

**BERICHT DER ABWICKLUNGSSTELLE  
ÜBER DIE BESTELLUNG  
GEMEINWIRTSCHAFTLICHER  
LEISTUNGEN IM  
SCHIENENPERSONENVERKEHR 2019**

**Umweltfreundliche Mobilität für alle**

**27. Oktober 2021**

**Zertifiziert nach ISO 9001**

# INHALTSVERZEICHNIS

<b>0.</b>	<b>Executive Summary .....</b>	<b>8</b>
<b>1.</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>10</b>
<b>2.</b>	<b>VDV ÖBB-Personenverkehr AG .....</b>	<b>12</b>
2.1.	VDV alt.....	12
2.1.1.	Vertragsaufbau .....	12
2.1.2.	Leistungsumfang .....	13
2.1.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	19
2.1.4.	Abgeltung .....	19
2.1.5.	Los-Neukalkulationen 2019 .....	20
2.1.6.	Wertsicherung.....	21
2.1.7.	Leistungsentgelt .....	22
2.1.8.	Aktualisierung des VDV .....	23
2.1.9.	Unterbeauftragung.....	23
2.1.10.	Leistungskontrolle .....	24
2.1.11.	Definition Leistungsstörungen.....	24
2.1.12.	Definition Schienenersatzverkehr.....	27
2.1.13.	Messung der Leistungsstörungen.....	27
2.1.14.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2019.....	31
2.1.15.	Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen.....	33
2.1.16.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr .....	33
2.1.17.	Qualitätsmanagement .....	36
2.1.18.	Qualitätsmessung .....	36
2.1.19.	Objektive und subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung.....	38
2.1.20.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter .....	41
2.1.21.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter.....	44
2.1.22.	Vergleich der Messergebnisse .....	44
2.1.23.	Bonus-/Malus-System .....	45
2.1.24.	Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall.....	47
2.1.25.	Qualitätsparameter der Stationen .....	48
2.1.26.	Arbeitsgruppe Qualität .....	49

2.1.27.	VDV Graz – Linz .....	50
2.1.28.	Vertragsaufbau .....	50
2.1.29.	Leistungsumfang .....	51
2.1.30.	Prüfung auf Überkompensation .....	51
2.1.31.	Wertsicherung .....	52
2.1.32.	Abgeltung .....	53
2.1.33.	Aktualisierung des VDV .....	53
2.1.34.	Unterbeauftragung.....	53
2.1.35.	Leistungskontrolle .....	54
2.1.36.	Qualitätsmanagement .....	57
2.2.	VDV neu.....	61
2.2.1.	Vertragsaufbau VDV neu .....	62
2.2.2.	Leistungsumfang .....	62
2.2.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	63
2.2.4.	Abgeltung .....	63
2.2.5.	Wertsicherung.....	65
2.2.6.	Leistungsentgelt .....	65
2.2.7.	Unterbeauftragung.....	65
2.2.8.	Leistungskontrolle .....	66
2.2.9.	Definition Leistungsstörungen.....	66
2.2.10.	Definition Schienenersatzverkehr .....	68
2.2.11.	Messung der Leistungsstörungen .....	68
2.2.12.	Pönalen .....	71
2.2.13.	Qualitätsmanagement .....	72
2.2.14.	Qualitätsmessung .....	72
2.2.15.	Objektive und subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung.....	73
2.2.16.	VDV Vorarlberg.....	75
2.2.17.	Leistungsumfang .....	75
2.2.18.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2019.....	76
2.2.19.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr .....	77
2.2.20.	Bonus-/Malus -System .....	78
2.2.20.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter .....	78
2.2.20.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter.....	81
2.2.21.	Arbeitsgruppe Qualität .....	82
2.2.22.	VDV Steiermark.....	83
2.2.23.	Leistungsumfang .....	83

2.2.24.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2019.....	84
2.2.25.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr .....	85
2.2.26.	Bonus-/Malus-System .....	86
2.2.26.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	87
2.2.26.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter.....	89
2.2.27.	Arbeitsgruppe Qualität .....	89
2.2.28.	VDV Kärnten.....	91
2.2.29.	Leistungsumfang .....	91
2.2.30.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2019.....	92
2.2.31.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr .....	93
2.2.32.	Bonus-/Malus-System .....	95
2.2.32.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	95
2.2.32.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter.....	97
2.2.33.	Arbeitsgruppe Qualität .....	98
<b>3.</b>	<b>Zusammenfassung ÖBB-PV AG .....</b>	<b>100</b>
3.1	Gesamtabgeltung.....	100
3.2	Fahrgastzahlen.....	100
<b>4.</b>	<b>VDV Privatbahnen .....</b>	<b>105</b>
4.1.	Allgemeines.....	105
4.1.1.	Aktualisierung der VDV .....	106
4.1.2.	Wertsicherung.....	106
4.1.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	107
4.1.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	108
4.1.5.	Qualitätsmanagement .....	110
4.2.	Wiener Lokalbahnen GmbH .....	116
4.2.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	116
4.2.2.	Leistungsumfang .....	116
4.2.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	117
4.2.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	117
4.2.5.	Qualitätsmanagement .....	118
4.2.6.	Fahrgastzahlen.....	121
4.3.	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH (NÖVOG).....	122
4.3.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	122
4.3.2.	Leistungsumfang .....	122
4.3.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	123

4.3.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	123
4.3.5.	Qualitätsmanagement .....	124
4.3.6.	Fahrgastzahlen.....	129
4.4.	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. (GySEV).....	130
4.4.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	130
4.4.2.	Leistungsumfang und Abgeltung.....	130
4.4.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	131
4.4.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	132
4.4.5.	Qualitätsmanagement .....	132
4.4.6.	Fahrgastzahlen.....	137
4.5.	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. (St&H) .....	138
4.5.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	138
4.5.2.	Leistungsumfang .....	138
4.5.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	140
4.5.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	140
4.5.5.	Qualitätsmanagement .....	141
4.5.6.	Fahrgastzahlen.....	147
4.6.	Salzburger Lokalbahn (SLB) .....	148
4.6.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	148
4.6.2.	Leistungsumfang .....	148
4.6.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	149
4.6.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	149
4.6.5.	Qualitätsmanagement .....	150
4.6.6.	Fahrgastzahlen.....	153
4.7.	Pinzgauer Lokalbahn (PLB).....	154
4.7.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	154
4.7.2.	Leistungsumfang .....	154
4.7.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	155
4.7.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	155
4.7.5.	Qualitätsmanagement .....	156
4.7.6.	Fahrgastzahlen.....	159
4.8.	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG (ZVB) .....	160
4.8.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	160
4.8.2.	Leistungsumfang .....	160
4.8.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	161
4.8.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	161
4.8.5.	Qualitätsmanagement .....	162

4.8.6.	Fahrgastzahlen.....	165
4.9.	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH (IVB) .....	166
4.9.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	166
4.9.2.	Leistungsumfang .....	166
4.9.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	167
4.9.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	167
4.9.5.	Qualitätsmanagement .....	168
4.9.6.	Fahrgastzahlen.....	171
4.10.	Montafonerbahn AG (MBS).....	172
4.10.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	172
4.10.2.	Leistungsumfang und Abgeltung.....	172
4.10.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	173
4.10.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	174
4.10.5.	Qualitätsmanagement .....	174
4.10.6.	Fahrgastzahlen.....	178
4.11.	Steiermarkbahn Transport & Logistik GmbH (StB).....	179
4.11.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	179
4.11.2.	Leistungsumfang und Abgeltung.....	180
4.11.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	181
4.11.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	181
4.11.5.	Qualitätsmanagement .....	182
4.11.6.	Fahrgastzahlen.....	184
4.12.	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH (GKB) .....	186
4.12.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	186
4.12.2.	Leistungsumfang .....	186
4.12.3.	Prüfung auf Überkompensation .....	187
4.12.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung .....	187
4.12.5.	Qualitätsmanagement .....	188
4.12.6.	Fahrgastzahlen.....	191
4.13.	Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen 192	
<b>5.</b>	<b>Anpassungen.....</b>	<b>200</b>
5.1.	Leistungsumfang.....	200
5.2.	Abgeltung .....	201
5.3.	Fahrgastzahlen.....	202
<b>6.</b>	<b>Verzeichnisse.....</b>	<b>204</b>
6.1.	Allgemeine Angaben .....	204

6.2.	Abkürzungsverzeichnis.....	205
6.3.	Abbildungsverzeichnis .....	207
6.4.	Tabellenverzeichnis.....	209
<b>7.</b>	<b>Anlagen.....</b>	<b>211</b>
7.1.	Losverzeichnis bundesweit (VDV alt) .....	211
7.2.	Leistungsumfang VDV neu .....	216
7.3.	Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen.....	217
7.4.	Fahrzeugbeschreibungen ÖBB-PV AG.....	219
7.4.1.	Elektrotriebwagen .....	219
7.4.2.	Dieseltriebwagen.....	222
7.4.3.	Lokbespannte Reisezüge .....	224
7.5.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen.....	229

## 0. EXECUTIVE SUMMARY

Zur Sicherstellung eines österreichweiten Grundangebots an gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen hat die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH (SCHIG mbH) im Auftrag des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) 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 BMK 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 BMK den Abschluss von Verträgen über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr und deren Abwicklung vorsieht (§ 3 Abs I Z 9). Diesem Auftrag entsprechend hat die SCHIG mbH derartige Verträge mit zwölf Unternehmen abgeschlossen. Diese Verkehrsdienstverträge wurden als öffentliche Dienstleistungsaufträge nach den Bestimmungen der Verordnung (EG) 1370/2007 direkt vergeben.

Dazu wurden mit der ÖBB-PV AG mit Gültigkeit ab 01.04.2010 ein Verkehrsdienstvertrag (VDV Bund) und zur besseren Erreichbarkeit der Landeshauptstädte Graz und Linz ab 16.02.2014 ein weiterer Verkehrsdienstvertrag (VDV Graz-Linz) abgeschlossen. Weiters wurden mit elf Privatbahnen ab 01.01.2011 jeweils ein Verkehrsdienstvertrag abgeschlossen.

Im Zuge der Umsetzung des 4. Eisenbahnpakets ist die Harmonisierung des derzeit bestehenden dualen Bestellsystems im Schienenpersonenverkehr eine wesentliche Zielsetzung des BMK. Dabei soll die SCHIG mbH hinkünftig grundsätzlich als zentrale Beauftragungs- und Abwicklungsstelle für von Bund und Ländern zu finanzierende gemeinwirtschaftliche Schienenpersonenverkehrsleistungen agieren. Demnach wurde die SCHIG mbH im Jahr 2018 vom Bund beauftragt, für die Regionen Vorarlberg, Kärnten und Steiermark ein zuvor vom Bund und dem jeweiligen Bundesland gemeinsam festgelegtes Gesamtangebot bei einem dazu geeigneten Eisenbahnverkehrsunternehmen zu beauftragen und in weiterer Folge die Vertragsabwicklung durchzuführen. Im Jahr 2016 wurde damit begonnen, die dafür notwendigen Umsetzungsmaßnahmen zu definieren. Im Dezember 2018 konnte die SCHIG mbH für die Bundesländer Vorarlberg, Steiermark und Kärnten entsprechende neue Verkehrsdienstverträge („VDV neu“) für den Zeitraum 2019 bis 2028 erfolgreich mit der ÖBB-PV AG abschließen. Im Dezember 2019 wurden außerdem weitere Neuverträge für die Ostregion, die Bundesländer Oberösterreich, Salzburg Tirol, sowie den Fernverkehr zwischen SCHIG mbH und

Bericht über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im SPV 2019

ÖBB-PV AG abgeschlossen. Die Verträge mit der Gültigkeit ab Dezember 2018 und Dezember 2019 werden grundsätzlich als „VDV neu“ bezeichnet, der erwähnte VDV Bund vom 01.04.2010 hingegen als „VDV alt“.

Der „VDV alt“ und die „VDV neu“ unterscheiden sich dahingehend, dass der „VDV alt“ nur ein vom Bund bestelltes Grundangebot umfasste und in den „VDV neu“ der Bund und das jeweilige Bundesland gemeinsam ein Gesamtangebot bestellen.

Im „VDV alt“ Regime wurden bis 2018 rund 72% aller Zugkm im SPV durch die SCHIG mbH bestellt. Durch die gemeinsame Bestellung der Bundes- und Landeleistungen wird sich dieser Wert im „VDV neu“ Regime auf rund 90% erhöhen.

Für die Sicherstellung der österreichweiten Mobilität wurden vom Bund im Wege der SCHIG mbH über den VDV alt, den VDV Graz – Linz, sowie den VDV mit den Privatbahnen in Summe rund 67,50 Mio. Zugkm bestellt und abgeolten.

Über die VDV Vorarlberg, Kärnten und Steiermark wurden 2019 insgesamt rund 15,23 Mio. Zugkm bestellt, wobei diese Summe das Grundangebot sowie auch die jeweiligen Zusatzbestellungen der Länder umfasst.

Die Überprüfung der tatsächlichen Leistungserbringung und der Leistungsqualität erfolgt auf Grundlage von automatischen Messungen mit Datenverarbeitung und wird ergänzt durch Erhebungen von geschultem Qualitätsprüfungspersonal. 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.

Für die in den Verkehrsdienstverträgen definierten Leistungsstörungen wurden vom Abgeltungsbetrag abgezogen.

# I. EINLEITUNG

Die SCHIG mbH hat im Auftrag des BMK mit Gültigkeit von 01.04.2010 bis 31.12.2019 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 und haben eine Laufzeit bis 31.12.2020. Des Weiteren wurde mit der ÖBB-PV AG ein Verkehrsdienstvertrag (VDV) mit Gültigkeit von 16.02.2014 bis 31.12.2019 abgeschlossen. Mit diesem VDV wird die Verbindung der Landeshauptstädte Graz und Linz untereinander durch direkte hochwertige Zugverbindungen verbessert. Mit Dezember 2018 wurden die Verkehrsdienstverträge für die Bundesländer Vorarlberg, Steiermark und Kärnten übergeführt. Die sind mit Fahrplanwechsel 09.12.2018 in Kraft getreten und haben eine Laufzeit bis zum 09.12.2028.

**Übersicht Laufzeiten VDV alt / VDV neu 2019**

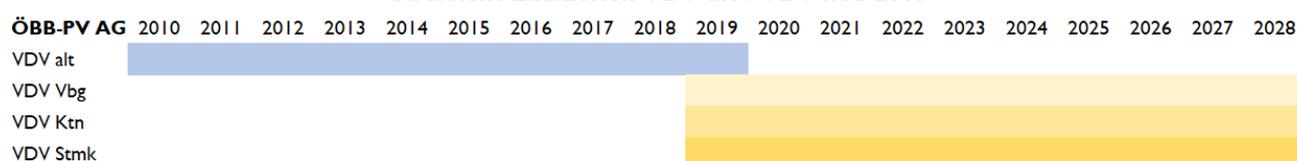


Abbildung I: Übersicht Laufzeiten VDV alt/ VDV neu

Seit Fahrplanwechsel 15.12.2019 sind Verkehrsdienstverträge für die Bundesländer Ostregion, Oberösterreich, Salzburg, Tirol und den Fernverkehr in Kraft. Die Verträge für die Bundesländer sind die bis 08.12.2029 gültig. Der Verkehrsdienstvertrag für den Fernverkehr ist ebenfalls prinzipiell bis 08.12.2029 gültig, für die (ab Fertigstellung der Koralmbahn) vorgesehene Interregio-Leistungen läuft der Vertrag bis 09.12.2034.

Die VDV neu enthalten für jede Region die gesamten gemeinwirtschaftlichen Bestellungen der öffentlichen Hand. Dies inkludiert das bestellte Grundangebot durch den Bund, wie auch die Zusatzbestellungen der jeweiligen Bundesländer.

Der VDV alt mit Gültigkeit ab 16.02.2014 ist daher mit Fahrplanwechsel 2019/20 ausgelaufen. Dies gilt auch für den VDV Graz-Linz. Für die gemeinwirtschaftlichen Leistungen im Fernverkehr, die ausschließlich vom Bund finanziert werden, gibt es einen eigenen VDV Fernverkehr.

Diese öffentlichen Dienstleistungsaufträge wurden im Wege einer 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 alt mit der ÖBB-PV AG waren bis 15.12.2019 in Kraft, jene Verträge mit den PB sind (mit Ausnahme des VDV MBS) bis 31.12.2020 in Kraft. Die VDV in den Bundesländern Vorarlberg, Kärnten und Steiermark sind bis 09.12.2028 in Kraft. Die VDV Tirol, Salzburg, Oberösterreich, Ostregion und Fernverkehr hingegen bis 08.12.2029.

Damit wird österreichweit ein Grundangebot gemäß § 7 Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 (ÖPNRV-G 1999) für die Mobilitätsbedürfnisse der Bevölkerung sichergestellt.

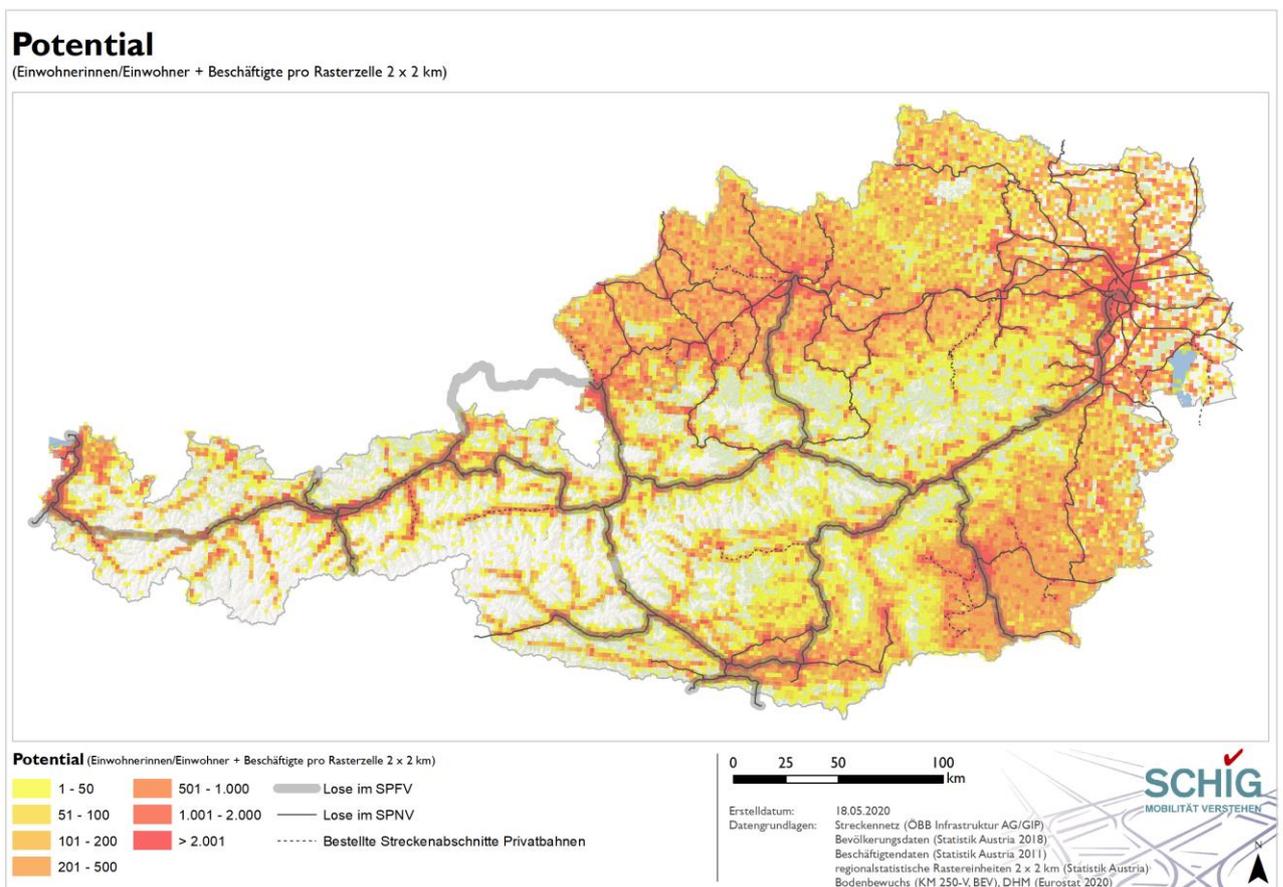


Abbildung 2: Übersicht der Strecken, auf welchen gemeinwirtschaftliche Leistungen erbracht werden

## 2. VDV ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

### 2.1. VDV alt

Die SCHIG mbH hat im Auftrag des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, 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 2.1.27. behandelt.

#### 2.1.1. 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. Nachtzubewirtschaftung) 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 hinausgehen,

- 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 (Fahrgelderlöse verbleiben beim EVU) ausgestalteten VDV hat das EVU neben dem Optimieren der Kostenseite einen zusätzlichen Anreiz, die Einnahmenseite positiv zu beeinflussen, da es auch das Erlösrisiko trägt. Dies ist vor allem auch im Sinne des Aufgabenträgers, da dadurch mehr Fahrgäste gewonnen werden können. Grundsätzlich besteht auch die Möglichkeit zu einem Bruttovertrag (Fahrgelderlöse gehen an die zuständige Behörde).

## **2.1.2. 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 nachfolgende Grafik veranschaulicht die Loseinteilung im Nahverkehr:

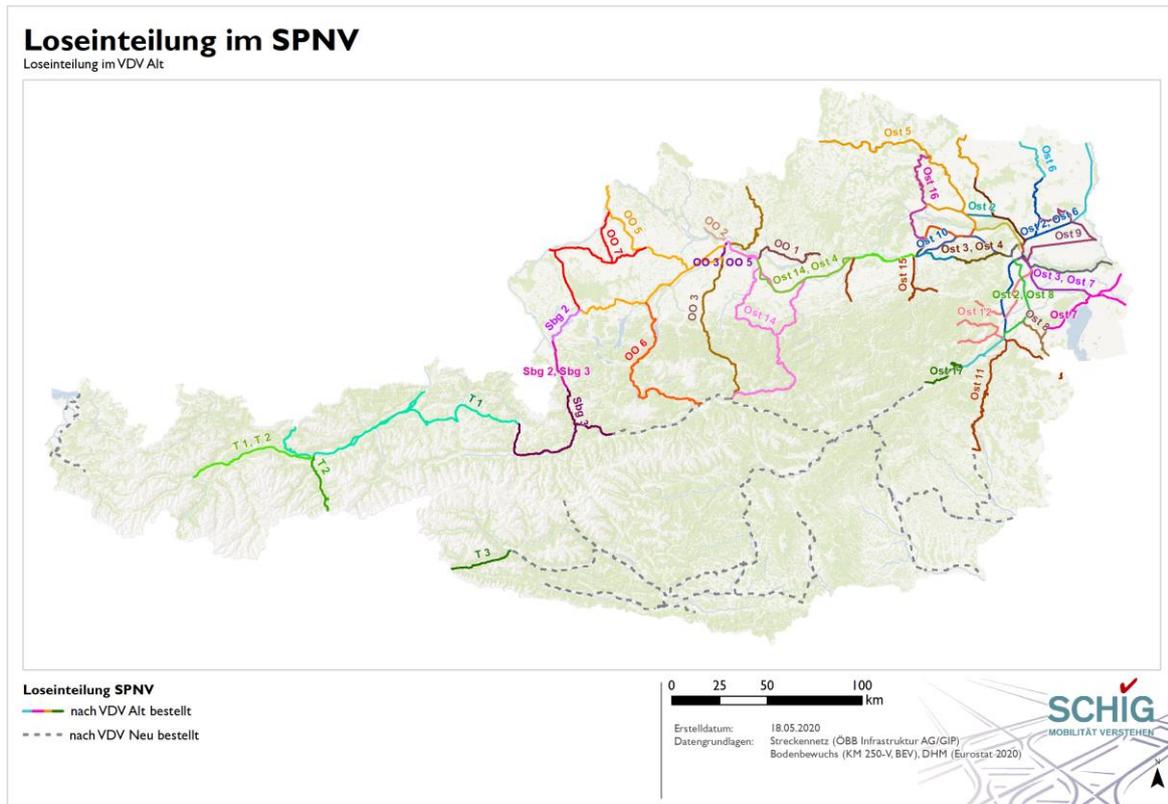


Abbildung 3: Loseinteilung im SPNV

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.

Die nachfolgende Grafik veranschaulicht die Loseinteilung im Fernverkehr:

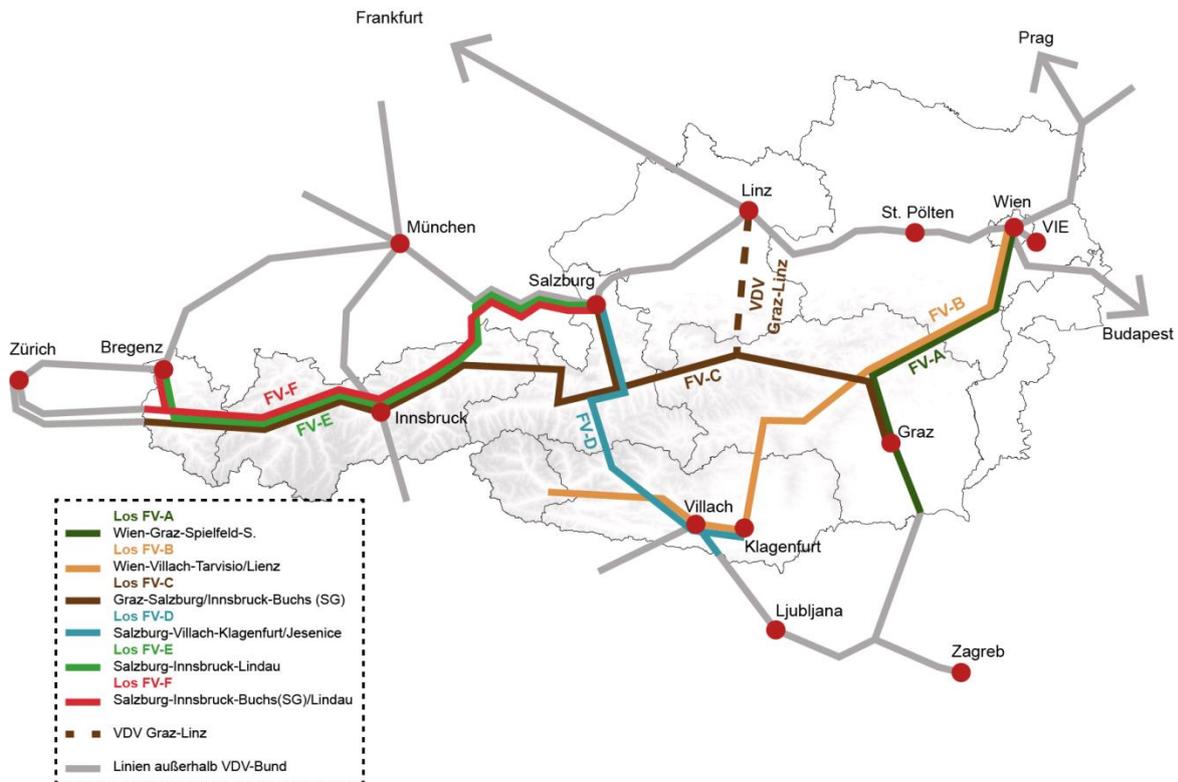


Abbildung 4: Loseinteilung im SPFV

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

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

Die folgende Tabelle gibt einen entsprechenden Überblick über die Bestellung im Nah- und Regionalverkehr.

Region	Bestellung SPNV 2019 [Zugkm]	Bestellung SPNV 2018 [Zugkm]	Änderung
			relativ [%]
Ostregion	32.368.198	32.355.582	0,0%
Oberösterreich	7.557.760	7.533.474	0,3%
Salzburg	2.800.891	2.760.108	1,5%
Tirol	4.665.789	4.657.648	0,2%
<b>SUMME</b>	<b>47.392.637</b>	<b>47.306.812</b>	<b>0,2%</b>

Tabelle 1: Bestellung im SPNV

Für den Fernverkehr gibt die nachfolgende Tabelle einen Überblick über die Bestellung in den einzelnen Losen im VDV alt.

Los	Bestellung SPFV 2019 [Zugkm]	Bestellung SPFV 2018 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
FV-A (Linie 5 Graz)	<b>2.670.220</b>	<b>2.592.814</b>	77.406	2,90%
FV-B (Linie 6 Südbahn Wien – Lienz)	<b>2.636.389</b>	<b>2.640.385</b>	-3.996	-0,15%
FV-C (Linie 7 Inneralpin)	<b>2.071.371</b>	<b>2.167.411</b>	-96.040	-4,64%
FV-D (Linie 8 Tauern Salzburg – Klagenfurt)	<b>1.638.392</b>	<b>1.550.467</b>	87.925	5,37%
FV-E (Linie 4-2 IC Salzburg – Bregenz)	<b>434.844</b>	<b>429.138</b>	5.705	1,31%
FV-F (Line 3-2 Salzburg - Buchs)	<b>4.439.454</b>	<b>4.439.647</b>	-193	0,00%
<b>SUMME</b>	<b>13.890.669</b>	<b>13.819.863</b>	70.806	0,51%

Tabelle 2: Bestellung im SPFV VDV alt aufgeteilt auf Lose

Im Fernverkehr konnten mit Fahrplan 2019 folgende Angebotsoptimierungen umgesetzt werden:

- Zusätzliche Spät-Abendverbindung von Graz Hbf 21:26 nach Wien Hbf 00:02 zur Ausweitung des integrierten Taktfahrplans und der Reisemöglichkeiten am Tagesrand
- Zusätzliche Spät-Abendverbindung von Klagenfurt Hbf 20:45 nach Salzburg Hbf 23:48 zur Ausweitung des integrierten Taktfahrplans und der Reisemöglichkeiten am Tagesrand mittels Öffnung eines Leersonenzugs für Reisende.

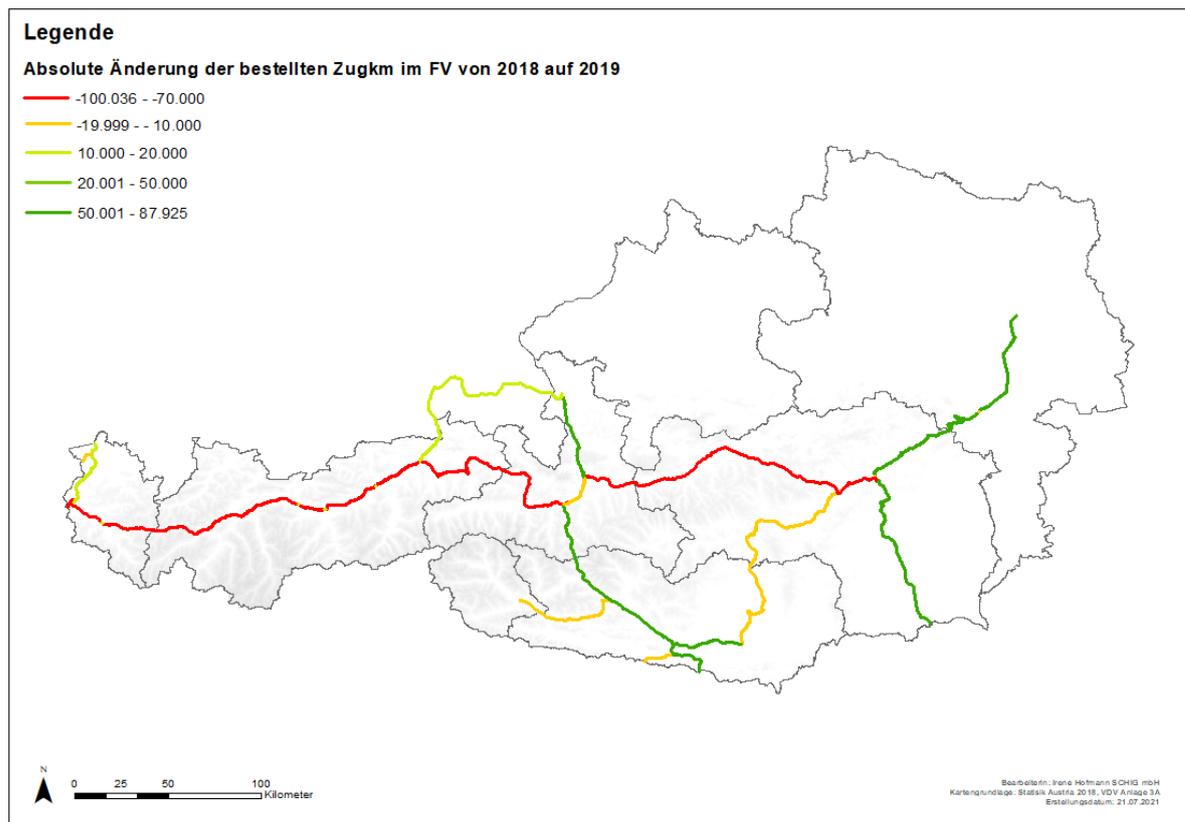


Abbildung 5: Absolute Änderung der bestellten Zugkm im Fernverkehr von 2018 auf 2019

Durch die erfolgten Änderungen konnte das Verkehrsangebot insbesondere in den Tagesrandzeiten verbessert und insgesamt im Wesentlichen stabil gehalten werden. Der Rückgang auf der Strecke FV-C (Linie 7 Inneralpin) ist auf die Verwanderung der bestellten Leistungen auf andere Lose zurückzuführen.

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 (Flughafen) – 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 Fahrgastservice mindestens 194.207 Fahrstunden zu leisten.

Im Jahr 2019 betrug die tatsächlich erbrachte Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden 515.507 (2018: 407.275) und lag somit um 321.300 Stunden über dem Mindestbestellumfang.

### 2.1.3. Prüfung auf Überkompensation

Die SCHIG mbH beauftragt bei einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft eine Prüfung der Angemessenheit der Ausgleichsleistungen gemäß VO (EG) 1370/2007. Diese Prüfung wird nicht nur, wie in der VO (EG) 1370/2007 vorgesehen, generell für die Vertragslaufzeit, sondern nach jedem Jahresabschluss ex post durchgeführt. 2014 kam es zu einer vertieften Prüfung, welche durch eine zunächst nicht ausschließbare mögliche Quersubvention zu anderen Gesellschaften im ÖBB-Konzern notwendig wurde (siehe Bericht der Abwicklungsstelle über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr 2016 und 2017). Bei der Prüfung für das Jahr 2015 konnte eine mögliche Quersubvention zu anderen Gesellschaften im ÖBB-Konzern ausgeschlossen werden. Zum Zeitpunkt der Berichtserstellung liegen noch keine Prüfergebnisse für die Geschäftsjahre 2016 bis 2019 vor. Die Prüfergebnisse wurden für das Jahr 2021 zugesagt.

