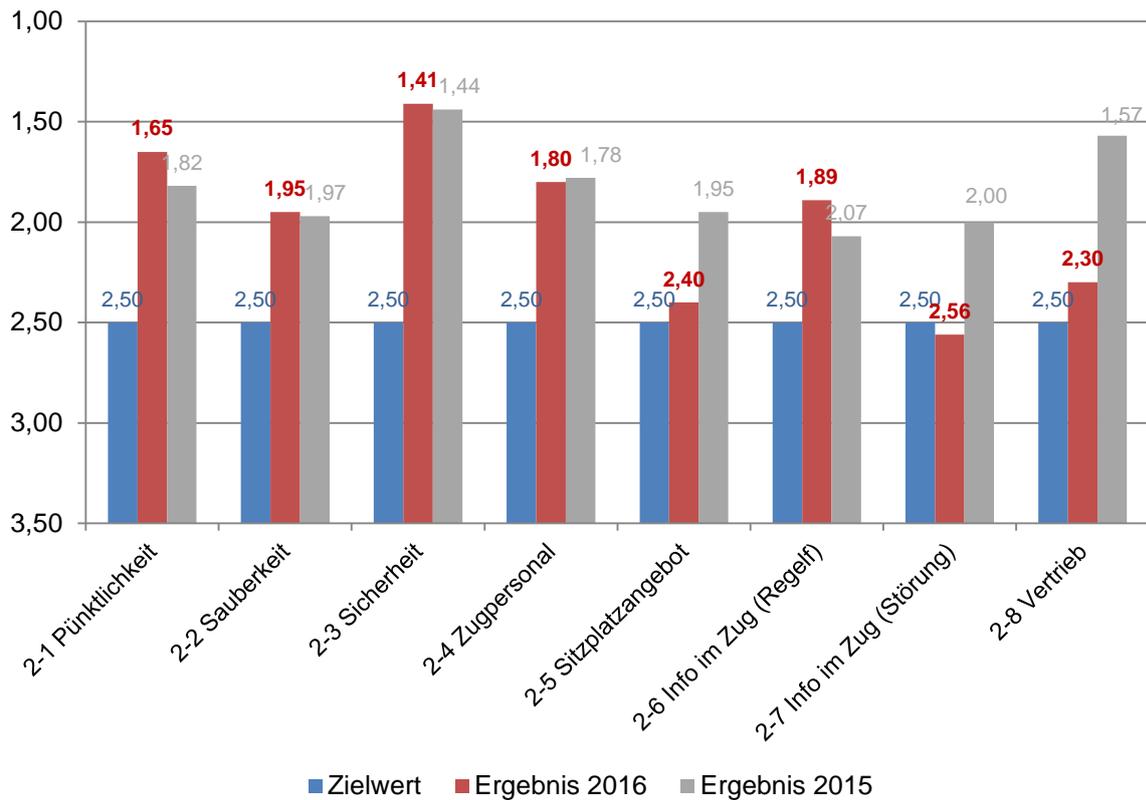


Abbildung 32: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Was die objektiven Qualitätsparameter betrifft, kam es in den Bereichen, Sauberkeit sowie beim Beschwerdemanagement zu einem Bonus. Ein massiver Malus fiel im Bereich der Fahrgastinformation an, die Beobachtungen bei den Prüffahrten decken sich hier mit der schlechten Bewertung bei den Befragungen. Bei der subjektiven Bewertung konnte mehrheitlich ein Bonus lukriert werden, Abzüge gab es keine. Insgesamt konnte die GySEV daher für das Jahr 2016 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.4.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurden laut GySEV auf der Raaberbahn und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 1.676.173 Personen (+ 2,7 % gegenüber 2015: 1.632.893 Personen) 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 2016 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 2 Fahrzeugverzeichnis
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleit- und Servicepersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.5.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Linzer Lokalbahn im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Linzer Lokalbahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
GRA	24.535	26.456
GTW	678.255	676.295
2 x GTW	22.378	22.525
SUMME	725.168	725.277

Auf der Vorchdorferbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2016 wie folgt dar:

Vorchdorferbahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
Exertaler	134.333	131.133
Kölner	1.989	5.247
SUMME	136.323	136.380

Die SCHIG mbH bestellte auf der Traunseebahn im Jahr 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Traunseebahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
WSB	413	13.508
IVB	21.331	82.658
VOS	50.040	-
SUMME	71.784	96.166

Auf der Attergaubahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2016 wie folgt dar:

Attergaubahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
AOMC	32.249	68.781
BLT	40.341	65.773
VOS	28.706	-
SUMME	101.297	134.554

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2016 insgesamt **1.034.571,08 Zugkm** (2015: 1.092.377 Zugkm) bei der St&H.

3.5.3. Prüfung auf Überkompensation

Die St&H übermittelte im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2015 keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.5.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 642 Zugkm vor (2015: 601 Zugkm). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 642 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,06 % 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 2016 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von St&H insgesamt ca. 48.367 Zugkm (2015: 21.323 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 4,68 % (2015: 2,0 %) der bestellten Verkehrsleistung. Davon entfallen auf

○ Linzer Lokalbahn	32.382 Kilometer
○ Vorchdorferbahn	6.529 Kilometer
○ Traunseebahn	6.624 Kilometer
○ Attergaubahn	2.832 Kilometer

Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen waren Bauarbeiten auf der Linzer Lokalbahn im dritten Quartal 2016.

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 von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2016 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, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2016 wurden somit 109 Checklisten verarbeitet (2015: 97 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. wird seit Juli 2016 auf allen Strecken mittels der Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ermittelt.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs von St&H stellt sich im Jahr 2016 auf den vier Strecken wie folgt dar:

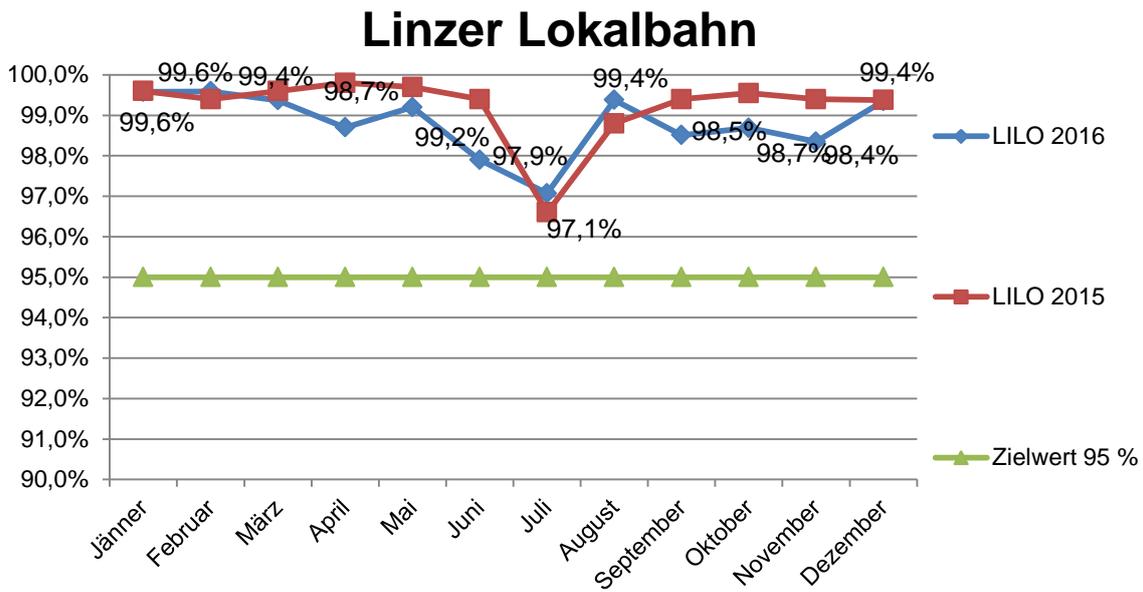


Abbildung 33: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Linzer Lokalbahn im Jahr 2016 beläuft sich auf 98,8 % (2015: 99,2 %). Der geringere Pünktlichkeitswert im Juli ist auf Bauarbeiten zurückzuführen.

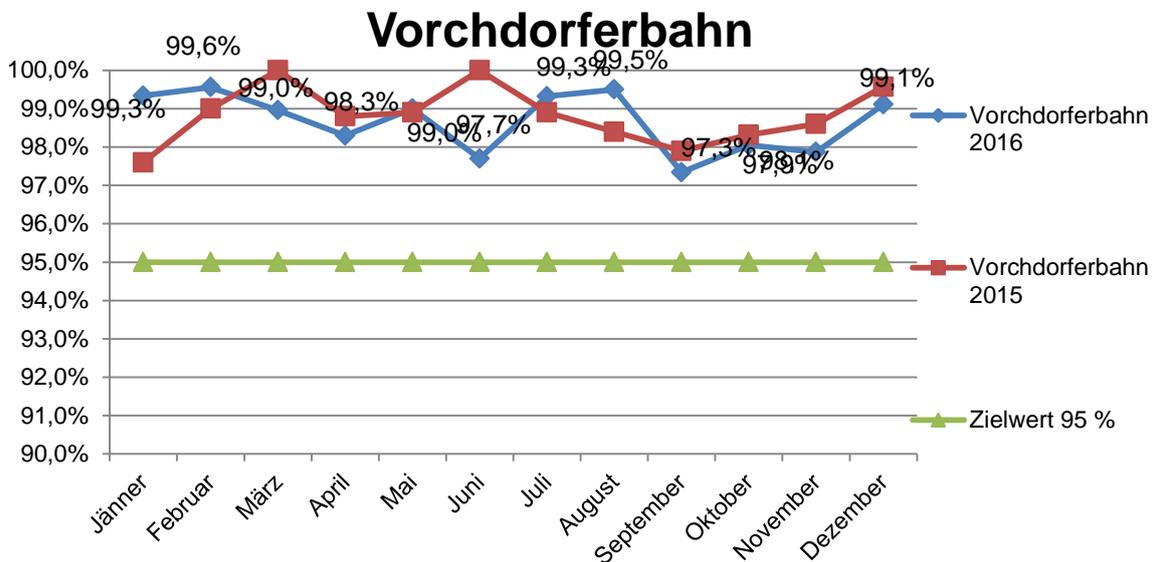


Abbildung 34: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Vorchdorferbahn im Jahr 2016 beträgt 98,7 % (2015: 98,8 %).

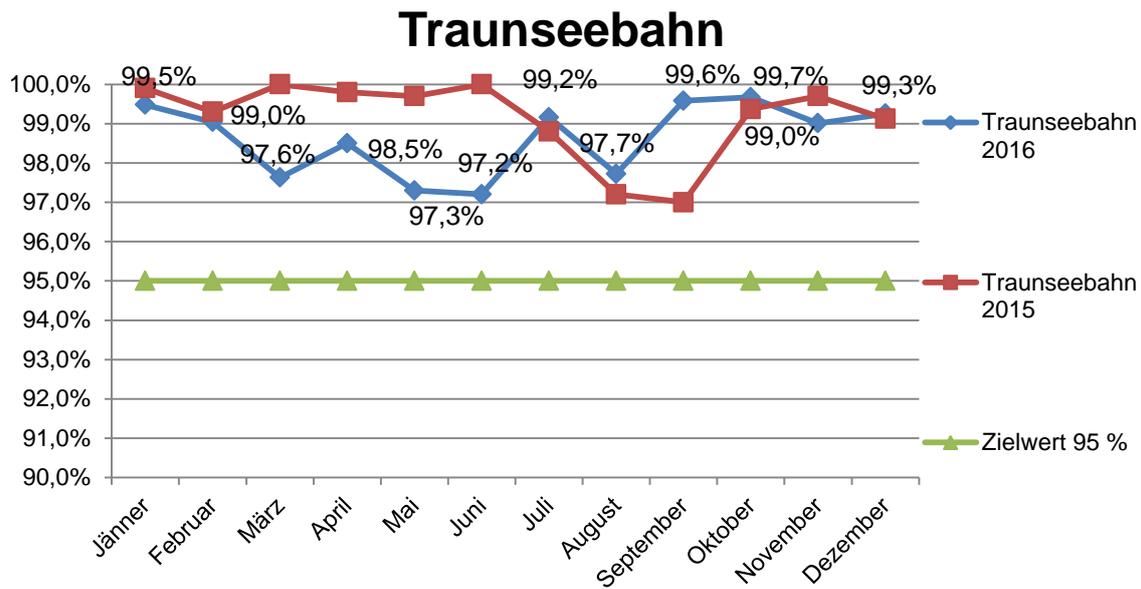


Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Traunseebahn im Jahr 2016 beläuft sich auf 98,6 % (2015: 99,2 %).

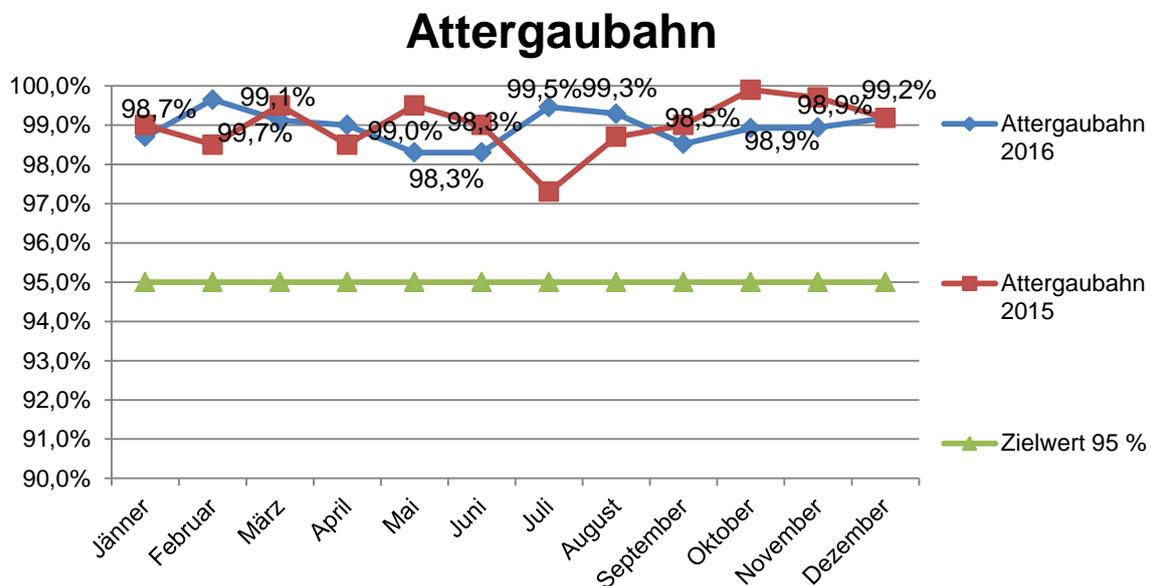


Abbildung 36: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Attergaubahn im Jahr 2016 beträgt 98,9 % (2015: 99,0 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2016 beträgt 98,7 % (2015: 99,1 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Schadensfreiheit wurde der Zielwert allerdings verfehlt. Im Vergleich zum Jahr davor konnte insbesondere im Bereich der Fahrgastinformation eine Verbesserung erzielt werden, bei den anderen Bereichen wurden ähnliche oder schlechtere Ergebnisse erzielt.

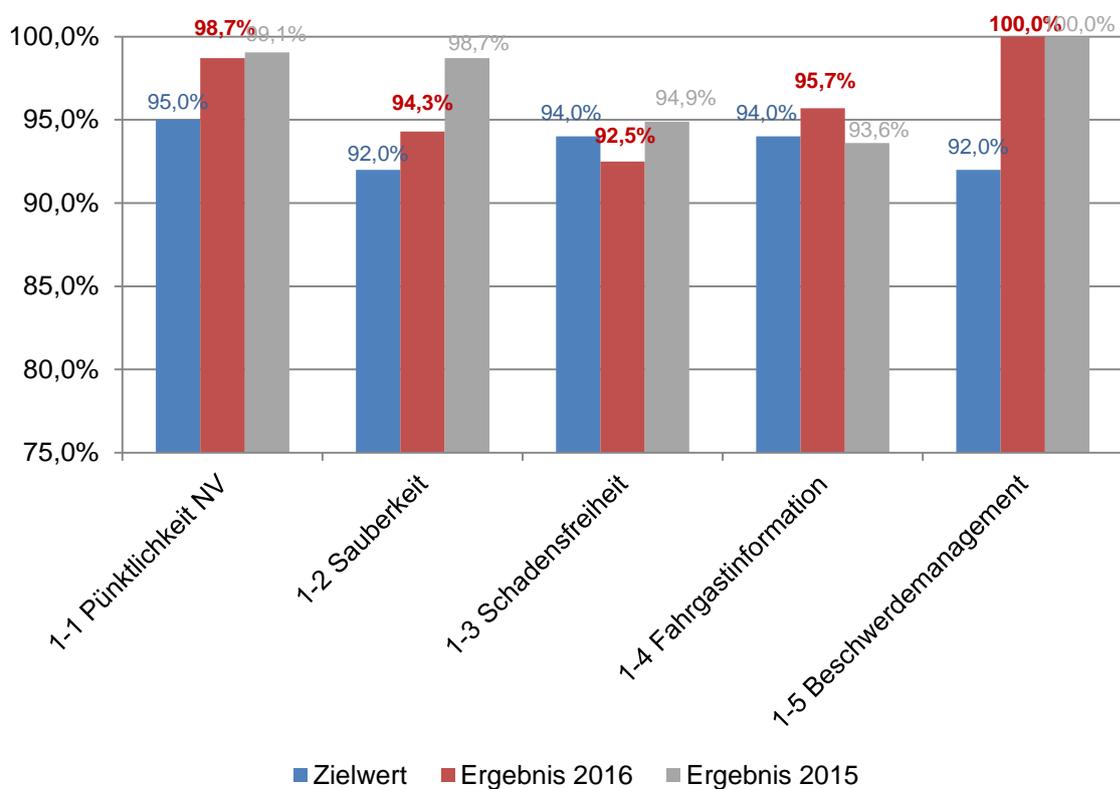


Abbildung 37: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen von St&H wurde vom Institut „Komobile Gmunden“ im Jahr 2016 in den KW 22–24 durchgeführt. Es konnten in allen Bereiche im Vergleich zum Vorjahr ähnliche oder verbesserte Werte erzielt werden.