### 2.1.4. Abgeltung

Der Verkehrsdienstevertrag 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 hinausgehen, 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.

### **2.1.5. Los-Neukalkulationen 2019**

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 einem Los ist im Hauptvertrag eine Veränderung des Kostenbildes der bestellten Leistungen aufgrund der Adaptierung der Leistungsbestellung im Jahr 2019 gegenüber dem Jahr 2018 zu berücksichtigen. Diese Notwendigkeit ergab sich durch die Änderung der Losgrenze des Loses Sbg 3 von Radstadt nach Schladming in Zusammenhang mit dem Abschluss des VDV Steiermark. Die Änderung der Qualität der Leistungsbestellung (Zugbildung) wurde auf Basis der Urkalkulation auf Losebene von 2012 bewertet. Die Abgeltungsbeträge, welche für 2012 vereinbart waren, wurden um diese Änderungen der Leistungsqualität korrigiert und dann wertgesichert. Dies betrifft das Los Sbg 3. In diesem Los werden in wesentlichem Maße andere Fahrzeuge als bisher eingesetzt.

Des Weiteren erfolgte aufgrund der Leistungsausweitung eine Anpassung des Abgeltungsbetrags je Zugkm zu Grenzkosten (Preisbasis 2018) bei den Losen FV-A und FV-D.

Zusätzlich sind mit Fahrplanwechsel 2018/19 drei neue VDV (Vorarlberg, Kärnten und Steiermark) in Kraft getreten. In diesen Verträgen ist die bisher im Hauptvertrag bestellte SPNV-Leistung der Lose Vbg 1, Ktn 1, Ktn 2, Ktn 3, Ktn 4, Stmk 1, Stmk 2 und Stmk 3 enthalten. Im Hauptvertrag findet somit keine Abgeltung für die Leistung auf diesen Losen mehr statt.

Die entsprechend korrigierten Abgeltungsbeträge werden für 2019 wie nachfolgend beschrieben wertgesichert.

## 2.1.6. Wertsicherung

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

Die vertragliche Wertsicherung der einzelnen Aufwandskomponenten beträgt:

- |                     |       |
|---------------------|-------|
| • Fahrzeugfixkosten | 0,0 % |
| • Personalaufwand   | 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.I elektrischer Strom) gekoppelt. Sollte der von der Statistik Austria monatlich verlaubliche Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.I 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 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 2019 mit 2,50 % wertgesichert. Dies erfolgt vor dem Hintergrund des vertraglich vereinbarten Korridors zur Indexentwicklung für den Energiebezug.

Der Anteil des IBE wird gemäß den nach Anlage 9a festgelegten IBE-Produktanteilen im Ausmaß der tatsächlichen durch den Infrastrukturbetreiber erfolgten Preisänderungen angepasst. Aufgrund der Umstellung des Preissystems des Produktkatalogs „Zugtrasse“ wurden die Auswirkungen der Produkte je Region berechnet und für alle Produkte des Produktkatalogs „Zugtrasse“, welche in der

Anlage 9a aufscheinen, übernommen. Bei der Berechnung wurde vom von der ÖBB-Infrastruktur AG verlautbarten Wegeentgelt Modell I („neu“) ausgegangen. Der Bescheid der SCK zur Genehmigung des von der ÖBB-Infrastruktur AG verlautbarten Trassenpreissystems wurde jedoch vom BVwG aufgehoben. Es wurde daher vereinbart, nach Feststehen aller Rahmenbedingungen des neuen Trassenpreissystems (Höhe der Marktaufschläge, Umgang mit Flügelzügen, etc.) eine Vergleichsrechnung mit der bisherigen Annahme anzustellen. Anhand des Vergleichs wird einvernehmlich festgelegt, ob eine Aufrollung der IBE-Valorisierung sowie eine erneute Anpassung der Anlage 9a notwendig werden.

Für den IBE-Anteil wurde daher je Leistungskategorie und Region eine Wertsicherung für das Jahr 2019 ermittelt:

Leistungskategorie	Region	IBE-Wertsicherung
SPNV	Ost	11,10%
	OÖ	-5,25%
	Sbg	-3,76%
	Stmk	2,80%
	Ktn	7,10%
	T	-18,73%
	Vbg	-2,56%
SPFV		-4,24%

Tabelle 3: IBE Anteil je Leistungskategorie und Region

### 2.1.7. Leistungsentgelt

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

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

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

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

Das im Jahr 2019 abgegoltene Gesamtleistungsentgelt wird in Kapitel 3.0. dargestellt.

## **2.1.8. Aktualisierung des VDV**

Durch die zur Angebotsverbesserung im Gesamtangebot (Summe aller von den Gebietskörperschaften bestellten Leistungen) erforderlichen Fahrplananpassungen wurden in Abstimmung auch die bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen des Bundes angepasst. Damit einher geht ein Anpassungsbedarf bei verschiedenen Anlagen zum VDV. Die Anlage 9a (Bestimmung des Mischsatzes zur Wertsicherung des IBE) wurde im Zuge der IBE-Aufrollung aktualisiert.

Für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 1a (Teilleistungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 1b (Teilleistungsverzeichnis Fernverkehr)
- 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 9a (Bestimmung des Mischsatzes zur Wertsicherung des IBE)
- Anlage 10 (Übersicht Sonstige Dienstleistungsverträge)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Zughalteverzeichnis)

## **2.1.9. 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.

Im Berichtsjahr 2019 wurde für die berichtsgegenständlichen Leistungen keine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne oder die gesamte Leistung abgeschlossen.

## 2.1.10. Leistungskontrolle

### 2.1.11. 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 I 4 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 Naturkatastrophen verursacht werden. Zwischen den Vertragspartnern wurde zur leichteren Vertragsabwicklung vereinbart, das Fahrplanjahr statt dem 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. einer geringeren 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 Bordservice (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 z.B. Leberkäseemmel, 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 oder mit Hilfe eines Bauchladens angeboten werden. Voraussetzung für diese Ausnahmeregelung ist aber die grundsätzliche Durchführung eines Trolleyservice und dessen Bestückung.

Bei Ausfall eines Speisewagens, oder wenn dieser versperrt ist, wird bei ersatzweiser Beigabe eines Trolleyservice 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 den Fahrscheinverkauf sicherzustellen. 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 Zugbegleitpersonal 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-Stunden-Anzahl 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.

### **2.1.12. Definition Schienenersatzverkehr**

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

- Bei absehbaren (planmäßigen) Ersatzverkehren die rechtzeitige Bekanntgabe und Sicherstellung der 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.

### **2.1.13. Messung der Leistungsstörungen**

Bei der Erhebung der Leistungsstörungen und Schienenersatzverkehre kamen im Jahr 2019 unterschiedliche Methoden zur Anwendung.

#### **Messungen anhand der Leistungs- und Abrechnungsdatenbank**

Im Fahrplanjahr 2019 konnten wesentliche Parameter der Leistungserbringung mit der von der SCHIG mbH implementierten Leistungs- und Abrechnungsdatenbank automatisiert mittels von der ÖBB-Infrastruktur AG zur Verfügung gestellter Betriebsdaten gemessen werden. Die Messung der

ausgefallenen Zugkilometer und der Schienenersatzverkehre sowie die Messung der Pünktlichkeit erfolgten lückenlos durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank.

Die Datenbank verfügt über eine Schnittstelle, über die der SCHIG mbH permanent von der ÖBB-Infrastruktur AG generierte UIC-Meldungen<sup>1</sup> 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:

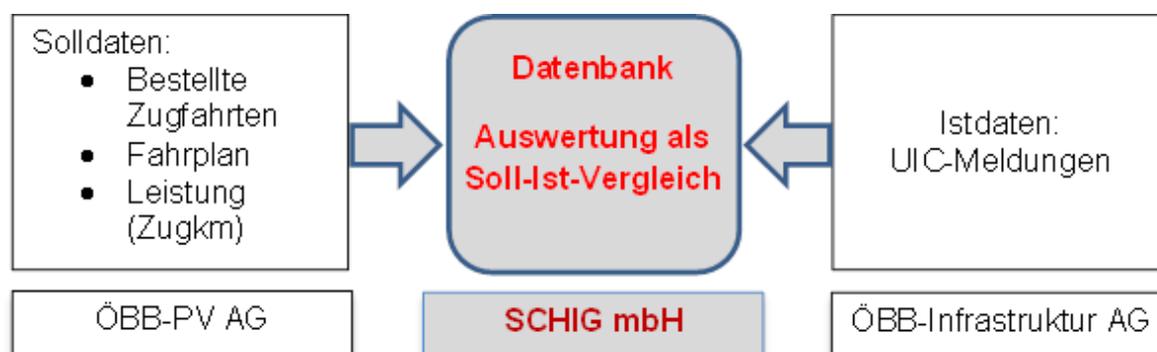


Abbildung 6: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank

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.

<sup>1</sup> Die UIC (Union Internationale des Chemins de fer) ist eine internationale Organisation mit dem Ziel die Konditionen im Eisenbahnsektor zu verbessern bzw. zu vereinheitlichen. Die Norm „UIC 2102“ ist eine standardisierte Definition darüber wie Statusinformationen von Zugläufen (Abfahrt, Ankunft, etc.) auszusehen haben.

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 Ergebnisgenerierung 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.

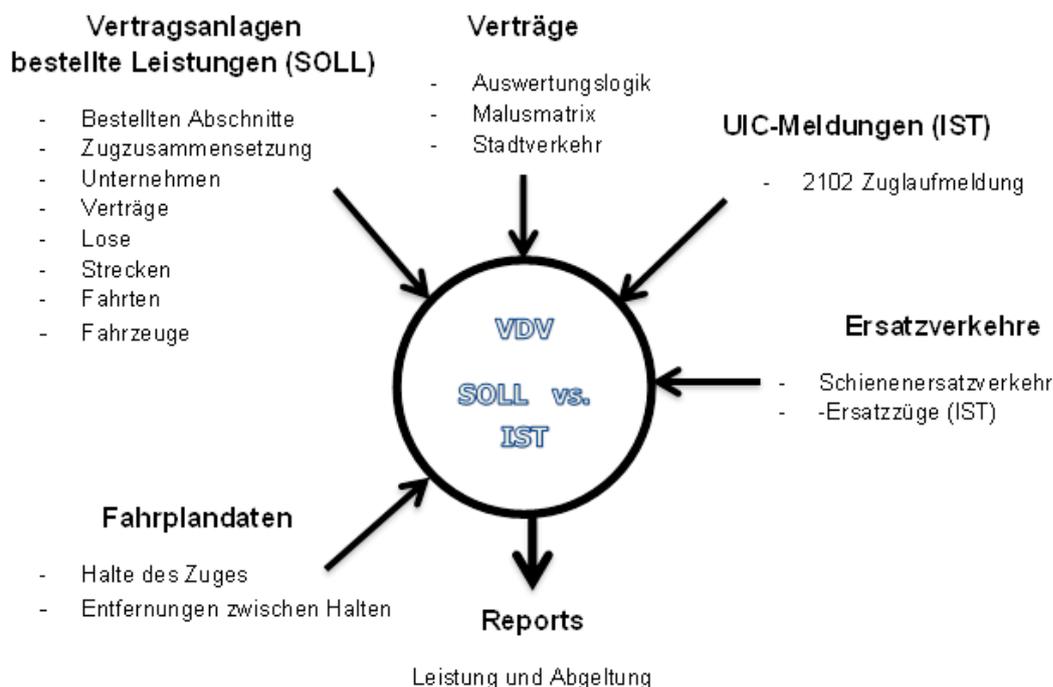


Abbildung 7: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung

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.

## 2.1.14. Messergebnisse Leistungsstörungen 2019

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2019 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

### Ausgefallene Leistungen

Vom 09.12.2018 bis 14.12.2019 sind 318.409 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,50 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2019. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2019 in Höhe von 0,60 % wurde somit nicht überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu keinem Abzug für ausgefallene Leistungen.

Im Fahrplanjahr 2018 sind 245.116 Zugkilometer als ausgefallen gewertet worden, das waren 0,34 % der bestellten Leistungen. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich.

Die ausgefallenen Zugkm stellen sich wie folgt dar:

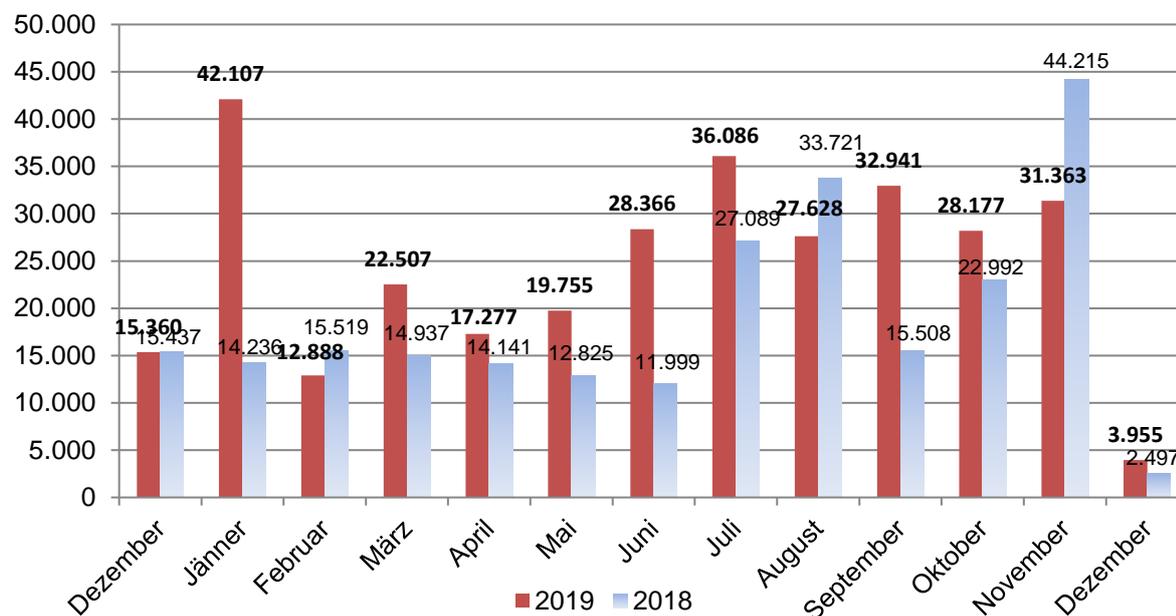


Abbildung 8: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG

Der erhöhte Ausfall im Jänner 2019 ist hauptsächlich auf Baustellen zurückzuführen.

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

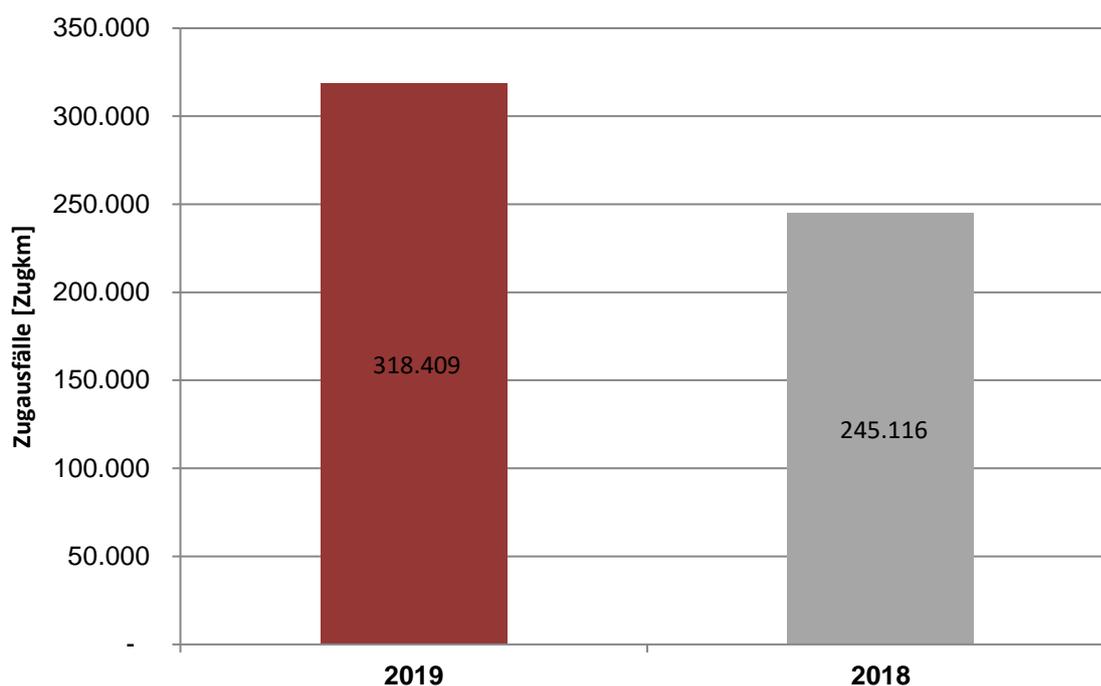


Abbildung 9: Ausgefallene Zugkm

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

### **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 - 0,33 % (2018: -0,31) vorgenommen.

Gemäß Punkt 3 der Anlage I6 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. Das Ergebnis wird in Bezug auf die gesamte jährliche Bestelleistung hochgerechnet. 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 2019 wurden dabei insgesamt 14 Ausfälle registriert, acht weniger als 2018.

Bericht über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im SPV 2019

Dies entspricht einer Quote von 11,02 % die von der Gesamtabgeltung der Bordgastronomie abgezogen wird (2018: 17,32 %).

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 0,88 % (2018: 0,17 %) der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. 2019 konnte aufgrund mehrerer durch Baustellen bedingte Schienenersatzverkehre mit 345 Stichproben allerdings eine nicht hinreichend große Stichprobenanzahl zur Beurteilung des Leistungsausfalls von Zugbegleitpersonal gezogen werden. Die Hochrechnung wird daher anhand der Berücksichtigung der damit einhergehenden erhöhten Schwankungsbreite der Aussagensicherheit in Bezug auf die Grundgesamtheit von 0,01% im Jahr 2019 durchgeführt. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b werden dadurch 3.043,50 (2018: 6.286,10) 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.

## **2.1.15. Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen**

Die im Jahr 2019 vorgenommenen Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz sind in Kapitel 3.0. dargestellt.

## **2.1.16. 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:

	2019	2018
<b>Bestellte Leistung SPNV VDV alt [Zugkm]</b>	47.392.637	47.306.872
Davon im SEV erbracht [km]	772.991	756.910
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,6	1,6
<b>Bestellte Leistung SPFV [Zugkm]</b>	13.890.669	13.819.863
Davon im SEV erbracht [km]	145.582	182.520
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,0	1,3
Anteil SEV an bestellter Leistung ge- samt [%]	1,5	1,5

Tabelle 4: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung ÖBB-PV AG

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

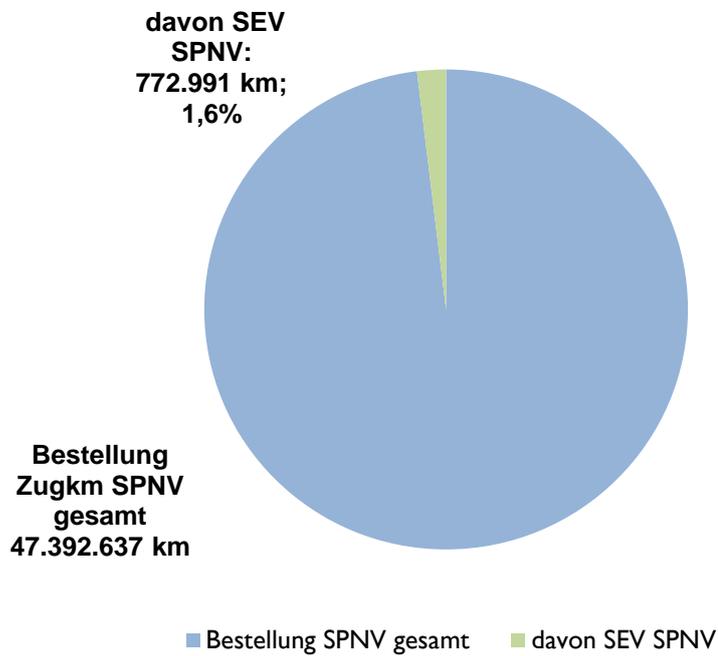


Abbildung 10: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen

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

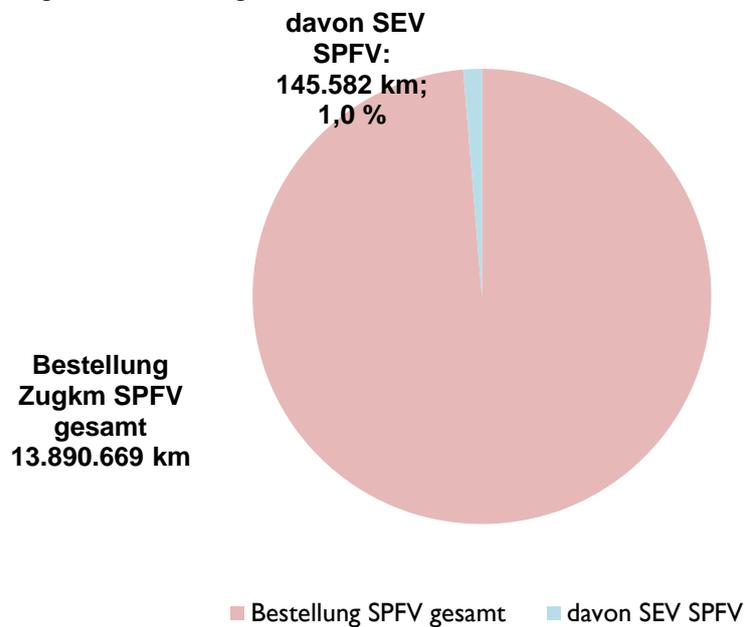


Abbildung 11: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen

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.

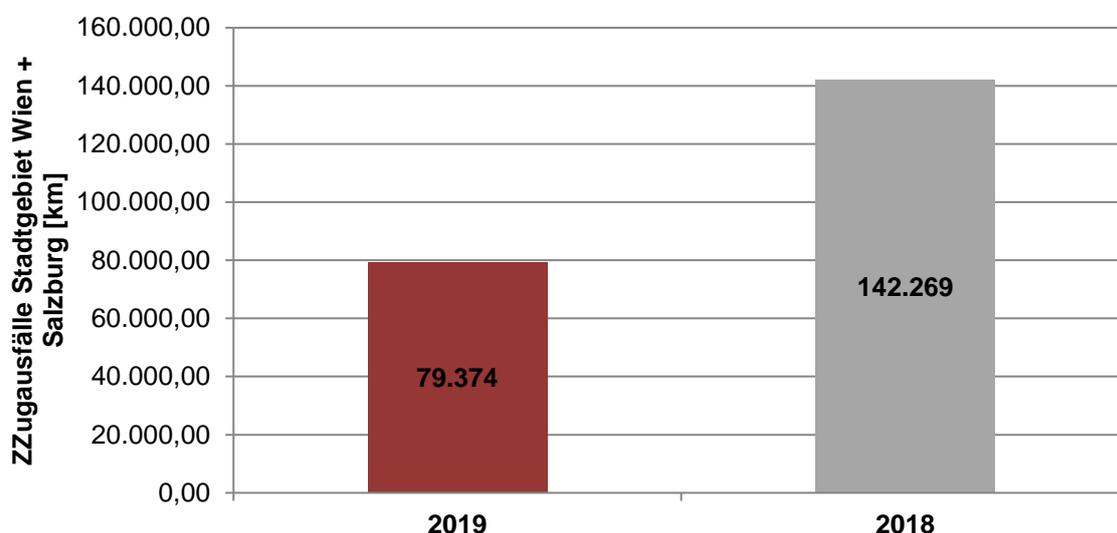


Abbildung 12: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg

## 2.1.17. Qualitätsmanagement

## 2.1.18. 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 geschultem Qualitätsprüfpersonal 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 2019 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 aufgrund erhöhter SEV-Leistungen im Zusammenhang mit Baustellen im Jahr 2019 mit 346 Stichproben untererfüllt. Darüber hinaus wurden auch Züge geprüft, die nicht mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzt waren. Insgesamt wurde im Jahr 2019 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 571 Stichprobenziehungen erreicht (2018: 648 Stichprobenziehungen). Der geringere Stichprobenumfang ist mit den ab Fahrplanwechsel 2018 gültigen VDV Vorarlberg, Kärnten und Steiermark begründet. Das jeweilige überarbeitete Qualitätsmanagement für diese Regionen wird in den entsprechenden Kapiteln genauer behandelt.

Es handelte sich bei 60,42% (2018: 50,31%) aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzte Züge.

Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. 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 insgesamt 425 Stichproben gezogen, im SPFV 146. Die genaue Verteilung der Mindeststichproben 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 2019 wurden somit für den VDV alt 1.978 (2018: 1.912) Checklisten verarbeitet.

Die ÖBB-PV AG konnte die Prüfungen durch eigenes Personal begleiten. 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 am betreffenden Tag zu prüfende Stichprobe sind daher nicht möglich.

Für die 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.

### 2.1.19. 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 %
Beschwerde-management	3,0 %	92,0 %	90,0 %	94,0 %	85,0 %	99,0 %

Tabelle 5: Gewichtung der Qualitätsparameter

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

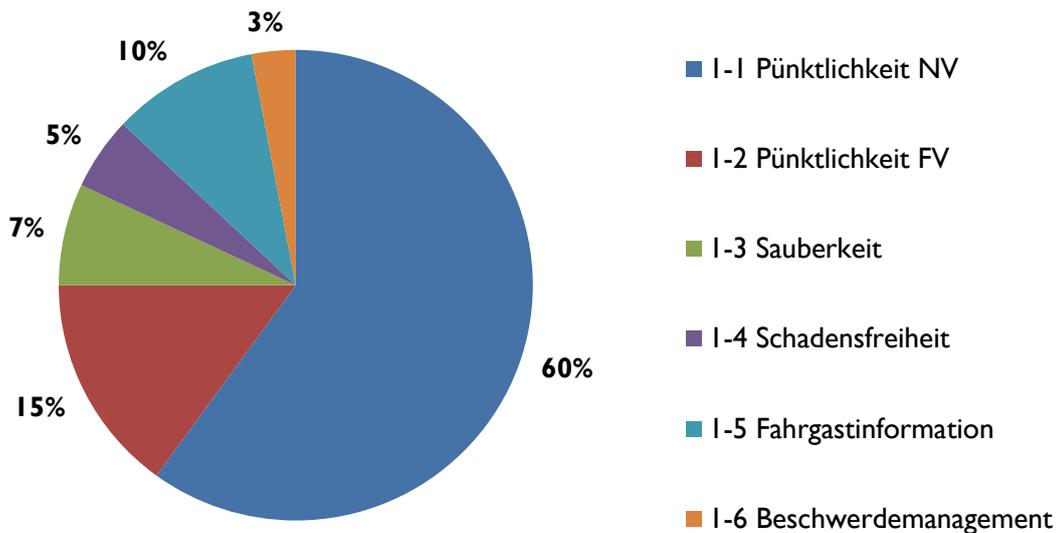


Abbildung 13: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

Neben den objektiv gemessenen Qualitätsparametern wird die Bewertung 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. Im Jahr 2019 nahmen insgesamt rund 10.500 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.

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

Tabelle 6: Akzeptanzwert nach Schulnotensystem

Die Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter stellt sich wie folgt dar:

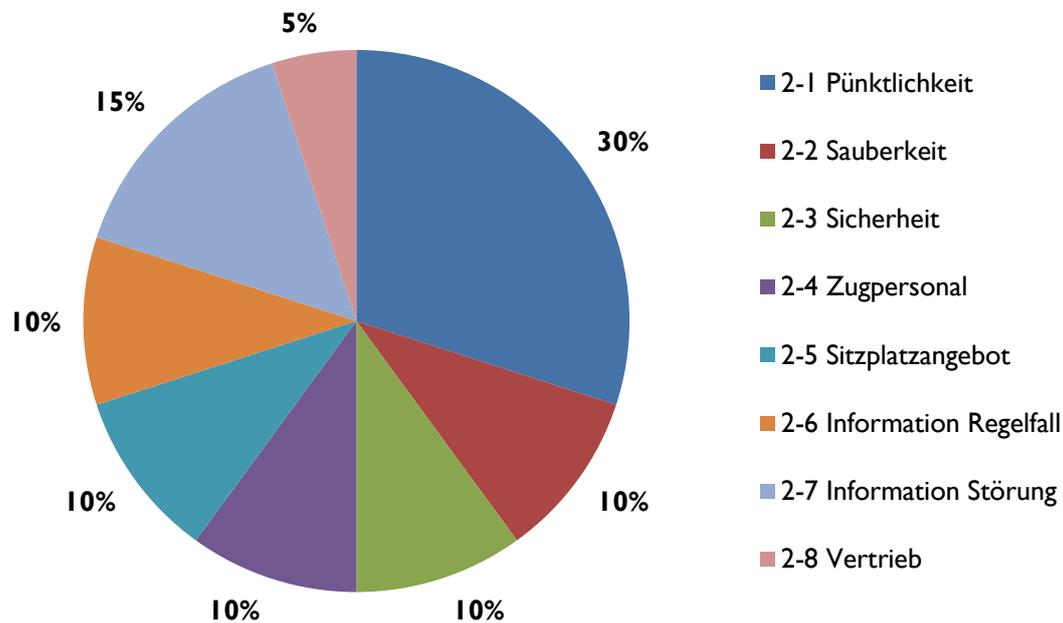


Abbildung 14: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

## 2.1.20. 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:

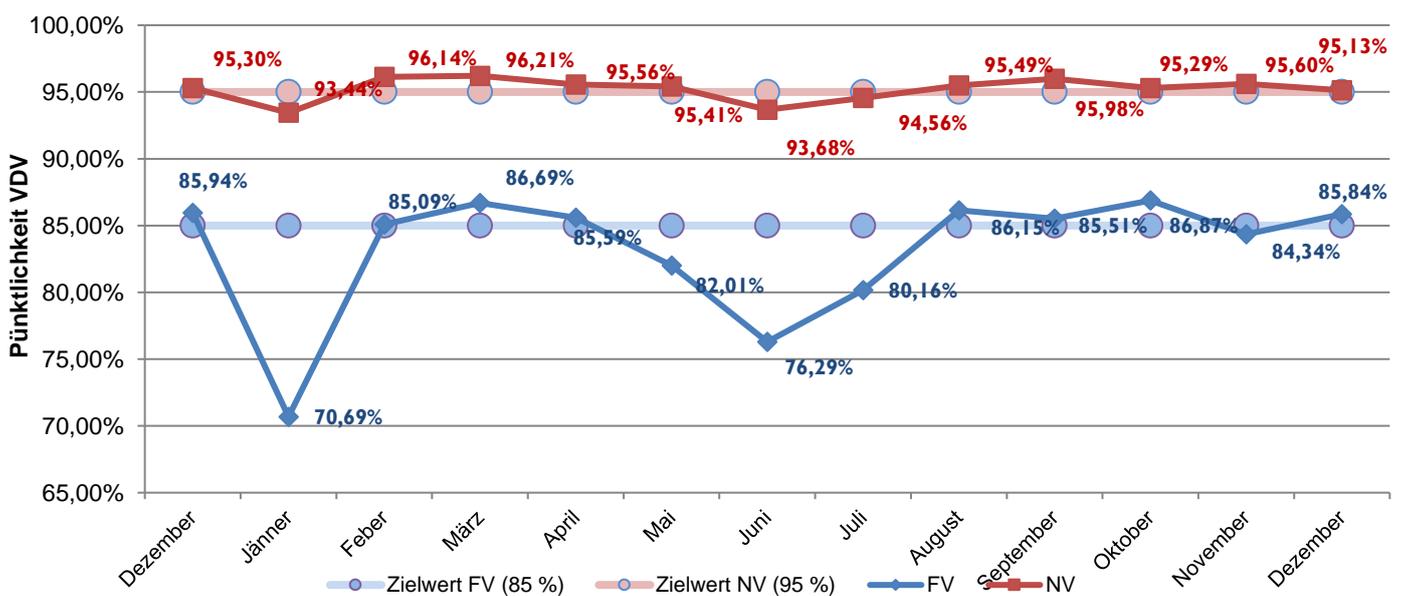


Abbildung 15: Entwicklung der Pünktlichkeit 2019

Mit Hilfe der Datenbank konnte im Jahr 2019 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Maßgeblich für den niedrigen Pünktlichkeitswert im Jänner 2019 waren Wetterkapriolen, weshalb es insbesondere bei Fernverkehr zu deutlich mehr Verspätungen im Zugverkehr kam. Die niedrigere Pünktlichkeit im Sommer (insbesondere Juni) ist hingegen hauptsächlich auf eine Baustelle im deutschen Eck (Salzburg – Rosenheim), und die dadurch notwendigen Umleitungen über Zell am See, zurückzuführen.

Hinsichtlich der erfassten Pünktlichkeit wird festgehalten, dass mit Hilfe der Datenbank ausschließlich die von der SCHIG mbH bestellten Leistungen gemessen werden.

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Pünktlichkeit im „VDV alt“ SPNV sowie im SPFV gesunken (angegeben sind nunmehr die Jahresergebnisse):

	2019	2018	Veränderung
<b>Pünktlichkeit Nahverkehr</b>	95,21%	95,91%	-0,70%
<b>Pünktlichkeit Fernverkehr</b>	83,01%	86,51%	-3,50%

Tabelle 7: Pünktlichkeit ÖBB-PV AG Jahresergebnisse

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2019 auf 94,62% (2018: 95,53 %).