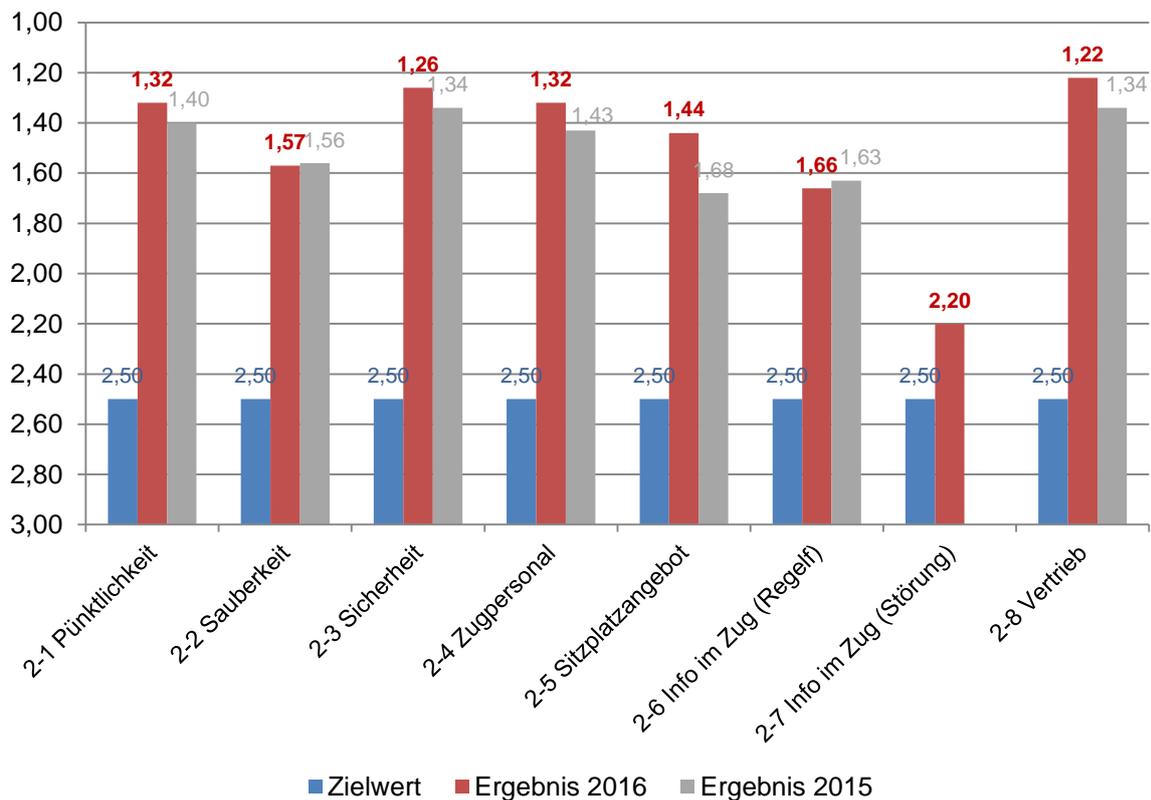


Abbildung 38: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In den objektiven Qualitätsparametern, Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation konnte kein Bonus lukriert werden, ein Malus wurde jedoch in keinem Kriterium fällig. Insgesamt konnte St&H für das Jahr 2016 daher eine Bonuszahlung lukrieren.

3.5.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurde laut St&H folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Linzer Lokalbahn 2.002.541 (+ 1,2 % gegenüber 2015: 1.977.966)
- Vorchdorferbahn 200.623 (- 0,3 % gegenüber 2015: 201.420)
- Traunseebahn 330.868 (+ 3,0 % gegenüber 2015: 321.165)
- Attergaubahn 299.380 (- 0,6 % gegenüber 2015: 301.042)

Insgesamt wurden somit im Jahr 2016 2.833.412 Personen (2015: 2.801.593 Personen) befördert. 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 2016 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.6.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der SLB im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Salzburger Lokalbahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
ET	368.598	368.598
2 x ET	125.685	125.685
3 x ET	39.818	39.818
SUMME	534.101	534.101

3.6.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2015 keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.6.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, im Gegensatz zum Vorjahr ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 450 Zugkm vor. Der im VDV definierte Schwellenwert wird jedoch 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 2016 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation insgesamt ca. 1.650 Zugkilometer (2015: 999 Zugkm) auf der SLB im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 0,31 % (2015: 0,19 %) 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 2016 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2016 wurden somit 36 Checklisten verarbeitet (2015: 45 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge der Salzburger Lokalbahn wird seit Juli 2016 auf allen Strecken mittels der Rohdaten aus dem Zugleitsystem ermittelt.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2016 wie folgt dar:

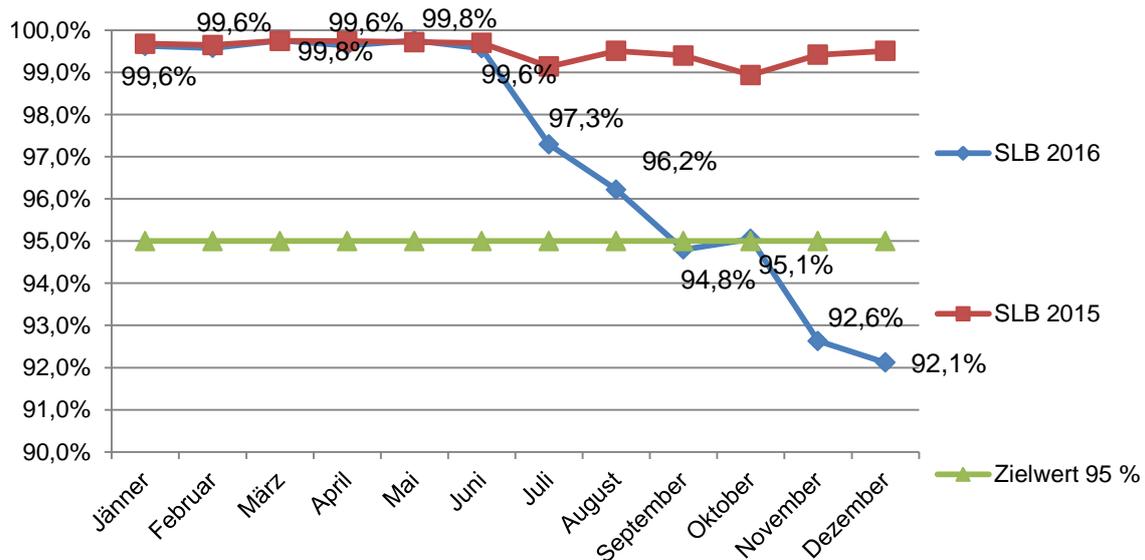


Abbildung 39: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf der Salzburger Lokalbahn der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation im Jahr 2016 beläuft sich auf 97,3 % (2015: 99,5 %). Hauptgründe für die Verschlechterung der Pünktlichkeit im 2. Halbjahr 2016 waren der Bahnhofsumbau Weitwörth mit mehreren Langsamfahrstellen und weitere Bauarbeiten auf der Infrastruktur der SLB, welche zum Bahnhofsumbau dazugekommen sind.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 größtenteils eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Jedoch kam es im Vergleich zum Vorjahr bei allen Bereichen zu Verschlechterungen und bei der Sauberkeit sogar zu einem Ergebnis unter dem Zielwert:

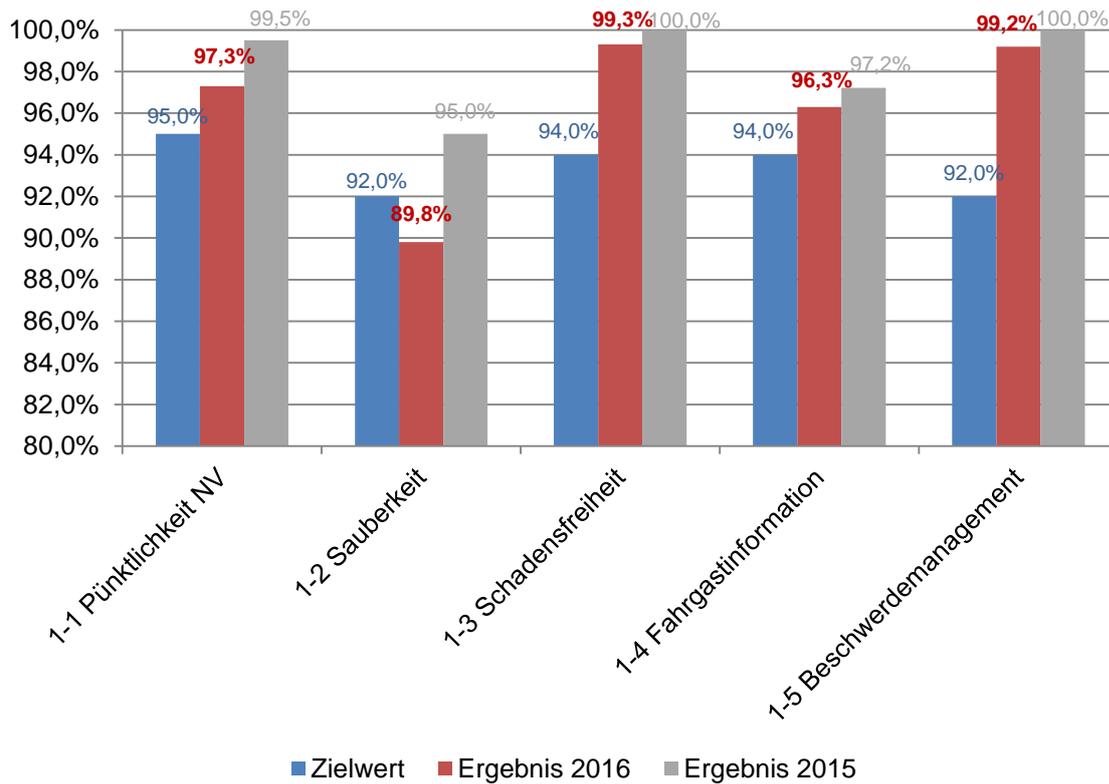


Abbildung 40: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der SLB wurde von der Firma Kinzinger Marktforschung & Markenführung im Jahr 2016 KW 18, 20-21 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei die Ergebnisse in allen Bereichen gegenüber 2015 verbessert oder annähernd konstant gehalten werden konnten. Im Bereich der Information im Zug kam es zu einer massiven Verbesserung:

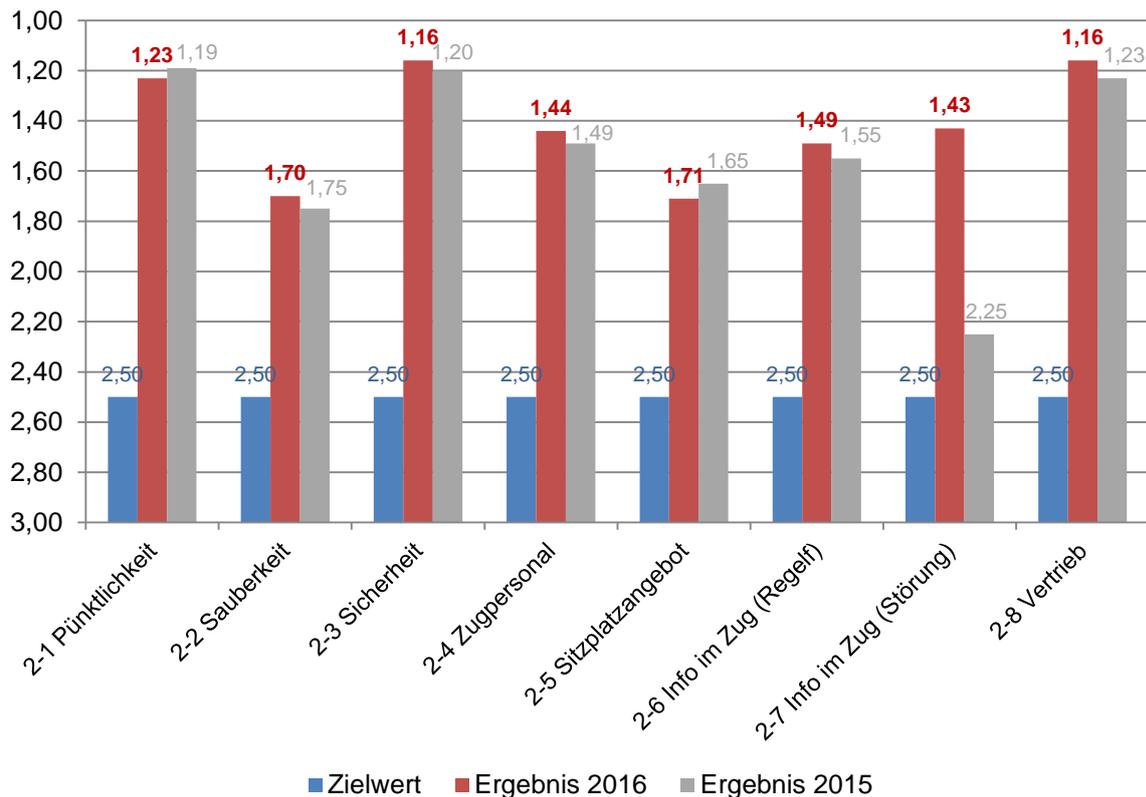


Abbildung 41: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen Qualitätsparametern, ausgenommen den objektiven Parametern Sauberkeit und Fahrgastinformation, kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Die SLB konnte daher für das Jahr 2016 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.6.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der SLB insgesamt 4.920.893 Personen (+ 0,5 % gegenüber 2015: 4.896.920 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 2016 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.7.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der PLB im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
VT	194.441	194.441
SUMME	194.441	194.441

3.7.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2015 keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.7.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 66 Zugkm (2015: 128 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 66 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 analog zum Vorjahr zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2016 wurden von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 4.223 Zugkilometer (2015: 437 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 2,17 % der bestellten Verkehrsleistung. Dieser hohe Wert ergibt sich aus komplexen Brückenbauarbeiten im Herbst 2016.

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 2016 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2016 wurden somit 44 Checklisten verarbeitet (2015: 44 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge der Pinzgauer Lokalbahn wird seit Juli 2016 auf allen Strecken mittels der Rohdaten aus dem Zugleitsystem ermittelt.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2016 wie folgt dar:

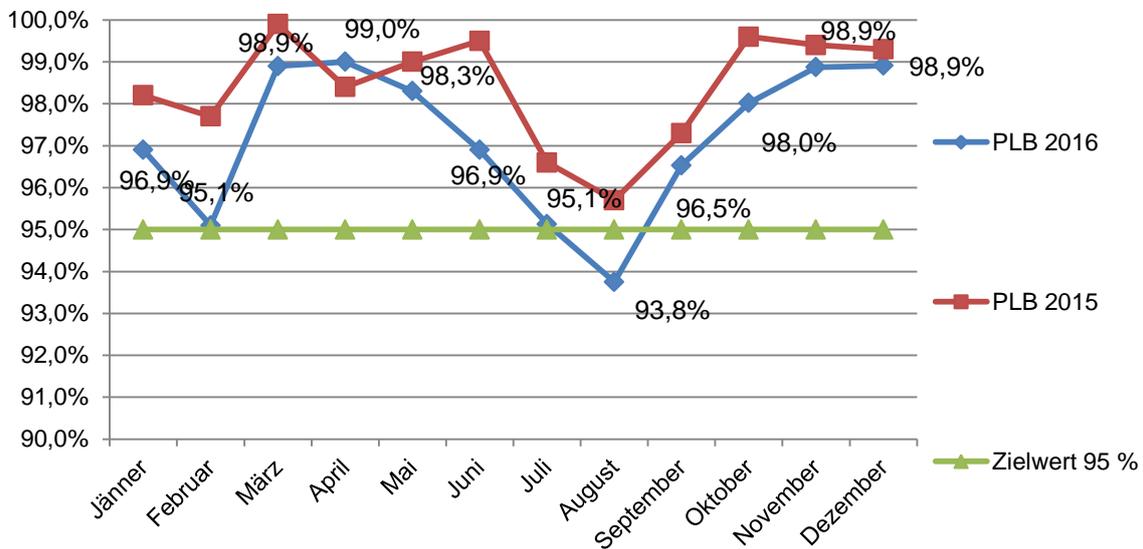


Abbildung 42: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Die geringeren Pünktlichkeitswerte in den Sommermonaten sind insbesondere auf Haltezeitüberschreitungen durch vermehrte Fahrradmitnahme in den Zügen und ein veranstaltungsbedingtes erhöhtes Fahrgastaufkommen zurückzuführen. Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB im Jahr 2016 beläuft sich auf 97,2 % (2015: 98,4 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Hervorzuheben ist die massive Steigerung bei der Bewertung des Bereichs Fahrgastinformation.

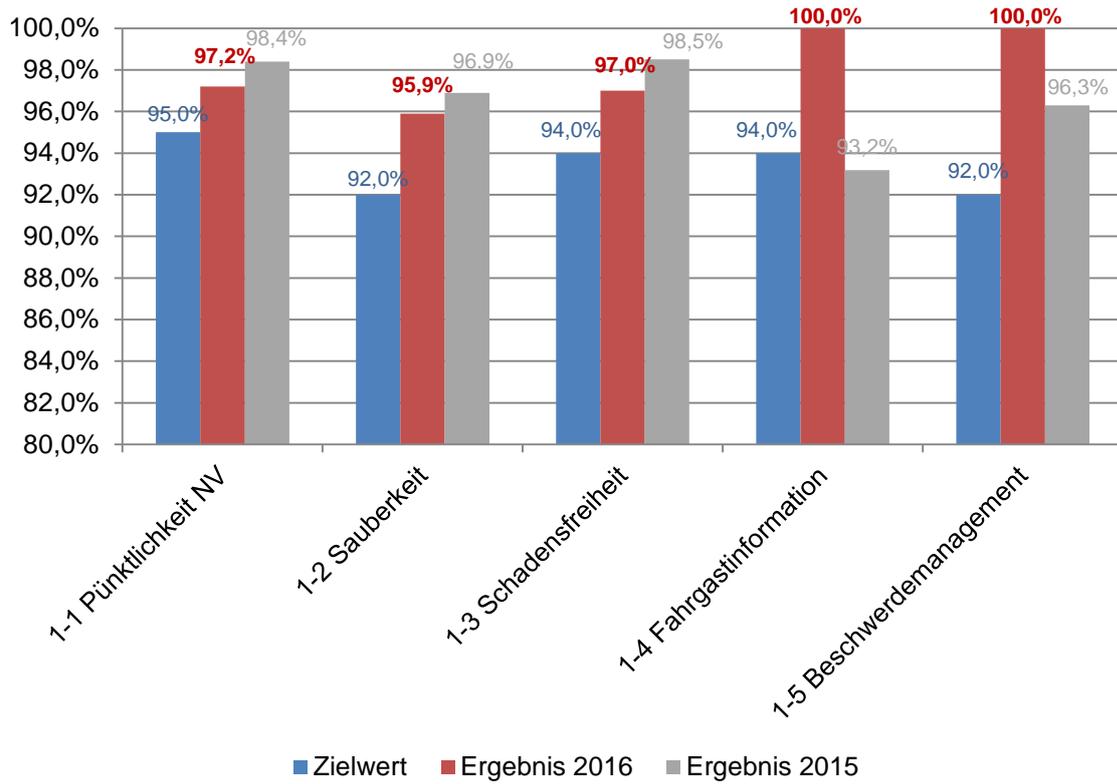


Abbildung 43: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der PLB wurde von der Fa. Kinzinger Marktforschung & Markenführung im Jahr 2016 in den KW 24-26 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, die im Vergleich zum Vorjahr alle verbessert werden konnten:

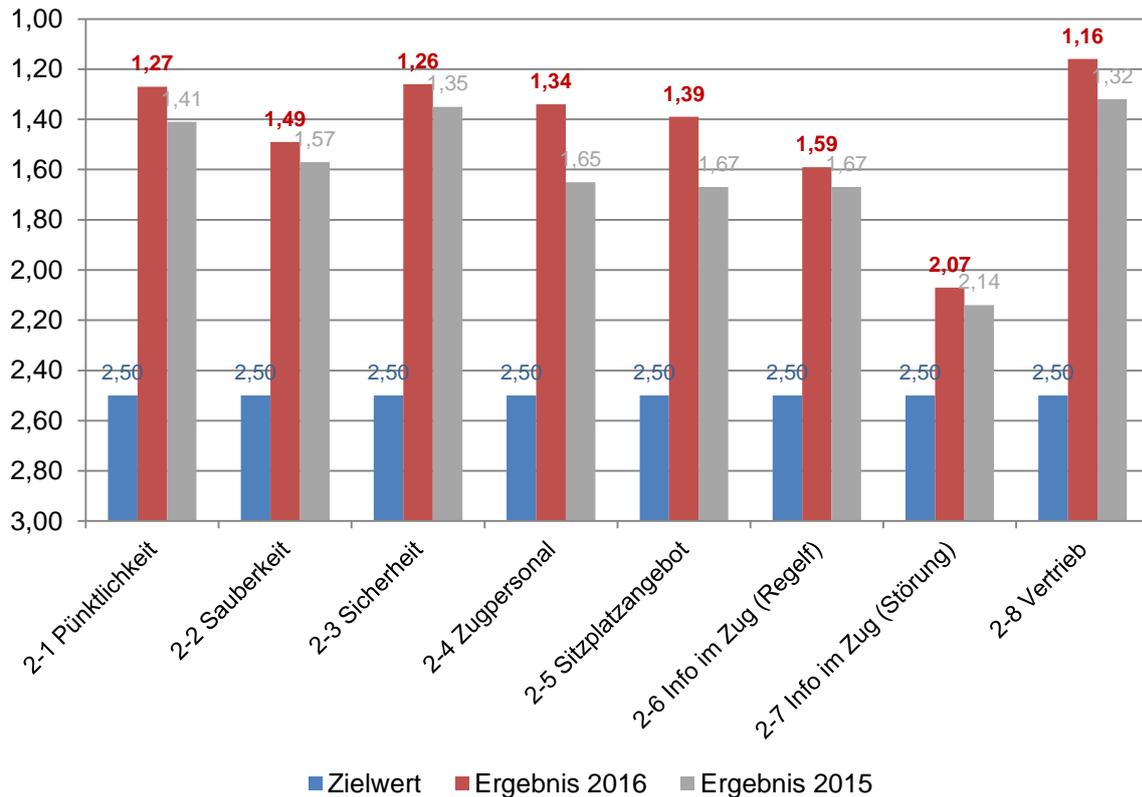


Abbildung 44: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die PLB für das Jahr 2016 in allen Teilbereichen mit Ausnahme der objektiven Kriterien Sauberkeit und Schadensfreiheit eine Bonuszahlung lukrieren, eine Maluszahlung fiel nicht an. Insgesamt konnte die PLB daher für das Jahr 2016 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.7.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB insgesamt 890.206 Personen (+ 9,3 % gegenüber 2015: 814.107 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis einer erfolgten Fahrgastzählung hochgerechnet wurde.