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 2019 571 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einer Checkliste bewertet) und dabei 1.978 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 2019 bei allen Kategorien eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

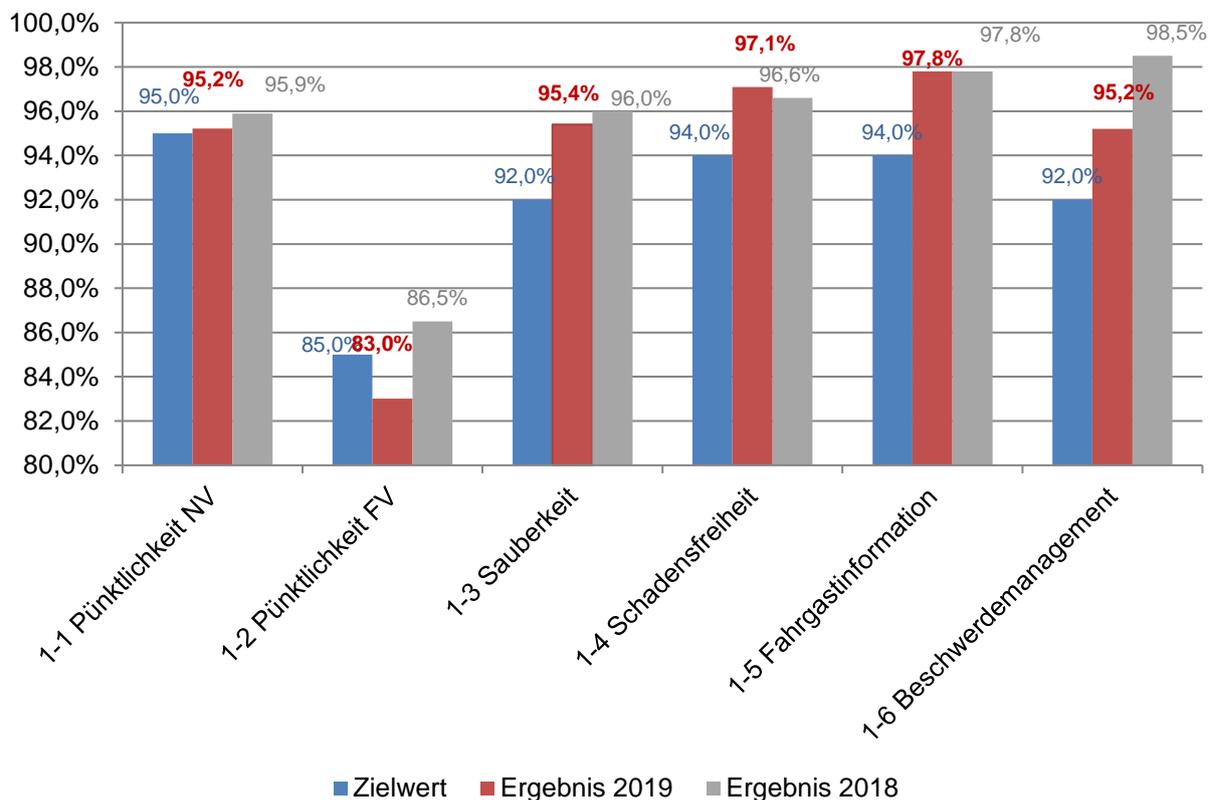


Abbildung 16: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter

Im Vergleich zum Jahr 2018 konnte in der Kategorie Schadensfreiheit eine leichte Verbesserung erreicht werden. Die Bewertung der Sauberkeit gestaltet sich nur wenig schlechter als im Vorjahr. Bei der FV-Pünktlichkeit gab es gegenüber dem Vorjahr eine deutliche Verschlechterung und es wurde der Zielwert um rund 2 % verpasst. Dieser Rückgang ist in erster Linie mit Schlechtwetter in den Wintermonaten sowie vermehrter Baustellentätigkeit in den Sommermonaten begründbar. Beim Kriterium Beschwerdemanagement ist der Rückgang auf die Implementierung eines neuen Bearbeitungstools zurückzuführen. Dieses soll, nach den Anfangsschwierigkeiten die sich negativ auf das Ergebnis 2019 auswirkten, die Bearbeitungsdauer in den Folgejahren drastisch verkürzen und so den Servicelevel erhöhen.

## 2.1.21. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

Bei den Ergebnissen der subjektiven Qualitätsmessung für das Jahr 2019 zeigt sich, dass bei allen Parametern bessere Ergebnisse erzielt wurden als hinsichtlich der Zielwerte (Akzeptanzwerte) vorgegeben.

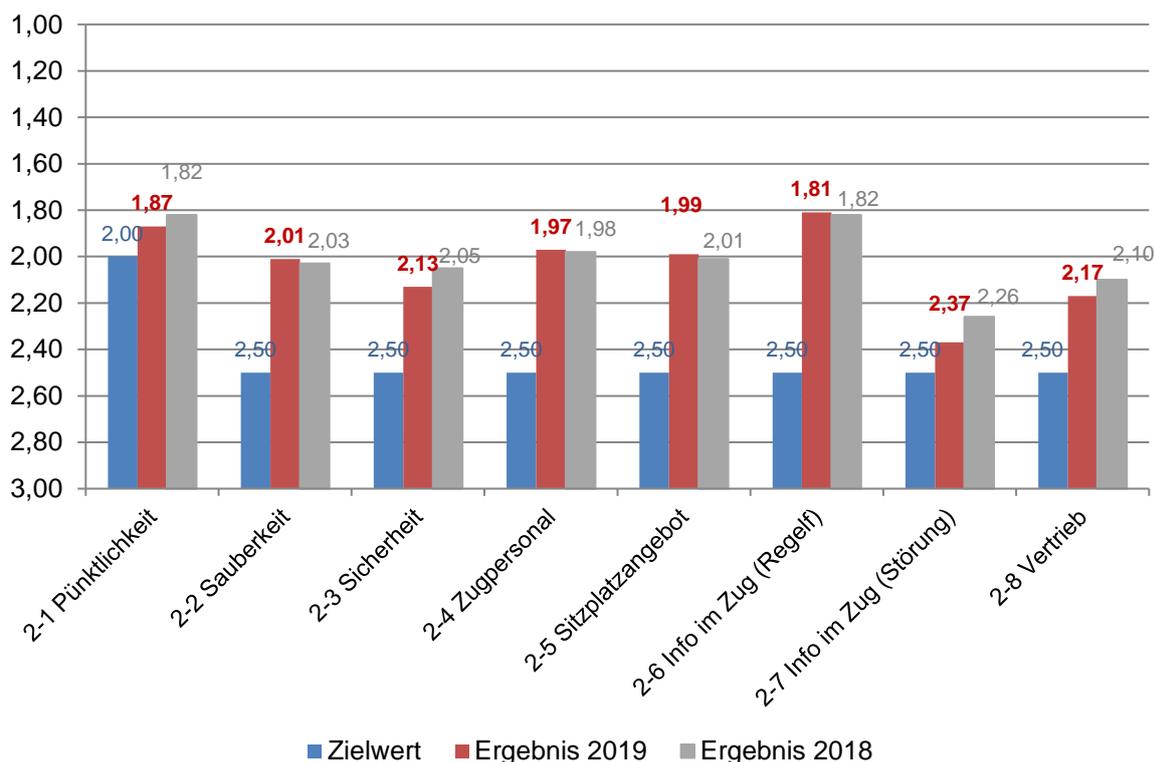


Abbildung 17: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter

Verglichen mit 2018 wurde die Information bei einem Störungs- bzw. Abweichungsfall im Jahr 2019 deutlich schlechter bewertet. Wie auch bei allen anderen subjektiven Qualitätsparametern wurde jedoch der Zielwert übertroffen.

## 2.1.22. 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 den objektiven Kriterien konnte bei der Pünktlichkeit im Nahverkehr das Niveau aus dem Vorjahr gehalten werden, im Fernverkehr kam es hingegen zu einer deutlichen Verschlechterung der Pünktlichkeit im Vergleich zum Jahr 2018 und einem Unterschreiten des Zielwerts.

Die subjektiven Kriterien zeigen ein gemischtes Bild. Bei vier Bereichen kam es zu einer Verbesserung, während die anderen vier Bereiche nicht auf dem Niveau des Vorjahres gehalten werden konnten.

Bei der Sauberkeit ist gegenüber dem Ergebnis 2018 eine leichte Verschlechterung bei den objektiven Messergebnissen zu verzeichnen, deren Bewertung im Rahmen der Kundenbefragungen hat sich unwesentlich verbessert.

Beim Wert der Schadensfreiheit der Fahrzeuge konnte im Jahr 2019 gemäß den objektiven Messergebnissen eine Verbesserung erzielt werden.

Die Fahrgastinformation betreffend konnte bei den objektiven Messungen das Niveau des Vorjahres gehalten werden, bei der subjektiven Befragung wurde nur der Bereiche „Info im Zug (Regelfall)“ besser bewertet als im Vorjahr.

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

Abschließend ist festzuhalten, dass bei allen Kategorien bis auf die Pünktlichkeit im Fernverkehr, 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.

### **2.1.23. Bonus-/Malus-System**

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.

### Objektive Kriterien:

Kriterium	Toleranzfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
<b>I-1 Pünktlichkeit NV</b>	94,5% - 96,0%	96,1%	95,2%
<b>I-2 Pünktlichkeit FV</b>	84,0% - 86,0%	86,1%	83,0%
<b>I-3 Sauberkeit</b>	88,0% - 96,0%	96,1%	95,4%
<b>I-4 Schadensfreiheit</b>	90,0% - 98,0%	98,1%	97,1%
<b>I-5 Fahrgastinformation</b>	90,0% - 98,0%	98,1%	97,8%
<b>I-6 Beschwerdemanagement</b>	90,0% - 94,0%	94,1%	95,2%
Summe	-		-

Tabelle 8: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte)

### Subjektive Kriterien:

Kriterium	Toleranzfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
<b>2-1 Pünktlichkeit</b>	2,20 - 1,80	1,79	1,87
<b>2-2 Sauberkeit</b>	2,70 - 2,30	2,29	2,01
<b>2-3 Sicherheit</b>	2,70 - 2,30	2,29	2,13
<b>2-4 Zugpersonal</b>	2,70 - 2,30	2,29	1,97
<b>2-5 Sitzplatzangebot</b>	2,70 - 2,30	2,29	1,99
<b>2-6 Info im Zug (Regelfall)</b>	2,70 - 2,30	2,29	1,81
<b>2-7 Info im Zug (Störung)</b>	2,70 - 2,30	2,29	2,37
<b>2-8 Vertrieb</b>	2,70 - 2,30	2,29	2,17
Summe			

Tabelle 9: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem)

Der erzielte Bonus entspricht einer sehr geringen Ausschöpfung von 5,18 % des maximal erzielbaren Bonusbetrags. Dies ist vor allem dem Abschneiden bei den objektiven Kriterien (erhoben durch Pünktlichkeitsmessung und Qualitätskontrollen) geschuldet, die 70% des gesamten Topfes ausmachen. Hier ergaben die Werte für 2019 einen Malus, der vor allem der geringen Pünktlichkeit im Fernverkehr geschuldet war. Bei vier der geprüften Kriterien erreichte sie einen Wert, der im in Anlage 12 definierten Toleranzfeld liegt, in dem es weder Bonus noch Malus gibt. Größte Problemfelder, die ein besseres Ergebnis verhindern, sind die Außensauberkeit und die Schadensfreiheit der Sanitäreinrichtungen.

Vom Bonus für die subjektive Qualitätserhebung (Kundenbefragung „Bahntest“), der 30% des gesamten Bonustopfes ausmacht, konnte die ÖBB-PV AG 33,1% des möglichen Bonuswerts erreichen. Hier konnte die ÖBB-PV AG nur in den Kriterien Pünktlichkeit und Information bei Unregelmäßigkeiten keinen Bonus lukrieren.

Der von der ÖBB-PV AG im Jahr 2019 insgesamt (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) lukrierte QM-Bonus ist im Kapitel 2.10. dargestellt.

## 2.1.24. 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	Anteil von
	Grundgesamtheit 2019	Grundgesamtheit 2018
Ausgefallene Leistungen	0,51%	0,34%
Abweichende Zugbildung	0,28%	0,32%
Fehlendes Bordservice	15,07%	17,32%
Nicht erbrachte Zub-Fahrstunden	0,76%	0,11%
Schienenersatzverkehr	2,29%	1,86%
Verspätung (> 5 Minuten)	5,13%	4,47%
<b>Zahl der Zugfahrten Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall</b>	<b>15,45%</b>	<b>13,02%</b>

Tabelle 10: Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall

Bei insgesamt 15,45 % (2018: 13,02 %) aller Zugfahrten der gemeinwirtschaftlichen Leistungen des Bundes kam es 2018 zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb. Der Anteil der beeinträchtigten Leistungen kann geringer sein, da auch eine doppelte Beeinträchtigung eines Zuges möglich ist (z.B. ein verspäteter Zug hat auch eine abweichende Zugbildung).

## 2.1.25. 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 2019 führte die Kundenbewertung zu folgenden Ergebnissen:

Parameter	Befragungsergebnis 2019	Befragungsergebnis 2018
Sauberkeit der Bahnhöfe	2,05	2,14
Schadensfreiheit der Bahnhöfe	1,84	1,93
Sicherheit am Bahnhof	2,05	2,22
Ausstattung der Bahnhöfe	2,81	2,90

Tabelle 11: Kundenbewertung der Bahnhöfe 2018

Insgesamt zeigt sich, dass alle Kriterien besser als im Vorjahr bewertet wurden. Die Kundenbewertungen für die Bahnhöfe in den oben genannten Kriterien fallen ähnlich aus wie die Kundenbewertungen für die Züge des EVU. Die Sicherheit am Bahnhof wird besser bewertet als die Sicherheit am Zug.

## 2.1.26. 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 BMK 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 2018
- Bordgastronomie – Entwicklung und Controlling des Servicelevels in der Bordgastronomie der gemeinwirtschaftlich beauftragten Leistungen
- Digitalisierung der QM-Prüfungen
- Weiterentwicklung der QM-Prüfungen – vor allem in Hinblick auf die neuen VDV
- Zukünftige Organisation der AG Qualität
- ZuB-Bewertung bei MICOTRA-Zügen
- Dynamische Fahrgastinformation bei Schienenersatzverkehren und im Störfall
- Durchsagen in den Wagengattungen 4744 und 4746

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

- Englischsprachige Haltansage in den Wagengattungen 4744 und 4746
- Verstärktes Controlling zur Bordgastronomie, insbesondere zum Thema Speisenkühlung

## **2.1.27. VDV Graz – Linz**

Zur besseren Erreichbarkeit der Landeshauptstädte Graz und Linz untereinander hat die SCHIG mbH im Auftrag des BMK 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.

## **2.1.28. 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 hinausgehen,

- 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 Erlösrisiko trägt. Dies ist vor allem auch im Sinne des Aufgabenträgers, da dadurch mehr Fahrgäste gewonnen werden können.

### **2.1.29. 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 2019 insgesamt 150.804 Zugkm bestellt. Des Weiteren wurden als Kurswagenverbindung im Abschnitt Graz – Selzthal insgesamt 1.456 Verbindungen bestellt. Dies entspricht der Bestellung des Vorjahres.

### **2.1.30. 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.

### 2.1.31. 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:

- 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 (2,5 %) entsprechend angepasst. Maßgeblich ist für die Valorisierung zum nächsten Stichtag jeweils der Index für Oktober des vorangegangenen Jahres im Vergleich zum Index für Oktober 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 2019 mit 2,50 % wertgesichert. Dies erfolgt vor dem Hintergrund des vertraglich vereinbarten Korridors zur Indexentwicklung für den Energiebezug.

Der Anteil des IBE wird gemäß den nach Anlage 9a festgelegten IBE-Produktanteilen im Ausmaß der tatsächlichen durch den Infrastrukturbetreiber erfolgten Preisänderungen angepasst. Aufgrund der

Umstellung des Preissystems des Produktkatalogs „Zugtrasse“ wurden die Auswirkungen der Produkte je Region berechnet und für alle Produkte des Produktkatalogs „Zugtrasse“, welche in der Anlage 9a aufscheinen, übernommen. Bei der Berechnung wurde vom von der ÖBB-Infrastruktur AG verlautbarten Wegeentgelt Modell I („neu“) ausgegangen. Der Bescheid der SCK zur Genehmigung des von der ÖBB-Infrastruktur AG verlautbarten Trassenpreissystems wurde jedoch vom BVwG aufgehoben. Es wurde daher vereinbart, nach Feststehen aller Rahmenbedingungen des neuen Trassenpreissystems (Höhe der Marktaufschläge, Umgang mit Flügelzügen, etc.) eine Vergleichsrechnung mit der bisherigen Annahme anzustellen. Anhand des Vergleichs wird einvernehmlich festgelegt, ob eine Aufrollung der IBE-Valorisierung sowie eine erneute Anpassung der Anlage 9a notwendig wird.

Für den IBE-Anteil wurde daher eine Wertsicherung von 4,02 % für das Jahr 2019 ermittelt.

### **2.1.32. Abgeltung**

Das im Jahr 2018 abgeoltene Gesamtleistungsentgelt für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz ist in Kapitel 2.10. dargestellt.

### **2.1.33. Aktualisierung des VDV**

Für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsverzeichnis Zugbegleiter)
- Anlage 9a (Bestimmung des Mischsatzes zur Wertsicherung des IBE)
- Anlage 9b (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht Sonstige Dienstleistungsverträge)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Zughalteverzeichnis)

### **2.1.34. 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 2018 wurde keine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne oder die gesamte Leistung abgeschlossen.

## **2.1.35. 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 2.1.11. 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 (z.B. Leoben – Linz oder Kirchdorf – Graz) sichergestellt werden kann. Der Anspruch auf Abgeltung des Mehraufwands für die Führung der Wagengruppe entfällt jedenfalls, wenn diese im Abschnitt Graz – Selzthal nicht geführt wird und ein Umstieg in Selzthal erforderlich ist.

Die Überprüfung der Kurswagen-Leistungen erfolgt anhand eines von der ÖBB-PV AG monatlich zu übermittelnden Statusberichts. Die SCHIG mbH hat die Selbstmeldungen der ÖBB-PV AG im Statusbericht stichprobenartig im Rahmen der QM-Prüfungen überprüft. 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 2.1.12. 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:

$$\begin{aligned} \text{Abgeltung Kurswagenführung / Streckenlänge Graz – Selzthal} &= \text{Abgeltung Kurswagenführung} \\ &\text{je Streckenkm} \\ \text{Abgeltung Kurswagenführung je Streckenkm} \times \text{Länge, welche im SEV geführt wird,} &\times 40 \% = \\ &\text{Abzug} \end{aligned}$$

- **Messung der Leistungsstörungen**

Die Messung der Leistungsstörungen erfolgt analog zum Hauptvertrag, diesbezüglich wird auf Kapitel 2.1.13. verwiesen.

- **Messergebnisse Leistungsstörungen 2019**

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2019 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

**Ausgefallene Leistungen**

Vom 09.12.2018 bis 14.12.2019 gab es ausgefallene Leistungen im Ausmaß von 135,63 Zugkm zwischen Selzthal und Linz. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen wurde somit nicht überschritten.

**Abweichende Zugbildung**

Gemäß Punkt 3 der Anlage I6 des VDV Graz – Linz erfolgt die Messung der abweichenden Zugbildung gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Das Ergebnis der Messung für das Jahr 2019 ist

im Kapitel 2.1.14. unter dem Punkt „Abweichende Zugbildung“ ersichtlich. Seit 2016 wird die Abweichende Zugbildung für den VDV Graz – Linz exakt gemessen.

### **Abweichungen beim Bordservice**

Gemäß Punkt 3 der Anlage I6 des VDV Graz – Linz erfolgt die Messung der Abweichungen beim Bordservice gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Das Ergebnis der Messung für das Jahr 2019 ist im Kapitel 2.1.14. 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 I6 des VDV Graz – Linz erfolgt die Messung der nicht erbrachten Zub-Fahrstunden gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Das Ergebnis der Messung für das Jahr 2019 ist im Kapitel 2.1.14. 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 2019 insgesamt 1.231,6 (2018: 7.900,8) 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 Satz in Höhe von 60 % des oben genannten Abgeltungsbetrags ausbezahlt.

### **Messergebnisse Kurswagen-Leistungen**

Im Berichtszeitraum wurden keine (2018: 9) nicht erbrachte Kurswagen-Leistungen gemessen.

### **Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen**

Die im Jahr 2019 vorgenommenen Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz sind in Kapitel 3.0. dargestellt.

## 2.1.36. 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 2.1.18. 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 mit Hilfe 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 2019 folgendermaßen entwickelt:

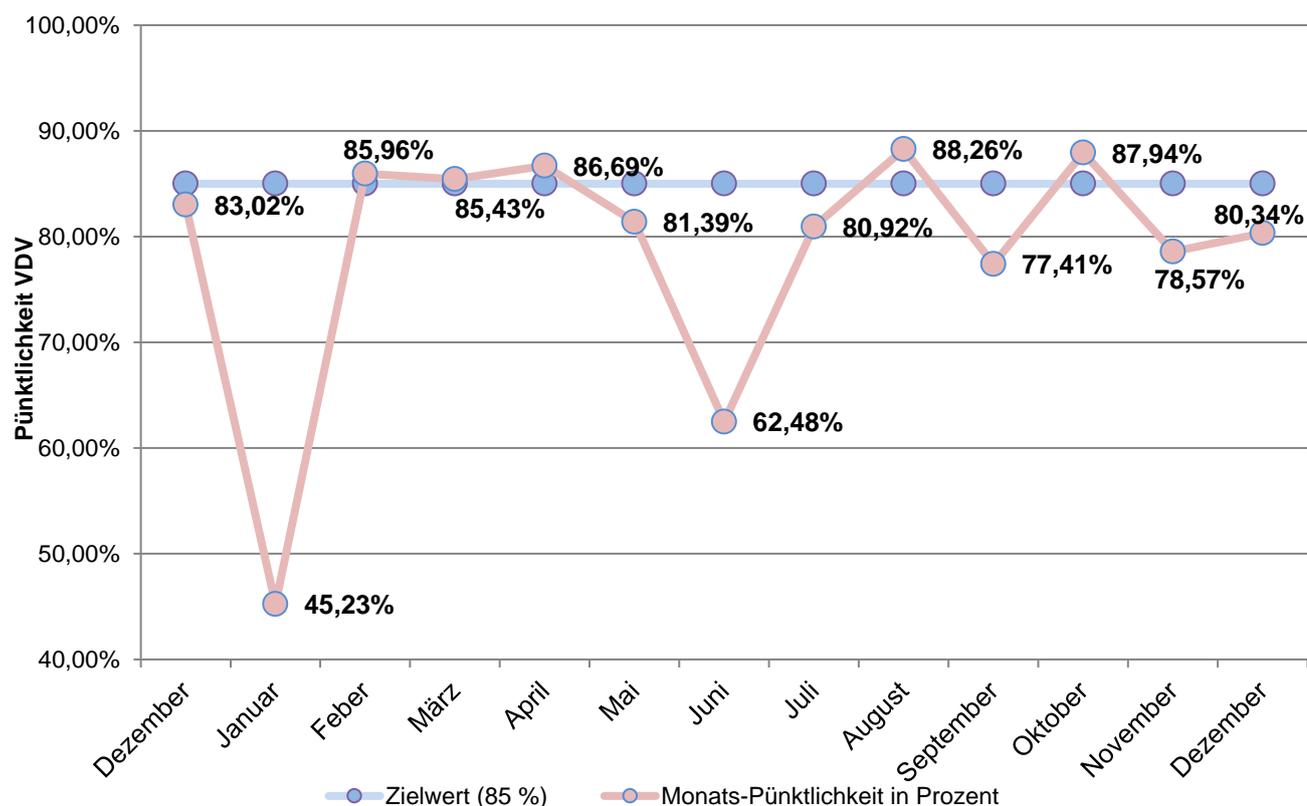


Abbildung 18: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz 2019

Mit Hilfe der Datenbank konnte im Jahr 2019 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden.

Maßgeblich für den niedrigen Pünktlichkeitswert im Jänner 2019 waren Wetterkapriolen (starke Schneefälle und dadurch Verzögerungen im Schienenfernverkehr). Die niedrigere Pünktlichkeit im Sommer (insbesondere Juni) ist hauptsächlich auf erhöhte Baustellentätigkeit zurückzuführen.

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Fahrplanjahr 2018 auf 78,51% (2018: 88,32 %). Somit kam es zu einer klaren Verringerung und der Zielwert von 85 % wurde unterschritten.

Die übrigen objektiven Qualitätsparameter stellen sich ident zum Hauptvertrag dar:

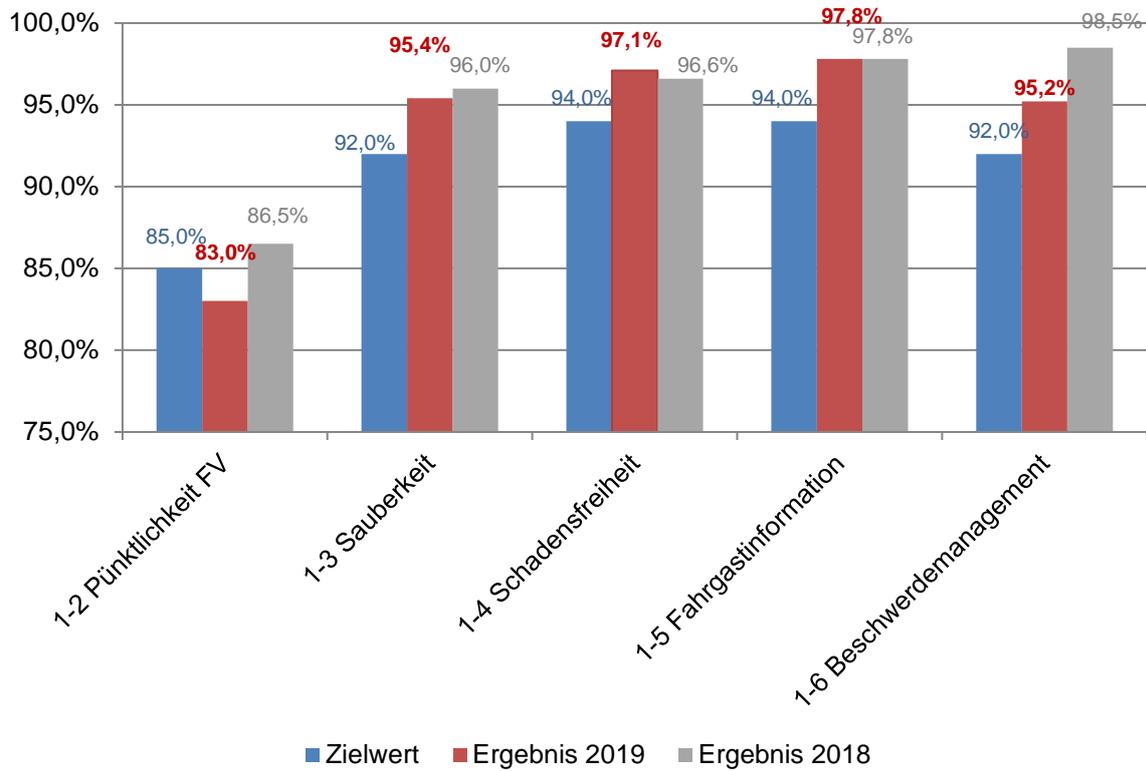


Abbildung 19: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz

- **Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter**

Die Ergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter entsprechen jenen des Hauptvertrags:

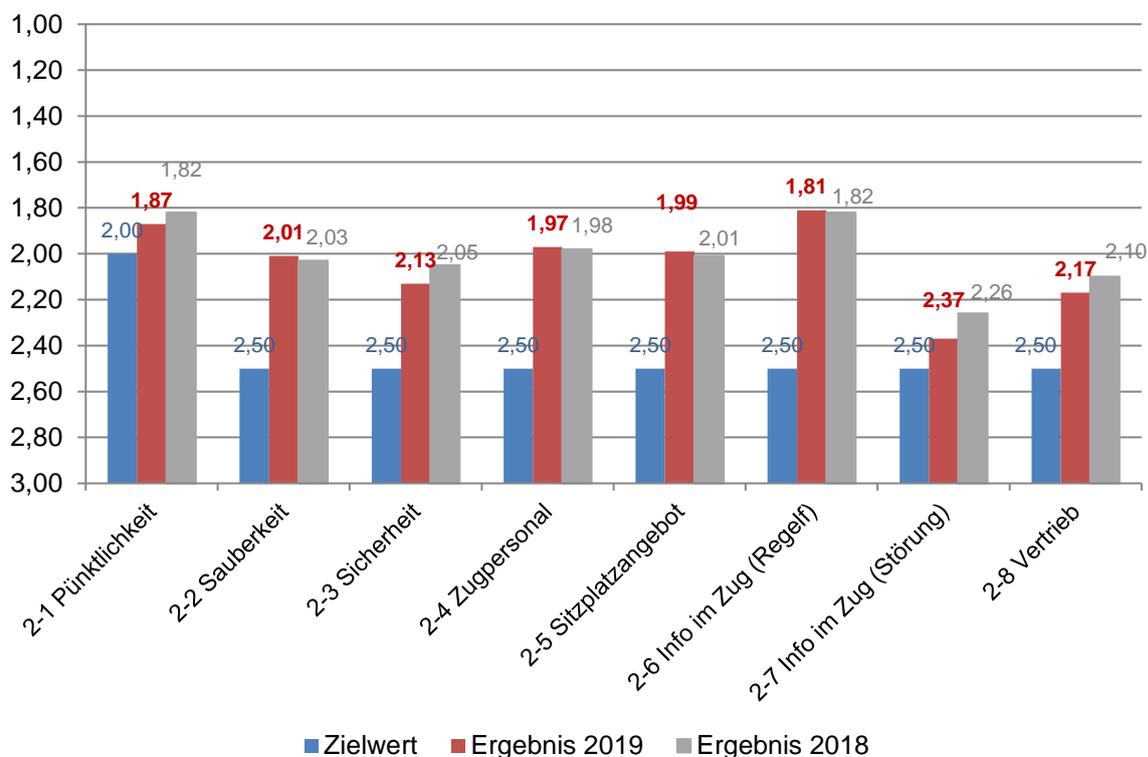


Abbildung 20: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz

- **Bonus- / Malus-System**

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.

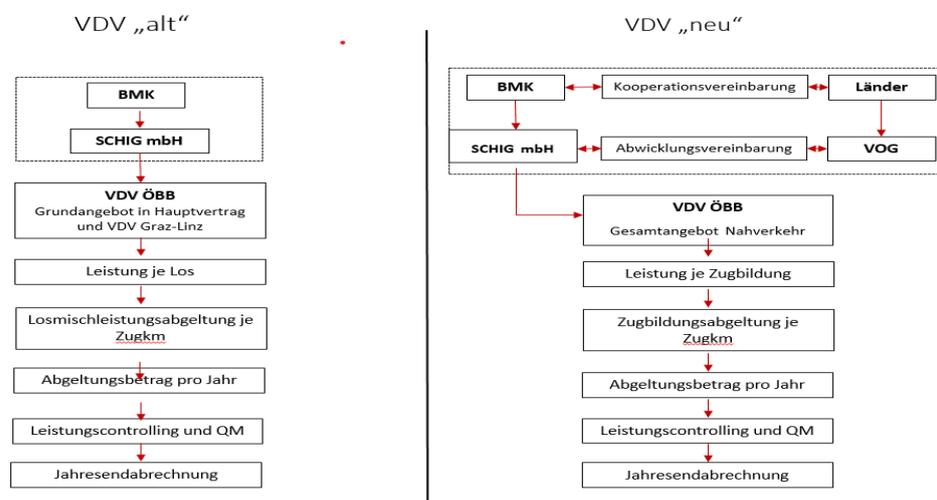
Der von der ÖBB-PV AG im Jahr 2019 insgesamt (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) lukrierte QM-Bonus ist im Kapitel 2.10. dargestellt.

## 2.2. VDV neu

Die SCHIG mbH hat im Auftrag des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie mit Gültigkeit ab 09.12.2018 drei neue öffentlichen Dienstleistungsaufträge über die Bestellung von Schienenpersonennah- und regionalverkehrsleistungen, in den Bundesländern Vorarlberg, Kärnten und Steiermark, mit der ÖBB-PV AG abgeschlossen. Diese VDV haben grundsätzlich, mit vereinzelt Abweichungen denselben Vertragsaufbau und werden, zur Differenzierung gegenüber dem Altvertrag als „VDV neu“ bezeichnet. Die Bestellung umfasst in den VDV neu jetzt sowohl das zuvor vom Bund bestellte Grundangebot als auch das zuvor durch die Länder in eigenen VDV bestellte Zusatzangebot. Dieses gemeinsam bestellte Gesamtangebot wurde in enger Abstimmung zwischen BMK und der SCHIG mbH auf Bundesseite und dem jeweiligen Land und der jeweiligen Verkehrsorganisationsgesellschaft (VOG) auf der Landesseite definiert und gewünschte Regelungen im VDV definiert. Die finanziellen Mittel werden an die SCHIG mbH übermittelt, die diese dann als alleiniger Vertragspartner die Leistungsbestellung beim EVU durchführen. Die finanziellen Verpflichtungen von Land und Bund sind in der „Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarung“ geregelt, die abwicklungsrelevanten Themen zwischen VOG und SCHIG mbH dagegen in der „Zusammenarbeits- und Abwicklungsvereinbarung“.

Neben den Änderungen im Bestellsystem wurde auch ein verändertes Abrechnungsregime implementiert, das die Abgeltung nicht mehr auf die Strecke oder genauer gesagt das Los abzielt, sondern von der verkehrenden Zugbildung definiert wird. Dies vereinfacht eine sachgerechte Abrechnung auch bei sich änderndem Fuhrpark.

Der Vergleich der Regelungen und der Finanzierung in VDV alt und VDV neu ist in folgender Grafik dargestellt:



### **2.2.1. Vertragsaufbau VDV neu**

Der VDV neu 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 entsprechenden Anlagen verzeichnet. Die Zugfahrten werden anhand folgender Eckdaten beschrieben:

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

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 hinausgehen,
- Netzeffekten aus sonstigen öffentlichen Dienstleistungsaufträgen Dritter gemäß § 9 ÖPNRV-G 1999,
- zuzüglich einer angemessenen Kapitalrendite.

### **2.2.2. Leistungsumfang**

Mit den VDV, welche zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG abgeschlossen wurden, werden in den Bundesländern Vorarlberg, Steiermark und Kärnten Leistungen des Schienenpersonennahverkehrs (SPNV) bestellt. Die bestellten Leistungen sind im Leistungsverzeichnis definiert.

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

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

Bericht über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im SPV 2019

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

Ebenso ist die Summe der zu leistenden Zugbegleiter-Fahrstunden vereinbart. Der VDV unterscheidet hinsichtlich des Zugbegleitpersonals zwischen folgenden drei Personalkategorien:

- Zugbegleiter
- Service- und Kontrollpersonal
- Sicherheitspersonal

Zugbegleitpersonal sind jedenfalls auf Fahrzeugen einzusetzen, auf denen kein 0:0-Betrieb möglich ist. Hierfür muss das Personal über die erforderlichen Kenntnisse, Ausbildungen und Berechtigungen verfügen. Darüber hinaus erfüllen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kategorie Zugbegleiter alle Aufgaben der anderen zwei Personalkategorien.

Service- und Kontrollpersonal hat in erster Linie Aufgaben der Fahrgastbetreuung sowie der Fahrscheinkontrolle und Einnahmensicherung wahrzunehmen, sowie (im Rahmen seiner Aufgaben) für die Sicherheit der Fahrgäste zu sorgen.

Das Sicherheitspersonal ist nicht berechtigt, Fahrscheinkontrollen durchzuführen und hat hauptsächlich einen reibungslosen Betriebsablauf durch die Gewährleistung von Sicherheit und Ordnung im Zug sicherzustellen.

### **2.2.3. Prüfung auf Überkompensation**

Die SCHIG mbH beauftragt bei einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, getrennt für jeden VDV, eine Prüfung der Angemessenheit der Ausgleichsleistungen gemäß VO (EG) 1370/2007. Diese Prüfung wird nicht nur, wie in der VO (EG) 1370/2007 vorgesehen, generell für die Vertragslaufzeit, sondern nach jedem Jahresabschluss ex post durchgeführt.

### **2.2.4. Abgeltung**

Der **VDV Vorarlberg** ist grundsätzlich als Bruttovertrag ausgestaltet, wodurch der Auftraggeber das Risiko der Tarifeinnahmen zu tragen hat. Der von der SCHIG mbH als Auftraggeber an das EVU Bericht über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im SPV 2019

zu entrichtende Abgeltungsbetrag ergibt sich aus einer Urkalkulation und berücksichtigt folgende ex ante ermittelte Größen:

1. Den Aufwand je Zugkilometer der gemäß § 4 VDV zu erbringenden Verkehrsleistungen multipliziert mit den zu erbringenden Fahrplankilometerleistungen gemäß § 4 bzw. Anlage 3a,
2. abzüglich aller positiven finanziellen Auswirkungen, die innerhalb des Netzes entstehen, das im Rahmen der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen betrieben wird,
3. unter Berücksichtigung von Netzeffekten aus sonstigen öffentlichen Dienstleistungsaufträgen Dritter gemäß § 9 ÖPNRV-G 1999 gemäß Anlage 10 oder sonstigen kommerziellen Tätigkeiten, welche das beauftragte EVU als Unternehmen erbringt,
4. zuzüglich einer Kapitalrendite gemäß Anlage 6.

Die **VDV Kärnten und Steiermark** sind hingegen als Nettoverträge ausgestaltet, wodurch der Auftragnehmer (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 dabei folgende ex ante ermittelte Größen:

1. Den Aufwand je Zugkilometer der gemäß § 4 VDV zu erbringenden Verkehrsleistungen multipliziert mit den zu erbringenden Fahrplankilometerleistungen gemäß § 4 bzw. Anlage 3a,
2. abzüglich aller positiven finanziellen Auswirkungen, die innerhalb des Netzes entstehen, das im Rahmen der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen betrieben wird, abzüglich allfälliger beim EVU verbleibender Einnahmen aus Tarifentgelten oder aller anderen Einnahmen, die in Erfüllung der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen erzielt werden,
3. unter Berücksichtigung von Netzeffekten aus sonstigen öffentlichen Dienstleistungsaufträgen Dritter gemäß § 9 ÖPNRV-G 1999 gemäß Anlage 10 oder sonstigen kommerziellen Tätigkeiten, welche das beauftragte EVU als Unternehmen erbringt,
4. zuzüglich einer Kapitalrendite gemäß Anlage 6,

## 2.2.5. Wertsicherung

Der Verkehrsdienstvertrag sieht in § 59 eine Wertsicherung der Abgeltungsbeträge vor. Der Index für die Wertsicherung bezieht sich auf den vereinbarten Abgeltungsbetrag je Fahrplankm. Die Wertsicherung je Aufwandsanteil ist in den Anlagen 5a und 5b definiert. Die Anpassung der Abgeltungsbeträge im Zuge der Wertsicherung wird für jeweils das nachfolgende Kalenderjahr, daher erstmals für das Kalenderjahr 2020, durchgeführt.

## 2.2.6. Leistungsentgelt

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

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

berechnet.

## 2.2.7. Unterbeauftragung

Eine Unterbeauftragung (zur Erbringung von bei der ÖBB-PV AG beauftragten Leistungen durch einen Subauftragnehmer) ist gemäß § 62 nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch die SCHIG mbH und bei einem Ausmaß von maximal 20% der gesamten beauftragten Verkehrsleistung erlaubt. Diese ist zu erteilen, wenn dem Auftraggeber keine negativen Konsequenzen entstehen oder sonstige schwerwiegende Gründe dem entgegenstehen.

Ausgenommen von der Verpflichtung zur Einholung einer Zustimmung sind Schienenersatzverkehrsleistungen gemäß § 10.

Im Berichtsjahr 2019 wurde in keinem der drei VDV für die berichtsgegenständlichen Leistungen eine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne oder die gesamte Leistung abgeschlossen.

## 2.2.8. Leistungskontrolle

### 2.2.9. 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 I 4 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) gelten als ausgefallen.
- **Zu frühe Abfahrt/unerlaubtes Vorsprungfahren**  
Fährt ein Zug vor der planmäßigen Abfahrtszeit ab, so gilt die Zugfahrt bis zum nachfolgenden planmäßigen Halt als ausgefallen. Zum Ausgleich von Messungenauigkeiten bei der Feststellung der vorzeitigen Abfahrt wurde für jeden Zughalt des Vertragsgebietes eine Messtoleranz vereinbart. Diese Toleranz beträgt entweder 0 Sekunden, 60 Sekunden oder 120 Sekunden und ist in der Anlage 27 festgehalten.

Ausgefallene Leistungen werden nicht abgezogen, wenn mehr als ein gewisser Prozentsatz der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurden (Schwellenwert). Dies ist dadurch begründet, dass Zugausfälle nicht nur durch die ÖBB-PV AG, sondern auch durch Dritte oder Naturkatastrophen 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 Ausstattungsstandard oder die vorgesehene Mindestkapazität verfügen, so wird der Abgeltungsbetrag für die mit einem geringeren Ausstattungsstandard bzw. einer geringeren 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.

- **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 vorrangig auf diesen Streckenabschnitten eingesetzt werden, um den Fahrscheinverkauf sicherzustellen. 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 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 Zugbegleitpersonal gezogen, um eine hohe Aussagesicherheit für die Hochrechnung auf die bestellten Zub-Fahrstunden zu haben.

Pro Jahr werden mindestens 250 Stichproben mit Zugbegleitereinsatz am Zug gezogen. Liegt die Stichprobenanzahl mit Zugbegleitereinsatz unter 250, 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-Stunden-Anzahl gemäß Anlage 3b herangezogen.
5. Bei Erreichung der vereinbarten Stichprobenanzahl von mindestens 250 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.

### **2.2.10. Definition Schienenersatzverkehr**

Aufgrund von Bauarbeiten, Streckensperren oder Störungen kann es dazu kommen, dass planmäßig als Zugfahrten bestellte Leistungen nicht im Schienenverkehr erbracht werden können. Da bei der Leistungsbestellung vor allem das Mobilitätsangebot im Vordergrund steht, ist in diesen Fällen die Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs vorgesehen. Werden Züge im Schienenersatzverkehr gemäß § 10 oder als Ersatzzugleistung geführt, gilt der Zug nicht als ausgefallen im Sinne der Bestimmungen bezüglich der Zugausfälle.

Der Abgeltungsbetrag wird für diese Leistungen um einen Abschlag reduziert. Grundlage der Abrechnung eines Schienenersatzverkehrs sind die bestellten Fahrplankm-Leistungen. Ein erbrachter Schienenersatzverkehrs-km (Fahrplankm) wird mit 80% des Abgeltungsbetrags für Zugkilometer abgegolten.

Schienenersatzverkehrsleistungen, für die keine entsprechenden Betriebsstörungsmeldungen des Infrastrukturbetreibers gemäß § 10 oder vergleichbare Dokumente des Infrastrukturbetreibers vorgelegt werden können, werden als ausgefallene Zugleistungen gewertet und nicht abgegolten.

### **2.2.11. Messung der Leistungsstörungen**

#### **Messungen anhand der Leistungs- und Abrechnungsdatenbank**

Im Fahrplanjahr 2019 konnten wesentliche Parameter der Leistungserbringung mit der von der SCHIG mbH implementierten Leistungs- und Abrechnungsdatenbank automatisiert mittels von der ÖBB-Infrastruktur AG zur Verfügung gestellter Betriebsdaten gemessen werden. Die Messung der ausgefallenen Zugkilometer und der Schienenersatzverkehre sowie die Messung der Pünktlichkeit erfolgten lückenlos durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank.

Die Datenbank verfügt über eine Schnittstelle, über die der SCHIG mbH permanent von der ÖBB-Infrastruktur AG generierte UIC-Meldungen 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:

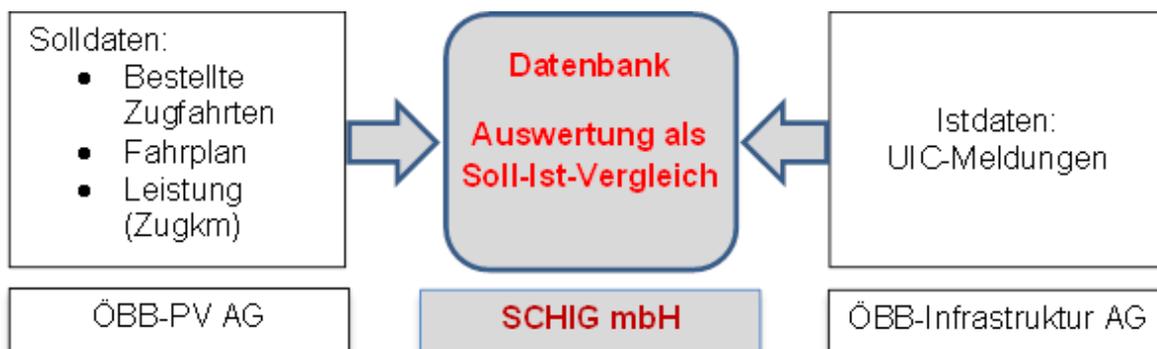


Abbildung 21: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank

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 Ergebnisgenerierung 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.

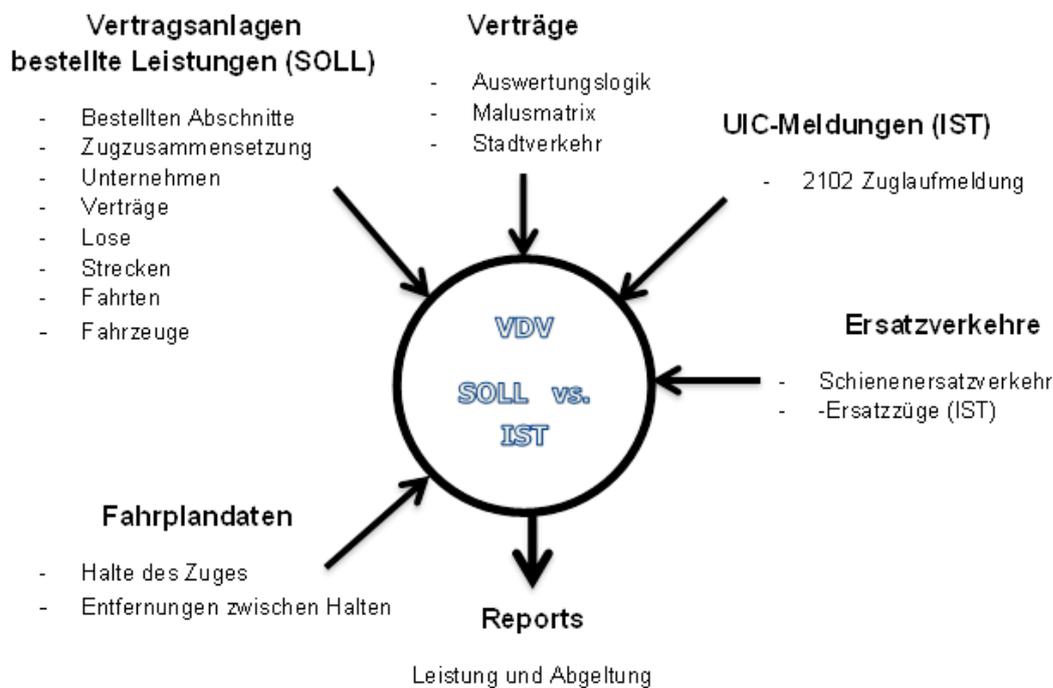


Abbildung 22: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung

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 wurde 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.

### **2.2.12. Pönalen**

Im Hinblick auf die große Bedeutung der beauftragten Leistungen, insbesondere im Hinblick auf das öffentliche Interesse an einer vertragskonformen Leistungserbringung, wurden in den VDV neu Vertragsstrafen vereinbart. Soweit nicht anders festgelegt, sind die vereinbarten Vertragsstrafen von einem Verschulden des EVU unabhängig. Ausgenommen ist die Nicht-Erbringung der pönalisierten Leistung infolge von höherer Gewalt, für die keine Pönale anfällt.

### **2.2.13. Qualitätsmanagement**

#### **2.2.14. 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 geschultem Qualitätsprüfpersonal erhoben. Die von der SCHIG mbH entwickelte Datenbank wird auch für die neuen VDV verwendet. 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 Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2019 pro VDV im Vertragsgebiet zumindest 350 Stichproben zu ziehen, wobei 250 dieser Stichproben bei mit Zugbegleitpersonal besetzten Zügen zu ziehen waren. Dieser Stichprobenumfang stellt eine repräsentative Stichprobenmenge für die Gesamtheit der bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen, wie auch für die mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zugfahrten, sicher.

Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. 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. In den VDV neu werden die Checklisten von den Prüferinnen und Prüfern digital auf einem Computertablet ausgefüllt und nach Beendigung der Prüfungen direkt in eine QM-Datenbank, auf die beide Vertragspartner Zugriff haben, hochgeladen. Dieser Hochladevorgang ist auch die Information an die ÖBB-PV AG über die stattgefundenen Prüfungen.

Im Gegensatz zum VDV alt ist eine Begleitung der Prüfungen durch eigenes Personal der ÖBB-PV AG grundsätzlich nicht mehr vorgesehen. Die SCHIG mbH informiert die ÖBB-PV AG nicht im Vorhinein über stattfindende Prüfungen.

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.

### 2.2.15. Objektive und subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung

Folgende Gewichtungen und Zielwerte der objektiven Qualitätsparameter wurden zwischen den Vertragsparteien festgelegt:

Parameter	Gewichtung	Zielfeld		Bonus/Malus	
		Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze (Malus)	Obergrenze (Bonus)
Pünktlichkeit (bis Fahrplanwechsel 2020/21)	55,0 %	97,0 %	97,0 %	90,0 %	100,0 %
Sauberkeit	10,0 %	96,5 %	97,5 %	85,0 %	100,0 %
Schadensfreiheit	10,0 %	95,5 %	98,0 %	85,0 %	100,0 %
Fahrgastinformation	20,0 %	95,0 %	98,0 %	85,0 %	100,0 %
Beschwerdemanagement	5,0 %	95,0 %	98,0 %	85,0 %	100,0 %

Tabelle 12: Gewichtung der Qualitätsparameter

Neben den objektiv gemessenen Qualitätsparametern wird die Bewertung 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	Zielfeld		Bonus/Malus	
			Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
2-1	Pünktlichkeit	20 %	1,7	1,5	2,2	1,0
2-2	Anschlussreichung Bahn-Bahn	10 %				
2-3	Sauberkeit der Züge	10 %	2,0	1,8	2,5	1,3
2-4	Sicherheit	10 %	2,0	1,7	2,5	1,2
2-5	Zugpersonal	10 %	2,0	1,8	2,5	1,3
2-6	Information im Regelfall	10 %	1,7	1,5	2,2	1,0
2-7	Information bei Unregelmäßigkeiten / Verspätungen	25 %	2,4	2,2	2,9	1,8
2-8	Vertrieb	5 %	2,2	1,9	2,7	1,4

Tabelle 13: Akzeptanzwert nach Schulnotensystem

Im ersten Vertragsjahr fließen die Ergebnisse des Punktes 2-2 „Anschlussreichung Bahn-Bahn“ nicht in die Bonus/Malus Berechnung ein. Nach dem ersten Vertragsjahr wird das Zielfeld für das Teilkriterium „Sicherheit“ auf Basis des Erhebungsergebnisses des ersten Vertragsjahrs evaluiert und gegebenenfalls mitsamt den Werten für den maximalen Bonus/Malus angepasst.

## 2.2.16. VDV Vorarlberg

### 2.2.17. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem BMK und dem Land Vorarlberg folgende Leistungsmenge bestellt (die Leistungsmenge aus dem Vorjahr berechnet sich aus der Bestellung über den VDV alt zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG und dem bestellten Zusatzangebot des Bundeslands Vorarlberg, Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen):

VDV	Bestellung SPNV 2019 [Zugkm]	Bestellung SPNV 2018 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
Vorarlberg	3.199.956	3.171.945	28.011	0,88 %

Tabelle 14: Bestellung im VDV Vorarlberg 2019

Laut VDV Vorarlberg sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 42.220 Zugbegleiter-Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich wie folgt auf die Personalkategorien:

Personalkategorie	Anzahl (in Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden pro Jahr)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleitpersonal		
Zugbegleiter	2.000 Stunden	100% auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr
Service- und Kontrollpersonal	16.700 Stunden	Ca. 70% auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr und ca. 30% bei monatlichen Schwerpunktkontrollen
Sicherheitspersonal	23.520 Stunden	Täglich ab 20:00 h und nach Bedarf

Tabelle 15: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Vorarlberg

Im Jahr 2019 meldete die ÖBB-PV AG die erbrachte Zahl an Zugbegleitpersonal-Fahrstunden von 51.641 und lag somit 9.421 Stunden über dem Mindestbestellumfang.

## 2.2.18. Messergebnisse Leistungsstörungen 2019

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2019 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

### Ausgefallene Leistungen

Vom 09.12.2018 bis 14.12.2019 sind 17.403 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,53 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2019. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2018 in Höhe von 0,05 % wurde somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 17.403 Zugkm. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich.

Die ausgefallenen Zugkm stellen sich wie folgt dar:

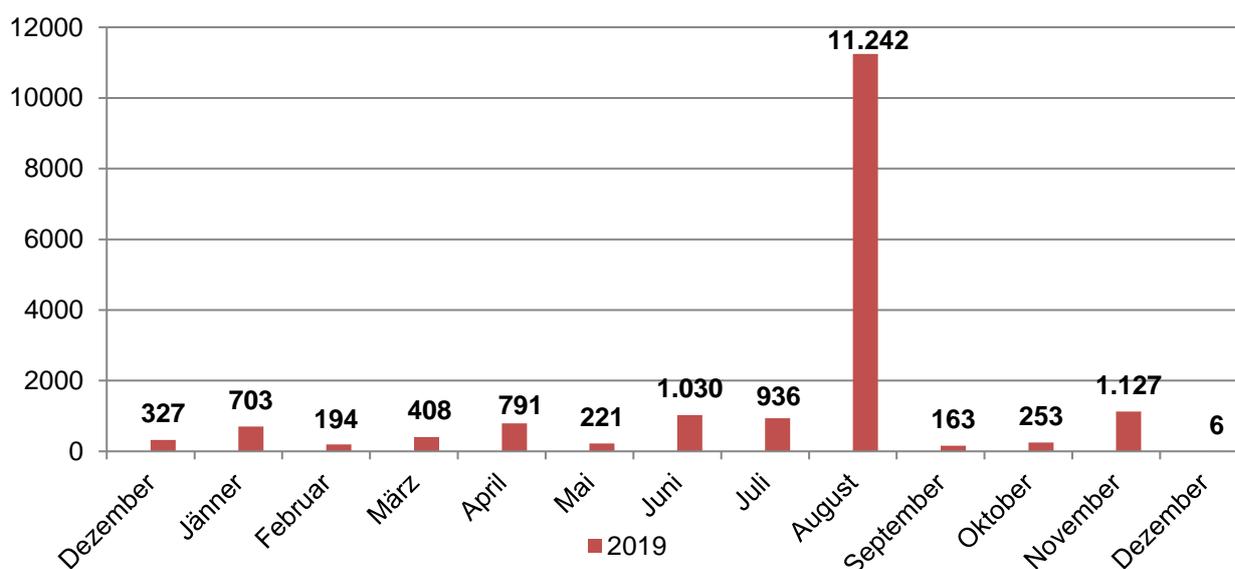


Abbildung 23: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Vorarlberg

Die hohe Anzahl an ausgefallenen Zugkm im August 2019 ist mit Baumaßnahmen zwischen Dornbirn und Hohenems erklärbar. Aufgrund dieser Baustelle sind über den gesamten August die meisten REX-Leistungen auf dieser Strecke ausgefallen.

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

### Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 0,60 % vorgenommen.

### Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 2,88 % der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (42.220) werden dadurch 1213 Stunden als nicht erbracht gewertet.

## 2.2.19. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Die mit Schienenersatzverkehr (SEV) erbrachten Leistungen gelten gemäß § 51 als vertragskonform erbrachte Leistungen, wobei der Abgeltungsbetrag für diese Leistungen um einen Abschlag von 20% verringert wird.

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

	<b>2019</b>
<b>Bestellte Leistung VDV Vorarlberg</b>	3.199.956
Davon im SEV erbracht [km]	32.197
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,01 %

Tabelle 16: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistungen VDV Vorarlberg

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

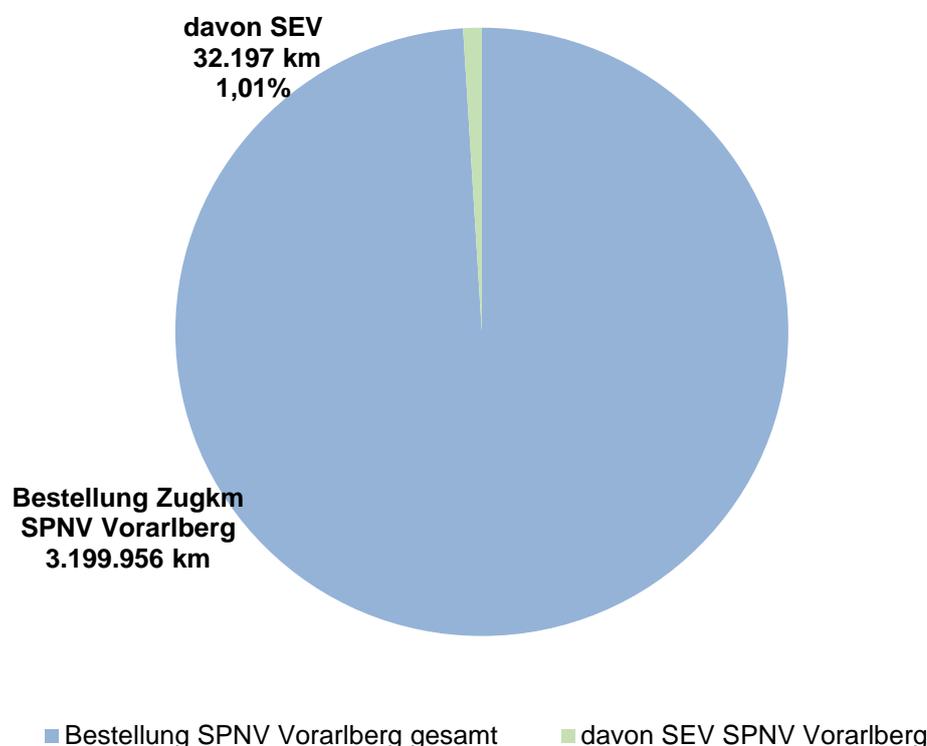


Abbildung 24: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen im VDV Vorarlberg

## 2.2.20. Bonus-/Malus -System

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.

Es ergibt sich insgesamt ein Malus für das Qualitätssystem in Höhe von -0,51% des maximal möglichen Malusbetrags. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

### 2.2.20.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2019 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2019 auf 97,79 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr 2019 hinweg folgendermaßen entwickelt:

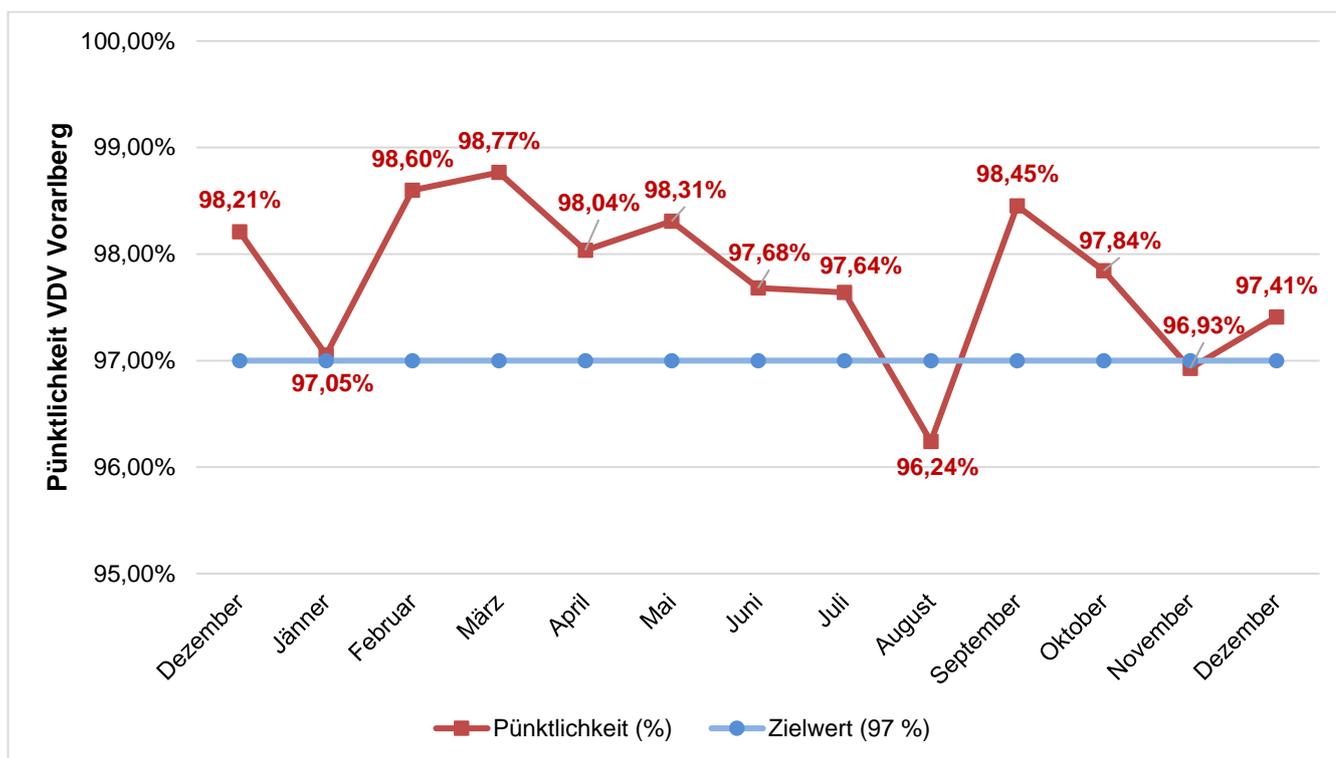


Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Vorarlberg 2019

Der Einbruch bei der Pünktlichkeit im August 2019 ist mit Baustellentätigkeit zwischen Dornbirn und Hohenems und damit verbundener eingeschränkter Infrastrukturverfügbarkeit (teilweise nur eingleisiger Betrieb) zu erklären.

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 2019 404 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einer Checkliste bewertet), wobei 254 dieser Stichproben bei mit Zugbegleitpersonal besetzten Zügen gezogen wurden. Es handelte sich also bei 69,31% aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzte Züge. Insgesamt wurden dabei 627 Checklisten verarbeitet.

Für die Erfassung des Qualitätskriteriums wird die Beschwerdedatenbank der VOG herangezogen. 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 sieben Tagen bearbeiteten Kundenreaktionen im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingelangten Kundenreaktionen.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 weisen für zwei Kriterien ein Malus aus:

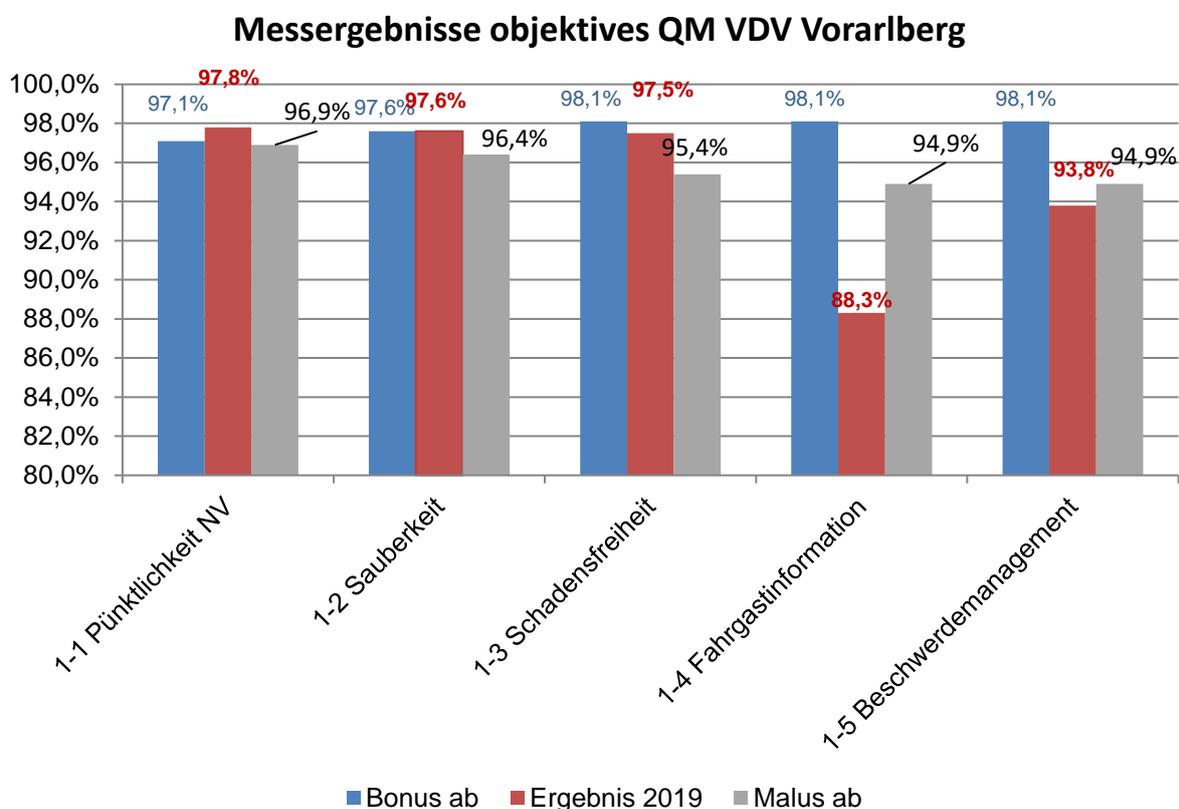


Abbildung 26: Messergebnisse objektives QM VDV Vorarlberg

Kriterium	Toleranzfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
<b>I-1a Pünktlichkeit</b> (bis Fpl.-Wechsel 2020/21)	97,0% - 97,0%	97,1%	97,8%
<b>I-2 Sauberkeit der Züge</b>	96,5% - 97,5%	97,6%	97,6%
<b>I-3 Schadensfreiheit</b>	95,5% - 98,0%	98,1%	97,5%
<b>I-4 Fahrgastinformation</b>	95,0% - 98,0%	98,1%	88,3%
<b>I-5 Beschwerdemanagement</b>	95,0% - 98,0%	98,1%	93,8%
Summe	-	-	-

Tabelle 17: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte)

Im Jahr 2019 konnte die ÖBB-PV AG im VDV Vorarlberg bei den objektiven Kriterien Pünktlichkeit und Sauberkeit einen Bonus lukrieren. Die Ergebnisse für die Fahrgastinformation und das Beschwerdemanagement befinden sich im Malusbereich. Insgesamt konnte die ÖBB-PV AG in Vorarlberg bei den objektiven Kriterien einen Bonus lukrieren.