3.8. Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

3.8.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2016 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.8.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der ZVB im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [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 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2015 keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.8.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 51 Zugkm (2015: 0 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 51 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 analog zum Vorjahr zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2016 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der ZVB insgesamt ca. 5.419 Zugkm (2015: 1.708 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 1,49 % (2015: 0,47 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptursache dafür waren Gleisbauarbeiten im Oktober zwischen Schlitters und Kaltbach.

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 von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2016 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 2016 wurden somit 78 Checklisten verarbeitet (2015: 74 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG wird seit Juli 2016 auf allen Strecken mittels der Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ermittelt.

Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs der ZVB stellt sich im Jahr 2016 wie folgt dar:

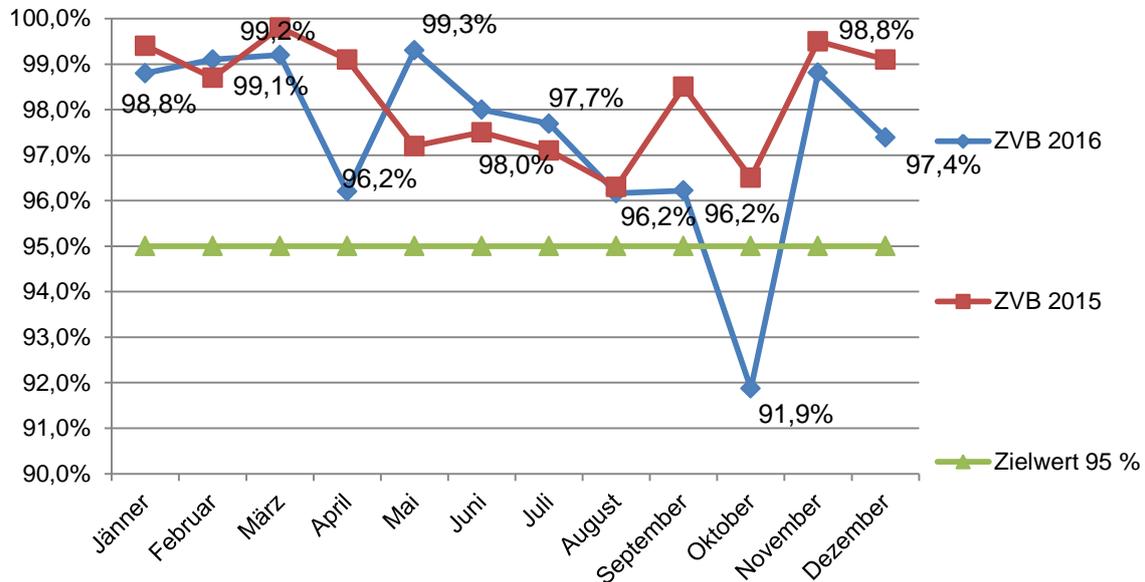


Abbildung 45: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Die verminderte Pünktlichkeit im Oktober ist auf Bauarbeiten zurückzuführen. Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der ZVB im Jahr 2016 beträgt 97,4 % (2015: 98,2 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Im Vergleich zum Vorjahr konnte der Bereich Fahrgastinformation deutlich verbessert werden, während das Ergebnis im Bereich Beschwerdemanagement klar schlechter als im Vorjahr ausfiel.

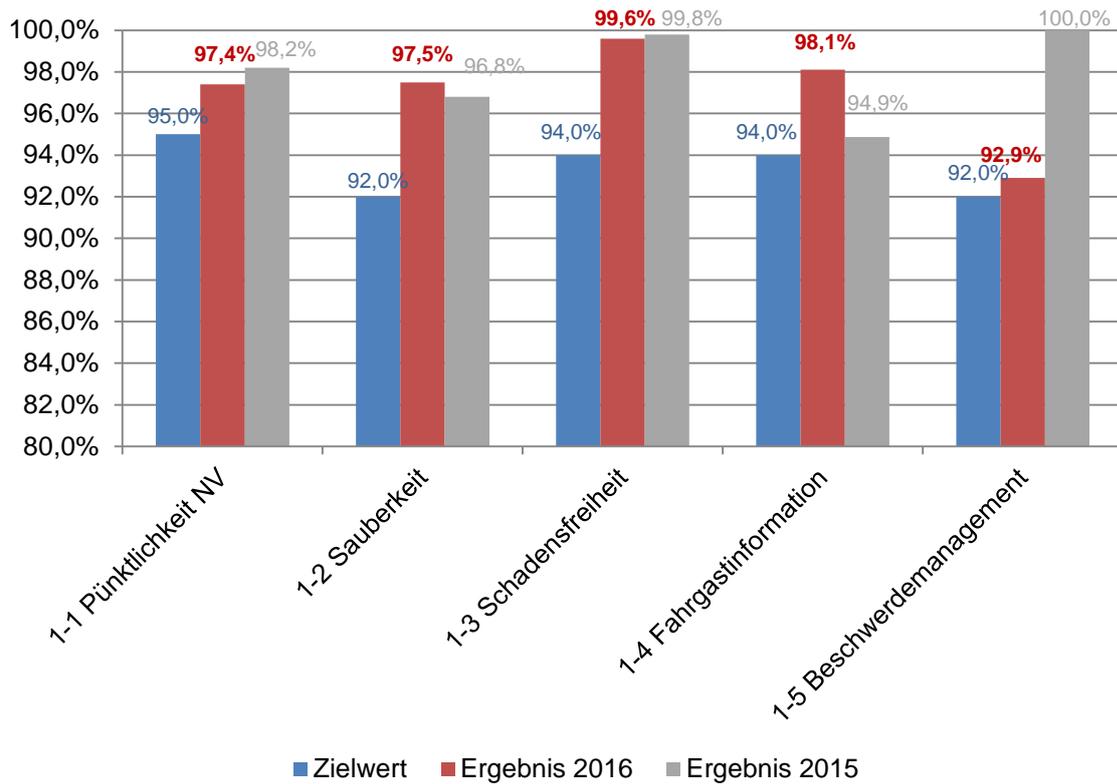


Abbildung 46: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der ZVB wurde vom Institut „IMAD“ im Jahr 2016 in der KW 25 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei die Ergebnisse gegenüber 2015 in allen Bereichen verbessert oder annähernd konstant gehalten werden konnten.

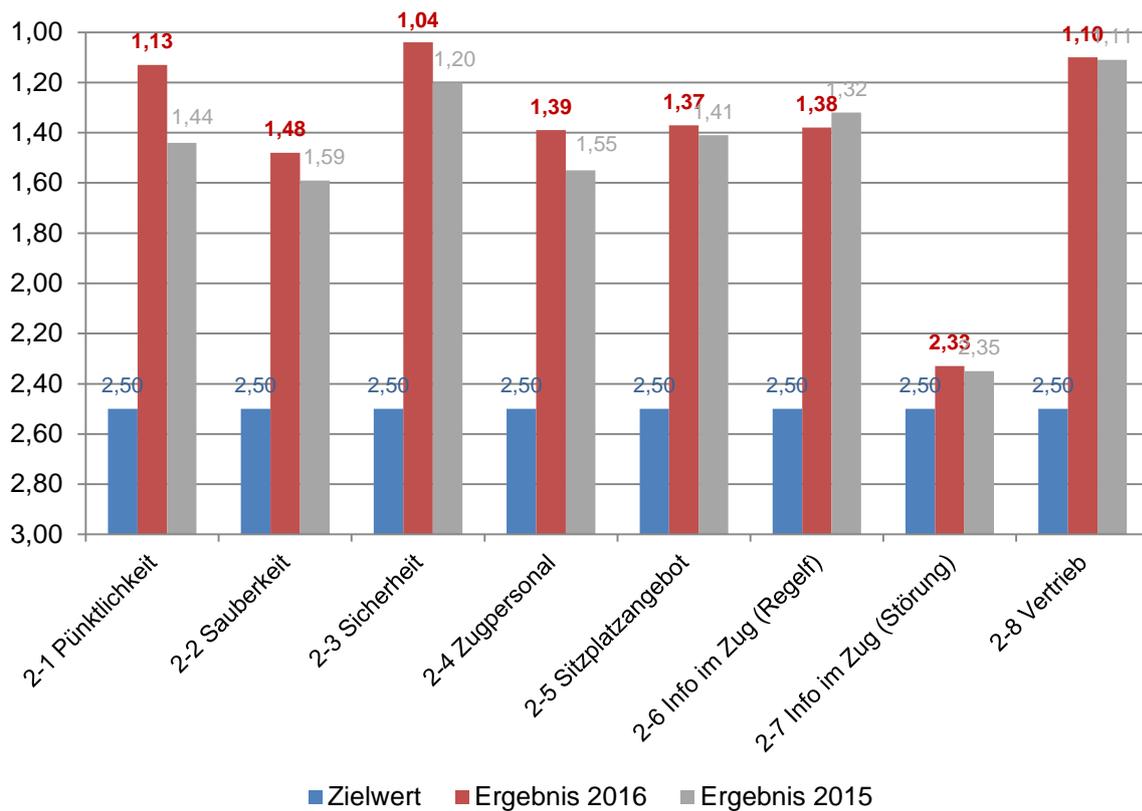


Abbildung 47: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die ZVB für das Jahr 2016 in allen Teilbereichen, ausgenommen im objektiven Parameter Fahrgastinformation sowie im subjektiven Parameter Information im Störfall, einen Bonus lukrieren, ein Malus fiel in keinem Teilbereich an. Somit konnte die ZVB für 2016 insgesamt einen Bonus lukrieren.

3.8.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurden laut ZVB insgesamt ca. 2.443.565 Personen (+ 11,0 % gegenüber 2015: 2.201.264 Personen) 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 2016 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.9.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Stubaitalbahn im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
Flexity Outlook	294.076	294.076
SUMME	294.076	294.076

3.9.3. Prüfung auf Überkompensation

Die IVB übermittelte im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2015 keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.9.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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**

Wie im Jahr davor liegen 2016 keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2016 wurden von der IVB insgesamt 104 Zugkm (2015: 42 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 0,04 % 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 von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2016 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2016 wurden somit 24 Checklisten verarbeitet (2015: 24 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH wird seit Fahrplanwechsel 2016 auf allen Strecken mittels der Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ermittelt.

Da die Pünktlichkeit entgegen den Bestimmungen der Anlage 12 (Implementierung der automatischen Erhebung bis spätestens 01.07.2016) erst mit Fahrplanwechsel 2016 aus dem Zugsleitsystem ermittelt wird, wurde aufgrund der fehlenden Grundlage für die Erfassung der Pünktlichkeit kein QM-Bonus für die Teilqualität „Pünktlichkeit“ für das Jahr 2016 berechnet und ausbezahlt.

Die Pünktlichkeit des von der IVB betriebenen Schienenpersonenverkehrs stellt sich im Jahr 2016 wie folgt dar, wobei hierbei noch sämtliche Monatswerte auf Selbstmeldungen basieren:

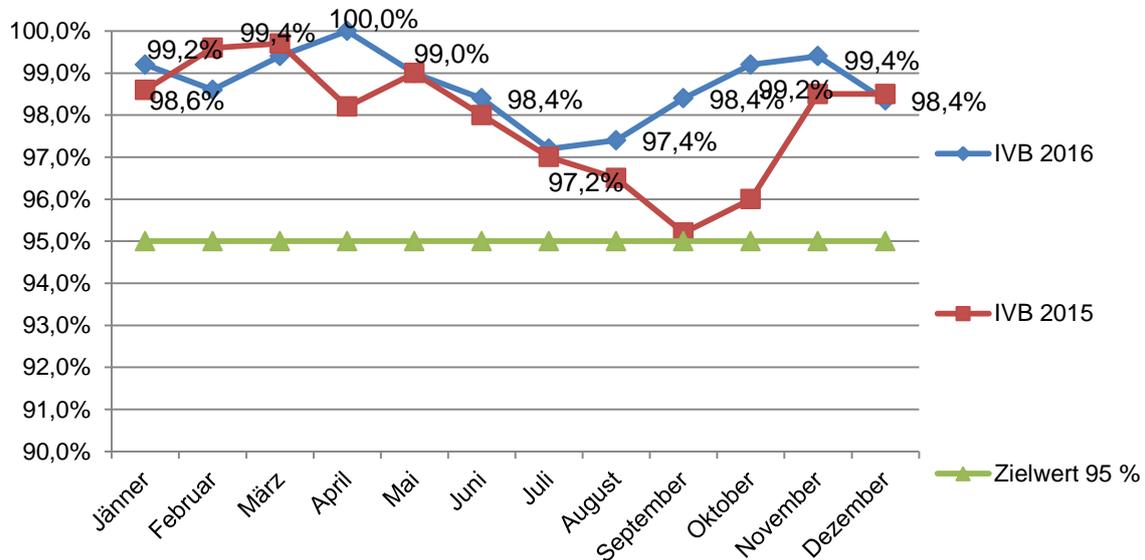


Abbildung 48: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB

Die Gesamtpünktlichkeit der IVB im Jahr 2016 beläuft sich auf 98,7 % (2014: 97,9 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 durchwegs eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Im Vergleich zum Vorjahr kam es jedoch zu Verschlechterungen bei drei der fünf Bereiche.

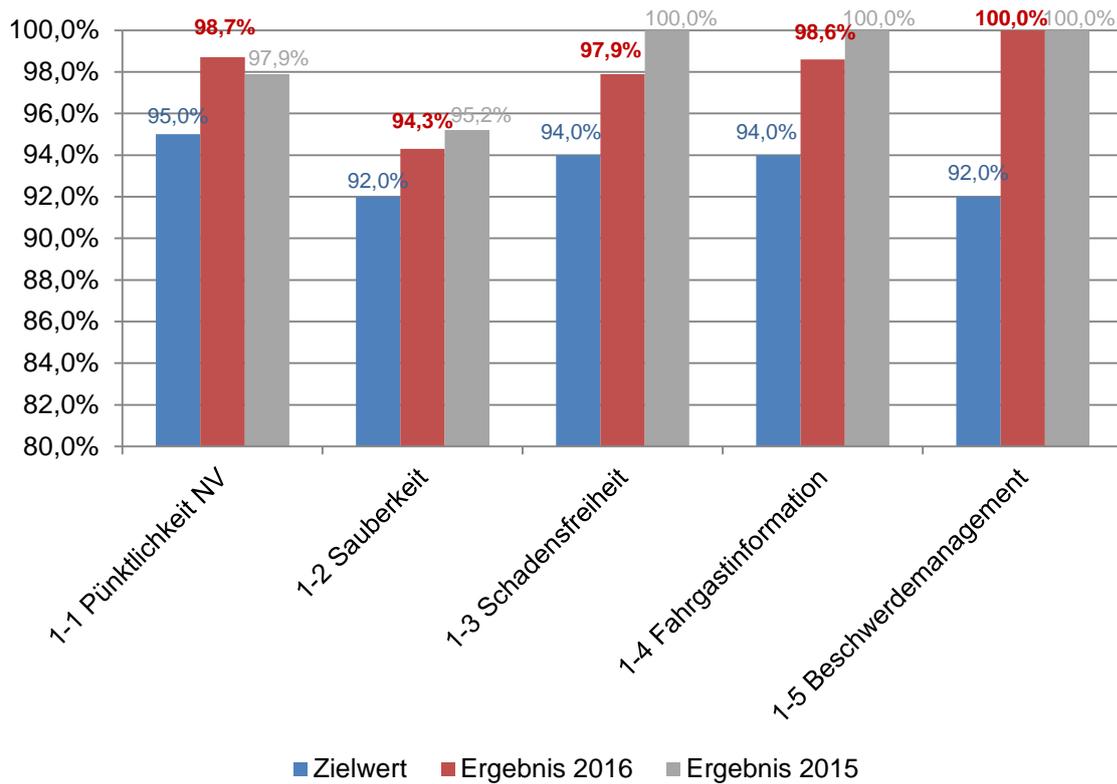


Abbildung 49: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der IVB wurde von der Universität Innsbruck im Jahr 2016 in den KW 18–27 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, die im Vergleich zum Vorjahr relativ ähnlich ausfielen.

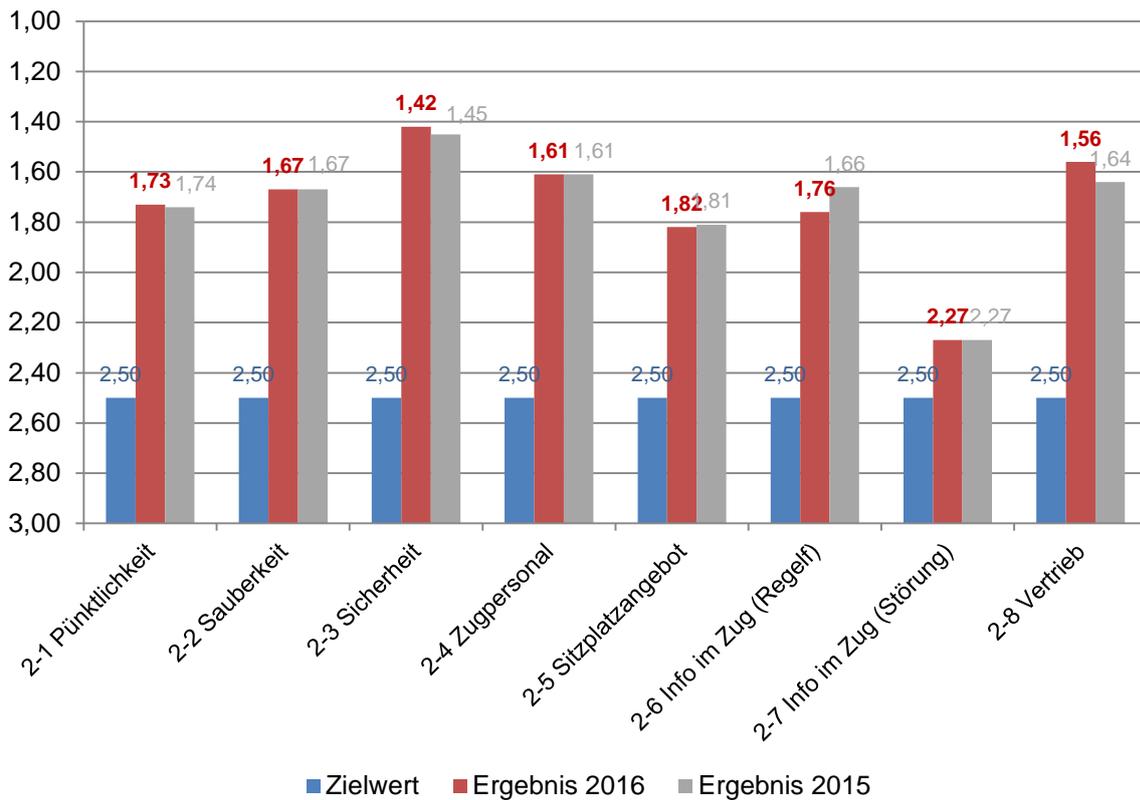


Abbildung 50: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die IVB für das Jahr 2016 in allen Teilbereichen mit Ausnahme der objektiven Parameter Sauberkeit und Schadensfreiheit einen Bonus lukrieren, ein Malus fiel in keinem Teilbereich an. Die Pünktlichkeit konnte nicht für eine Bewertung herangezogen werden, da erst ab Dezember die nötigen Daten zur Auswertung zur Verfügung standen. Somit konnte die IVB insgesamt einen Bonus lukrieren.

3.9.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurden laut IVB insgesamt 1.283.552 Personen befördert (+ 3,2 % gegenüber 2015: 1.244.282 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 2016 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 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.10.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der MBS im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Montafonerbahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
ETW/NPZ	114.911	114.999
SUMME	114.911	114.999

3.10.3. Prüfung auf Überkompensation

Die MBS übermittelte im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2015 keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.10.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 25 Zugkm (2015: 12 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 25 Zugkm (0,02 % 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 analog zum Vorjahr zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2016 wurden seitens der MBS 150 Zugkm (2015: 0 Kilometer) als Schienenersatzverkehr geführt. Dies entspricht 0,13 % der vertragsgegenständlichen Leistung.

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 von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2016 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2016 wurden somit 46 Checklisten verarbeitet (2015: 40 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge Montafonerbahn AG wird seit Juli 2016 auf allen Strecken mittels der Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ermittelt.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2016 stellt sich wie folgt dar:

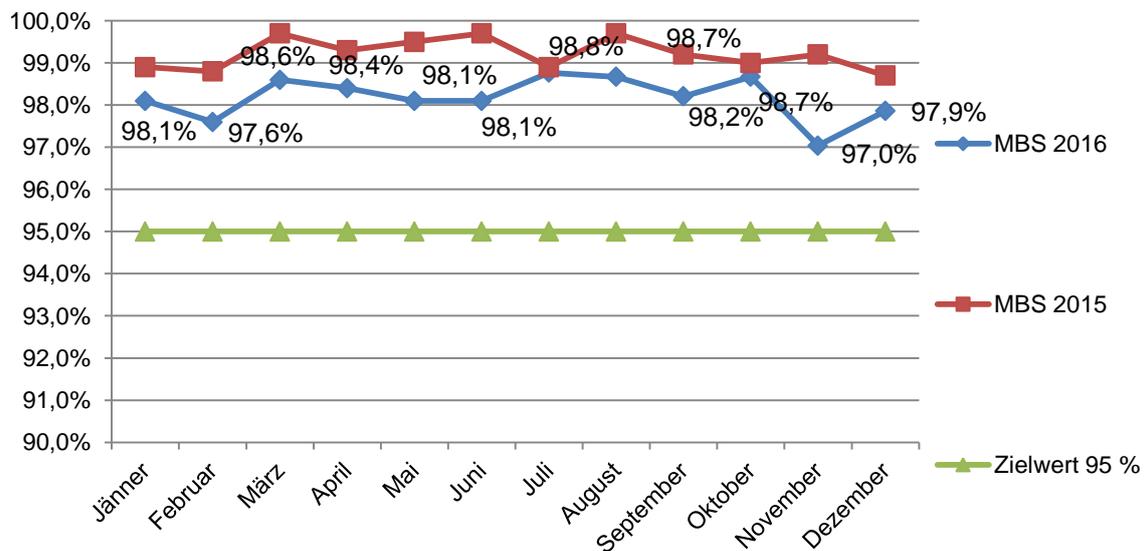


Abbildung 51: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der MBS im Jahr 2016 beläuft sich auf 98,2 % (2015: 99,2 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Fahrgastinformation hat sich der

sehr niedrige Wert des Vorjahres nochmals verschlechtert und der Zielwert wurde abermals deutlich verfehlt. Der schlechte Wert im Bereich der Fahrgastinformation ist vornehmlich auf einen wiederholt angetroffenen Ausfall des Fahrgastinformationssystems in einer der NPZ-Garnituren zurückzuführen.

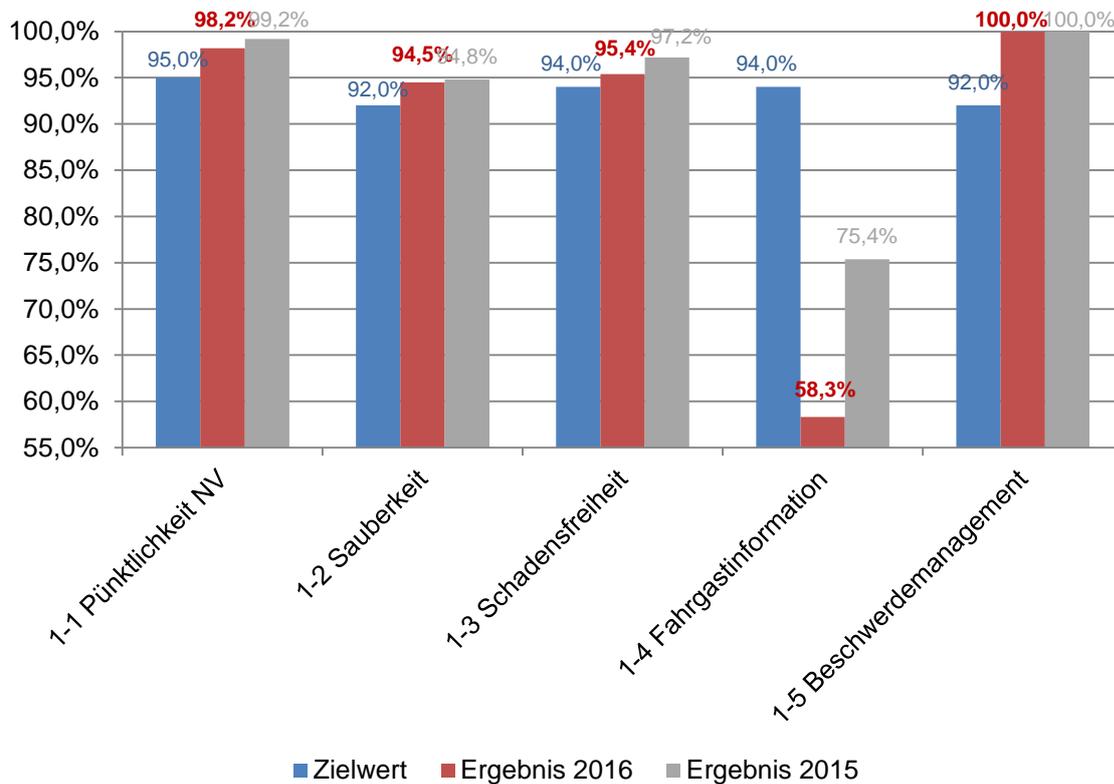


Abbildung 52: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der MBS wurde von der HLW Rankweil im Jahr 2016 in den KW 22-23 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei auffällt, dass fünf Parameter schlechter beurteilt wurden als im Vorjahr.

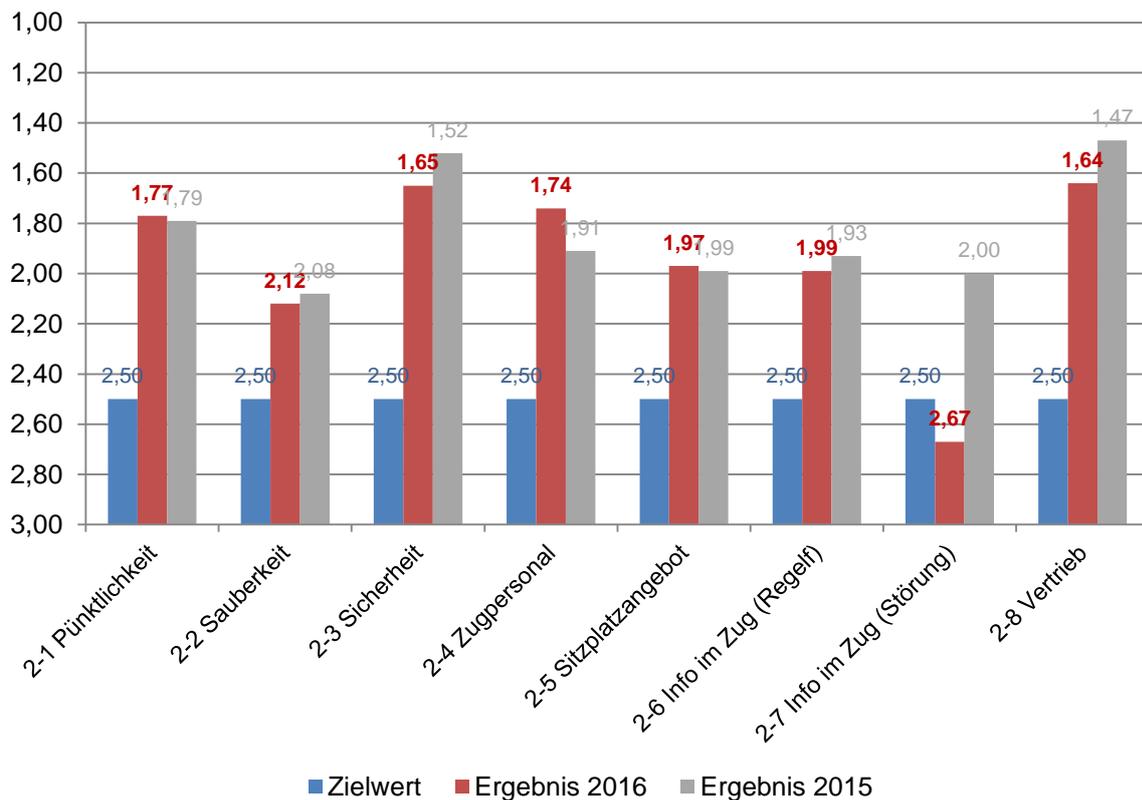


Abbildung 53: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die MBS für das Jahr 2016 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, im Bereich der Fahrgastinformation (objektive Qualitätsmessung) kam es zu einem Malus. Die Beobachtungen bei den Prüffahrten decken sich in diesem Bereich mit der schlechten Bewertung bei den Befragungen. Insgesamt jedoch konnte die MBS 2016 einen Bonus lukrieren.

3.10.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurden laut MBS insgesamt 1.348.517 Personen (- 35,02 % gegenüber 2015: 2.075.413 Personen) befördert, wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde. Der Grund für den Rückgang der Fahrgastzahlen liegt in der Zuteilung der Jahreskarten durch den Verkehrsverbund, die seit 2016 nur mehr zu 40% auf die Bahn gerechnet werden.

3.11. Steiermärkische Landesbahnen

3.11.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2016 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.11.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Übelbacher Bahn im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Übelbacher Bahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
4062	35.070	35.070
ET 15	7.698	7.698
SUMME	42.768	42.768

Auf der Weizer Bahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2016 wie folgt dar:

Weizer Bahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
5062	59.098	59.098
5047	18.662	18.662
SUMME	77.760	77.760

Die SCHIG mbH bestellte auf der Gleichenberger Bahn im Jahr 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Gleichenberger Bahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
ET 1-2	21.912	19.184
SUMME	21.912	19.184

Auf der Murtalbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2016 wie folgt dar:

Murtalbahn	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
VT 31-35 + VS 41-44	117.369	120.468
SUMME	117.369	120.468

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2016 insgesamt **259.809 Zugkm** (2015: 260.180 Zugkm) bei den StLB. Prüfung auf Überkompensation

Die StLB übermittelten im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2015 wurde keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.11.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 1.266 Zugkm (2015: 129 Zugkm) vor. Der starke Anstieg im Vergleich zum Vorjahr ist auf Bauarbeiten im Bereich der Weizer Bahn zurückzuführen. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 1.266 Zugkilometer (das entspricht 0,49 % 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**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2016 geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Bei der vereinbarten Zugbildung „4062“ auf der Übelbacher Bahn wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 9.307 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2016 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der StLB insgesamt 3.813 Zugkm (2016: 4.184 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 1,47 % (2015: 1,61 %) der bestellten Verkehrsleistung.

3.11.4. 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 von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungs-

gemäß waren im Jahr 2016 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 2016 wurden somit 121 Checklisten verarbeitet (2015: 120 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge der Steiermärkischen Landesbahnen wird seit Oktober 2016 auf allen Strecken mittels GPS-Tracker ermittelt.

Da die Pünktlichkeit entgegen den Bestimmungen der Anlage 12 (Implementierung der automatischen Erhebung bis spätestens 01.07.2016) erst mit Oktober 2016 auf allen Strecken mittels GPS-Tracker ermittelt wird, wurde aufgrund der fehlenden Grundlage für die Erfassung der Pünktlichkeit kein QM-Bonus für die Teilqualität „Pünktlichkeit“ für das Jahr 2016 berechnet und ausbezahlt.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs der StLB stellt sich im Jahr 2016 auf den vier Strecken wie folgt dar, wobei hier die Monatswerte bis September auf Selbstmeldungen basieren:

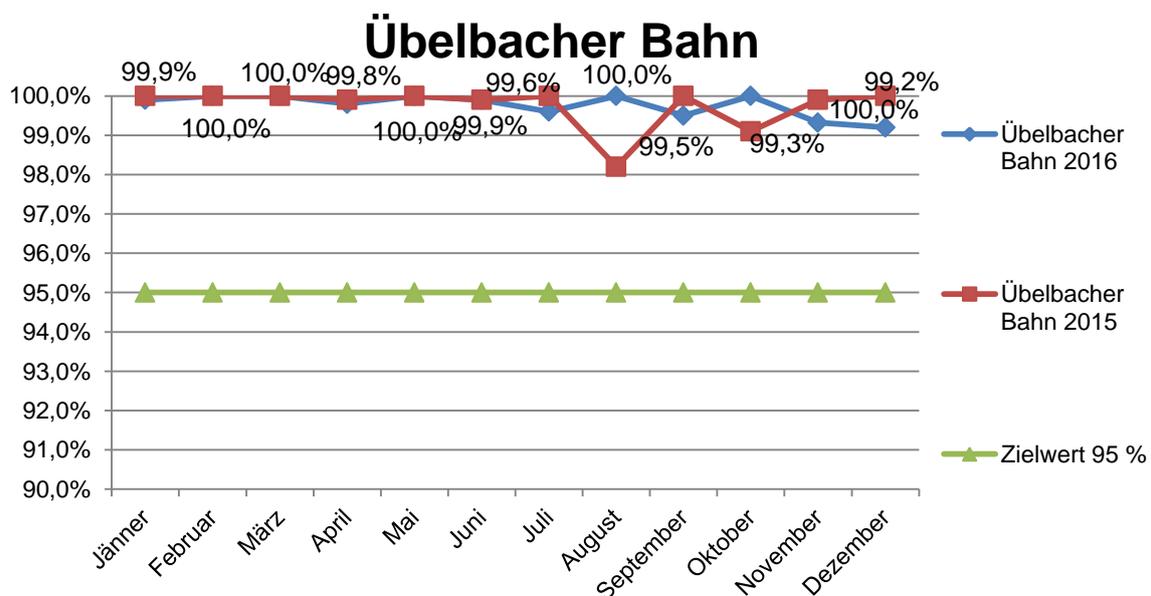


Abbildung 54: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Übelbacher Bahn im Jahr 2016 beläuft sich auf 99,8 % (2015: 99,7 %).

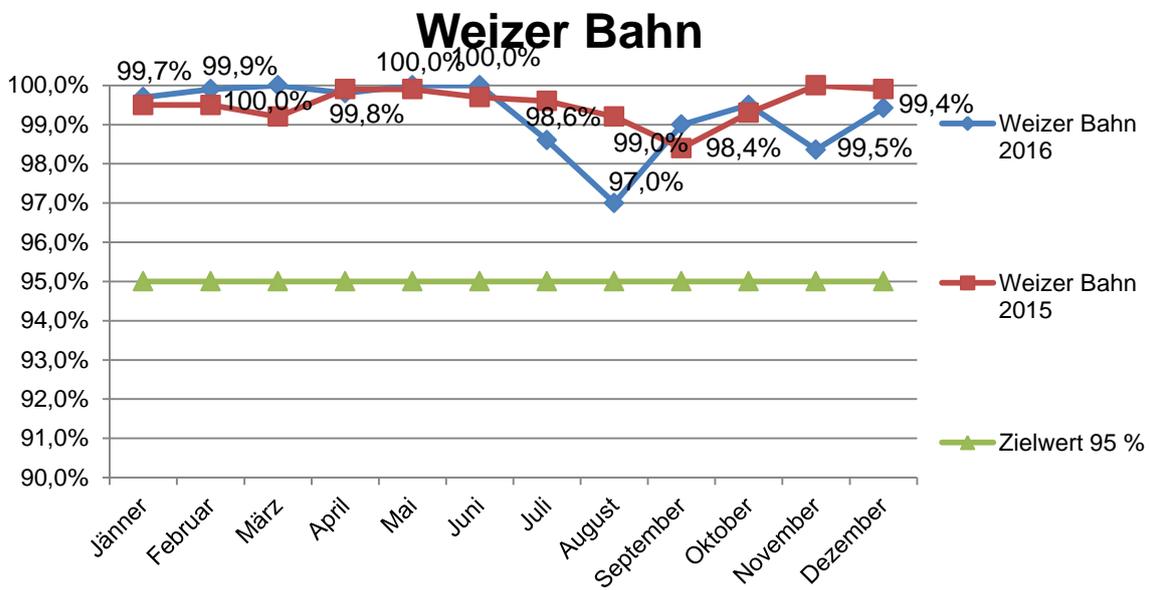


Abbildung 55: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Weizer Bahn im Jahr 2016 beträgt 99,3 % (2014: 99,5 %).