### 2.2.20.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

Die Erhebung der subjektiven Qualitätsparameter erfolgte durch ein unabhängiges Unternehmen im Rahmen des VCÖ Bahntest. Bei den Kategorien Sicherheit und Zugpersonal wurden keine verwertbaren Bewertungen abgegeben, dadurch wurden diese in der Bewertung nicht berücksichtigt:

#### Messergebnisse subjektives QM VDV Vorarlberg

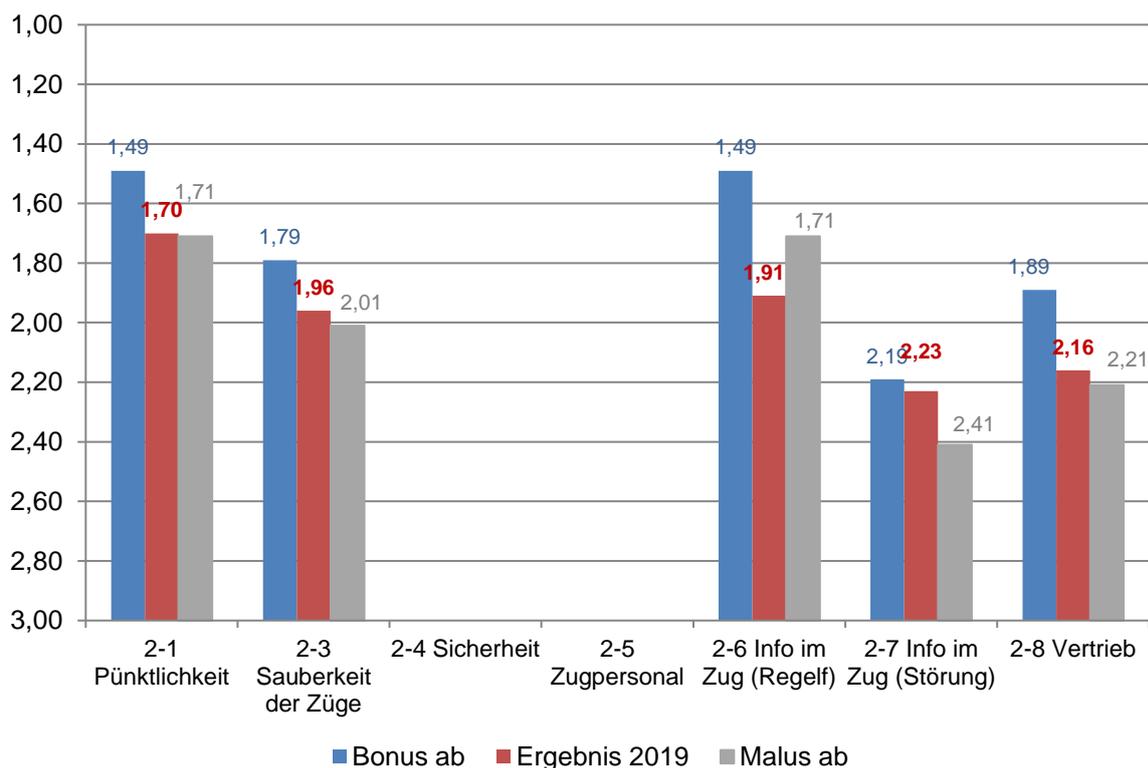


Abbildung 27: Messergebnisse subjektives QM VDV Vorarlberg

Kriterium	Zielfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
2-1 Pünktlichkeit	1,70 - 1,50	1,49	1,70
2-3 Sauberkeit der Züge	2,00 - 1,80	1,79	1,96
2-4 Sicherheit	2,00 - 1,70	1,69	x,xx
2-5 Zugpersonal	2,00 - 1,80	1,79	x,xx
2-6 Info im Zug (Regelfall)	1,70 - 1,50	1,49	1,91
2-7 Info im Zug (Störung)	2,40 - 2,20	2,19	2,23
2-8 Vertrieb	2,20 - 1,90	1,89	2,16

Tabelle 18: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem)

Bei den subjektiven Kriterien ergab sich in der Kategorie „Information im Regelfall“ ein Malus, in den anderen Kategorien liegen die Bewertungen im Toleranzfeld, das heißt es wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt. Bei den Kategorien Sicherheit und Zugpersonal wurden keine verwertbaren Bewertungen abgegeben, dadurch wurden diese in der Bewertung nicht berücksichtigt. Insgesamt ergaben die subjektiven Kriterien ein Malus.

### **2.2.21. Arbeitsgruppe Qualität**

Die SCHIG mbH hat eine Arbeitsgruppe Qualität eingerichtet, die mindestens einmal jährlich tagt und in der mit dem Land Vorarlberg und der ÖBB-PV AG aktuelle Themenstellungen aus dem Qualitätsmanagement bearbeitet werden.

Im Berichtszeitraum hat die Arbeitsgruppe Qualität ein Mal getagt. Die Sitzung wurde mittels Protokoll dokumentiert.

Es wurden im Wesentlichen folgende Themenstellungen behandelt:

- Ergebnisse der bisherigen Qualitätsprüfungen im Kalenderjahr 2019
- Weiterentwicklung der QM-Prüfungen
- Fotos der QM-Prüfungen
- Umfang Statusberichte
- Häufung negative Bewertungen des Zugbegleitpersonals
- SEV-Pünktlichkeit (zu frühe Abfahrten)

## 2.2.22. VDV Steiermark

### 2.2.23. Leistungsumfang

In Abstimmung mit dem BMK und dem Land Steiermark wurde folgende Leistungsmenge bestellt (die Leistungsmenge aus dem Vorjahr berechnet sich aus der Bestellung über den VDV alt zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG und dem bestellten Zusatzangebot des Bundesland Steiermark, Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen):

VDV	Bestellung SPNV 2019 [Zugkm]	Bestellung SPNV 2018 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
Steiermark	<b>6.895.564</b>	<b>7.018.403</b>	-122.839	-1,78 %

Tabelle 19: Bestellung im VDV Steiermark

**Der Leistungsrückgang im VDV Steiermark ist auf eine geänderte Losabgrenzung im Vergleich zu der Bestellung im Rahmen des VDV alt zurückzuführen.**

Laut VDV Steiermark sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 39.650 Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich wie folgt auf die Personalkategorien:

Personalkategorie Zugbegleitpersonal	Anzahl (in Zugbegleitpersonal- Einsatzstunden p.a.)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleiter	12.490 Stunden	100% auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr
Service- und Kontrollpersonal	27.160 Stunden	Ca. 25% auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr und ca. 70% bei monatlichen Schwer- punktkontrollen

Tabelle 20: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Steiermark

Im Jahr 2019 betrug die tatsächlich erbrachte Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden 41.286 und lag somit um 1.636 Stunden über dem Mindestbestellumfang.

## 2.2.24. Messergebnisse Leistungsstörungen 2019

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2019 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

### Ausgefallene Leistungen

Vom 09.12.2018 bis 14.12.2019 sind 8.472 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,12 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2019. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2019 in Höhe von 0,10 % wurde somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 8.472 Zugkm. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich.

Die ausgefallenen Zugkm stellen sich wie folgt dar:

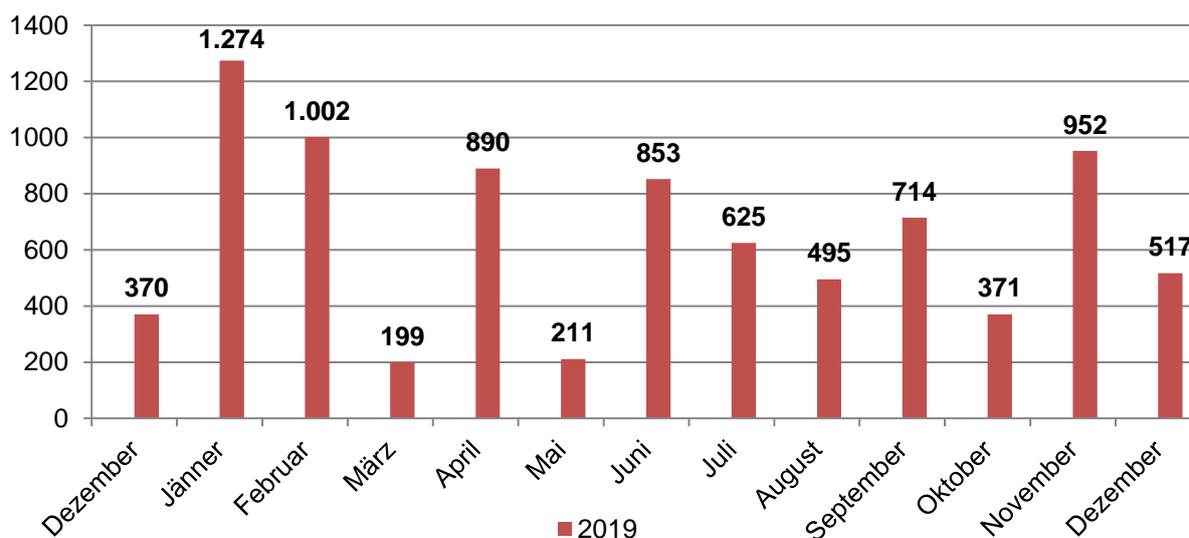


Abbildung 28: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Steiermark

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

### Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 0,73 % vorgenommen.

### Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 5,30 % der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (39.650) werden dadurch 2095,53 Stunden als nicht erbracht gewertet.

## 2.2.25. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Die mit Schienenersatzverkehr (SEV) erbrachten Leistungen gelten gemäß § 51 als vertragskonform erbrachte Leistungen, wobei der Abgeltungsbetrag für diese Leistungen um einen Abschlag von 20 % verringert wird.

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

	2019
<b>Bestellte Leistung VDV Steiermark</b>	6.895.564
Davon im SEV erbracht [km]	61.234
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	0,9 %

Tabelle 21: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Steiermark

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

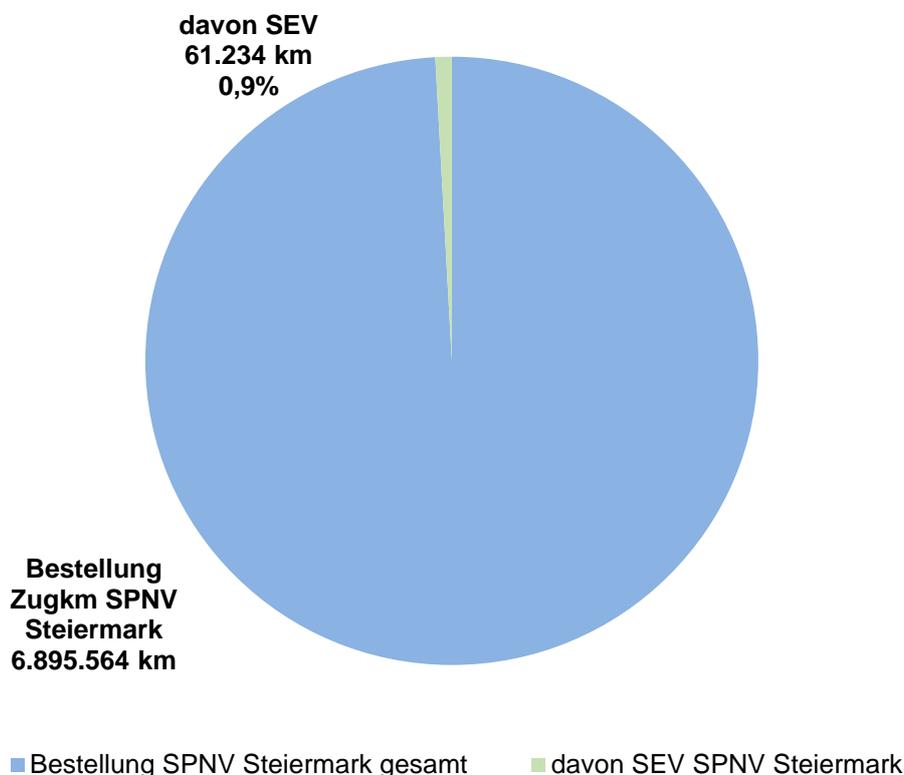


Abbildung 29: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen im VDV Steiermark

## 2.2.26. Bonus-/Malus-System

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.

Im Jahr 2019 konnte die ÖBB-PV AG im VDV Steiermark beim objektiven Kriterium Sauberkeit einen Bonus lukrieren. Die Ergebnisse für die Pünktlichkeit, die Schadensfreiheit, die Fahrgastinformation und das Beschwerdemanagement befinden sich im Malusbereich. Insgesamt ergaben die objektiven Kriterien ein Malus.

Bei den subjektiven Kriterien ergab sich in den Kategorien „Sicherheit“ und „Zugpersonal“ ein Malus, in den anderen Kategorien liegen die Bewertungen im Toleranzfeld, das heißt es wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt. Insgesamt ergaben die subjektiven Kriterien somit ebenfalls ein Malus.

Es ergibt sich insgesamt ein Malus für das Qualitätssystem in Höhe von -13,05% des maximal möglichen Malusbetrags. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

### 2.2.26.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2019 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2019 auf 96,45 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr 2019 hinweg folgendermaßen entwickelt:

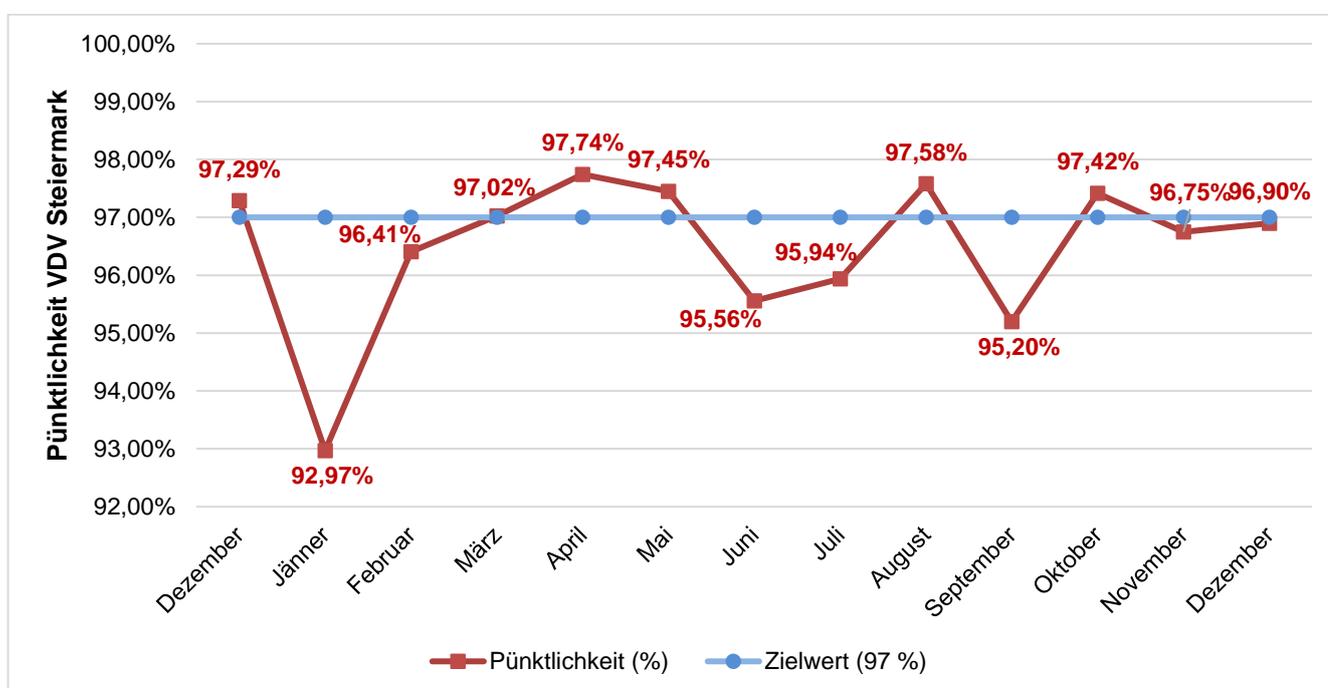


Abbildung 30: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Steiermark 2019

Im Jänner 2019 kam es witterungsbedingt (starke Schneefälle und Lawinengefahr) vermehrt zu Verspätungen. Dies hatte negative Auswirkungen auf die Pünktlichkeit im VDV Steiermark.

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 2019 352 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einer Checkliste bewertet), wobei 228 dieser Stichproben bei mit Zugbegleitpersonal besetzten Zü-

gen gezogen wurden. Es handelte sich also bei 64,8 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzte Züge. Im Jahr 2019 wurden im Vertragsgebiet insgesamt 561 Checklisten verarbeitet.

Für die Erfassung des Qualitätskriteriums wird die Beschwerdedatenbank der VOG herangezogen. 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 sieben Tagen bearbeiteten Kundenreaktionen im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingelangten Kundenreaktionen.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter weisen für 2019 bei vier Kriterien ein Malus aus:

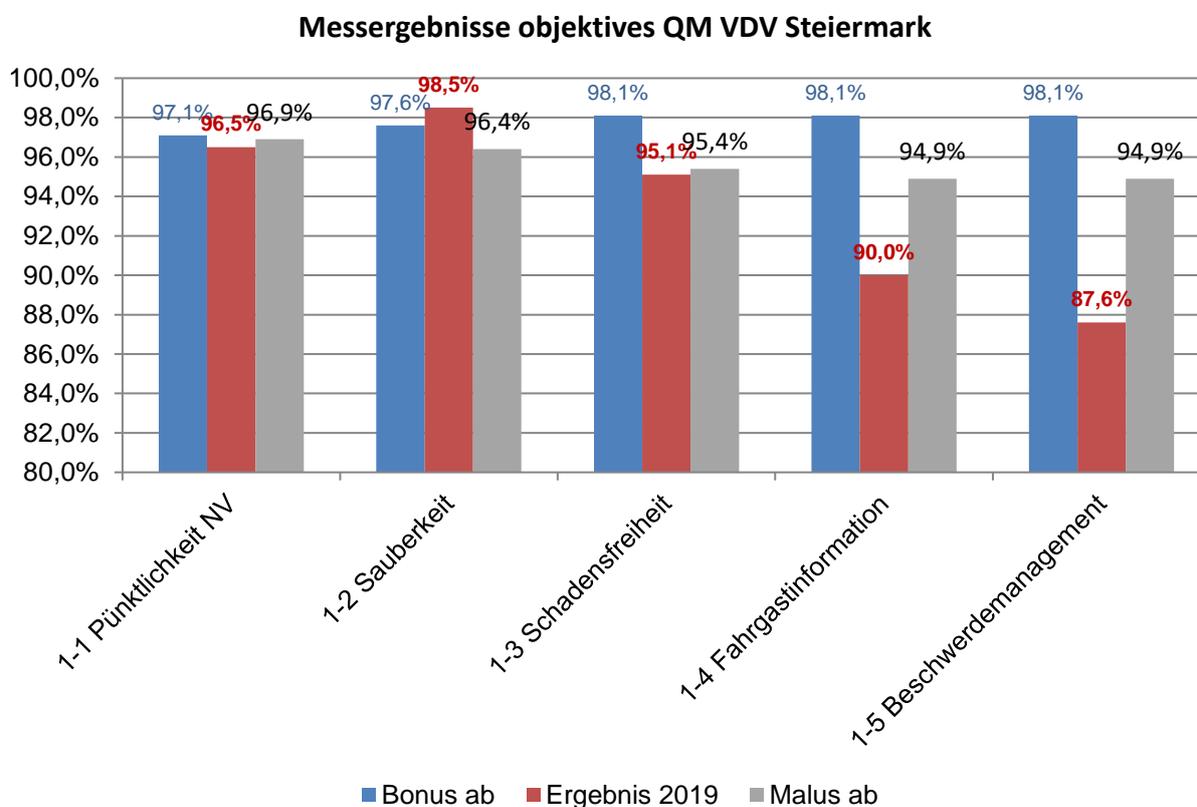


Abbildung 31: Messergebnisse objektives QM VDV Steiermark

Kriterium	Toleranzfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
<b>1-1a Pünktlichkeit</b> (bis Fpl.-Wechsel 2020/21)	97,0% - 97,0%	97,1%	96,5%
<b>1-2 Sauberkeit der Züge</b>	96,5% - 97,5%	97,6%	98,5%
<b>1-3 Schadensfreiheit</b>	95,5% - 98,0%	98,1%	95,1%
<b>1-4 Fahrgastinformation</b>	95,0% - 98,0%	98,1%	90,0%
<b>1-5 Beschwerdemanagement</b>	95,0% - 98,0%	98,1%	87,6%

Tabelle 22: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte)

### 2.2.26.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

Die Erhebung der subjektiven Qualitätsparameter erfolgte durch ein unabhängiges Unternehmen im Rahmen des VCÖ Bahntest.

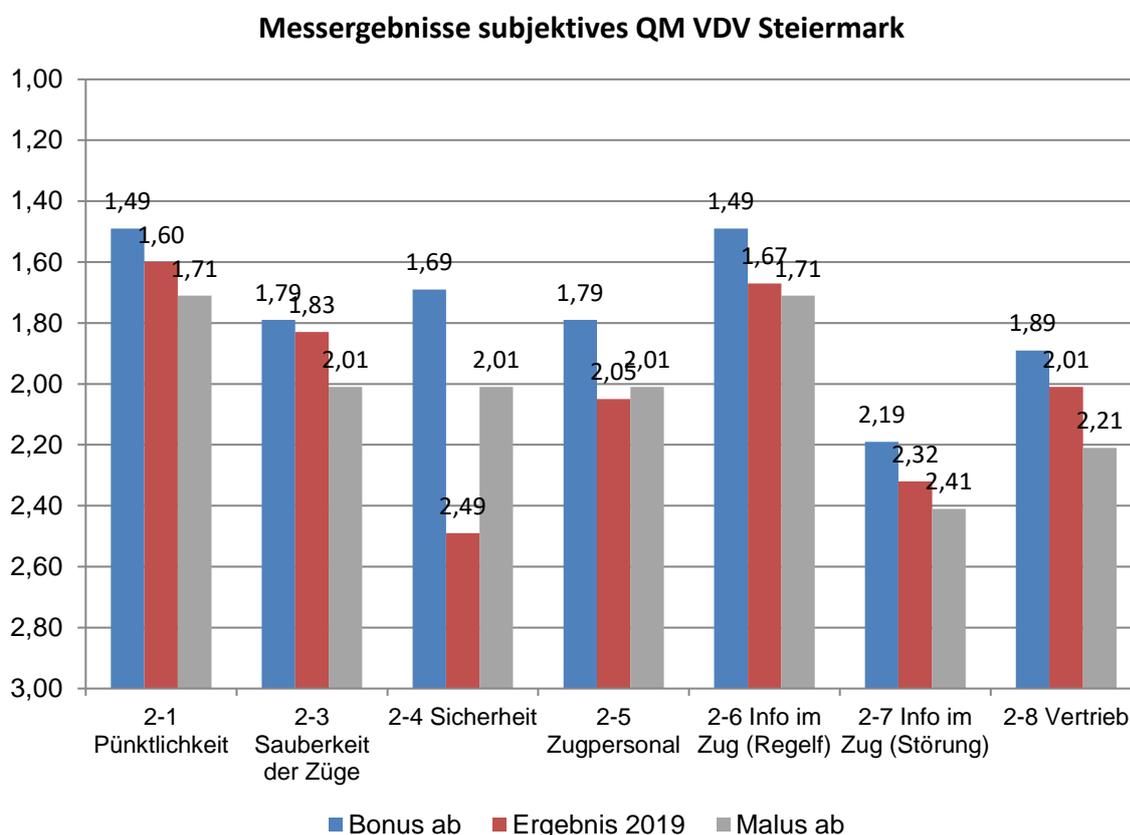


Abbildung 32: Messergebnisse subjektives QM VDV Steiermark

Kriterium	Zielfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
<b>2-1 Pünktlichkeit</b>	1,70 - 1,50	1,49	1,60
<b>2-3 Sauberkeit der Züge</b>	2,00 - 1,80	1,79	1,83
<b>2-4 Sicherheit</b>	2,00 - 1,70	1,69	2,49
<b>2-5 Zugpersonal</b>	2,00 - 1,80	1,79	2,05
<b>2-6 Info im Zug (Regelfall)</b>	1,70 - 1,50	1,49	1,67
<b>2-7 Info im Zug (Störung)</b>	2,40 - 2,20	2,19	2,32
<b>2-8 Vertrieb</b>	2,20 - 1,90	1,89	2,01

Tabelle 23: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem)

### 2.2.27. Arbeitsgruppe Qualität

Die SCHIG mbH hat eine Arbeitsgruppe Qualität eingerichtet, die mindestens einmal jährlich tagt und in der mit dem Land Steiermark und der ÖBB-PV AG aktuelle Themenstellungen aus dem Qualitätsmanagement bearbeitet werden.

Im Berichtszeitraum hat die Arbeitsgruppe Qualität ein Mal getagt. Die Sitzung wurde mittels Protokoll dokumentiert.

Es wurden im Wesentlichen folgende Themenstellungen behandelt:

- Ergebnisse der Qualitätsprüfungen für 2019 (exklusive Dezember 19)
- Weiterentwicklung der QM-Prüfungen
- Klärung Bewertung Fahrzeuginnenraumausstattung
- Fahrgastinformation bei Schienenersatzverkehren und im Störfall
- Häufung negativer Bewertungen von Zugbegleitpersonal

## 2.2.28. VDV Kärnten

### 2.2.29. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem BMK und dem Land Kärnten folgende Leistungsmenge bestellt (die Leistungsmenge aus dem Vorjahr berechnet sich aus der Bestellung über den VDV alt zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG und dem bestellten Zusatzangebot des Bundesland Kärnten, Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen):

VDV	Bestellung SPNV 2019 [Zugkm]	Bestellung SPNV 2018 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
Vorarlberg	5.137.327	5.104.965	32.362	0,6 %

Tabelle 24: Bestellung im VDV Kärnten

Laut VDV Kärnten sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 38.279 Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich auf folgende Personalkategorien:

Personalkategorie	Anzahl (in Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden p.a.)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleitpersonal		
Zugbegleiter	25.928 Stunden	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% zugbezogene Einsatzstunden</li> <li>• Betrieblich erforderlicher Einsatz</li> </ul>
Service- und Kontrollpersonal	12.351 Stunden	Ca. 70% auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr und ca. 30% bei monatlichen Schwerpunktkontrollen

Tabelle 25: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Kärnten

Im Jahr 2019 beträgt die tatsächlich erbrachte Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden 42.371 und liegt somit 4.092 Stunden über dem Mindestbestellumfang.

## 2.2.30. Messergebnisse Leistungsstörungen 2019

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2019 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

### Ausgefallene Leistungen

Vom 09.12.2018 bis 14.12.2019 sind 9.546 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,18 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2019. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2018 in Höhe von 0,10 % wurde somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 9.546 Zugkm. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich.

Die ausgefallenen Zugkm stellen sich wie folgt dar:

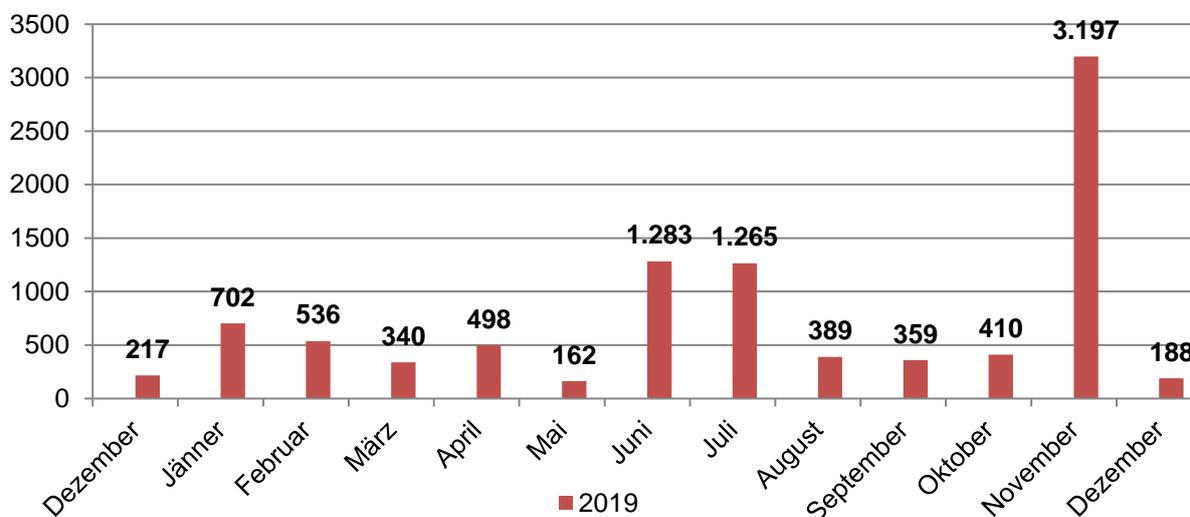


Abbildung 33: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Kärnten  
Baustellenbedingt kam es im November zu einigen Abweichungen vom planmäßigen Betrieb und vermehrten Zugausfällen.

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

### Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 0,63 % vorgenommen.

### Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 4,52 % der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (38.279) werden dadurch 1730,10 Stunden als nicht erbracht gewertet.

## 2.2.31. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Die mit Schienenersatzverkehr (SEV) erbrachten Leistungen gelten gemäß § 5 I als vertragskonform erbrachte Leistungen, wobei der Abgeltungsbetrag für diese Leistungen um einen Abschlag von 20% verringert wird.

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

	2019
<b>Bestellte Leistung VDV Kärnten</b>	<b>5.137.327</b>
Davon im SEV erbracht [km]	297.936
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	5,80 %

Tabelle 26: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Kärnten

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

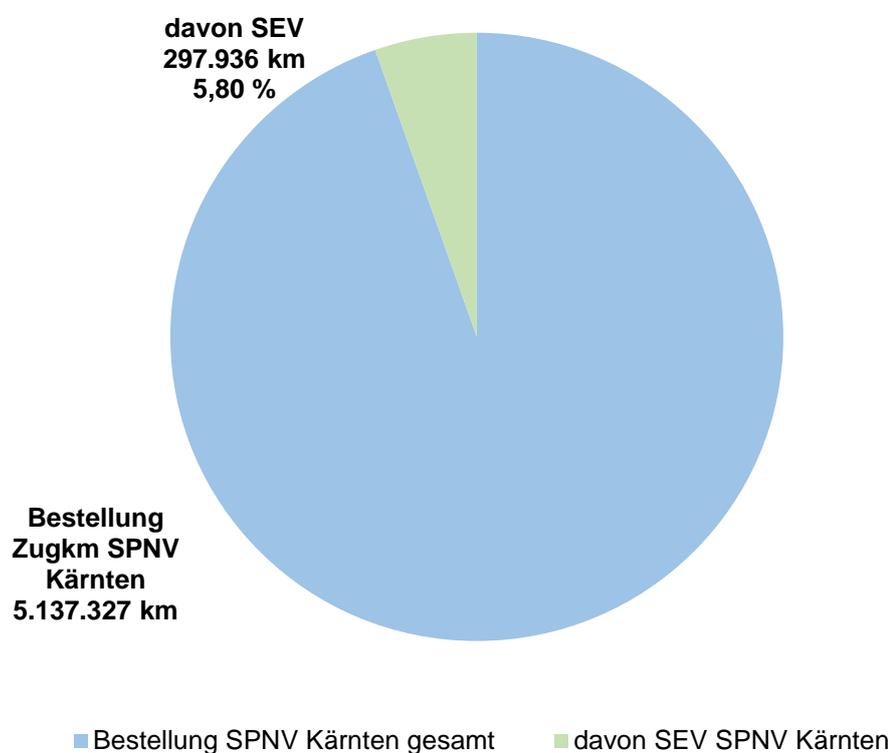


Abbildung 34: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen im VDV Kärnten

Der relative hohe Anteil von SEV-Leistungen an den bestellten Zugkm ist mit den Elektrifizierungsarbeiten bei der Gailtalbahn und Bauarbeiten zwischen Klagenfurt und Bleiburg im Sommer 2019 erklärbar. Aufgrund der Elektrifizierungsarbeiten war von Anfang Mai bis Ende November 2019 zwischen Arnoldstein und Hermagor eine Führung der bestellten Leistungen als Schienenersatzverkehr notwendig.

## **2.2.32. Bonus-/Malus-System**

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.

Im Jahr 2019 konnte die ÖBB-PV AG im VDV Kärnten bei den objektiven Kriterien Pünktlichkeit und Sauberkeit einen Bonus lukrieren. Die Ergebnisse für die Schadensfreiheit, die Fahrgastinformation und das Beschwerdemanagement befinden sich im Malusbereich. Insgesamt konnte die ÖBB-PV AG in Kärnten bei den objektiven Kriterien einen Bonus lukrieren.

Bei den subjektiven Kriterien ergab sich in den Kategorien Pünktlichkeit, Sauberkeit, Sicherheit, Zugpersonal und „Information im Regelfall“ ein Malus, in den anderen Kategorien liegen die Bewertungen im Toleranzfeld, das heißt es wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt. Insgesamt ergaben die subjektiven Kriterien ein Malus.

Es ergibt sich insgesamt ein Malus für das Qualitätssystem in der Höhe von -5,45% des maximal möglichen Malusbetrags. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

### ***2.2.32.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter***

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2019 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2019 auf 97,41 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

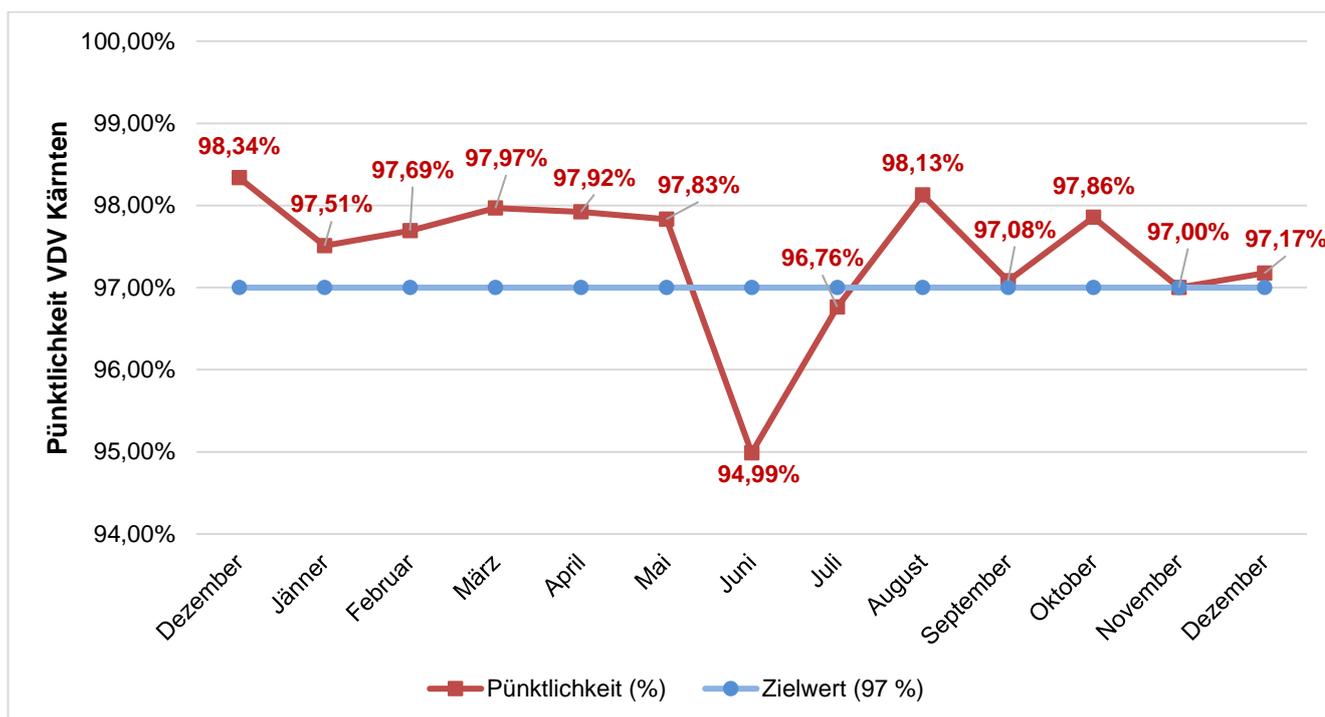


Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Kärnten 2019

Die geringere Pünktlichkeit im Juni 2019 ist auf mehrere Baustellen und Anlagenstörungen der ÖBB-Infrastruktur AG, sowie auf das Warten auf verspätete Fernverkehrszüge zurückzuführen.