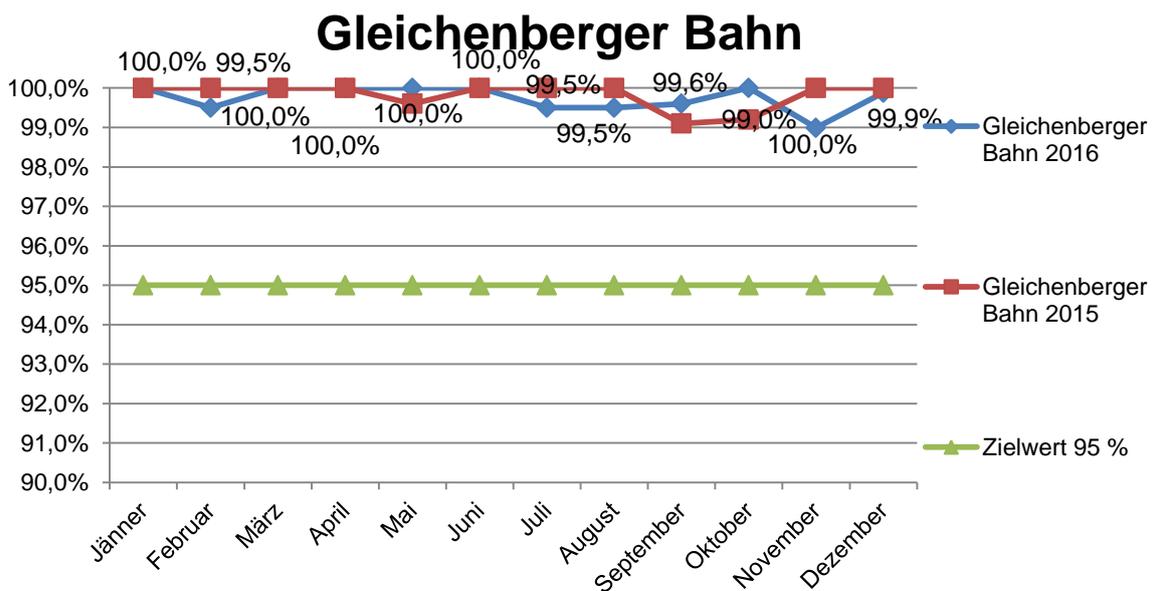


Abbildung 56: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Gleichenberger Bahn im Jahr 2016 beläuft sich auf 99,7 % (2015: 99,8 %).

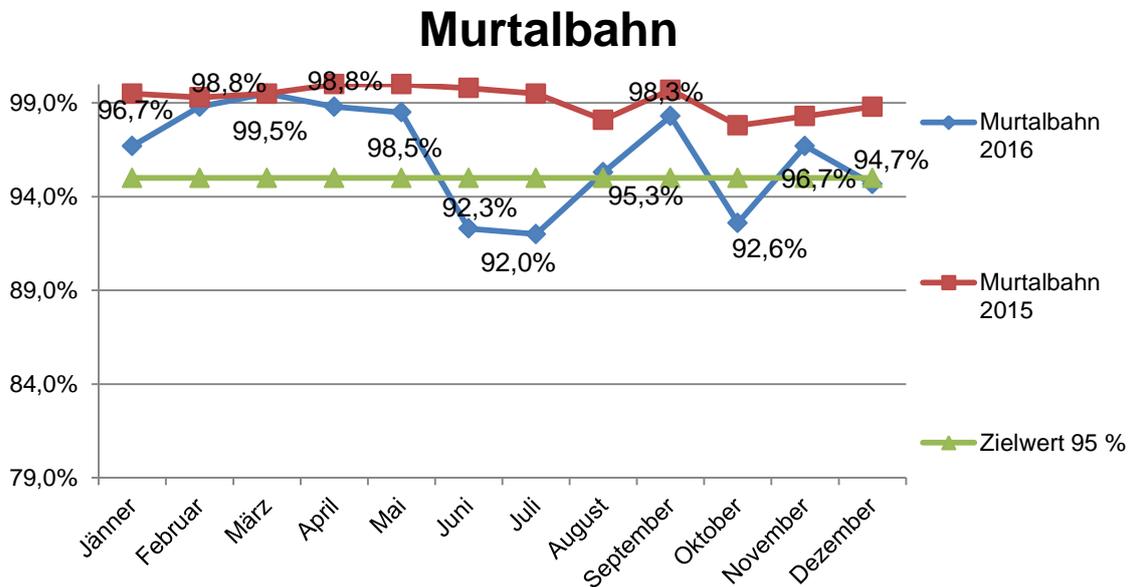


Abbildung 57: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahnhof

Die berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Murtalbahnhof im Jahr 2016 beträgt 93,5 % (2015: 99,2 %). Die niedrigen Pünktlichkeitswerte von Juli bis September ergeben sich aufgrund von Abfahrtsverzögerungen durch Fahrradtourismus und Anschlussverspätungen anderer EVU.

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2016 beträgt 98,1 % (2015: 99,6 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, die Ergebnisse weisen zudem eine Steigerung im Vergleich zum Vorjahr auf.

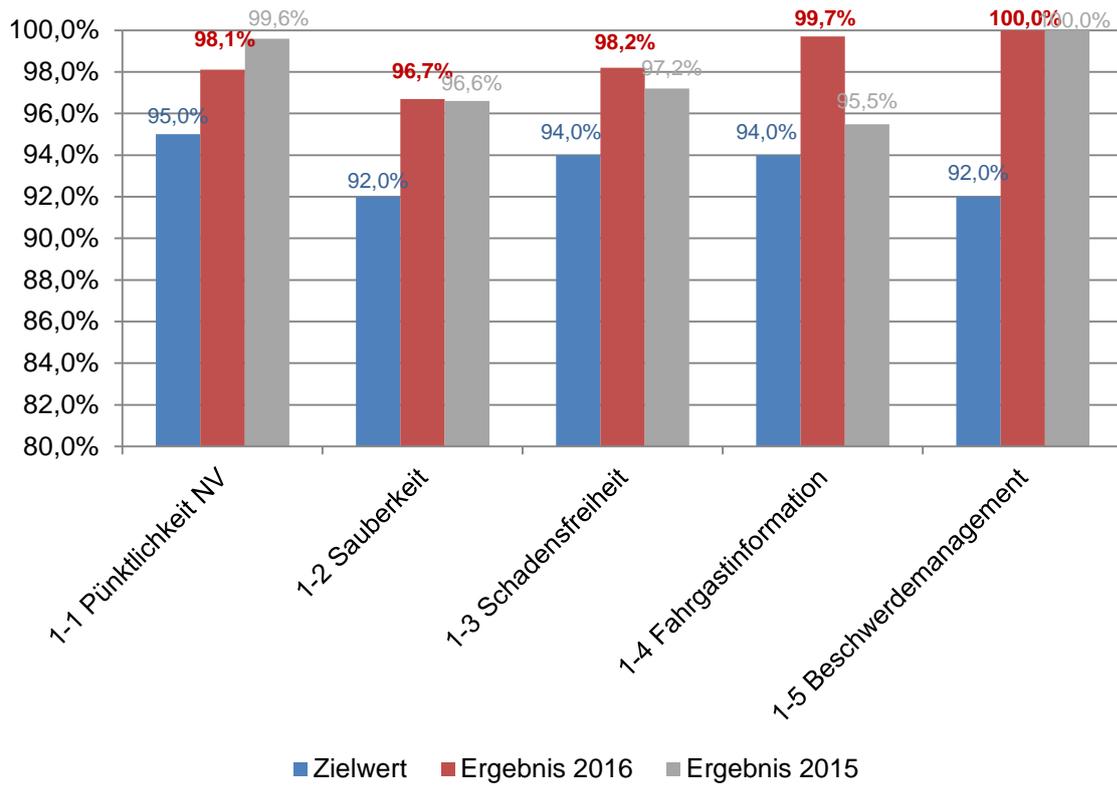


Abbildung 58: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der StLB wurde von der FH Joanneum im Jahr 2016 schwerpunktmäßig in der KW 23 durchgeführt. Folgende Ergebnisse wurden erzielt, wobei sich im Vergleich zum Vorjahr ein gemischter Trend feststellen lässt – bei manchen Parametern konnten die Werte verbessert werden, andere wiederum wurden 2016 schlechter bewertet als im Vorjahr:

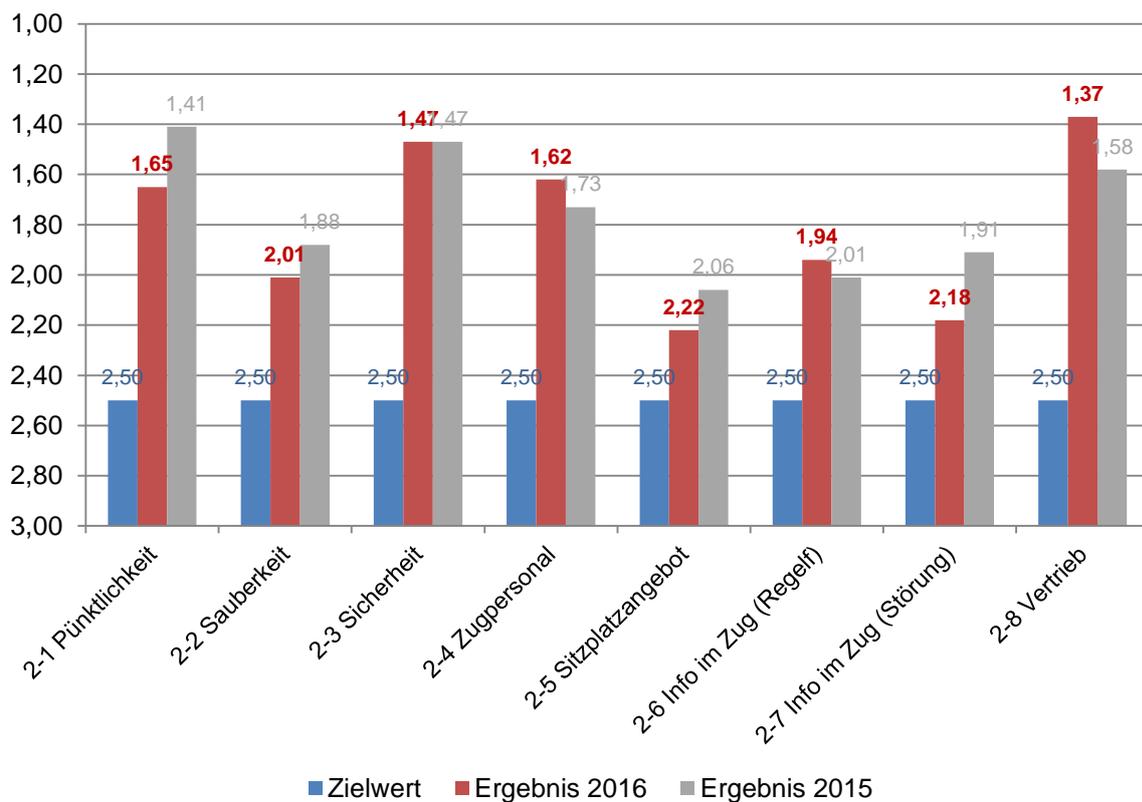


Abbildung 59: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnten die StLB für das Jahr 2016 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, zu einem Malus kam es in keinem Teilbereich. Somit ergibt sich insgesamt ein Bonus für die StLB. Die Pünktlichkeit konnte nicht für eine Bewertung herangezogen werden, da erst ab Oktober die nötigen Daten zur Auswertung zur Verfügung standen.

3.11.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurde laut den StLB folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Übelbacher Bahn 248.238 (+ 4,4 % gegenüber 2015: 237.713)
- Weizer Bahn 723.440 (+ 0,7 % gegenüber 2015: 718.097)
- Gleichenberger Bahn 59.825 (+ 7,1 % gegenüber 2015: 55.850)
- Murtalbahn 579.587 (+ 0,5 % gegenüber 2015: 576.930)

Insgesamt wurden somit im Jahr 2016 1.611.090 Personen (+ 1,4 % gegenüber 2015: 1.588.590) befördert. 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 2016 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.12.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der GKB im Berichtszeitraum 2016 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2016 [Zugkm]	Bestellung 2015 [Zugkm]
L+B+BS	106.412	106.412
GTW 5063	818.791	818.765
2 GTW 5063	8.176	8.176
SUMME	933.379	933.353

3.12.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GKB übermittelte im Jahr 2016 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2015 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2015 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2015 wurde keine Überkompensation festgestellt.

Im Durchrechnungszeitraum 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

3.12.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2016 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 2016 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 344 Zugkm (2015: 343 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum (2015: 62 Zugkm) vor. Daher werden 344 Zugkilometer (das entspricht 0,04 % 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 analog zum Vorjahr zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2016 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GKB insgesamt 9.155 Zugkm (2015: 5.300 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 0,98 % (2015: 0,57 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptgrund dafür waren Bauarbeiten zwischen Werndorf und Wettmannstätten sowie zwischen St. Martin i.S.-Bergla und Wies-Eibiswald.

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 von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2016 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2016 wurden somit 35 Checklisten verarbeitet (2015: 42 Checklisten).

Die Pünktlichkeit der Züge der Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH wird seit Juli 2016 mittels Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ARAMIS ermittelt.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2016 stellt sich wie folgt dar:

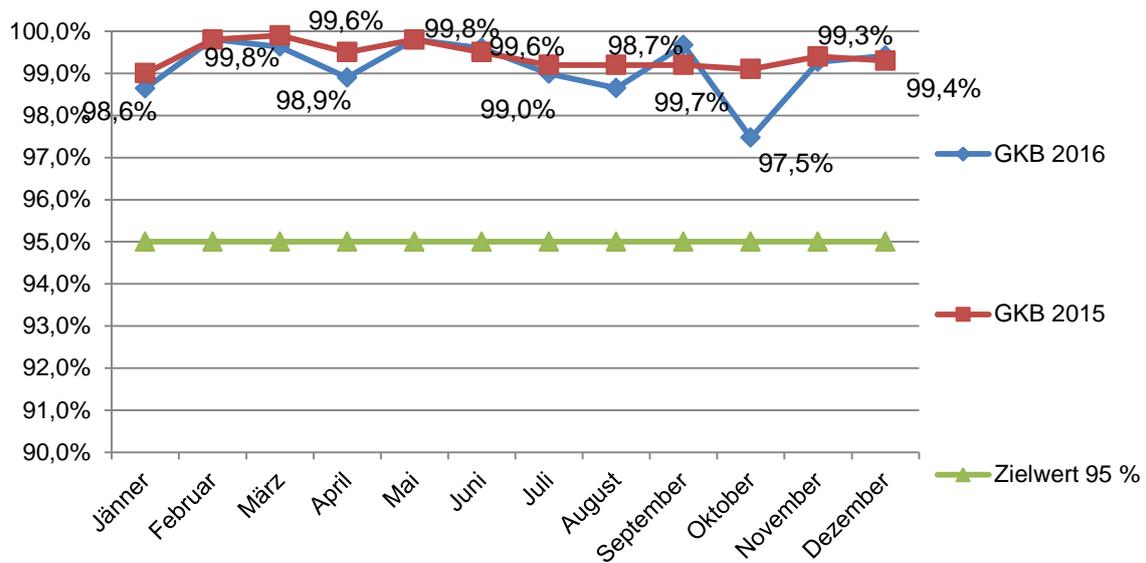


Abbildung 60: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der GKB im Jahr 2016 beläuft sich auf 99,2 % (2014: 99,4 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2016 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, wobei bis auf den Bereich Fahrgastinformation die Werte gegenüber 2015 annähernd gehalten oder weiter verbessert werden konnten:

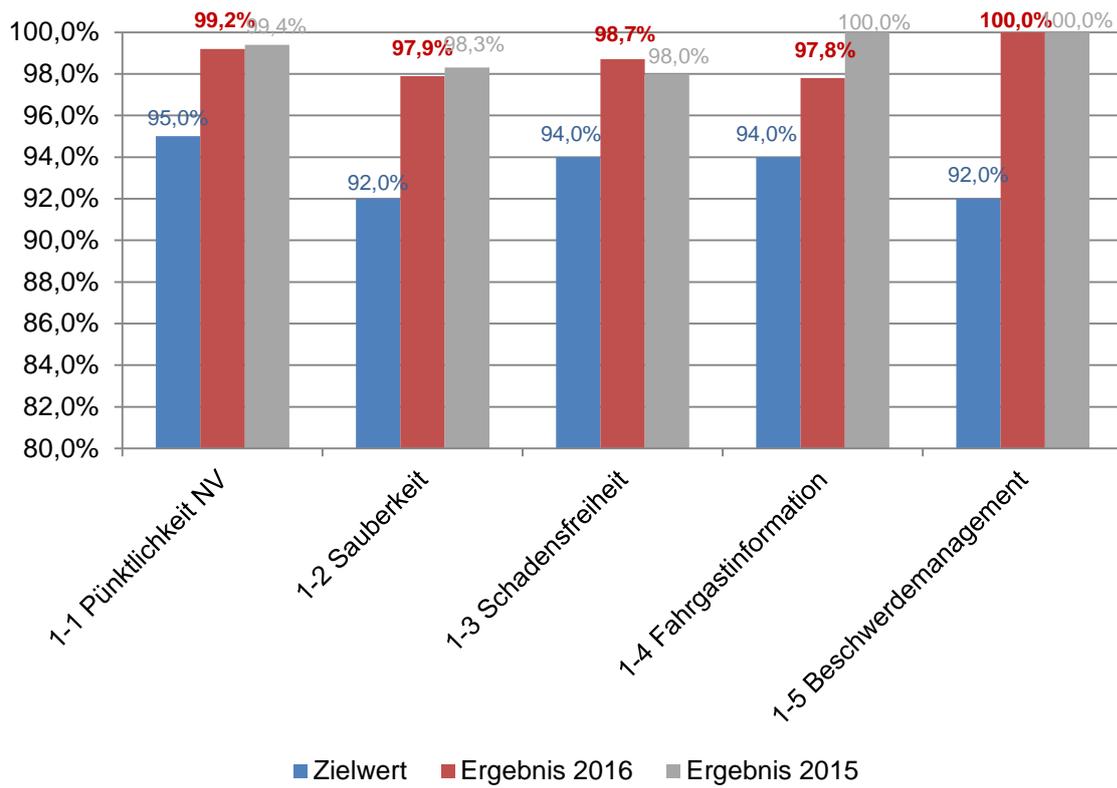


Abbildung 61: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GKB wurde von der FH Joanneum im Jahr 2016 in der KW 23 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei zu erwähnen ist, dass die guten Werte aus 2015 zum Großteil gehalten oder verbessert werden konnten. Die Ausnahme stellt hier der Bereich Information im Zug bei Störungen dar, bei dem es zu einer drastischen Verschlechterung kam.