Die Parameter Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation werden in Form von Stichprobenkontrollen durch geschultes Personal während der Zugfahrten erhoben.

Insgesamt wurde im Jahr 2019 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 351 Stichprobenziehungen erreicht. Der vereinbarte Wert von zumindest 250 Stichproben von mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zügen wurde aufgrund erhöhter SEV-Leistungen im Zusammenhang mit Baustellen im Jahr 2019 mit 223 Stichproben untererfüllt. Es handelte sich also bei 79,77% aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzte Züge. Insgesamt wurden dabei im Vertragsgebiet 623 Checklisten verarbeitet.

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 sieben Tagen bearbeiteten Kundenreaktionen im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingelangten Kundenreaktionen.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 weisen für drei Kriterien ein Malus aus:

### Messergebnisse objektives QM VDV Kärnten

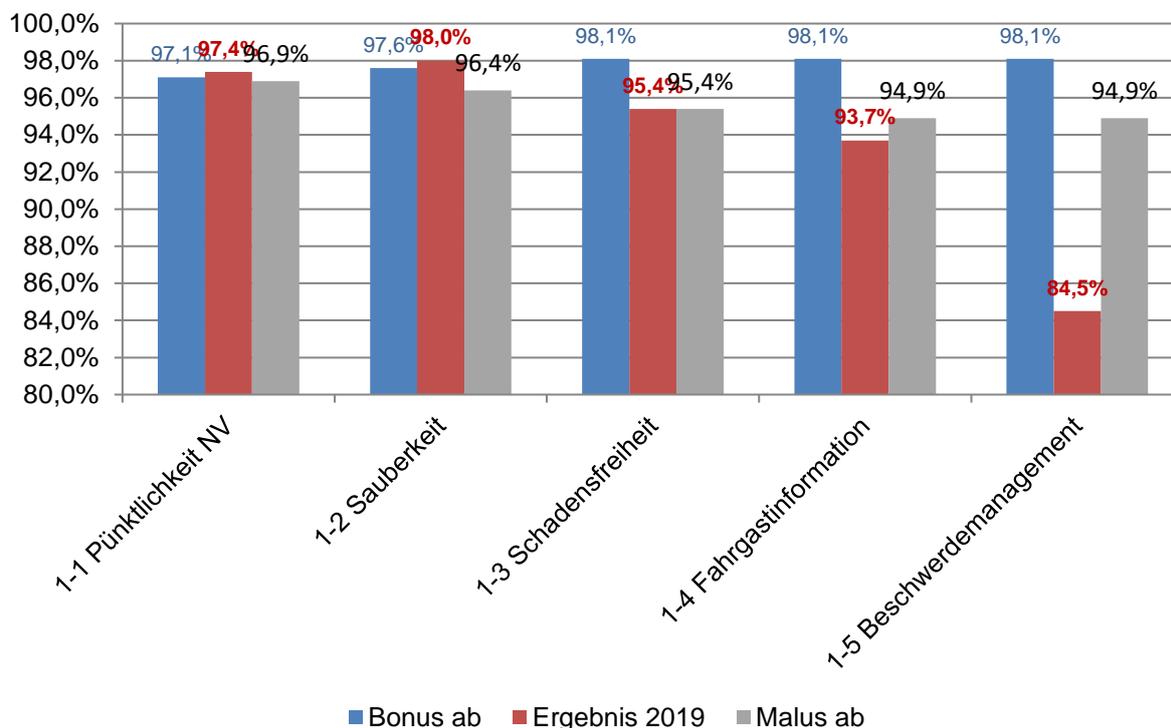


Abbildung 36: Messergebnisse objektives QM VDV Kärnten

Kriterium	Toleranzfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
<b>I-1a Pünktlichkeit</b> (bis Fpl.-Wechsel 2020/21)	97,0% - 97,0%	97,1%	97,4%
<b>I-2 Sauberkeit der Züge</b>	96,5% - 97,5%	97,6%	98,0%
<b>I-3 Schadensfreiheit</b>	95,5% - 98,0%	98,1%	95,4%
<b>I-4 Fahrgastinformation</b>	95,0% - 98,0%	98,1%	93,7%
<b>I-5 Beschwerdemanagement</b>	95,0% - 98,0%	98,1%	84,5%

Tabelle 27: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte)

#### 2.2.32.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

Die Erhebung der subjektiven Qualitätsparameter erfolgte durch ein unabhängiges Unternehmen im Rahmen des VCÖ Bahntest.

### Messergebnisse subjektives QM VDV Kärnten

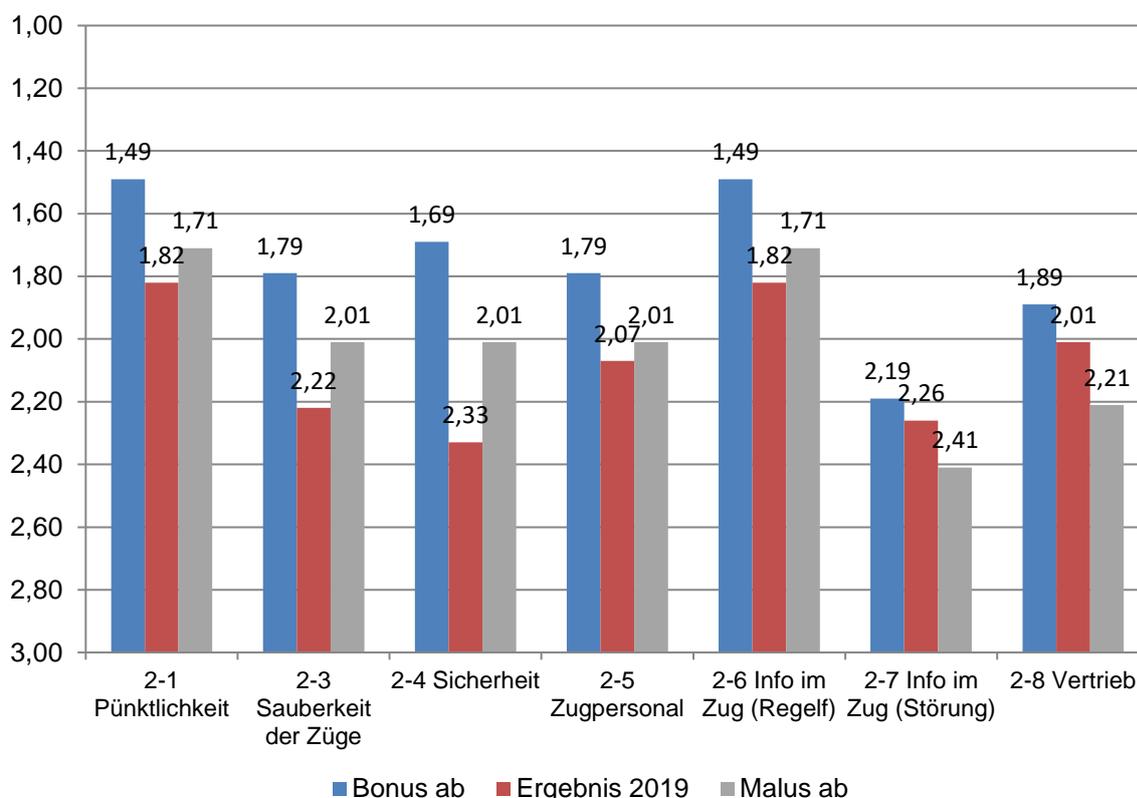


Abbildung 37: Messergebnisse subjektives QM VDV Kärnten

Kriterium	Zielfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
<b>2-1 Pünktlichkeit</b>	1,70 - 1,50	1,49	1,82
<b>2-3 Sauberkeit der Züge</b>	2,00 - 1,80	1,79	2,22
<b>2-4 Sicherheit</b>	2,00 - 1,70	1,69	2,33
<b>2-5 Zugpersonal</b>	2,00 - 1,80	1,79	2,07
<b>2-6 Info im Zug (Regelfall)</b>	1,70 - 1,50	1,49	1,82
<b>2-7 Info im Zug (Störung)</b>	2,40 - 2,20	2,19	2,26
<b>2-8 Vertrieb</b>	2,20 - 1,90	1,89	2,01

Tabelle 28: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem)

### 2.2.33. Arbeitsgruppe Qualität

Die SCHIG mbH hat eine Arbeitsgruppe Qualität eingerichtet, die mindestens einmal jährlich tagt und in der mit dem Land Kärnten, der Verkehrsorganisationsgesellschaft und der ÖBB-PV AG aktuelle Themenstellungen aus dem Qualitätsmanagement bearbeitet werden.

Im Berichtszeitraum hat die Arbeitsgruppe Qualität ein Mal getagt. Die Sitzung wurde mittels Protokoll dokumentiert.

Es wurden im Wesentlichen folgende Themenstellungen behandelt:

- Ergebnisse der bisherigen Qualitätsprüfungen im Kalenderjahr 2019
- Weiterentwicklung der QM-Prüfungen
- Bewertung Fahrgastinformation
- Pünktlichkeitsmessung

### 3. ZUSAMMENFASSUNG ÖBB-PV AG

Im gegenständlichen Kapitel werden nochmals die Abgeltung und die Fahrgastzahlen gegenüber dem Vorjahr aufgelistet.

#### 3.1 Gesamtabgeltung

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für das Leistungsjahr 2019 für die ÖBB-PV AG wie folgt dar:

Position	2019 [EUR]	2018 [EUR]
Gesamtabgeltung ohne QM Bonus	787.618.831,10	749.657.576,31
QM-Bonus	593.514,97	2.722.422,77
<b>Zwischensumme</b>	<b>788.212.346,07</b>	<b>752.379.999,08</b>
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	<b>-5.780.306,99</b>	<b>-3.476.340,99</b>
<b>Tatsächliche Summe der Auszahlung Gesamt</b>	<b>782.432.039,08</b>	<b>748.903.658,09</b>
Tatsächliche Summe der Auszahlung Anteil Bund	719.298.374,77	702.555.791,09
Tatsächliche Summe der Auszahlung Anteil Länder Vbg, Stmk, Ktn	63.133.664,31	46.347.867,00

Tabelle 29: Tatsächliche Auszahlung 2019 an die ÖBB-PV AG

Die Abrechnungsbeträge beziehen sich in der Umstellungsphase von VDV alt auf VDV neu auf unterschiedliche Bezugszeiträume (Kalenderjahr, Fahrplanjahr) und sind daher nicht unmittelbar vergleichbar. In Vorarlberg sind im Landesanteil 2019 im Gegensatz zu 2018 auch die Fahrgelderlöse enthalten.

#### 3.2 Fahrgastzahlen

Die gemeinwirtschaftlichen Leistungen des Bundes bilden eine tragende Säule des Schienenpersonenverkehrs in Österreich. Seitens des Bundes werden rund 70 % aller Zugkm in Österreich bestellt. Außer den Bestellungen des Bundes werden noch von den Ländern weitere gemeinwirtschaftliche Leistungen bestellt. 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 die Bundesbestellungen. Zur besseren Vergleichbarkeit sind in

der folgenden Tabelle auch die Zahlen für die drei neuen VDV Vorarlberg, Kärnten und Steiermark angeführt.

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

	Fahrgastzahl 2019 [absolut]	Fahrgastzahl 2018 [absolut]	Veränderung [%]
<b>Nahverkehr</b>			
Ostregion	156 242 878	152 708 706	2,31 %
Oberösterreich	17 151 856	17 470 418	-1,82 %
Salzburg	7 466 837	7 409 991	0,77 %
Tirol	14 217 115	13 920 311	2,13 %
Vorarlberg	13 709 408	13 783 138	-0,53 %
Kärnten	8 675 207	7 932 548	9,36 %
Steiermark	10 957 524	11 321 486	-3,21 %
<b>Summe SPNV</b>	<b>228 420 826</b>	<b>224 546 598</b>	<b>1,73 %</b>
<b>Fernverkehr</b>			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	3 860 937	3 748 185	3,01 %
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Linz	3 783 939	3 493 582	8,31 %
Los FV-C Inneralpin	1 523 072	1 495 404	1,85 %
FV-D Tauern	1 446 614	1 450 831	-0,29 %
FV-E Westbahn IC Salzburg – Innsbruck – Lindau	286 825	283 434	1,20 %
FV-F Westbahn RJ Salzburg – Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	5 127 579	5 481 903	-6,46 %
FV-G Graz – Linz	92 942	84 598	9,86 %
<b>Summe SPFV</b>	<b>16 121 908</b>	<b>16 037 937</b>	<b>0,52 %</b>
<b>Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr</b>	<b>244 542 734</b>	<b>240 584 535</b>	<b>1,65 %</b>

Tabelle 30: Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr

<b>Nahverkehr</b>	Personenkm 2019 [absolut]	Personenkm 2018 [absolut]	Veränderung [%]
Ostregion	3 192 160 637	3 174 080 432	0,57 %
Oberösterreich	568 538 087	588 887 817	-3,46 %
Salzburg	240 411 231	236 914 164	1,48 %
Tirol	548 483 886	546 495 553	0,36 %
Vorarlberg	334 407 065	341 177 937	-1,98 %
Kärnten	255 261 486	247 907 761	2,97 %
Steiermark	302 380 066	322 151 347	-6,14 %
<b>Summe SPNV</b>	<b>5 441 642 458</b>	<b>5 457 615 010</b>	<b>-0,29 %</b>
<b>Fernverkehr</b>			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	455 625 281	442 892 958	2,87 %
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	553 054 669	511 649 802	8,09 %
Los FV-C Inneralpin	333 364 033	325 005 877	2,57 %
FV-D Tauern	261 840 211	261 995 697	-0,06 %
FV-E Westbahn IC Salzburg – Innsbruck – Lindau	67 485 225	64 284 526	4,98 %
FV-F Westbahn RJ Salzburg – Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	1 152 427 927	1 226 037 052	-6,00 %
FV-G Graz – Linz	13 823 350	12 590 089	9,80 %
<b>Summe SPFV</b>	<b>2 837 620 696</b>	<b>2 844 456 001</b>	<b>-0,24 %</b>
<b>Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr</b>	<b>8 279 263 154</b>	<b>8 302 071 011</b>	<b>-0,27 %</b>

Tabelle 31: Summe GWL SPV Personenkilometerleistung

Insgesamt konnten im Nahverkehr leichte Fahrgastzuwächse erreicht werden.

- In der Ostregion konnte insgesamt ein Fahrgastzuwachs verzeichnet werden. Das Wachstum konzentriert sich dabei besonders im Einzugsgebiet Wiens, weshalb die höchsten Zuwächse in Wien zu verzeichnen sind. Dies ist u.a. auf die Angebotsoptimierung sowie durch externe Faktoren (z.B. Parkraumbewirtschaftung in Wien) zurückzuführen. Auf der Laaer Ostbahn hingegen kam es durch Verwanderung auf den MIV (neue Nordautobahn A5), wie schon im Vorjahr zu weiteren Rückgängen, während die Pottendorfer Linie durch umfangreiche Baumaßnahmen im Sommer 2019 und damit einhergehende Streckensperren von Rückgängen betroffen war.
- In Oberösterreich gingen die Fahrgastzahlen 2019 leicht zurück. Dies ist u.a. auf eine geringere Fahrgastfrequenz zu Jahresbeginn, aufgrund diverser Einschränkungen und Streckensperren im Winter zurückzuführen. Besonders stark gingen die Fahrgastzahlen auf der Donauuferbahn (hauptsächlich Schülerverkehr) und, nach jahrelanger Steigerung, auch auf der Kammerer Bahn zurück. Die Almtalbahn konnte hingegen einen äußerst starken Fahrgastzuwachs (+14%) verzeichnen.
- In Salzburg blieben die Fahrgastzahlen stabil mit leichten Zuwächsen.
- In Tirol konnten, trotz Streckensperren in Osttirol und im Unterinntal, Zuwächse erzielt werden, die u.a. auf Fahrplanverbesserungen sowie Zuwächse im Tourismus zurückzuführen sind. Im Inntal besteht ein gewisser Verwanderungseffekt zu den FV-Zügen, die weiterhin vermehrt von Pendlern anstatt der NV-Züge genutzt werden.
- In Vorarlberg kam insbesondere bei den Personenkilometern zu einem Rückgang. Dies ist besonders auf umfangreiche Baumaßnahmen und Streckensperren im Jahr 2019 zurückzuführen. Neben der zeitweiligen Streckensperre zwischen Bregenz und Lindau (GER), betraf dies insbesondere den Abschnitt zwischen Dornbirn und Hohenems, auf dem aufgrund von Bauarbeiten an 31 Tagen nur ein eingleisiger Betrieb möglich war, weswegen alle REX-Verbindungen ausfielen.
- In Kärnten konnte ein starker Zuwachs der Fahrgastzahlen verzeichnet werden. Dies ist u.a. auf die Einführung der Schnellbahnlinie 21, verstärkten Fahrradtourismus und der verbesserten Anschlusssituation zwischen NV und FV, welche mittels geringfügiger Abfahrtszeit Anpassungen erreicht wurde, zurückzuführen.
- In der Steiermark gingen die Fahrgastzahlen und besonders die Personenkilometer deutlich zurück. Dies liegt in erster Linie an einer Übernahme von bisherigen ÖBB-PV AG Leistungen durch die STB im Zuge des VDV neu. Im Großraum Graz steigen die Fahrgastzahlen der S-Bahn Steiermark weiterhin. Der Rückgang bei den Personenkilometer ist auf kürzere durchschnittliche Reiseweiten der Fahrgäste zurückzuführen.

Auch im Fernverkehr konnten insgesamt leichte Fahrgastzuwächse erreicht werden.

- Am Streckenabschnitt Wien – Graz (Los FV-A) kam es zu Fahrgaststeigerungen im Vergleich zum Vorjahr, u.a. durch die Einführung eines zusätzlichen Abendzugs zwischen Graz und Wien.
- Am Streckenabschnitt Wien – Villach – Lienz (Los FV-B) kam es zu Zuwächsen insbesondere aufgrund der, besonders an Wochenenden stark nachgefragten, Verbindungen von/nach Venedig.
- Auch im Streckenabschnitt Graz – Salzburg/Zell am See – Innsbruck – Buchs (Los FV-C) konnten Steigerungen erreicht werden. Die Fahrgastzahlen haben sich dabei nach der mehrwöchigen Ennstal-Sperre im Jahr 2018 wieder erholt und liegen auch über den Zahlen von 2017. Weiterhin nachfragehemmend wirkt jedoch der Wettbewerb durch den Fernlinienbus.
- Die Losen FV-E (IC, Salzburg – Innsbruck – Lindau) und FV-F (RJ, Salzburg – Innsbruck – Lindau/Buchs SG) zeigen ein gemischtes Bild. Im Los FV-E kam es besonders bei den Personenkilometern, aufgrund einer hohen Zunahme im Nachtreiseverkehr, zu deutlichen Zuwächsen.

Das Los FV-F zeigt hingegen einen deutlichen Rückgang. Dies liegt u.a. an Baumaßnahmen im Knoten Innsbruck in der Sommersaison 2019.

- Im Streckenabschnitt Graz – Linz (Los FV-G) wurden im Vergleich zu 2018 deutliche Zuwächse verzeichnet. Dies stellt hauptsächlich eine Erholung nach Baumaßnahmen im Vorjahr dar.

## **4. VDV PRIVATBAHNEN**

### **4.1. Allgemeines**

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

- Wiener Lokalbahnen GmbH (WLB), Wien
- Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH (NÖVOG), St. Pölten
- Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut 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
- Steiermarkbahn und Bus GmbH (StB), 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, mit Ausnahme der MBS, bis 31.12.2020. Mit der MBS wurde ein neuer VDV abgeschlossen, dieser trat mit 15.12.2019 in Kraft und läuft bis 09.12.2028.

#### **4.1.1. 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 entsprechenden Anlagen definiert. Die Zugfahrten werden anhand folgender Eckdaten beschrieben:

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

Diese Leistungsbestellung ist, insbesondere aufgrund von Angebotsverbesserungen durch Fahrplananpassungen, für das jeweilige Vertragsjahr anzupassen. In den folgenden Kapiteln werden zunächst die zu aktualisierenden Vertragsinhalte erläutert und anschließend, gesondert je Privatbahn, die im Rahmen der Aktualisierung für das Jahr 2019 angepassten Anlagen aufgelistet. In diesen Kapiteln sind ebenfalls die Ergebnisse des Leistungs- und Qualitätscontrollings enthalten.

#### **4.1.2. 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 2019 der verschiedenen Aufwandskomponenten stellt sich wie folgt dar:

- Fahrzeugfixkosten 0,0 %
- Personalaufwand 3,0 %
- 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 I Z I, der für Leistungen der ÖBB-Infrastruktur AG laut § 58 Abs I 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 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 (2,5 %), 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 2018 wurde der Korridor für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9a eingehalten, dadurch ergibt sich gem. § 7 Abs 4 VDV ein Valorisierungswert des Energieaufwands zum 01.01.2019 in Höhe von 2,50 %.

### **4.1.3. Prüfung auf Überkompensation**

Gemäß den Vorschriften der VO (EG) 1370/2007 darf es zu keiner sogenannten „Überkompensation“ kommen. Diese allgemein gehaltene Regelung 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 2019 wurden die Berichte der von den Privatbahnen beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften über die Prüfung auf Überkompensation für das Jahr 2018 gemäß § 10 Abs 3 vorgelegt.

Inhalt der Prüfungen war:

- ob eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teilen 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 2018 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 I 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 2018 gemäß § 10 Abs 3 berichtet. Des Weiteren wird berichtet, ob für das Geschäftsjahr 2018 eine Überkompensation festgestellt wurde.

#### **4.1.4. 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 I 4 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 Ausstattungsstandard oder die vorgesehene Mindestkapazität verfügen, so wird der Abgeltungsbetrag für die mit einem geringeren Standard erbrachten Leistungen reduziert. Gleiches gilt für fehlende Wagen bzw. Triebwagen.

- **Schienenersatzverkehr**

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

- Bei absehbaren (planmäßigen) Ersatzverkehren die rechtzeitige Bekanntgabe und Sicherstellung der Fahrtmöglichkeiten wie beim Schienenverkehr.
- Bei unvorhersehbaren Ereignissen die ad hoc-Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs innerhalb von 120 Minuten.
- Nach 180 Minuten ist ein Schienenersatzverkehr anzubieten, der sich am Fahrplan des regulären Zugverkehrs orientiert.

- Im Stadtverkehr kann das EVU in Kooperation mit innerstädtischen Verkehrsunternehmen einen Schienenersatzverkehr einrichten.
- **Messung der Leistungsstörungen**  
Die Privatbahnen sind gemäß den Bestimmungen des VDV verpflichtet, über die ausgefallenen Leistungen und den Schienenersatzverkehr quartalsweise zu berichten. Die Angaben sind spätestens einen Monat nach Ende des Berichtsquartals an die SCHIG mbH zu übermitteln. Über Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz ist seitens der Privatbahnen jährlich zu berichten.

#### 4.1.5. 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 sind. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die dabei verwendeten Checklisten der Qualitätsprüferinnen und Qualitätsprüfer sind standardisiert und für alle Privatbahnen vereinheitlicht. Die Privatbahnen haben die Möglichkeit, die Prüffahrten durch eigenes Personal zu begleiten, wobei ihnen 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.

Der objektiv gemessene Parameter Pünktlichkeit der Privatbahnen wird seit Juli 2016 für alle Privatbahnen, mit Ausnahme der Innsbrucker Verkehrsbetriebe (Umstellung zum Fahrplanwechsel

2016/2017) und der Steiermarkbahn (Umstellung mit Oktober 2016), mit einer von der SCHIG mbH implementierten Schnittstelle zur Echtzeitmessung bewertet. Die Arten der Messung sind je nach infrastrukturellen Voraussetzungen leicht unterschiedlich und werden in den Kapiteln zu den einzelnen Privatbahnen ausgewiesen und erläutert. Im Zuge der Umstellung kann die Pünktlichkeit nun auch als Pünktlichkeitsgrad über das gesamte Fahrplanjahr 2018 angegeben werden und wird nicht mehr als durchschnittliche Pünktlichkeit pro Kalenderjahr berechnet.

### **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.

Mit der Anlagenaktualisierung für das Jahr 2017 wurde das Auswertungsverfahren dahingehend angepasst, dass das Ergebnis für die gesamte Stichprobe aus allen Befragungsergebnissen direkt errechnet wird und nicht mehr über das arithmetische Mittel pro befragter Person. Auf diese Weise wird eine Gewichtung des Gesamtergebnisses nach erhaltenen Antworten ermöglicht.

### **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 mit der ÖBB-PV AG vereinbarten Qualitätsmanagement „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.

Mit der vollständigen Umstellung der Pünktlichkeitsmessung via Echtzeitdaten konnte für das Jahr 2017 die Bonus-/Malus-Logik für diesen Parameter an jene des VDV ÖBB-PV AG angepasst werden. Die Jahrespünktlichkeit kann nun als nach tatsächlich gemessenen Werten gewichteter Parameter für das jeweilige Fahrplanjahr ausgewiesen werden und nicht mehr als Durchschnittswert des Kalenderjahres.

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
I-1	Pünktlichkeit NV	72,0 %	95,0 %	94,0 %	96,0 %	90,0 %	100,0 %
I-2	Sauberkeit der Züge	8,0 % (alt 10 %)	92,0 %	88,0 %	96,0 %	85,0 %	99,0 %
I-3	Schadensfreiheit	7,0 % (alt 10 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
I-4	Fahrgastinformation	10,0 % (alt 5 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
I-5	Beschwerdemanagement	3,0 %	92,0 %	90,0 %	94,0 %	85,0 %	99,0 %

Tabelle 32: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter bei Privatbahnen

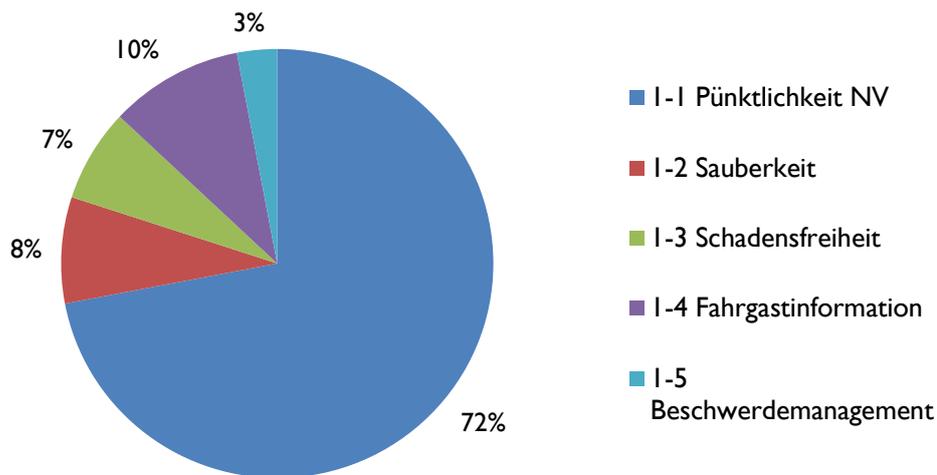


Abbildung 38: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

Subjektiv zu bewertende Teilqualitäten:

Nr.	Parameter	Gewichtung	Akzeptanzwert (Bewertung 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

Tabelle 33: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter der Privatbahnen

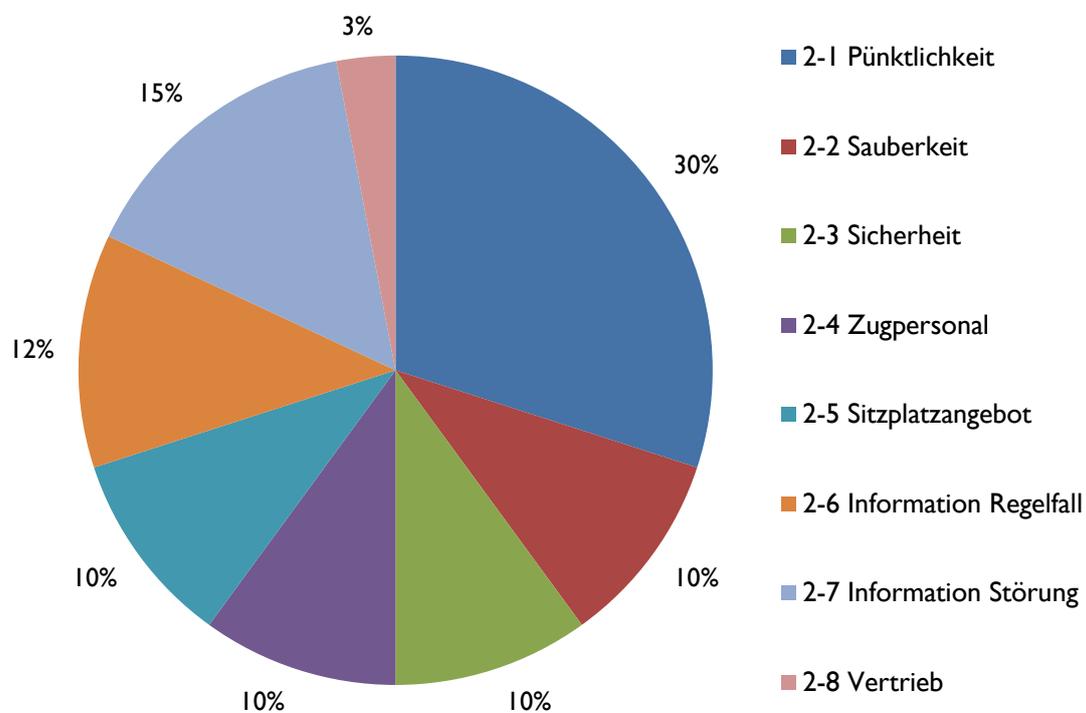


Abbildung 39: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

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.

## 4.2. Wiener Lokalbahnen GmbH



Abbildung 40: Strecke der bestellten Verkehrsleistung WLB

### 4.2.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 4.2.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2019 bei der WLB einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

WLB	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
TW 100	265.693	264.625
TW 400	220.698	203.222
TW 100 + TW 100	33.151	28.606

TW 100 + TW 400	<b>1.306.744</b>	1.321.331
TW 400 + TW 400	<b>4.298</b>	2.937
<b>SUMME</b>	<b>1.830.585</b>	1.820.722

Tabelle 34: Bestellung 2019 WLB in Zugkm

### 4.2.3. Prüfung auf Überkompensation

Die WLB übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des an die WLB auf Grundlage des VDV von der SCHIG mbH gewährten Abgeltungsbetrags in einen anderen Tätigkeitsbereich der Wiener Lokalbahnen GmbH liegt für das Jahr 2018 bei entsprechender vertragskonformer Beseitigung der festgestellten Überkompensation nicht vor.
- Es wurde für das Jahr 2018 keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung dieser festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in dem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

### 4.2.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 2019 lagen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 8.842 Zugkm (2018: 4.928 Zugkm) vor. Die Steigerung gegenüber dem Vorjahr ist hauptsächlich mit Bauarbeiten in den Monaten Juli und November 2019 begründbar. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 8.842 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,48% der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % 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 2019 wurden von der WLB 5.765 Zugkm, das entspricht ca. 0,31 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2018: 203 Zugkm).

## 4.2.5. 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 4.1.5.).

### Objektive Qualitätsmessung

Neben der Ermittlung der Pünktlichkeit mittels Rohdaten aus dem Zugsystem bzw. der Meldung 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 2019 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 2019 wurden somit 38 Checklisten (2018: 41 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2019 stellt sich wie folgt dar:

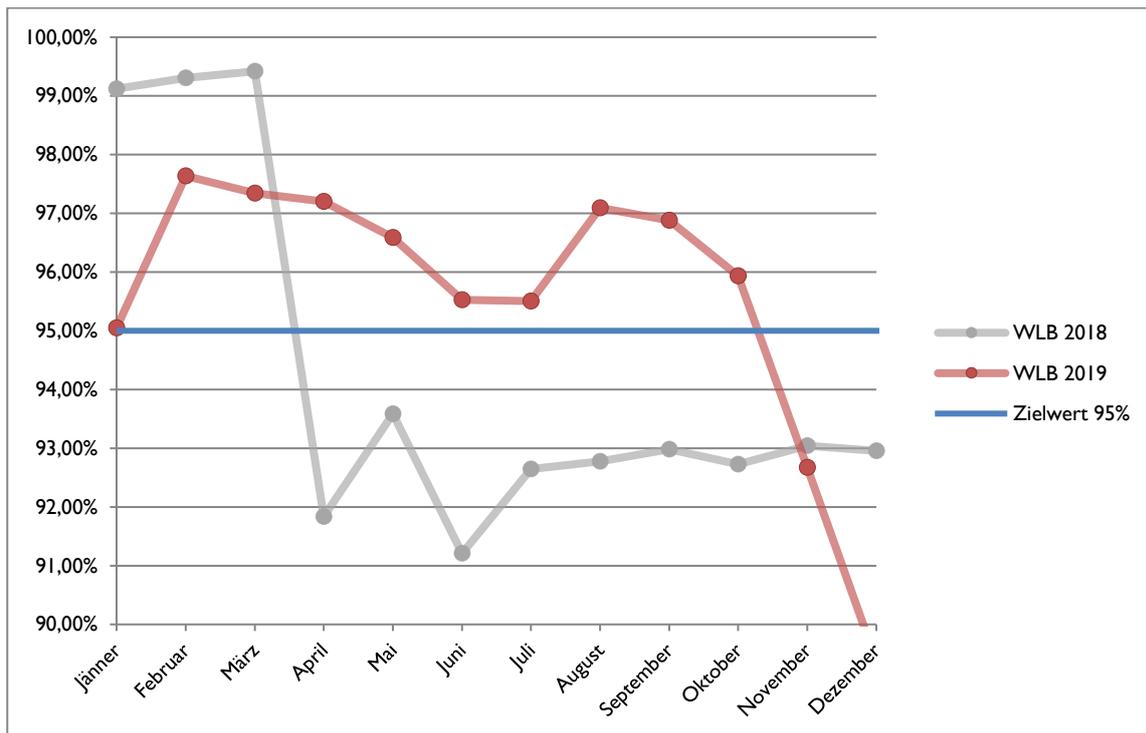


Abbildung 41: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB

Der Pünktlichkeitsgrad für das Fahrplanjahr 2019 der WLB beläuft sich auf 95,57 % (2018: 93,87 %). 2018 ist der starke Abfall der Pünktlichkeit ab April damit begründet, dass ab diesem Zeitpunkt auch die städtischen Verkehre in die Messung einfließen.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 in allen Bereichen eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. In den Bereichen Pünktlichkeit, Sauberkeit und Beschwerdemanagement kam es zu deutlichen Verbesserungen im Vergleich zum Vorjahr. Der starke Abfall bei der Pünktlichkeit im Dezember ist auf Baustellen und Störungen bei der Infrastruktur zurückzuführen. Beim Bereich Fahrgastinformation kam es hingegen zu einer Verschlechterung. Das Kriterium Schadensfreiheit ist stabil auf hohem Niveau.

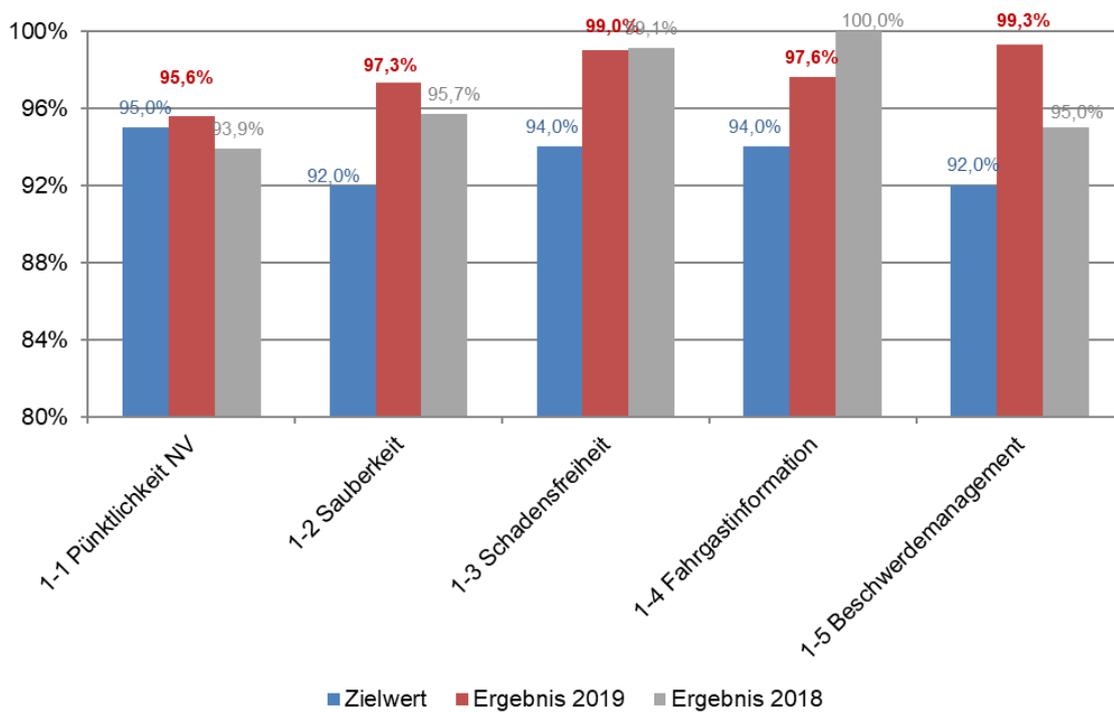


Abbildung 42: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB

Es wird allen Qualitätsparameter der Zielwert übertroffen. Besonders beim Beschwerdemanagement konnte sich die WLB gegenüber dem Vorjahr stark verbessern.

### Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der WLB wurde vom Institut „Karmasin Behavioural Insights“ vom 20. - 26.05.2019 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

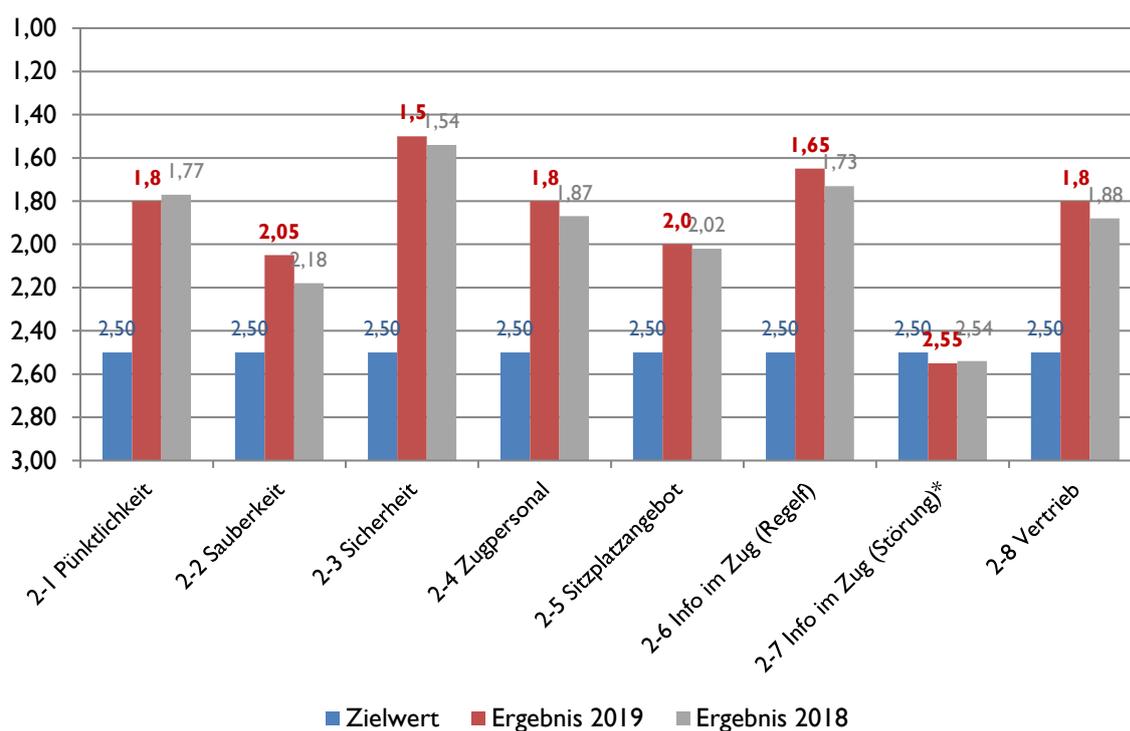


Abbildung 43: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB

### Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In einigen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während durch die niedrige Bewertung in den objektiven Bereichen Pünktlichkeit und Fahrgastinformation kein Bonus lukriert werden konnte. Die WLB konnte 26,0% des maximal möglichen Bonus erreichen (2018: 21,8%).

### 4.2.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2019 wurden laut WLB insgesamt ca. 13.400.000 Personen (+ 5,5 % gegenüber 2018: 12.700.000 Personen) befördert.

### 4.3. Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH (NÖVOG)



Abbildung 44: Strecken der bestellten Verkehrsleistung NÖVOG

#### 4.3.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

#### 4.3.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Mariazellerbahn im Berichtszeitraum 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Mariazellerbahn	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
Himmelstreppe	100.036	100.084
<b>SUMME</b>	<b>100.036</b>	<b>100.084</b>

Tabelle 35: Bestellung der Mariazellerbahn in Zugkm 2019

Auf der Citybahn Waidhofen stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2019 wie folgt dar:

Citybahn Waidhofen	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
5090	<b>5.895</b>	5.812
2 x 5090	<b>10.006</b>	10.171
<b>SUMME</b>	<b>15.901</b>	15.983

Tabelle 36: Bestellung der Citybahn in Zugkm 2019

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2019 insgesamt **115.937 Zugkm** (2018: 116.067 Zugkm) bei der NÖVOG.

### 4.3.3. Prüfung auf Überkompensation

Die NÖVOG übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2018 keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung dieser festgestellten Unterkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in dem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

### 4.3.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 2019 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen auf beiden Strecken, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 22 Zugkm (2018: 38 Zugkm) vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 38 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,02 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Auf der Mariazellerbahn sowie der Citybahn kam es im Berichtszeitraum zu keinen qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2019 wurden von der NÖVOG auf der Mariazellerbahn 2.685 Zugkm (2018: 16.006 Zugkm) und auf der Citybahn Waidhofen 0 Zugkm (2018: 0 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 2,32% (2018: 13,79 %) der bestellten Verkehrsleistung. Grund für den Schienenersatzverkehr auf der Mariazellerbahn waren Baustellen.

#### 4.3.5. 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 Ermittlung der Pünktlichkeit mittels Rohdaten aus dem Zugsleitsystem der Mariazellerbahn und mittels GPS Tracker der Citybahn Waidhofen bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU hat die SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2019 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Mariazeller-, als auch auf der

Citybahn Waidhofen 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. Aufgrund von Bauarbeiten auf der Citybahn in den Monaten Juli und August wurden 2019 auf der Citybahn nur 23 Stichproben gezogen. Im Jahr 2019 wurden somit 47 Checklisten (2018: 56 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2019 wie folgt dar:

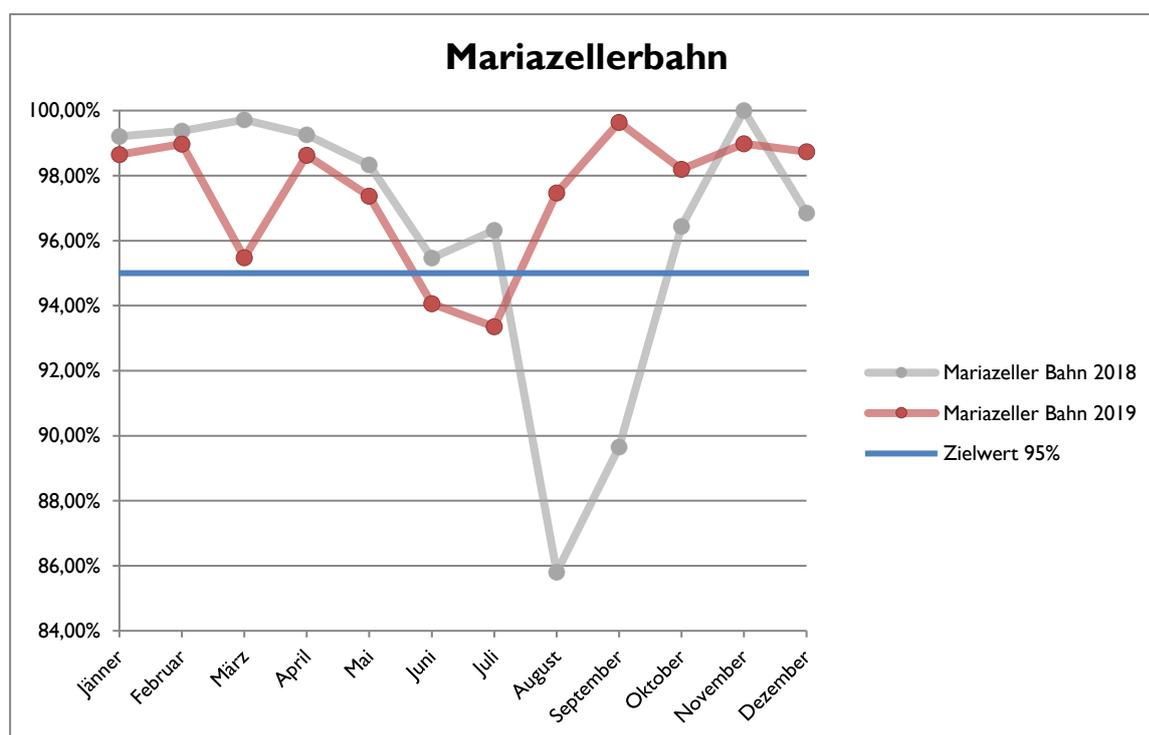


Abbildung 45: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 beträgt 97,11% (2018: 96,4 %). Die niedrige Pünktlichkeit im Sommer 2018 ist durch Langsamfahrstellen in Folge von Gleisverdrückungen, Schlammstellen und Störungen an Rückfallweichen begründet.

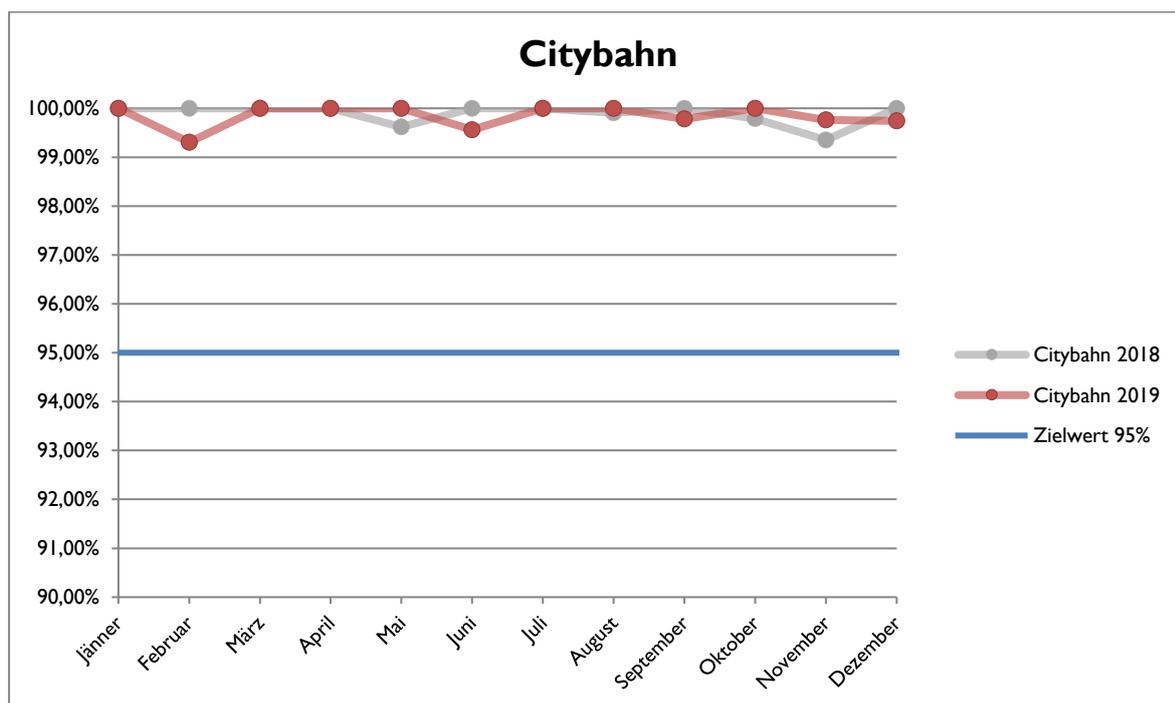


Abbildung 46: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 beträgt 99,87 % (2019: 99,9 %).

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 auf beiden Strecken beträgt 98,44 % (2018: 97,9 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Beim Bereich des Beschwerdemanagements gab es eine deutliche Verbesserung, die Fahrgastinformation nahm im Vergleich zum Vorjahr (100%) jedoch ab. Die restlichen Parameter blieben stabil auf hohem Niveau.

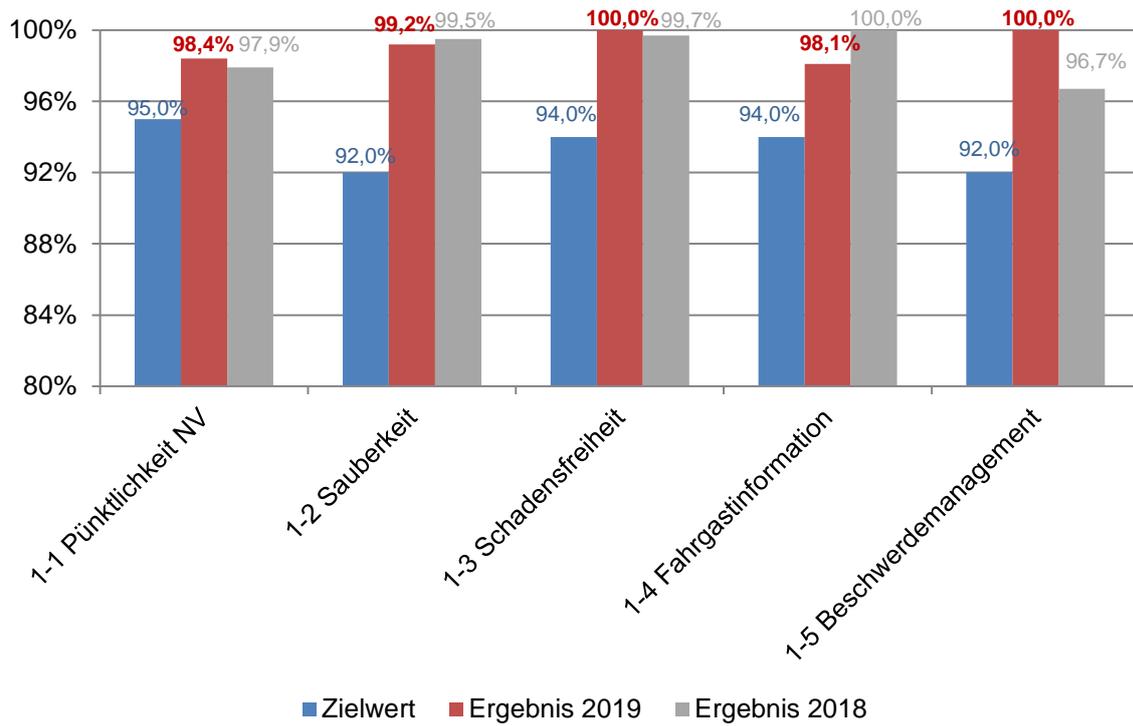


Abbildung 47: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG

## Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der NÖVOG wurde vom Institut „Manova GmbH“ von 20.05.2019 bis 16.06.2019 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

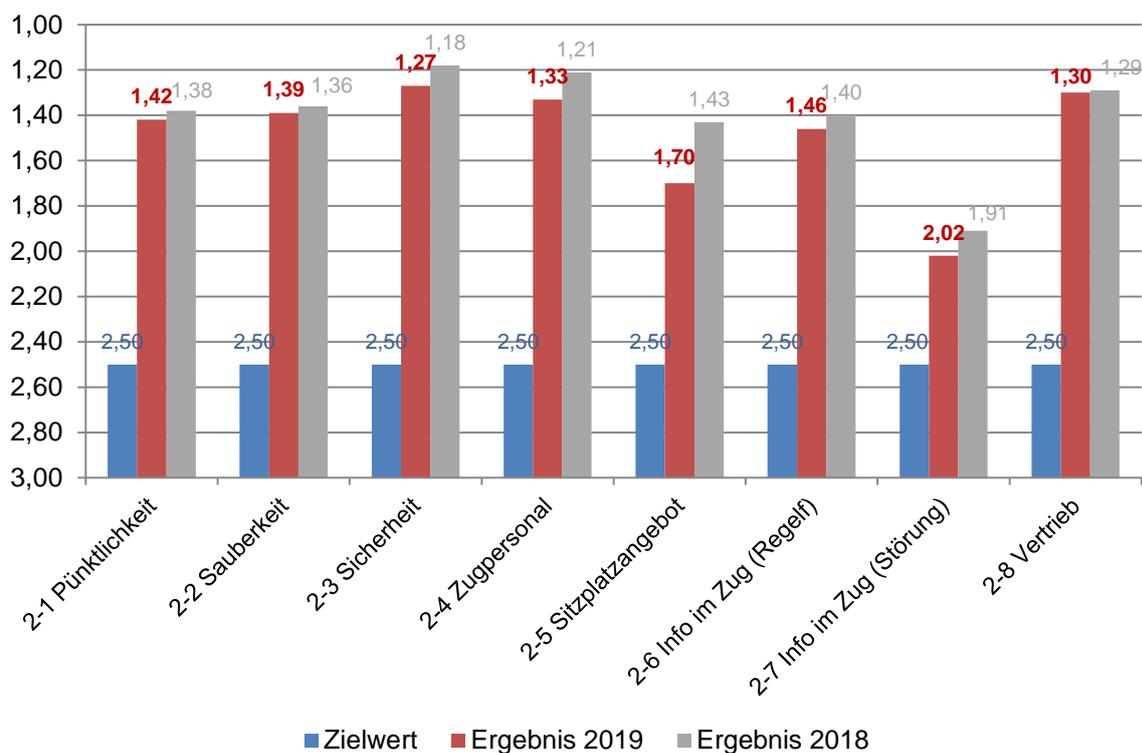


Abbildung 48: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG

Das Sitzplatzangebot wurde 2019 von den Fahrgästen deutlich schlechter als im Jahr 2018 bewertet. Die anderen Parameter wurden ebenfalls schlechter als 2018 bewertet, blieben jedoch auf hohem Niveau.

## Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In sämtlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Insgesamt konnte die NÖVOG für das Jahr 2019 einen maximalen Bonus von 72,4% (2018: 69,4%) erreichen.

### **4.3.6. Fahrgastzahlen**

Im Jahr 2019 wurden laut NÖVOG auf der Mariazellerbahn 579.000 Personen (+ 6,7 % gegenüber 2018: 540.000 Personen) und auf der Citybahn Waidhofen insgesamt 202.000 Personen (+ 1,0 % gegenüber 2018: 200.000 Personen) befördert (in Summe 781.000).

## 4.4. Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. (GySEV)



Abbildung 49: Strecken der bestellten Verkehrsleistung GySEV

### 4.4.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleitpersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

### 4.4.2. Leistungsumfang und Abgeltung

Die SCHIG mbH bestellte auf der Raaberbahn im Berichtszeitraum 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Raaberbahn	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
Talent einfach	79.389	79.296
Talent doppelt	100.576	100.513

DML	24.600	24.631
<b>SUMME</b>	<b>204.565</b>	<b>204.440</b>

Tabelle 37: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2019 – Raaberbahn

Auf der Neusiedlerseebahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2019 wie folgt dar:

Neusiedlerseebahn	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
Talent einfach	171.782	171.529
Wendezug	0	0
DML	7.362	7.326
DML doppelt	4.911	4.983
<b>SUMME</b>	<b>184.055</b>	<b>183.838</b>

Tabelle 38: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2019 – Neusiedlerseebahn

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2019 insgesamt **388.620 Zugkm** (2018: 388.278 Zugkm).

#### 4.4.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GySEV übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2018 keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in dem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

#### 4.4.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 2019 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 463 Zugkm (463 Zugkm auf der Raaberbahn und 0 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) vor (2018: insgesamt 560 Zugkm). Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 463 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,12 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % 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 2019 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GySEV insgesamt 931 Zugkm (2018: 13.537 Zugkm) im Schienenersatzverkehr (166 Zugkm auf der Raaberbahn und 765 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) geführt. Das entspricht insgesamt 0,24 % (2018: 3,49%) der bestellten Verkehrsleistung.

#### 4.4.5. 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 Ermittlung der Pünktlichkeit via Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ARAMIS bzw. den Meldungen 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 2019 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Raaberbahnstrecke Ebenfurth – Sopron als auch auf der Neusiedlerseebahn zu ziehen. Insgesamt somit 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 Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2019 wurden in diesem Rahmen 58 Checklisten (2018: 57 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2019 stellt sich wie folgt dar:

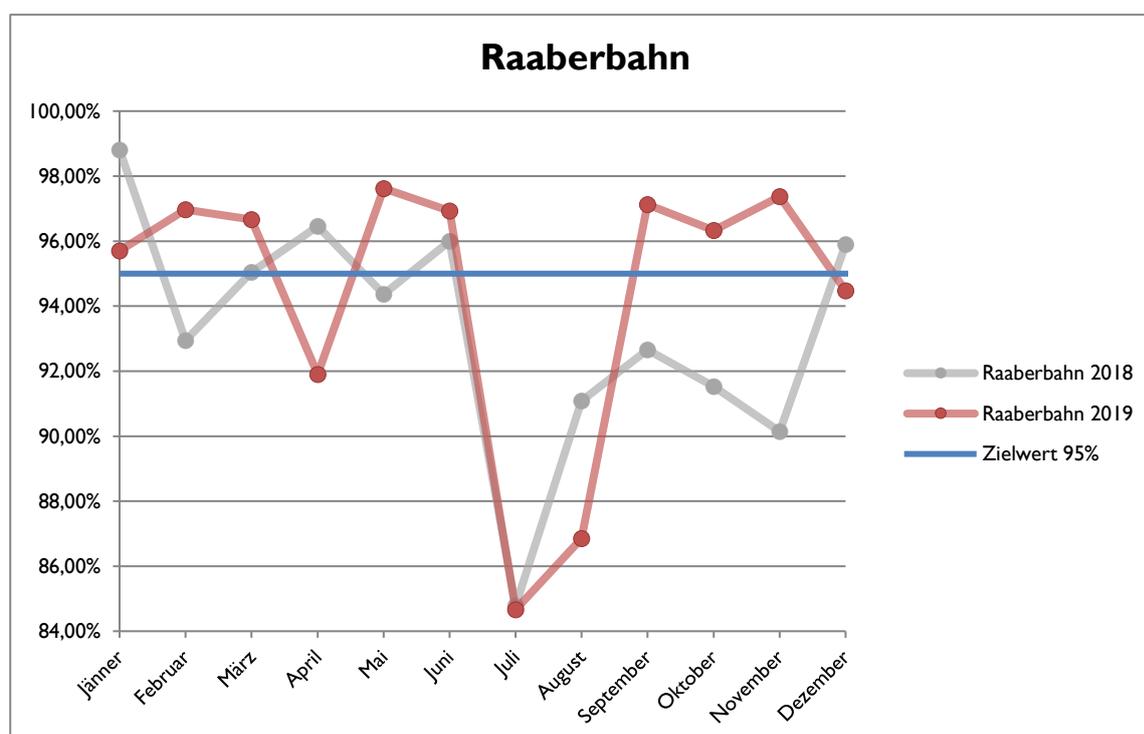


Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 beläuft sich auf 94,4% (2018: 93,3%). Die niedrigen Pünktlichkeitswerte im Juli und August sind auf Bauarbeiten und Streckensperren zurückzuführen.

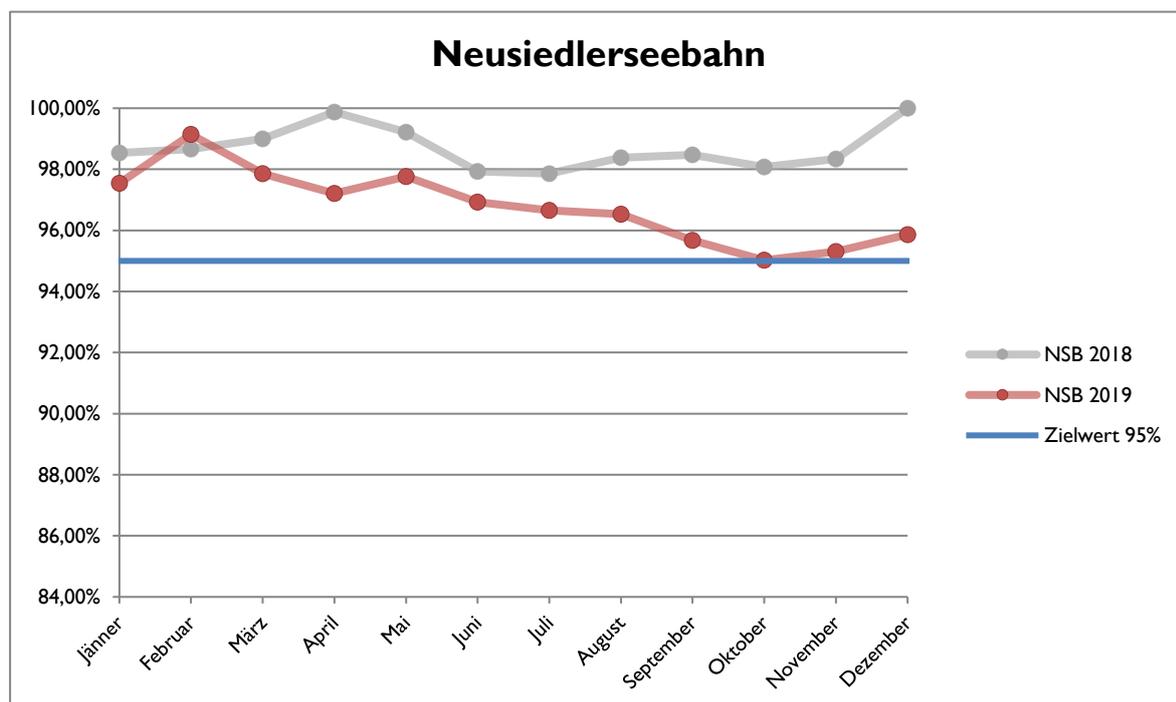


Abbildung 51: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 beläuft sich auf 96,79% (2018: 98,7%).

Der gemessene Gesamtpünktlichkeitsgrad auf beiden Strecken im Fahrplanjahr 2019 beträgt 95,48% (2018: 95,7%).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 für alle Bereiche außer der Fahrgastinformation eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Die Fahrgastinformation befindet sich auf dem Niveau des Zielwertes. Mit Ausnahme dieser und der Schadensfreiheit konnten die Bereiche Pünktlichkeit, Sauberkeit und Beschwerdemanagement alle im Niveau zulegen.

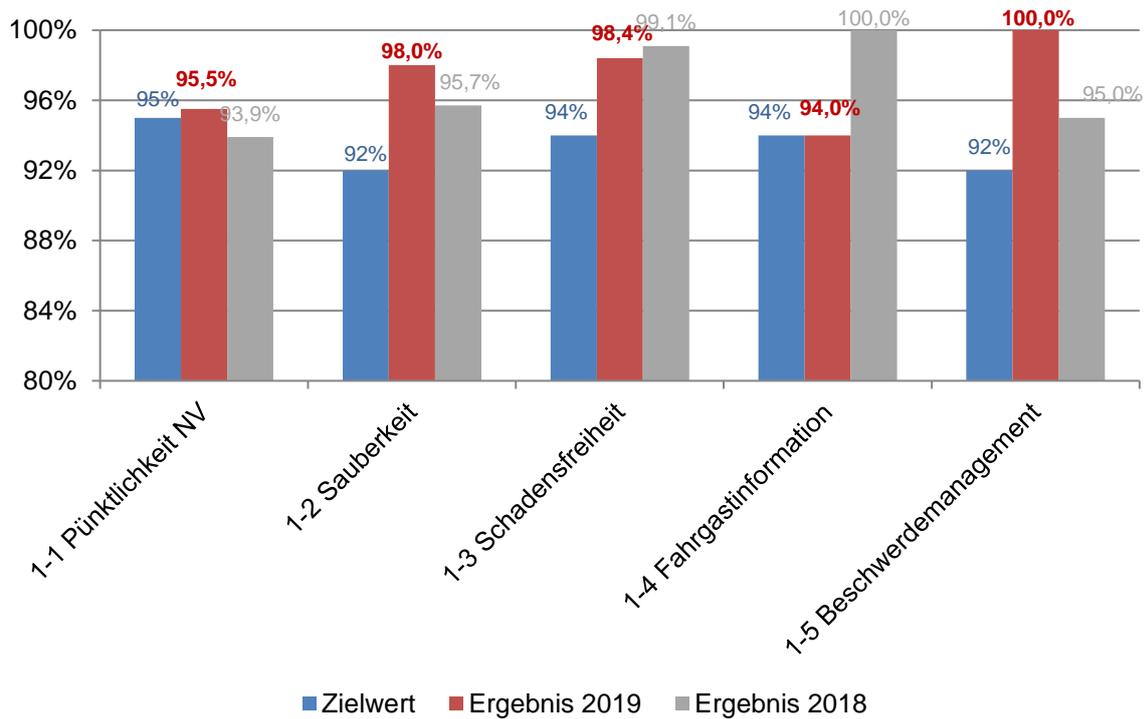


Abbildung 52: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV

Verglichen mit 2018 konnte sich die GySEV beim Qualitätsparameter Beschwerdemanagement stark verbessern und erreichte 2019 ein Ergebnis von 100,0 %. Bei der Fahrgastinformation verschlechterte sich das EVU hingegen deutlich und erreichte genau den Zielwert von 94 %.

## Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GySEV wurde vom Institut „Komobile“ in den KW 22 und KW 23 2019 auf der Strecke der Raaberbahn und der KW 21 2019 auf der Neusiedlerseebahn durchgeführt. Im überwiegenden Teil der Parameter kam es zu Verbesserungen. Die Bereiche Information im Zug (Regelfall) und Information im Zug (Störung) wurden allerdings schlechter als im Jahr 2018 bewertet. Bei der „Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten“ wurde dabei der Zielwert klar verfehlt. Konkret wurden folgende Ergebnisse erzielt:

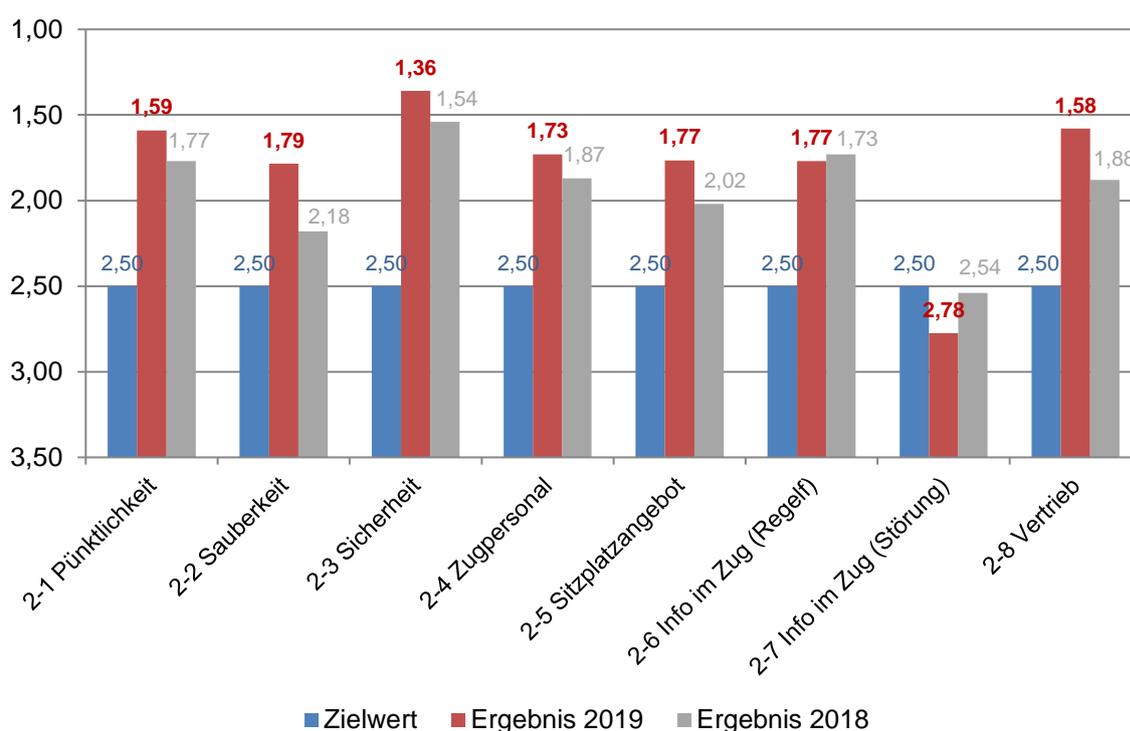


Abbildung 53: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV

## Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparametern kam es zu einem Bonus, während lediglich der subjektive Qualitätsparameter Information bei Unregelmäßigkeiten einen Malus aufwies. Im Jahr 2019 erreichte die GySEV einen maximalen Bonus von 27,8 %. (2018: 32,8%)

#### **4.4.6. Fahrgastzahlen**

Im Jahr 2019 wurden laut GySEV auf der Raaberbahn und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 1.890.400 Personen (+ 3,7 % gegenüber 2018: 1.822.600 Personen) befördert, wobei diese Fahrgastzahlen auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurden.