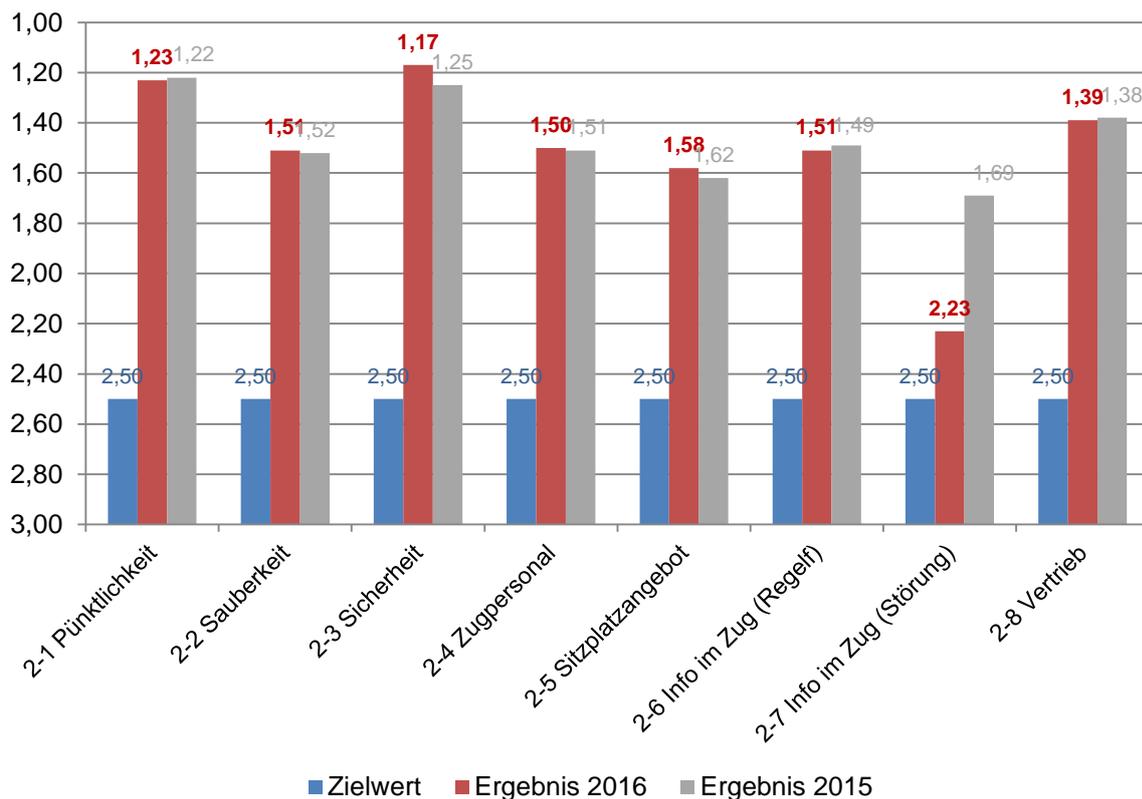


Abbildung 62: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die GKB für das Jahr 2016 in allen Teilbereichen mit Ausnahme des objektiven Parameters Fahrgastinformation einen Bonus lukrieren, zu einem Malus kam es in keinem Teilbereich. Insgesamt konnte die GKB im Berichtsjahr also einen Bonus lukrieren.

3.12.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2016 wurden laut GKB insgesamt 5.909.755 Personen (+ 1,9 % gegenüber 2015: 5.799.511 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 2016 wie folgt dar:

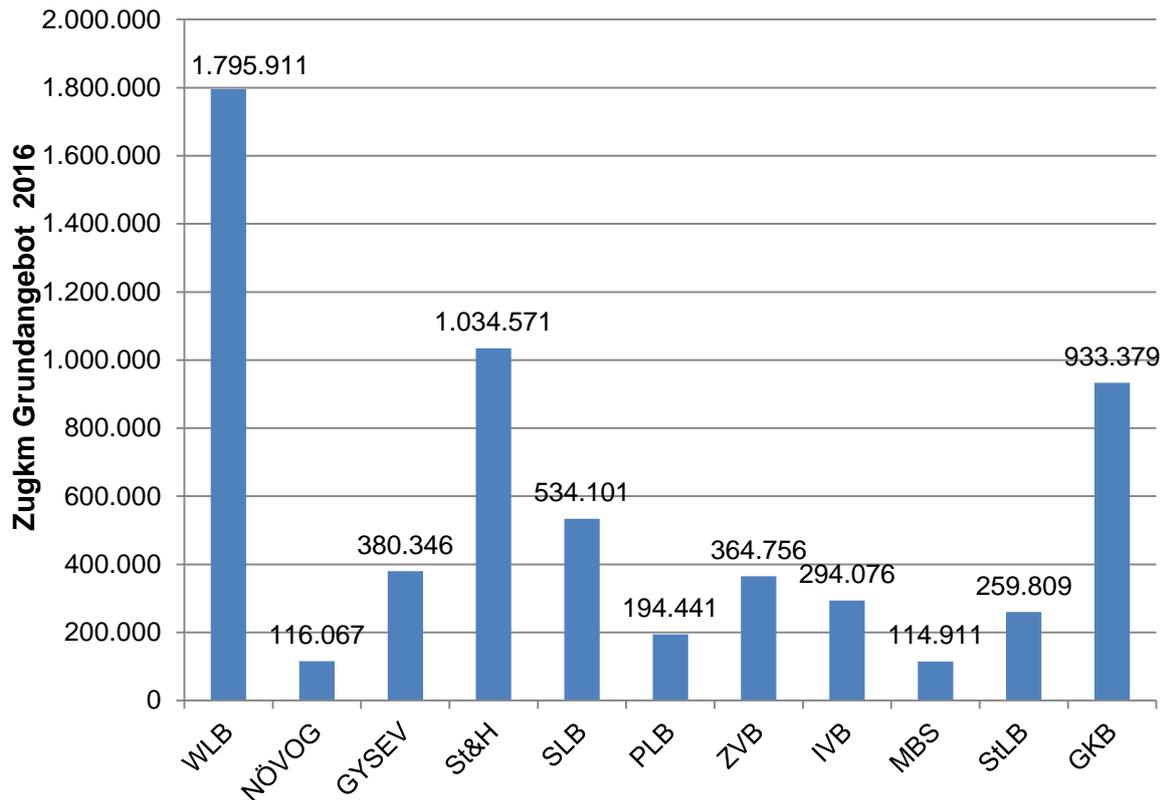


Abbildung 63: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen

Im Jahr 2016 wurden bei den Privatbahnen somit insgesamt **6.022.368 Zugkm** (2015: 6.066.079 Zugkm) bestellt.

Für das Jahr 2016 wurden an die Privatbahnen für die bestellten Leistungen insgesamt **EUR 53.854.070** (2015: EUR 52.765.831) ausbezahlt.

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

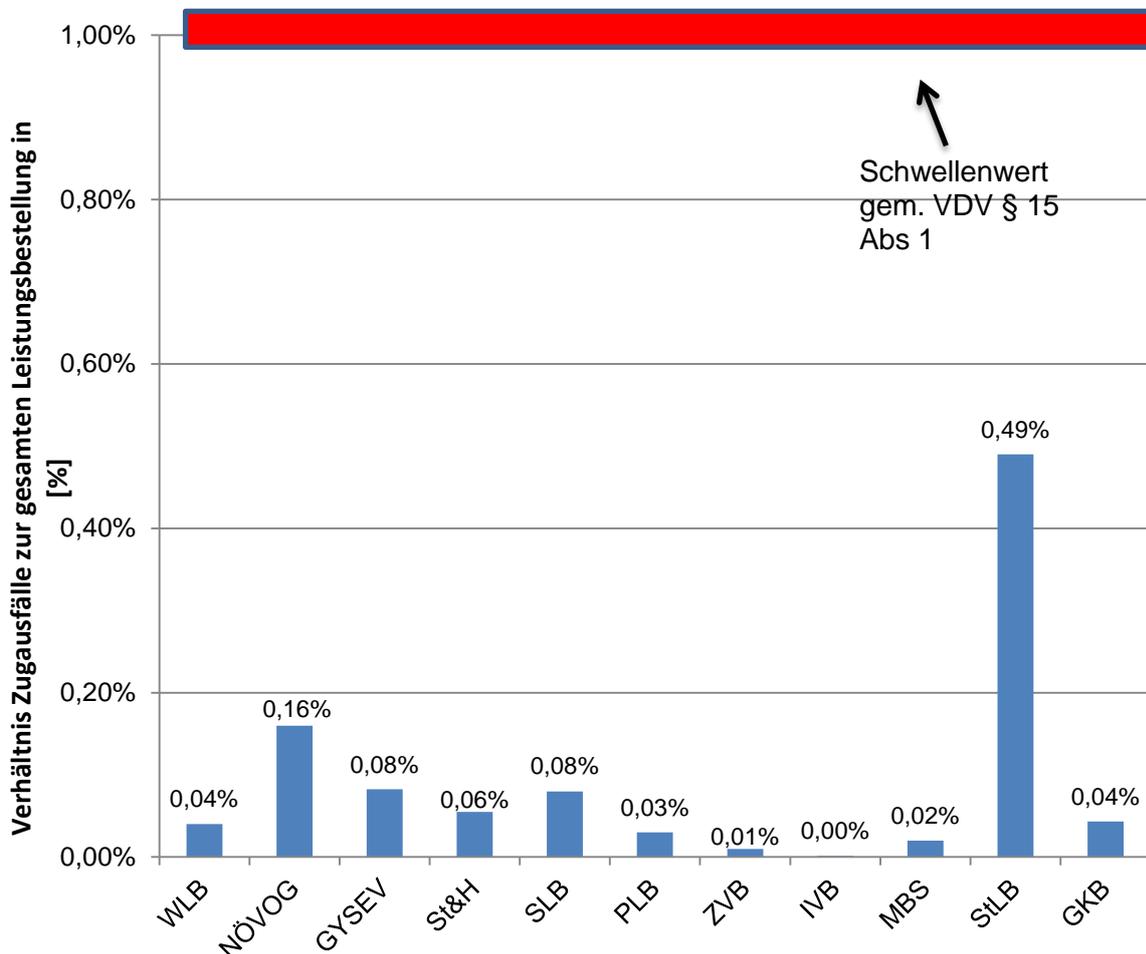


Abbildung 64: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen

Der im Verkehrsdienstvertrag gemäß § 15 Abs 1 definierte Schwellenwert für etwaige Entgeltkürzungen wurde von keiner Privatbahn überschritten. Daher kam es im Jahr 2016 diesbezüglich zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

Hinsichtlich der Überwachung etwaiger abweichender Zugbildungen wurden im Jahr 2016 bei einer Privatbahn Leistungsentgeltkürzungen im Ausmaß von insgesamt EUR 15.105,00 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:

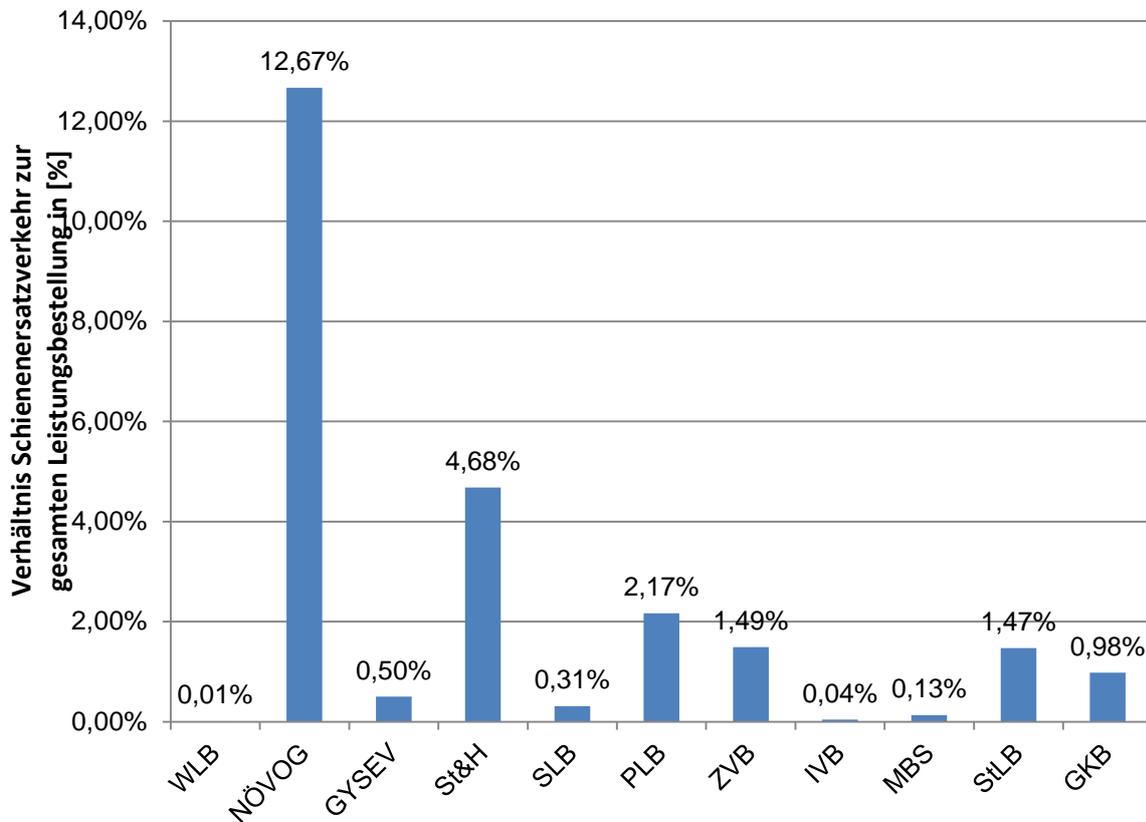


Abbildung 65: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen

Ursache für den hohen Wert an im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen bei der NÖVOG waren vor allem Bauarbeiten im zweiten Quartal auf der Mariazellerbahn. Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen bei St&H waren Bauarbeiten auf der Linzer Lokalbahn im dritten Quartal 2016.

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

Bei den Privatbahnen ist 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 aus-

bezahlt. Dabei sind jene Parameter stärker gewichtet, die auch aus Sicht der Fahrgäste von größerer Bedeutung sind.

Die Pünktlichkeitswerte stellen sich bei den Privatbahnen im Jahr 2016 wie folgt dar:

Privatbahn	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	2016
IVB	99,2%	98,6%	99,4%	100,0%	99,0%	98,4%	97,2%	97,4%	98,4%	99,2%	99,4%	98,4%	98,7%
MBS	98,1%	97,6%	98,6%	98,4%	98,1%	98,1%	98,8%	98,7%	98,2%	98,7%	97,0%	97,9%	98,2%
NÖVOG	98,9%	99,7%	99,8%	100,0%	98,2%	98,0%	98,2%	98,7%	97,1%	99,0%	98,8%	99,7%	98,3%
PLB	96,9%	95,1%	98,9%	99,0%	98,3%	96,9%	95,1%	93,8%	96,5%	98,0%	98,9%	98,9%	97,2%
SLB	99,6%	99,6%	99,8%	99,6%	99,8%	99,6%	97,3%	96,2%	94,8%	95,1%	92,6%	92,1%	97,2%
Raaberbahn	95,5%	96,7%	97,3%	97,0%	97,0%	96,3%	94,6%	91,6%	96,6%	96,4%	94,0%	95,1%	95,8%
ZVB	98,8%	99,1%	99,2%	96,2%	99,3%	98,0%	97,7%	96,2%	96,2%	91,9%	98,8%	97,4%	97,4%
St&H	99,3%	99,5%	98,8%	98,6%	98,5%	97,8%	98,8%	99,0%	98,5%	98,8%	98,5%	99,2%	98,8%
WLB	97,6%	98,4%	98,8%	97,2%	97,9%	97,5%	98,7%	96,9%	96,2%	97,7%	96,9%	98,6%	97,7%
GKB	98,6%	99,8%	99,6%	98,9%	99,8%	99,6%	99,0%	98,7%	99,7%	97,5%	99,3%	99,4%	99,2%
StLB	99,3%	99,6%	100,0%	99,7%	99,6%	98,2%	94,3%	95,3%	96,5%	98,0%	98,3%	98,3%	98,1%

Die Werte des ersten Halbjahres 2016 stellen hierbei noch Selbstmeldungen der PB dar. Seit 01.07.2016 (StLB seit 01.10.2016 und IVB seit Fahrplanwechsel 2016) erfolgt die Erhebung durch Echtzeitmessungen der SCHIG mbH.

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit bei allen Privatbahnen betrug im Jahr 2016 97,9 % (2015: 98,2 %).

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 2016 in der Gesamtbetrachtung in einen Malus.

Für das Jahr 2016 wurden an die Privatbahnen für das Qualitätsmanagement insgesamt EUR **790.359,66** (2015: EUR 997.382,27) ausbezahlt.

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

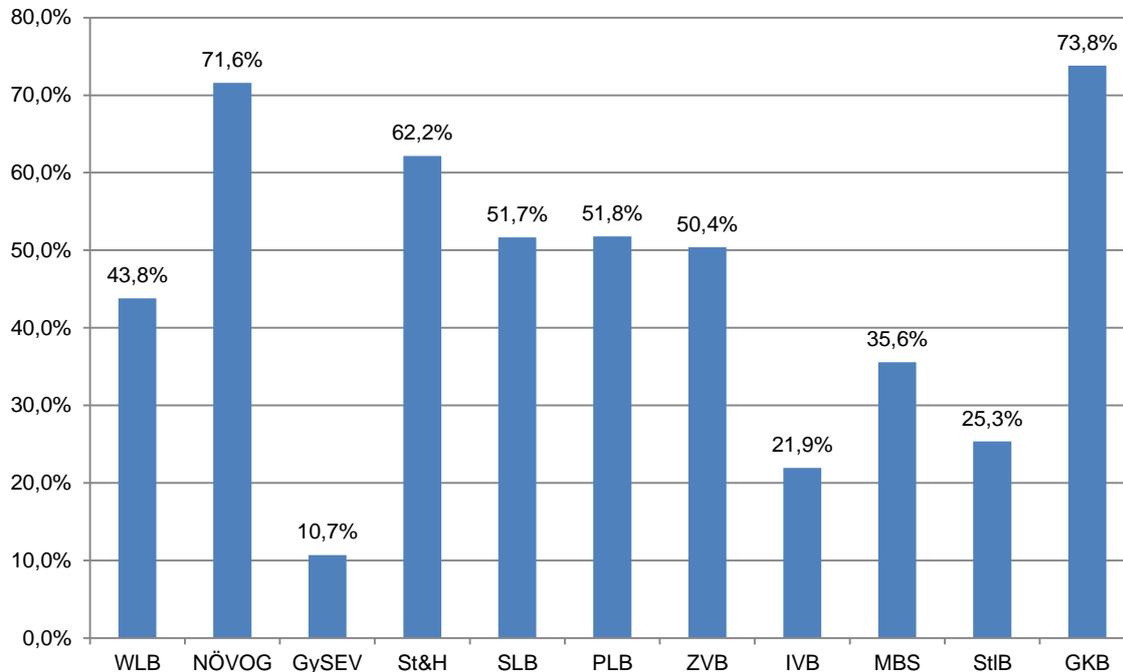


Abbildung 66: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn 2016

Im Durchschnitt wurden von den Privatbahnen im Jahr 2016 48,9 % (2015: 63,0 %) des maximal erreichbaren QM-Bonus erreicht.

Im Grundangebot sind in Summe bei den Privatbahnen rund 230.000 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	66.661	0,04%	0,01%	2,30%	0,00%	2,35%	1.567
NÖVOG	5.005	0,16%	12,67%	1,70%	0,00%	14,53%	727
GYSEV	12.145	0,08%	0,50%	4,20%	0,00%	4,78%	581
St&H	52.155	0,06%	4,68%	1,30%	0,00%	6,04%	3.148
SLB	20.867	0,08%	0,31%	2,70%	0,00%	3,09%	645
PLB	3.825	0,03%	2,17%	2,80%	0,00%	5,00%	191
ZVB	11.492	0,01%	1,49%	2,60%	0,00%	4,10%	471
IVB	15.880	0,00%	0,04%	1,30%	0,00%	1,34%	213
MBS	9.201	0,02%	0,13%	1,80%	0,00%	1,95%	179
StLB	12.148	0,49%	1,47%	1,90%	0,70%	4,56%	554
GKB	16.696	0,04%	0,98%	0,80%	0,00%	1,82%	304
Summe	226.075					3,80%	8.580

Im Durchschnitt kam es bei den Privatbahnen im Jahr 2016 bei **3,8 %** (2015: 2,6 %) aller Zugfahrten des Grundangebots zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb. Der Anteil der unbeeinträchtigten Leistungen kann geringfügig höher sein, da auch eine doppelte Beeinträchtigung eines Zuges möglich ist (z.B. ein verspäteter Zug hat auch eine abweichende Zugbildung).

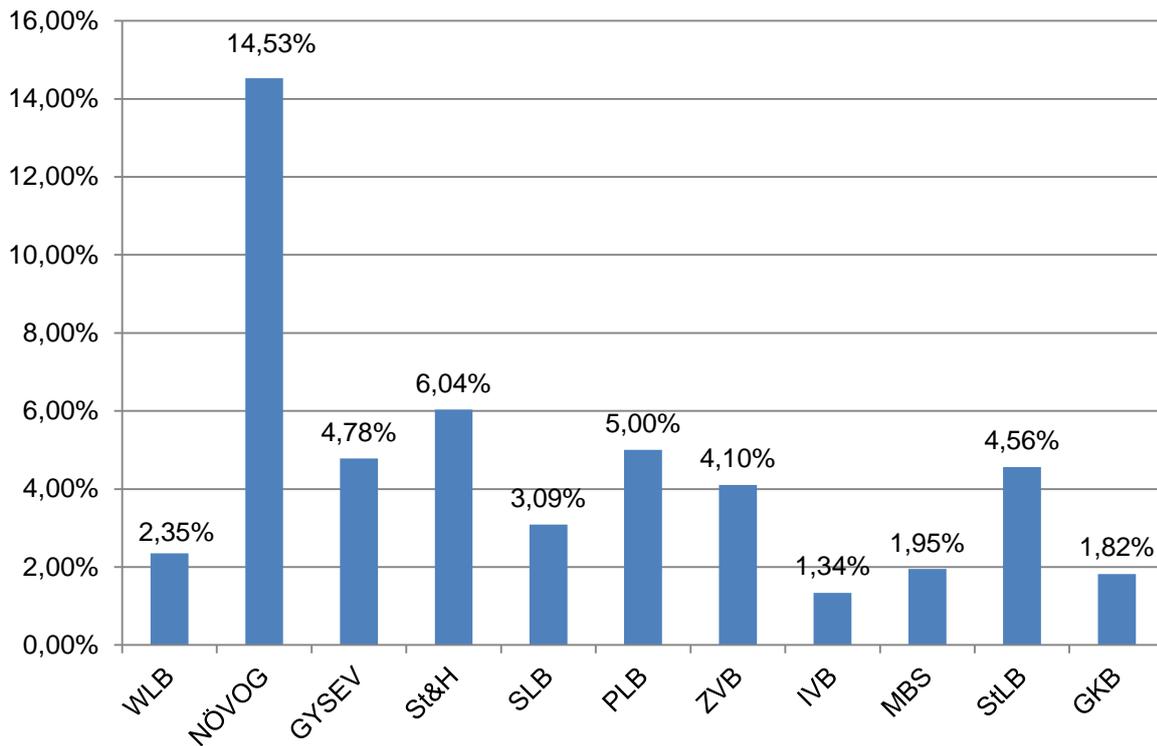


Abbildung 67: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall

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

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für die Privatbahnen für das Leistungsjahr 2016 wie folgt dar:

Position	2016 [EUR]	2015 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	53.854.070,44	52.765.831,32
QM-Bonus	790.359,66	997.382,27
Zwischensumme	54.644.430,10	53.763.213,59
Abzug Leistungsstörungen	-15.105,00	-24.052,00
Tatsächliche Summe der Auszahlung	54.629.325,10	53.739.161,59

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für die Privatbahnen für den Leistungszeitraum 2016 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit **EUR 54.629.325,10**.

Die übermittelte Anzahl der beförderten Fahrgäste der Privatbahnen stellt sich im Jahr 2016 wie folgt dar:

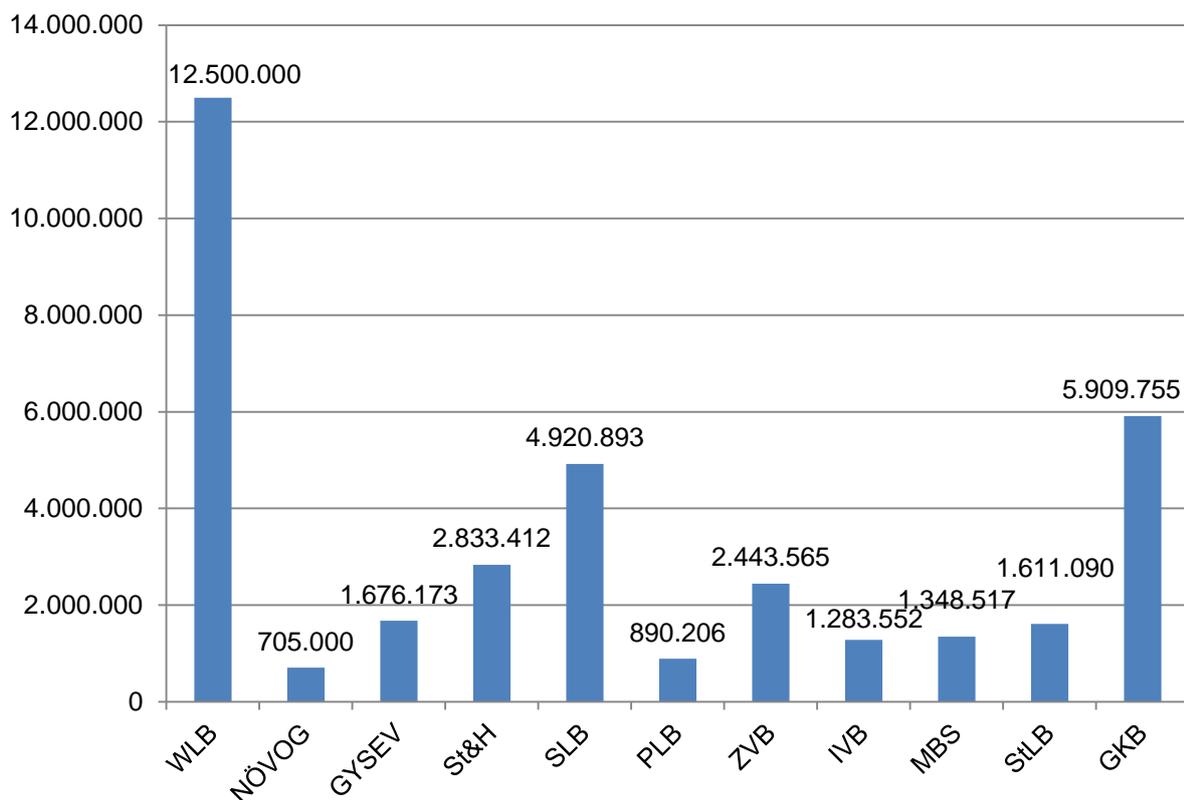


Abbildung 68: Anzahl der beförderten Fahrgäste

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen verringerte sich im Jahr 2016 (36.122.163) geringfügig gegenüber dem Jahr davor (36.264.573) um 0,4 %. Dabei ist festzuhalten, dass die angegebenen Fahrgastzahlen derzeit auf Selbstmeldungen bzw. Hochrechnungen der EVU beruhen.

4. WESENTLICHE VERÄNDERUNGEN

Im gegenständlichen Kapitel werden nochmals die wesentlichen Veränderungen gegenüber dem Vorjahr aufgelistet und erläutert:

4.1. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem bmvit folgende Leistungsmenge bei der ÖBB-PV AG bestellt:

	2016	2015	Änderung
Zugkm SPNV	58.135.486	58.118.463	17.023
Zugkm SPFV	13.515.162	13.500.549	14.613
SUMME	71.650.648	71.619.013	31.635

Im Nahverkehr kam es im Vergleich zum Jahr 2015 bedingt durch die Vollinbetriebnahme des Hauptbahnhofes Wien zu Anpassungen der Leistungsbestellung in der Ostregion.

Im Fernverkehr ist die geringfügige Erhöhung auf eine Verkehrstageausweitung beim EN Wien – Livorno im Los FV-B zurückzuführen. Unter Berücksichtigung dieser Rahmenbedingungen kann das Verkehrsangebot als stabil bezeichnet werden.

Das Bestellvolumen bei den Privatbahnen blieb im Jahr 2016 mit insgesamt 6.022.368 Zugkm gegenüber dem Vorjahr (6.066.079 Zugkm) konstant.

Der Verkehrsdienstevertrag räumt der SCHIG mbH ein, das EVU zu verpflichten, neues Schienenrollmaterial zur Qualitätsverbesserung einzusetzen. Die SCHIG mbH zog die eingeräumte Option, der Einsatz der Neufahrzeuge wurde ab Fahrplanwechsel im Dezember 2015 bestellt. Die SCHIG mbH überprüfte anhand der VDV-Leistungs- und Abrechnungsdatenbank die tatsächlich erbrachten Cityjet-Leistungen. Die ÖBB-Personenverkehr AG erbrachte im Fahrplanjahr 2016 mit diesen Neufahrzeugen rund 1,57 Mio. Zugkilometer.

4.2. Abgeltung

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für das Leistungsjahr 2016 für die ÖBB-PV G wie folgt dar:

Position	2016 [EUR]	2015 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	660.699.442,30	643.178.552,25
QM-Bonus	2.895.110,38	3.193.925,31
Zwischensumme	663.594.552,68	646.372.477,56
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	-2.905.890,66	-1.590.076,18
Tatsächliche Summe der Auszahlung	660.688.662,02	644.782.401,38

Die Erhöhung des Abgeltungsbetrags gegenüber dem Vorjahr ist auf die im VDV in § 7 Abs 5 vorgesehene Wertsicherung zurückzuführen. Der erreichte QM-Bonus liegt auf dem Niveau des Vorjahres. Der erhöhte Abzug für Leistungsstörungen ist zum einen auf vermehrte Abweichungen bei den Stichproben zur Messung der erbrachten Serviceleistungen beim Bordservice zurückzuführen, zum anderen erfolgt die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ seit 01.01.2016 vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Hierbei kam es ebenfalls zu einem höheren Abzug gegenüber dem Vorjahr.

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für die Privatbahnen für das Leistungsjahr 2016 wie folgt dar:

Position	2016 [EUR]	2015 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	53.854.070,44	52.765.831,32
QM-Bonus	790.359,66	997.382,27
Zwischensumme	54.644.430,10	53.763.213,59
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	-15.105,00	-24.052,00
Tatsächliche Summe der Auszahlung	54.629.325,10	53.739.161,59

Die Erhöhung des Abgeltungsbetrags gegenüber dem Vorjahr ist auf die im VDV in § 7 Abs 5 vorgesehene Wertsicherung zurückzuführen. Der niedrigere QM-Bonus ist hauptsächlich durch niedrigere Pünktlichkeitswerte gegenüber dem Vorjahr begründet.

4.3. Fahrgastzahlen

Die folgenden Angaben beziehen sich auf den gesamten gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehr der ÖBB-PV AG und nicht nur auf das Grundangebot:

	Fahrgastzahl 2016 [absolut]	Fahrgastzahl 2015 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	140.759.264	135.060.323	+4,2
Oberösterreich	16.221.234	16.253.465	-0,2
Salzburg	7.032.651	7.066.520	-0,5
Tirol	14.262.626	14.738.644	-3,2
Vorarlberg	12.203.185	12.263.153	-0,5
Kärnten	7.725.442	7.741.702	-0,2
Steiermark	10.760.664	10.596.897	+1,6
Summe SPNV	208.965.066	203.720.704	+2,6
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	3.601.037	3.594.111	+0,2
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	3.579.406	3.457.451	+3,5
Los FV-C Inneralpin	1.573.382	1.684.767	-6,6
FV-D Tauern	1.364.417	1.395.118	-2,2
FV-E Westbahn IC Salzburg – Innsbruck – Lindau	607.800	574.175	+5,9
FV-F Westbahn RJ Salzburg – Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	4.940.302	4.766.666	+3,6
FV-G Graz – Linz	66.834	100.837	-33,7

Summe SPFV	15.733.177	15.573.125	+1,0
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	224.698.243	219.293.830	+2,5

Die überproportionale Steigerung der Fahrgastzahlen in der Ostregion ist vor allem auf die anhaltende Wirkung von Angebotsverbesserungen (ITF-Knoten, Vollenbetriebnahme Wien Hbf. und günstige Netzkarten - 365,- Ticket) sowie der Parkraumbewirtschaftung in Wien zurückzuführen. Des Weiteren kam es zu diversen Angebotsverdichtungen (S3 im Abschnitt Wien Floridsdorf – Korneuburg bzw. Stockerau; Franz Josefs-Bahn – Studentakt am Abend bis Gmünd; Südbahn – Angebotsanpassung sowie Verdichtung am Semmering.) In der Steiermark kam es ebenfalls zu Steigerungen bedingt durch Anpassungen an den ITF in der Ostregion sowie aufgrund einer starken Bewerbung des S-Bahn-Angebots. In Tirol ist der Rückgang auf weniger Einreisende aus benachbarten Ländern sowie eine saisonbedingt höhere Arbeitslosigkeit zurückzuführen.

Am Streckenabschnitt Wien – Villach – Lienz (Los FV-B) kam es zu Fahrgaststeigerungen aufgrund Nachfragesteigerungen im Bereich Wiener Neustadt nach Wien infolge der Vollenbetriebnahme des Wiener Hbf.. Im Streckenabschnitt Graz – Salzburg/Zell am See – Innsbruck – Buchs (Los FV-C) wurden Rückgänge verzeichnet. Treiber des Nachfragerückgangs ist die Erteilung einer Fernlinienbus-Konzession Graz – Salzburg.

Im Los FV-E und im Los FV-F (insbesondere im Abschnitt Salzburg – Innsbruck) kam zu einer höheren Nachfrage.

Der Schienenersatzverkehr aufgrund von Modernisierungsarbeiten am Pyhrnpass von 20.06. bis Fahrplanwechsel verursachte im Streckenabschnitt Graz – Linz (Los FV-G) starke Rückgänge.

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen verringerte sich im Jahr 2016 (36.122.163) geringfügig gegenüber dem Vorjahr (36.264.573) um 0,4 %.

Die größten Steigerungen sind bei der PLB und ZVB zu erkennen. Rückgänge gegenüber dem Vorjahr sind hingegen bei der NÖVOG und MBS zu erkennen.

5. VERZEICHNISSE

5.1. Allgemeine Angaben

Auftraggeber	bmvit, Abteilung II/Infra 3 Öffentlicher Personennah- und -regionalverkehr MR Dipl.-Ing. Martina Schalko
Berichtsersteller:	Dipl.-Wirtschaftsing. (FH) Josef Idinger, M.Sc. Samuel Niemand, MA Christopher Lehner, BA
Verteiler:	bmvit, Abteilung II/Infra 3 Öffentlicher Personennah- und -regionalverkehr MR Dipl.-Ing. Martina Schalko

5.2. Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Volltext
Abs	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
bmvit	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
bzw.	beziehungsweise
DML	Desiro MainLine
EN	EuroNight
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
exkl.	exklusive
FIS	Fahrgastinformationssystem
FV	Fernverkehr
FH	Fachhochschule
gem.	gemäß
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
GySEV	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.
Hbf.	Hauptbahnhof
HLW	Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe
IBE	Infrastrukturbenützungsentgelt
i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
inkl.	inklusive
ITF	Integrierter Taktfahrplan
IVB	Innsbrucker Verkehrsbetriebe & Stubaitalbahn GmbH
iVm	in Verbindung mit
km	Kilometer
KW	Kalenderwoche
LiLo	Linzer Lokalbahn
MBS	Montafonerbahn AG
mind.	mindestens
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
QM	Qualitätsmanagement
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
UIC	Union internationale des chemins de fer (Internationaler Eisenbahnverband)
v.a.	vor allem
VDV	Verkehrsdienstevertrag
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
WLB	AG der Wiener Lokalbahnen
zB	zum Beispiel
Zub	Zugbegleiter
Zugkm	Zugkilometer
ZVB	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

5.3. 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 2016	41
Abbildung 15: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter	43
Abbildung 16: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter	44
Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz.....	58
Abbildung 20: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz.....	59
Abbildung 21: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz.....	60
Abbildung 24: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter	73
Abbildung 25: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter	74
Abbildung 26: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB.....	79
Abbildung 27: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB.....	80
Abbildung 28: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB	81
Abbildung 31: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn	86
Abbildung 32: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn	86
Abbildung 33: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG	87
Abbildung 34: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG	88
Abbildung 37: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn.....	93
Abbildung 38: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn.....	94
Abbildung 39: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV	95
Abbildung 40: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV	96
Abbildung 43: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn	101
Abbildung 44: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn.....	101
Abbildung 45: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn	102
Abbildung 46: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn	102
Abbildung 47: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H	103
Abbildung 48: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H	104
Abbildung 51: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB.....	108
Abbildung 52: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB.....	109
Abbildung 53: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB	110
Abbildung 56: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB.....	115
Abbildung 57: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB.....	116

Abbildung 58: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB	117
Abbildung 61: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB	122
Abbildung 62: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB.....	123
Abbildung 63: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB.....	124
Abbildung 66: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB.....	128
Abbildung 67: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB.....	129
Abbildung 68: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB	130
Abbildung 71: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS.....	133
Abbildung 72: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS.....	134
Abbildung 73: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS	135
Abbildung 76: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn	140
Abbildung 77: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn	141
Abbildung 78: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn.....	141
Abbildung 79: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahn.....	142
Abbildung 80: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB.....	143
Abbildung 81: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB	144
Abbildung 84: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB	149
Abbildung 85: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB	150
Abbildung 86: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB	151
Abbildung 89: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen	153
Abbildung 93: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen	154
Abbildung 94: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen	155
Abbildung 96: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn 2016	157
Abbildung 97: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	159
Abbildung 98: Anzahl der beförderten Fahrgäste	160

6. ANLAGEN

6.1. Losverzeichnis bundesweit

Die nachfolgende Aufstellung ist das bundesweite Losverzeichnis derjenigen Lose, in denen Leistungen des Grundangebots gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 im Jahr 2016 bestellt wurden:

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2016]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 1	Schnellbahn Wien I	907, 945	Wien Floridsdorf – Flughafen Wien – Wolfsthal Wien Hütteldorf – Wien Handelskai	2,1	ET 4020 ET 4024 ET 4124 Cityjet (vereinzelt)
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 (zB Ost 6) zugeordnet.	6,3	ET 4020 ET 4024 ET 4124 Cityjet (vereinzelt)
Ost 3	Schnellbahn Wien III	110, 112, 810	Wien West – Neulengbach Wien FJB – Tulln – St. Pölten Hbf. Wien Hütteldorf – Bruck/Leitha (– Neusiedl am See)	2,8	ET 4020 ET 4024 CRD-Wendezüge u.DoSto-Züge (vereinzelt) Cityjet (vereinzelt)
Ost 4	Westbahn	100, 110	Wien West – St. Valentin (REX 200) Wien West – St. Pölten Hbf. (R)	2,1	RIC-Wagen (REX200) DoSto-Züge CRD-Wendezüge ET 4020 (vereinzelt)
Ost 5	Regionalverkehr Wald- und Weinviertel	800, 810, 903	Wien FJB – Krems/Donau / Ceske Velenice Wien – Satov ohne Schnellbahn	4,0	ET 4020, 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, zB KBS 520)	3,9	CRD-Wendezüge DoSto-Züge Cityjet (vereinzelt)
Ost 7	Ostbahn und Neusiedler See	700, 701, 730	Wien Hbf. – Bruck/Leitha / Bratislava / Hegyeshalom Wien Hbf. – Bruck/Leitha – Neusiedl – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	2,1	ET 4124, CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 8	Leithagebirge	512, 730	Wien Hbf. – Ebenfurth und Sopron – Deutschkreutz Wiener Neustadt Hbf. – Wulkaprodersdorf – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	0,7	ET 4124 CRD-Wendezüge
Ost 9	Dieselnetz Marchfeld	901, 910, 912	Wien – Marchegg Gänserndorf – Marchegg Obersdorf – Groß Schweinbarth – Gänserndorf	1,5	VT 5047 ZSSK FV Wagen+CRD-Wendezug CRD-Wendezüge

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2016]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 10	Bleibt frei				
Ost 11	Aspangbahn, Mattersburger Bahn	520, 524	(Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Aspang – Hartberg (Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Mattersburg – Sopron – Deutschkreutz	1,8	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)	1,0	VT 5047 VT 5022
Ost 13	Badner Bahn	515	Wien Oper – Baden Josefsplatz	1,8	TW 100 TW 400
Ost 14	Regionalverkehr Westbahn und Mostviertel	100, 130, 131	St Pölten Hbf. – St. Valentin (REX-u. R-Züge) Amstetten – Kleinreifling Linz Hbf. – St. Valentin – Kleinreifling – Weißenbach-St. Gallen – Selzthal (ohne Leistungen des Loses Westbahn)	2,2	RIC-Wagen (REX 200) ET 4020 ET 4024 CRD-Wendezüge u. DoSto-Züge (vereinzelt) Cityjet (vereinzelt)
Ost 15	Traisental und Ötscherland	113, 120	St. Pölten Hbf. – Hainfeld / Schrambach (St. Pölten Hbf. –) Pöchlarn – Scheibbs	0,7	VT 5047 DoSto Züge (vereinzelt)
Ost 16	Kamptal	112, 820	St. Pölten Hbf. – Krems/Donau (Krems/Donau –) Hadersdorf/Kamp – Horn – Sigmundsherberg	0,9	VT 5047 CRD-Wendezüge u. DoSto-Züge (vereinzelt) ET 4020 (vereinzelt)
Ost 17	Semmering	500	Mürzzuschlag – Payerbach-Reichenau	0,2	ET 4023 ET 4024
Ost 18	Citybahn Waidhofen	132	Waidhofen an der Ybbs LB – Gstadt	0,02	VT 5090
Ost 19	Mariazellerbahn	115	St. Pölten Hbf. – Mariazell	0,1	Himmelstreppe
Ost 20	Raaberbahn	512	Ebenfurth – Sopron	0,2	ET 4124 DoSto-Züge Desiro ML
Ost 21	Neusiedler See Bahn	731	Neusiedl am See – Pamhagen	0,2	ET 4124 CRD-Wendezüge
OÖ 1	Nibelungengau	133	Linz Hbf. – Sarmingstein (inkl. St. Valentin – St. Pantaleon)	0,5	VT 5022
OÖ 2	Mühlkreisbahn	142	Linz Urfahr – Rottenegg	0,3	VT 5047 VT 5022
OÖ 3	Pyhrn – Summerau	140, 141	Selzthal – Linz Hbf. – Summerau	1,8	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
OÖ 4	Linzer Lokalbahn	143	Linz – Eferding – Peuerbach / Neumarkt-Kallham	0,7	GTW Grazer

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2016]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
OÖ 5	Westbahn OÖ/ Salzburg	101, 150	Linz Hbf. – Wels Hbf. – Passau Hbf. / Salzburg Hbf. (inkl. über Traun geführter Züge)	2,6	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
OÖ 6	Salzkammergut	170	(Linz Hbf. –) Attnang-Puchheim – Gmunden – Stainach-Irdning	1,1	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
OÖ 7	Rieder Kreuz	151, 171, 190	(Linz Hbf. – Wels Hbf. –) Neumarkt-Kalham – Ried/Innkreis – Braunau/Inn – Simbach/Inn Ried/Innkreis – Schärding (Salzburg Hbf. –) Steindorf/Str. – Braunau/Inn	1,2	VT 5047 VT 5022 CRD-Wendezüge
OÖ 8	Vorchdorfer Bahn	160	Lambach – Vorchdorf-Eggenberg	0,1	Exertaler Kölner
OÖ 9	Traunseebahn	161	Vorchdorf-Eggenberg – Gmunden Seebhf.	0,1	IVB Cityrunner WSB VOS
OÖ 10	Attergaubahn	180	Vöcklamarkt – Attersee	0,1	BLT AOMC VOS
Sbg 1	Salzburger Lokalbahn	210	Salzburg Hbf. (LB) – Lamprechtshausen / Trimmelkam	0,5	ET 40/50
Sbg 2	Schnellbahn Salzburg	101, 200	Straßwalchen – Salzburg Hbf. Salzburg Hbf. – Golling-Abtenau	1,0	ET 4023 ET 4024
Sbg 3	Salzburger Land Regionalverkehr	200, 250	Salzburg Hbf. – Saalfelden Bischofshofen – Radstadt	1,7	ET 4024 CRD-Wendezüge
Sbg 4	Pinzgauer Lokalbahn	230	Zell am See – Krimml	0,2	VT 5090
T 1	Inntal	201, 300, 400, 410	Wörgl Hbf. – Saalfelden Kufstein – Innsbruck Hbf. – Landeck (ohne Schnellbahn; über Bestands- und Neubaustrecke Unterinntal) Innsbruck Hbf. – Scharnitz	3,2	ET 4024 CRD-Wendezüge DB Regio Talent 2 RIC-FV Wagen (vereinzelt)
T 2	Schnellbahn Innsbruck	300, 400	Brenner – Innsbruck Hbf. – Hall in Tirol (Landeck –) Ötztal – Innsbruck Hbf. (nur Schnellbahn)	1,2	ET 4024 CRD-Wendezug(vereinzelt)
T 3	Osttirol	223	Lienz – San Candido (Innichen)	0,2	ET 4024 Flirt der SAD und Flirt der FS
T 5	Zillertalbahn	310	Jenbach – Mayrhofen im Zillertal	0,4	VT + VS Lok + Wagen + Steuerwagen
T 6	Stubaitalbahn	-	Innsbruck Hbf. – Fulpmes	0,3	Flexity Outlook
Vbg 1	Vorarberg	401	Bludenz / St. Margrethen – Bregenz – Lindau Hbf. Feldkirch – Buchs (SG)	2,0	ET 4024 DoSto-Züge ET MBS mit Wendezug ET MBS
Vbg 2	Montafonerbahn	420	Bludenz – Schruns	0,1	NPZ ETW
Ktn 1	Tauern	220, 223	Villach Hbf. – Lienz (/ Mallnitz-Obervellach)	1,0	ET 4024 CRD-Wendezüge

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
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	2,0	ET 4024 ET 4023 CRD-Wendezüge, VT 5022
Ktn 3	Lavanttal	620	Klagenfurt Hbf. – Wolfsberg – Bad St. Leonhard	0,6	VT 5022 CRD-Wendezüge
Ktn 4	Autoschleuse Tauern	220	Mallnitz – Böckstein	0,2	DoSto + Autotransportwagen
Stmk 1	Ennstal, Südbahn	250, 600	Radstadt – Schladming / Friesach – Leoben Hbf. – Bruck/Mur – Mürzzuschlag	2,3	ET 4024 CRD-Wendezüge 4744 (vereinzelt)
Stmk 2	Südbahn Großraum Graz	501	(Leoben Hbf. – Schleife Bruck /) Bruck/Mur – Graz Hbf. – Spielfeld-Straß	1,6	ET 4024 CRD-Wendezüge 4744 (vereinzelt)
Stmk 3	Oststeiermark	501, 520, 530	(Graz Hbf. –) Spielfeld-Straß – Bad Radkersburg Graz Hbf. – Szentgotthard / Hartberg	1,4	VT 5022 CRD-Wendezüge
Stmk 4	Köflacher- und Wieserbahn	550	Graz Hbf. – Köflach Graz Hbf. – Kalsdorf / Lieboch – Wies-Eibiswald	0,9	GTW Lok + Wagen
Stmk 5	Übelbacher Bahn	540	Peggau-Deutscheitsritz – Übelbach	0,04	4062 ET 15
Stmk 6	Weizer Bahn	531	Gleisdorf – Weiz	0,1	5062 VT 5047
Stmk 7	Gleichenberger Bahn	532	Feldbach – Bad Gleichenberg	0,02	4062 ET 15
Stmk 8	Murtalbahn	630	Unzmarkt – Tamsweg	0,1	VT + VS
FV-A	Fernverkehr Los A (Südbahn; Linie 5)	-	Wien – Graz – Spielfeld-Straß	2,6	Railjet, Lok + Fernverkehrswagen
FV-B	Fernverkehr Los B (Südbahn; Linie 6)	-	Wien – Villach – Lienz	2,5	Railjet, Lok + Fernverkehrswagen
FV-C	Inneralpine Achse (Linie 7)	-	Graz – Salzburg / – Zell am See – Innsbruck – Buchs (SG)	2,2	Lok + Fernverkehrswagen
FV-D	Salzburg – Villach (Tauernbahn; Linie 8)	-	Salzburg – Villach – Klagenfurt / – Jesenice	1,6	Lok + Fernverkehrswagen
FV-E	Salzburg – Innsbruck – Lindau (Westbahn/Arlbergbahn; L. 4-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Lindau	0,7	Lok + Fernverkehrswagen
FV-F	Salzburg – Lindau / – Buchs (SG) (Westbahn/Arlbergbahn; L. 3-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Bregenz – Lindau / – Buchs (SG)	3,8	Railjet
FV-G	Graz -Linz	-	Graz – Selzthal - Linz	0,2	Lok + Fernverkehrswagen

6.2. 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:

Region/ Zugkategorie	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	Jahr gesamt
Ostregion Nahverkehr	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
Nahverkehr gesamt	106	109	108	107	430
Railjet	15	16	15	16	62
FV übrige Produkte	15	14	15	14	58
Fernverkehr gesamt	30	30	30	30	120
Stichproben gesamt	136	139	138	137	550

6.3. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot ÖBB-PV AG

6.3.1. Elektrotriebwagen

Triebwagen ET 4020 (Bh4ET)

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	Rollstuhlge-rech-tigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-ein-richtung	akus-tische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mation	Vi-deo-über-wa-chung
B4hET	4020	181	181	416	2	Ja	Nein	115	5	Nein	Ja	Ja (FIS)	Nein	Nein



Foto: SCHIG mbH

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

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + 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-h-einrichtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Vi-deo-über-wachung
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



Foto: SCHIG mbH

Triebwagen ET 4744/4746 (BDET „Cityjet“)

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-einrichtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Video-über-wachung
S-Bahn	4746	217 + 27	244	248	2	Ja	Ja	60	9	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
R-Bahn	4744	221 + 38	259	229	2	Ja	Ja	60	14	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja



Foto: Paul G. Liebhart

6.3.2. Dieseltriebwagen

Triebwagen VT 5047/5147 (BVT)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzplätze + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Ein-stiegs-höhe in cm	vor-handener Mehr-zweck-raum in m ²	Roll-stuhl-ge-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprech-ein-richtung	akus-tische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mation	Vi-deo-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



Foto: SCHIG mbH

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-sprecheinrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
BDVT	5022	107 + 10	117	90	1	Ja	Ja	58	10	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Nein



Foto: SCHIG mbH

6.3.3. Lokbespannte Reisezüge

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

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Ein-stiegs-höhe in cm	vor-handener Mehr-zweck-raum in m ²	Roll-stuhl-ge-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprech-h-ein-richtung	akus-tische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mation	Vi-deo-über-wachung
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



Foto: SCHIG mbH

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 Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrtwechsel-sprecht-einrichtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Videoüberwachung
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
Bbfm pz	86-33	77 + 9	86	k.A.	1	Ja	Ja	60	9	Ja	Ja	Ja (Zub / FIS)	Ja	Nein



Foto: SCHIG mbH

Lokbespannter (Fernverkehrs-)Zug

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprecheinrichtung	Akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Ausstattung mit Steckdosen an anschlüssen mit 230V	Ausrüstung als Wagen 1. Klasse (zumindest partiell)	Spezialbestimmung
Amz, Ampz	16+30	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	ja	ja	nein
ADbmpsz	27	2	ja	ja	15	ja	nein	ja (Zub)	nein	ja	ja	nein
ABmz	24+36	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	ja	nein	nein
Bmz	66	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	ja	nein	nein
Bmpz	74	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	ja	nein	nein
Bmpz o Klima	80	2	ja	nein	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	nein	nein	nein
Bc	54	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	nein	nein	Liege-wagen
WL	26+	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	nein	nein	Schlaf-wagen
WR	0	0	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	nein	nein	Spei-sewagen
DDm	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Autotrans- port-wagen



Foto: SCHIG mbH

Lokbespannter Fernverkehrszug mit Wagen ausländischer Bahnen



Foto: SCHIG mbH

Railjet

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-einrichtung	Akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Ausstattung mit Steckdosenanschlüssen mit 230V	Ausrüstung als Wagen 1. Klasse (zumindest partiell)
ÖBB-railjet-Garnitur (ohne Fahrrad-Abteil)	16+76+316	10	ja	ja	-	ja	nein	ja (Zub)	ja	ja	ja
ÖBB-railjet-Garnitur (mit Fahrrad-Abteil)	16+76+310	10	ja	ja	2	ja	nein	ja (Zub)	ja	ja	ja
CD-railjet-Garnitur	6+42+394 (dav. 10 Klappsitze)	10	ja	ja	4	ja	nein	ja (Zub)	ja	ja	ja



Foto: SCHIG mbH

6.4. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen

WLB

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 m²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsell-sprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub./ FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
1														
Triebwagen	100	64	64	91(4P/m²)	0	ja	nein	100	0	nein	ja	ja	Linienband	nein
2														
Triebwagen	400	70	70	94(4P/m²)	0	ja	ja	44	0	ja	ja	ja	Linienband	ja

TW 100:



Foto: SCHIG mbH

TW 400:



Foto: SCHIG mbH

NÖVOG

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität 2. Kl. (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität 1. Kl.	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)	Fahrt-gast-wechsel-sprech-h-einrichtung	akustische Fahrt-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrt-gast-infor-mation	Video-über-wachung
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):



Foto: SCHIG mbH

Citybahn Waidhofen

Triebwagen 5090:



Foto: SCHIG mbH

Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
Talent														
BDET	41 24	174 + 25	199	252	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
Ventus														
B4mpz ET	47 44	259	259	k.A.	2	Ja	Ja	60		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 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
Bbfmp z	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:



Foto:Stephan Rewitzer

CRD-Reisezugwagen:



Foto: SCHIG mbH

Doppelstockwagen:



Foto: SCHIG mbH

Ventus



Foto:GySEV

St&H

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzp l. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgast-raum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahr-zeug)	Fahrgast-wechsel-sprech-einrich-tung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Vi-deo-über-wach-un-g
GTW	22 151-22 164	102 + 16	118	102	1	JA	JA	58,5	0	JA	JA	FIS	JA	NEIN
Grazer	22 106-22 107	48+4	52	36	0	JA	NEIN	108,5	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
Exertaler	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
VOS	121-131	60+15	75	100	0	JA	JA	29	25,1	JA	JA	JA (FIS)	JA	JA

LiLo

GTW:



Foto: SCHIG mbH

Grazer:



Foto: SCHIG mbH

Vorchdorferbahn

Extertaler:



Foto: SCHIG mbH

Kölner:



Foto: SCHIG mbH

Traunseebahn

WSB:



Foto: SCHIG mbH

IVB:



Foto: SCHIG mbH

Tramlink:



Foto: Stern & Hafferl

Attergaubahn

BLT:



Foto: SCHIG mbH

AOMC:



Foto: SCHIG mbH

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-wech-sel-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:



Foto: SCHIG mbH

ET 50:



Foto: SCHIG mbH

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)	Fahrgastwechselsprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub./ FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
Triebwagen													
VTs	5090	52	10	0	Ja	Nein	70	8	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein

VT:



Foto: SCHIG mbH

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)	Fahrgastwechselsprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub./ FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
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
Steuernwagen	VS	48 + 9	57	60	0	ja	ja	25	5	ja	nein	ja	ja	nein

Triebwagen:



Foto: SCHIG mbH

Lokbespannte Garnitur:



Foto: SCHIG mbH

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)	Fahrgastwechsellinrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub/ FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
Niederflur Gelenktriebwagen	Flexity Outlook	54 + 4	58	149	0	Ja	Ja	32 cm über SOK	Ca. 1,5	Ja	Ja	Ja	Ja	nein



Foto: SCHIG mbH

MBS

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)	Fahrgastwechsellereinrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub./ FIS)	optische Fahrgastinformation	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:



Foto: SCHIG mbH

NPZ:



Foto: SCHIG mbH

StLB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der 300kg-tauglichen 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	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:



Foto: SCHIG mbH

ET 15:



Foto:Heribert Fladerer

Weizer Bahn

5062:



Foto:Heribert Fladerer

5047:



Foto:Heribert Fladerer

Gleichenberger Bahn

ET:



Foto:Heribert Fladerer

Murtalbahn

VT 31-35 + VS 41-44:



Foto: SCHIG mbH

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:



Foto: SCHIG mbH

L+B+BS:



Foto: SCHIG mbH