## 4.5. Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. (St&H)



Abbildung 54: Strecken der bestellten Verkehrsleistung St&H

### 4.5.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 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 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

### 4.5.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2019 auf der Linzer Lokalbahn einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Linzer Lokalbahn	<b>Bestellung 2019</b> [Zugkm]	<b>Bestellung 2018</b> [Zugkm]
GRA	23.720	23.628
GTW	682.123	683.048
2 x GTW	20.545	20.449
<b>SUMME</b>	<b>726.388</b>	<b>727.125</b>

Tabelle 39: Bestellung der LiLO 2019

Auf der Vorchdorferbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2019 wie folgt dar:

Vorchdorferbahn	<b>Bestellung 2019</b> [Zugkm]	<b>Bestellung 2018</b> [Zugkm]
Exertaler	129.721	129.403
Kölner	7.208	7.179
<b>SUMME</b>	<b>136.928</b>	<b>136.582</b>

Tabelle 40: Bestellung der Vorchdorferbahn 2019

Die SCHIG mbH bestellte auf der Traunseebahn im Jahr 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Traunseebahn	<b>Bestellung 2019</b> [Zugkm]	<b>Bestellung 2018</b> [Zugkm]
WSB	0	0
IVB	0	0
VOS	65.175	65.654
<b>SUMME</b>	<b>65.175</b>	<b>65.654</b>

Tabelle 41: Bestellung der Traunseebahn 2019

Auf der Attergaubahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2019 wie folgt dar:

Attergaubahn	<b>Bestellung 2019</b> [Zugkm]	<b>Bestellung 2018</b> [Zugkm]
AOMC	0	0
BLT	0	0
VOS	62.630	62.339
<b>SUMME</b>	<b>62.630</b>	<b>62.339</b>

Tabelle 42: Bestellung der Attergaubahn 2019

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2019 insgesamt **991.122 Zugkm** (2018: 991.701 Zugkm) bei der St&H. Die Verminderung ergibt sich aus der Anpassung der Leistungsbestellung an die Inbetriebnahme der Stadtrégiotram Gmunden, welche als Landesleistung im Jahr 2018 umgesetzt wurde.

### **4.5.3. Prüfung auf Überkompensation**

Die St&H übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2018 keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in den festgestellten Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

### **4.5.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 2019 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 441 Zugkm (2018: 605 Zugkm) vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 441 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,04 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % 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 2019 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von St&H 23.800 Zugkm (2018: ca. 43.315 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 2,40 % (2018: 4,37 %) der bestellten Verkehrsleistung. Davon entfallen auf

- Linzer Lokalbahn 17.478 Kilometer
- Vorchdorferbahn 1.005 Kilometer
- Traunseebahn 3.590 Kilometer
- Attergaubahn 1.727 Kilometer

Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen waren Bauarbeiten am Unter- und Oberbau.

#### **4.5.5. 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 Ermittlung der Pünktlichkeit via Rohdaten aus dem Zugleitsystem bzw. der Meldung 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 2019 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Linzer Lokalbahn, Vorchdorferbahn, Traunseebahn, Attergaubahn) der St&H 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 2019 wurden 97 Checklisten (2018: 100 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs von St&H stellt sich im Jahr 2019 auf den vier Strecken wie folgt dar:

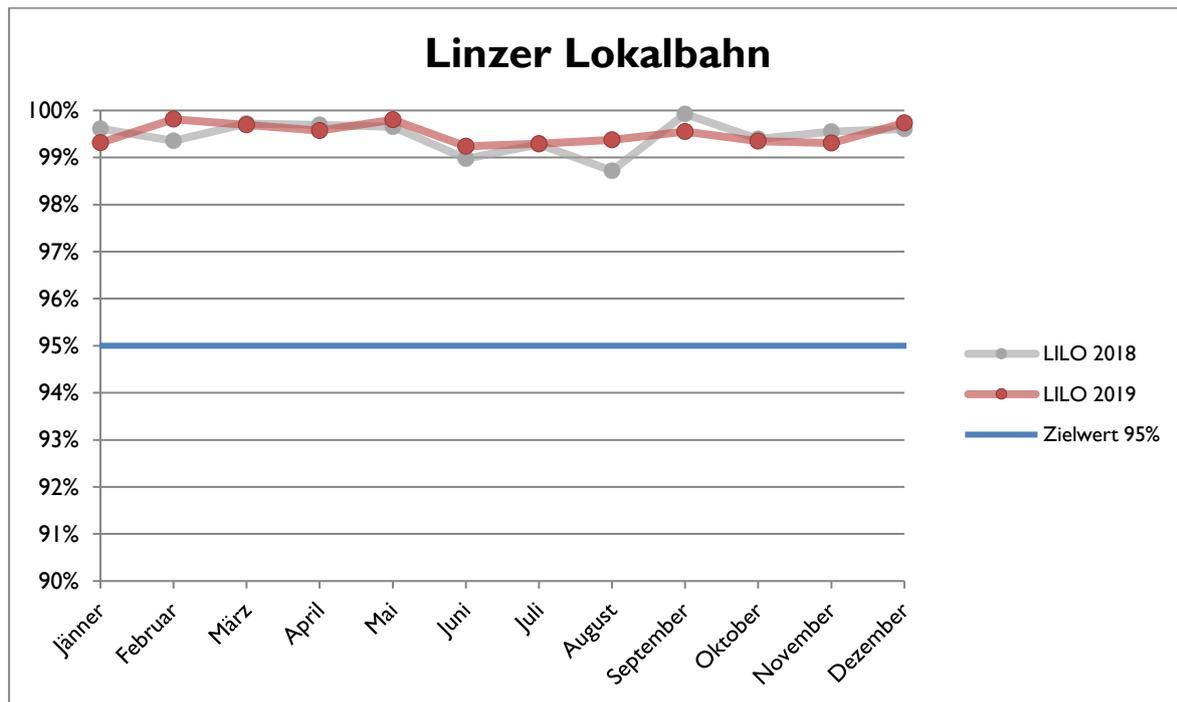


Abbildung 55: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 der Linzer Lokalbahn beläuft sich auf 99,5 % (2018: 99,4 %).

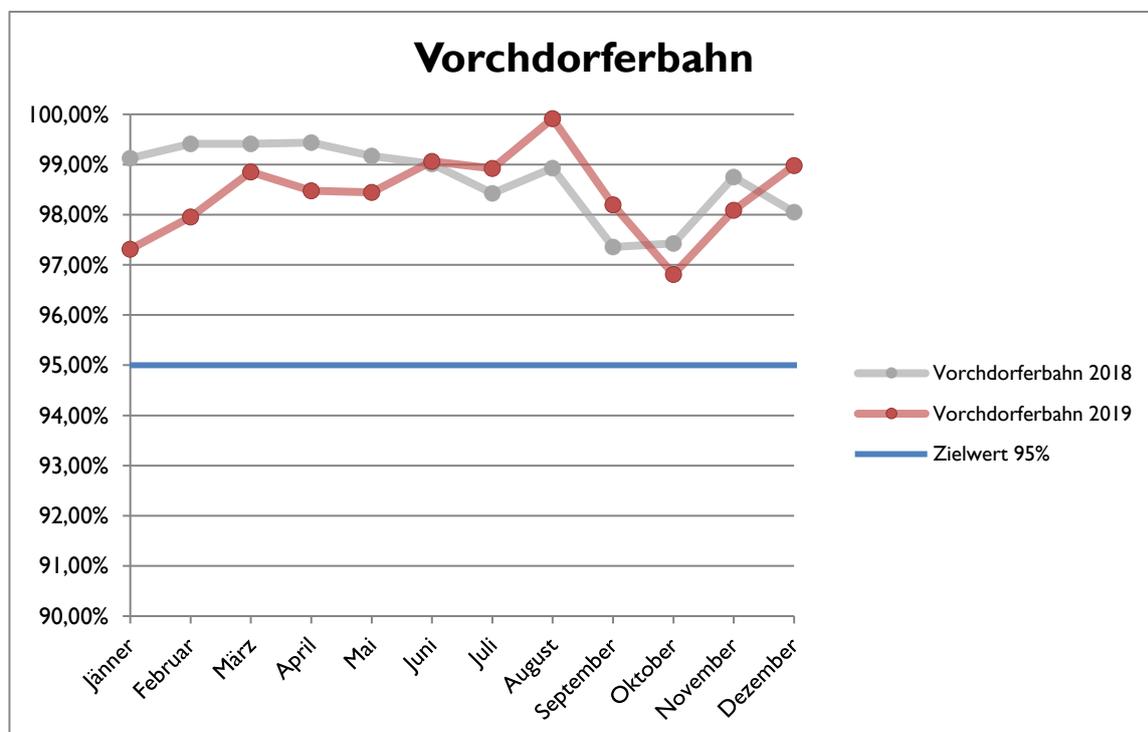


Abbildung 56: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 der Vorchdorferbahn beläuft sich auf 98,41 % (2018: 98,8%).

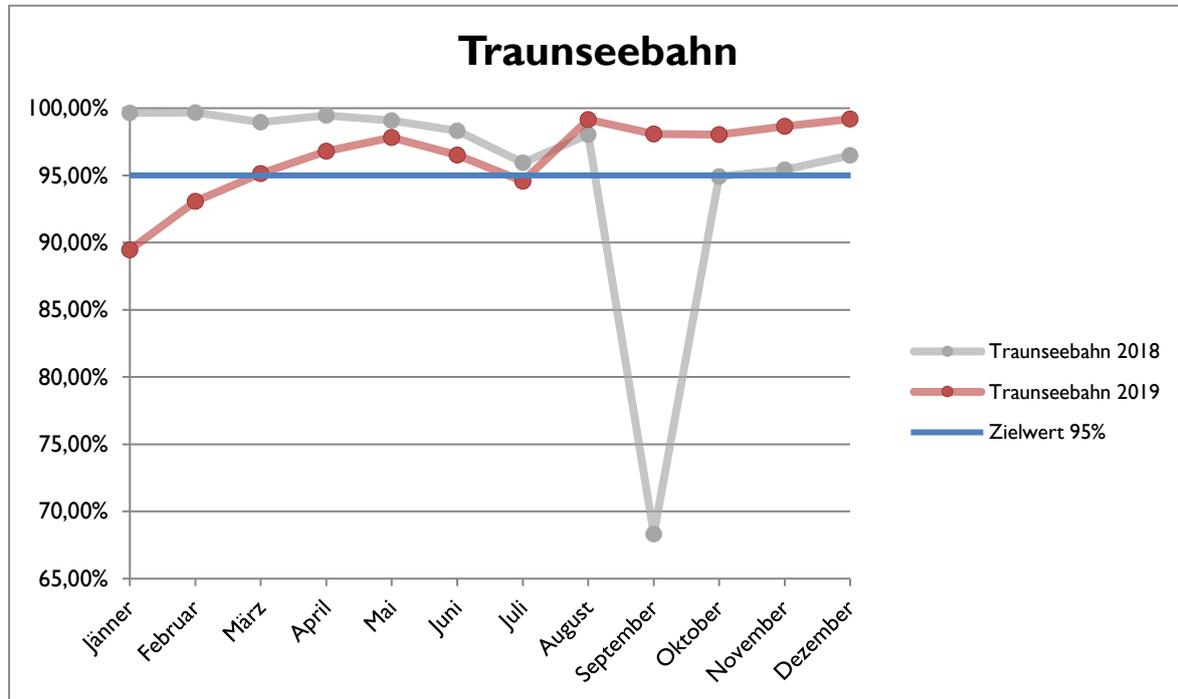


Abbildung 57: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 der Traunseebahn beläuft sich auf 96,39% (2018: 95,8%).

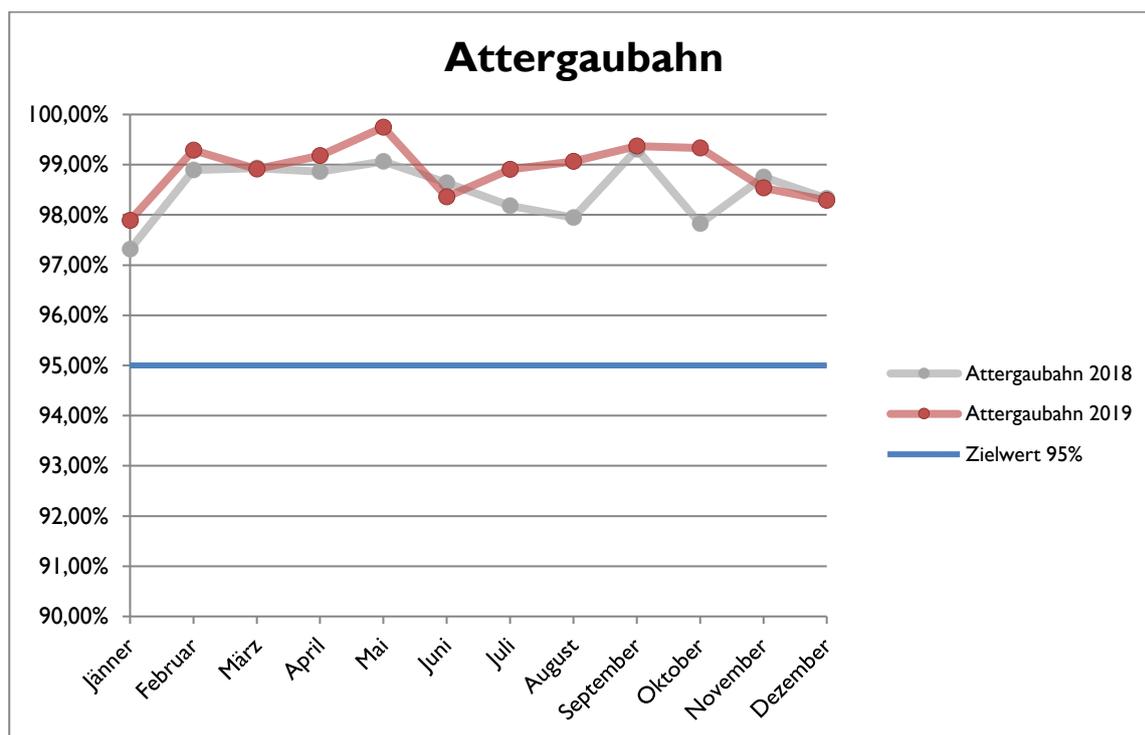


Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 der Attergaubahn beläuft sich auf 98,92 % (2018: 98,4 %).

Der Gesamtpünktlichkeitsgrad auf allen vier Bahnen im Fahrplanjahr 2019 beträgt 98,62 % (2018: 98,4 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 eine durchgehend positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert und eine positive Entwicklung gegenüber dem Ergebnis des Jahres 2018. In den Bereichen Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement wurden jeweils 100% erreicht. Außerdem zeigt das Kriterium Schadensfreiheit eine besonders positive Entwicklung.

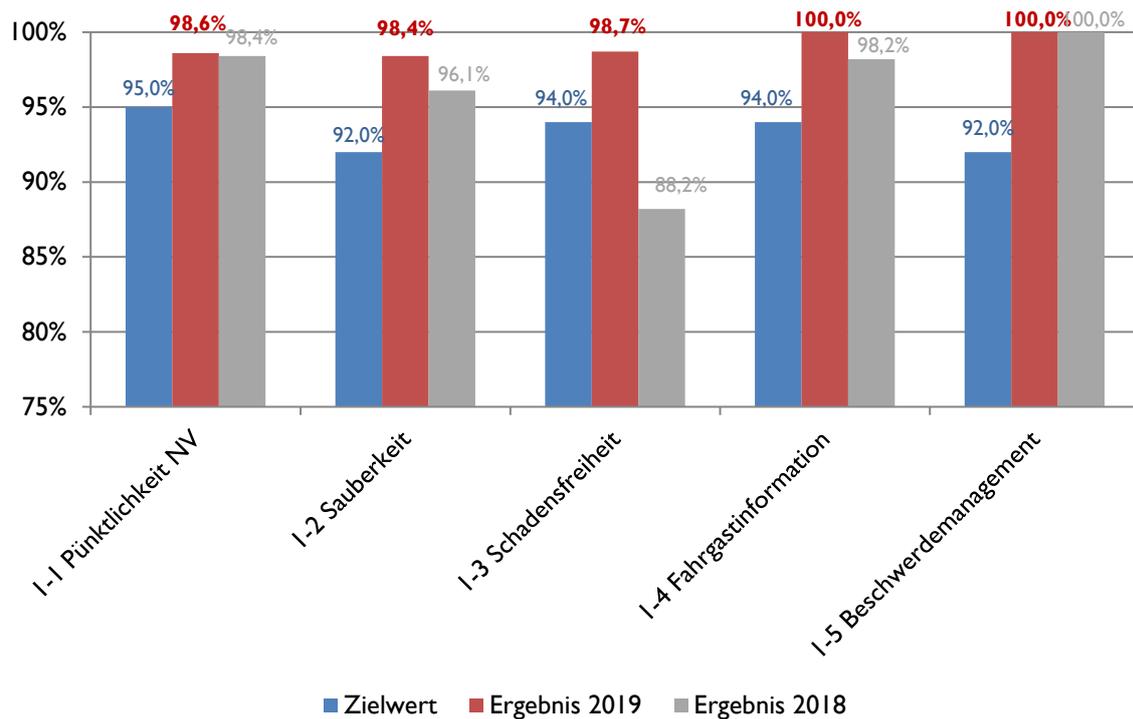


Abbildung 59: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H

### Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der St&H wurde vom Institut „komobile Gmunden“ im Mai 2019 durchgeführt. Die Ergebnisse für die Parameter Pünktlichkeit, Sauberkeit, Sicherheit, Zugpersonal, Information im Zug im Regelfall und Vertrieb weisen bessere Werte im Vergleich zum Vorjahr auf. Bei den Bereichen Sitzplatzangebot und Information im Zug (Störung) wurde das Niveau des Vorjahres nicht mehr erreicht.

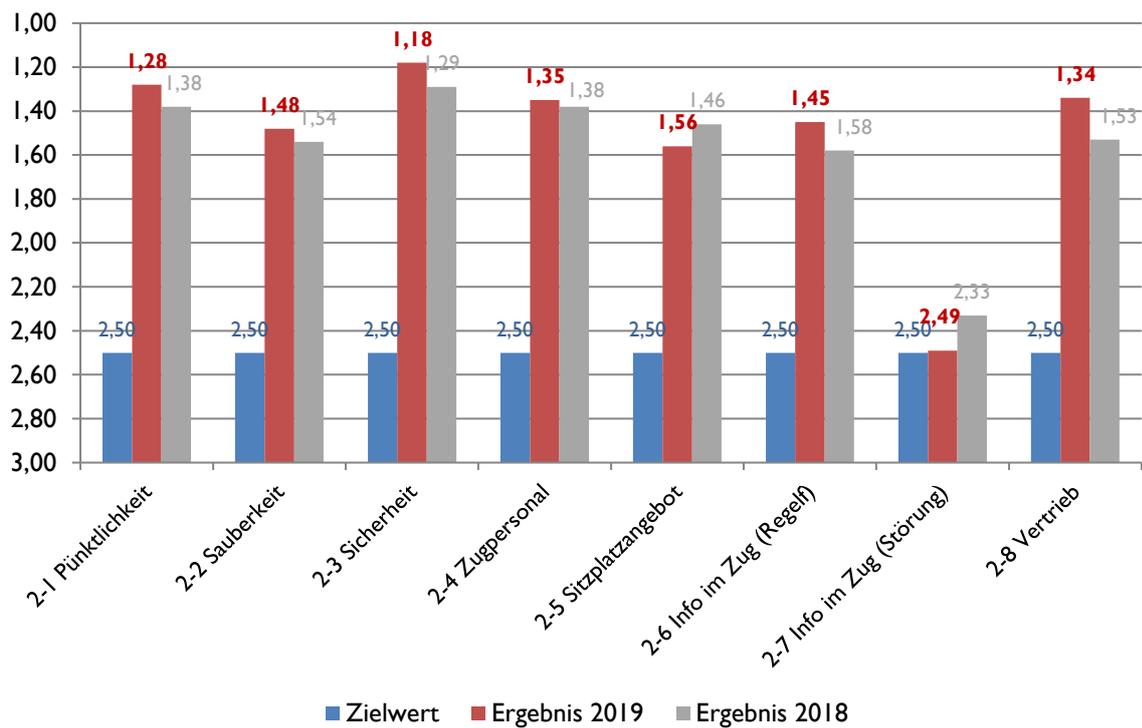


Abbildung 60: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H

### Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In fast allen Qualitätsparametern konnte ein Bonus erreicht werden. Lediglich in der subjektiven Bewertung der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten konnte weder ein Bonus, noch ein Malus, erzielt werden. Insgesamt konnte St&H für das Jahr 2019 einen maximalen Bonus von 71,9 % erreichen (2018: 52,8%).

#### **4.5.6. Fahrgastzahlen**

Insgesamt wurden laut Stern & Hafferl im Jahr 2019 3.206.838 Personen (2018: 2.984.522 Personen) befördert. Dies entspricht einer Steigerung von 7,45%. Diese Fahrgastzahlen wurden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

## 4.6. Salzburger Lokalbahn (SLB)



Abbildung 61: Strecke der bestellten Verkehrsleistung SLB

### 4.6.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 4.6.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der SLB im Berichtszeitraum 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Salzburger Lokalbahn	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
ET	367.319	367.779
2 x ET	137.814	126.043
3 x ET	28.610	39.997
<b>SUMME</b>	<b>533.743</b>	<b>533.820</b>

Tabelle 43: Bestellung der SLB 2019

### 4.6.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2018 keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in dem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

### 4.6.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 2019 lagen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 109 Zugkm (2018: 0 Zugkm) vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 109 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,02 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % 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 2019 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation insgesamt 23.800 Zugkm (2018: ca. 2.840 Zugkm) auf der SLB im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 2,40 % (2018: 0,53 %) der vertragsgegenständlichen Leistung. Die starke Steigerung der erbrachten Schienenersatzverkehrsleistungen ist auf eine baustellenbedingte Streckensperre, zwischen Bürmoos und Oberndorf, in den Monaten Juli und August 2019 zurückzuführen.

#### **4.6.5. 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 Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten 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 2019 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 Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2019 wurden somit 47 Checklisten (2018: 33 Checklisten) verarbeitet. Der Unterschied von 14 Checklisten ist in der vermehrten Prüfung von Doppel- und Dreifachgarnituren begründet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2019 stellt sich wie folgt dar:

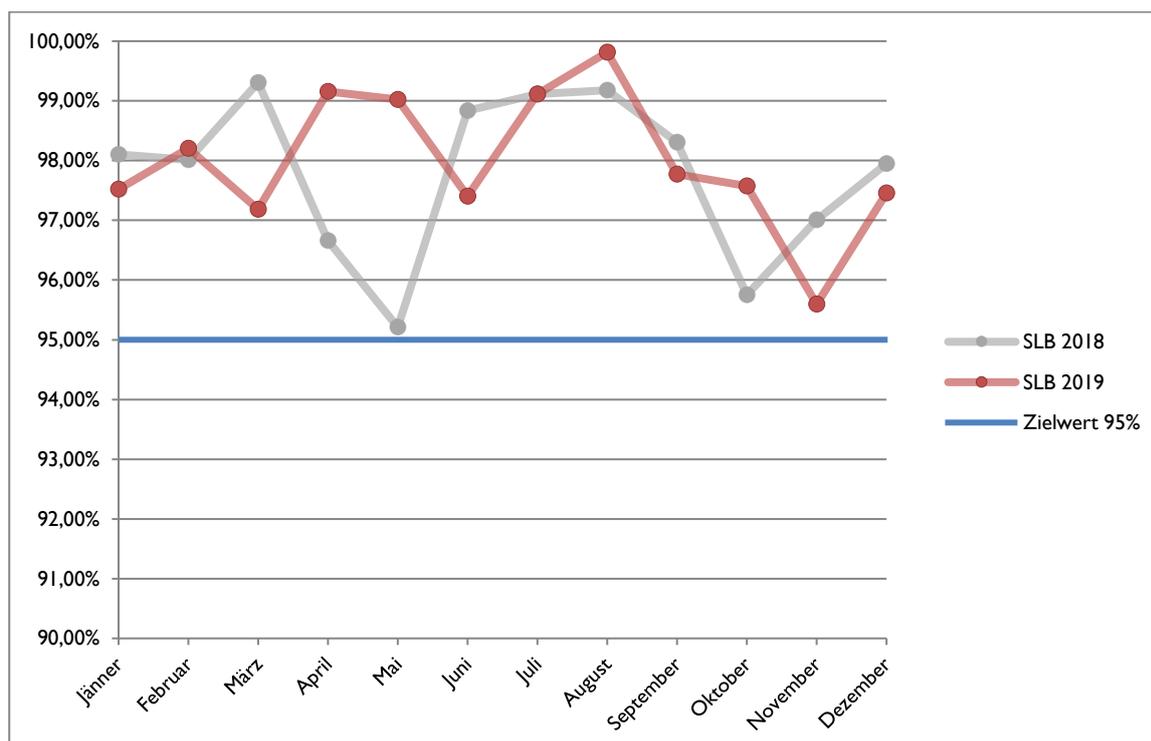


Abbildung 62: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad auf der Salzburger Lokalbahn der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation im Fahrplanjahr 2019 beläuft sich auf 97,85 % (2018: 97,79%).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 durchgehend ein gemischtes Bild. Verglichen mit dem Vorjahr konnte das Ergebnis des Bereiches Beschwerdemanagement stark verbessert werden. Beim Parameter Sauberkeit kam es hingegen zu einem deutlichen Rückgang, sodass der Zielwert erneut nicht erreicht wurde. Die Kriterien Pünktlichkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation befinden sich trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau.

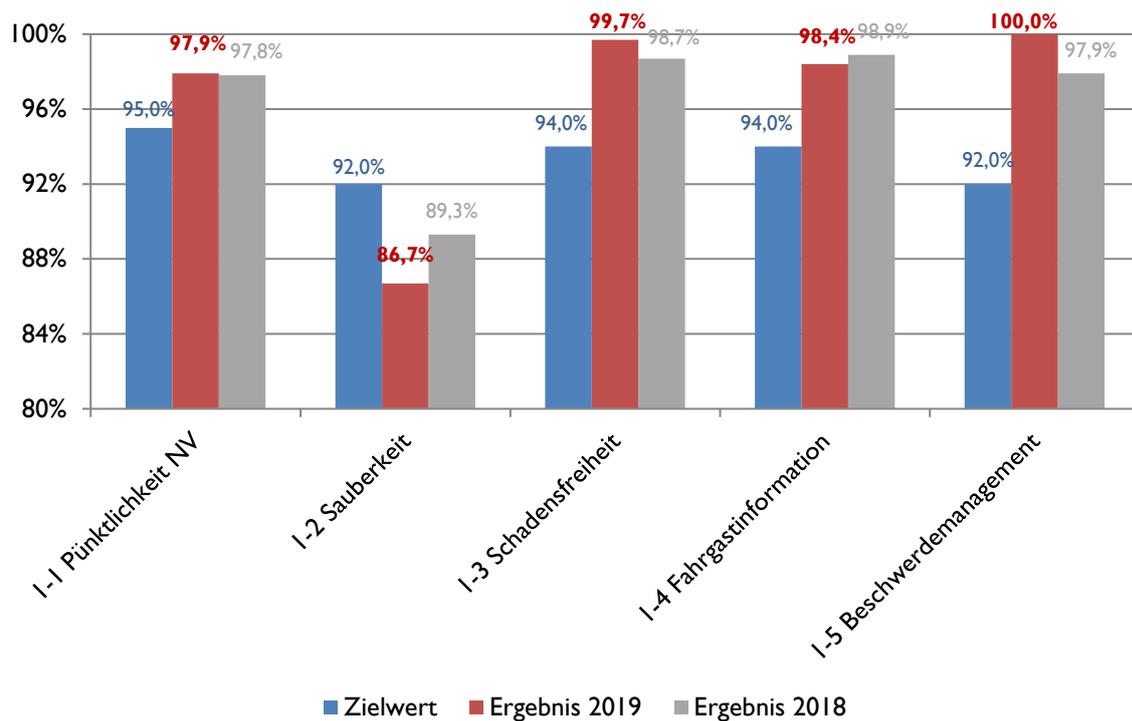


Abbildung 63: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB

### Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der SLB wurde von der Firma „Kinzinger Marktforschung KG“ in den KW 22 und 23 2019 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei die meisten Punkte trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau verblieben. Die Information im Zug bei einer Störung wurde jedoch deutlich besser bewertet.

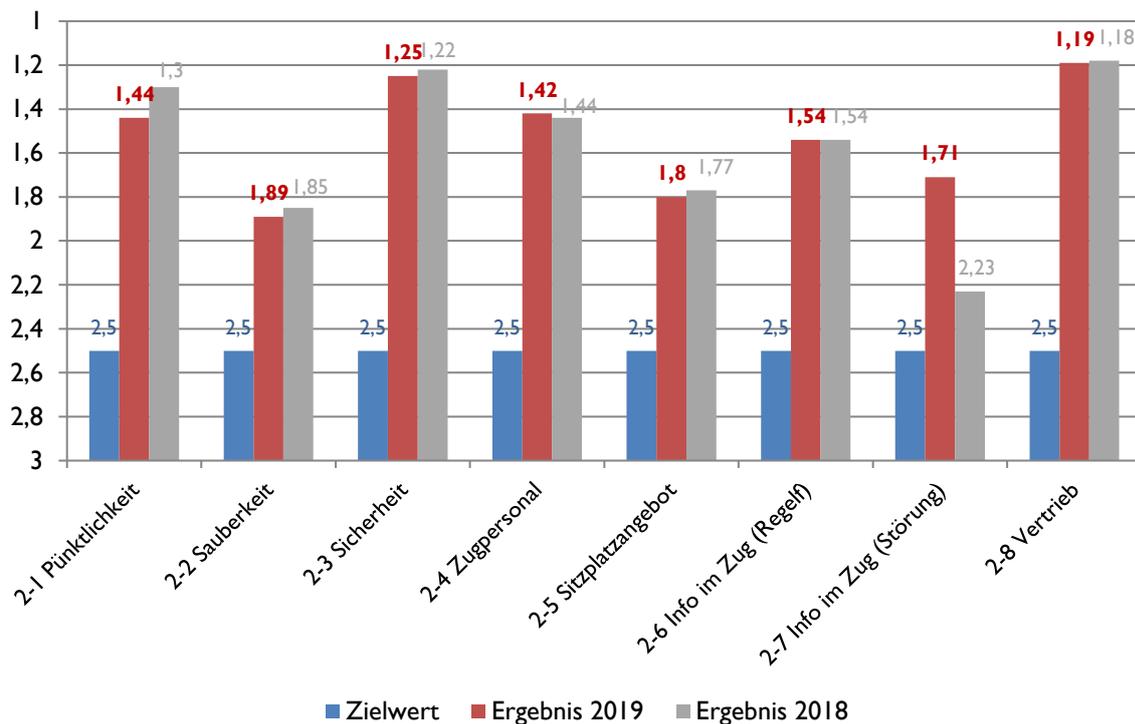


Abbildung 64: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB

### Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen Qualitätsparametern, mit Ausnahme des Kriteriums Sauberkeit, kam es zu einem Bonus. Durch die niedrigere Bewertung im Bereich der Sauberkeit kam es hier zu einem Malus. Insgesamt konnte die SLB für das Jahr 2019 einen maximalen Bonus von 56,6% erreichen. (2018: 55,1%)

### 4.6.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2019 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der SLB insgesamt 4.965.154 Personen (+ 0,39 % gegenüber 2018: 4.945.847 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

## 4.7. Pinzgauer Lokalbahn (PLB)



Abbildung 65: Strecke der bestellten Verkehrsleistung PLB

### 4.7.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 4.7.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der PLB im Berichtszeitraum 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

PLB	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
VT	194.395	194.441
<b>SUMME</b>	<b>194.395</b>	<b>194.441</b>

Tabelle 44: Bestellung der Zugkm 2019 - PLB

### 4.7.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2018 keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in der festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

### 4.7.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 2019 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 2.188 Zugkm (2018: 113 Zugkm) vor. Die Steigerung bei den ausgefallenen Zugleistungen kam aufgrund von notwendigen Reparaturarbeiten (an Überführungen und dem Gleisbau) nach Hochwasserschäden zu Stande. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 2.188 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 1,13 % der bestellten Verkehrsleistung.

- **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 2019 wurden von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 7.905 Zugkm (2018: 4.595 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 4,07% der bestellten Leistung.

Der Grund für den hohen Anteil an Schienenersatzverkehr waren der Bahnhofsumbau Utten-dorf und die Errichtung einer Straßen-Hubbrücke im unmittelbaren Gleisbereich in Mittersill.

#### **4.7.5. 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 Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten 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 2019 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 Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2019 wurden somit 46 Checklisten (2018: 37 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2019 stellt sich wie folgt dar:

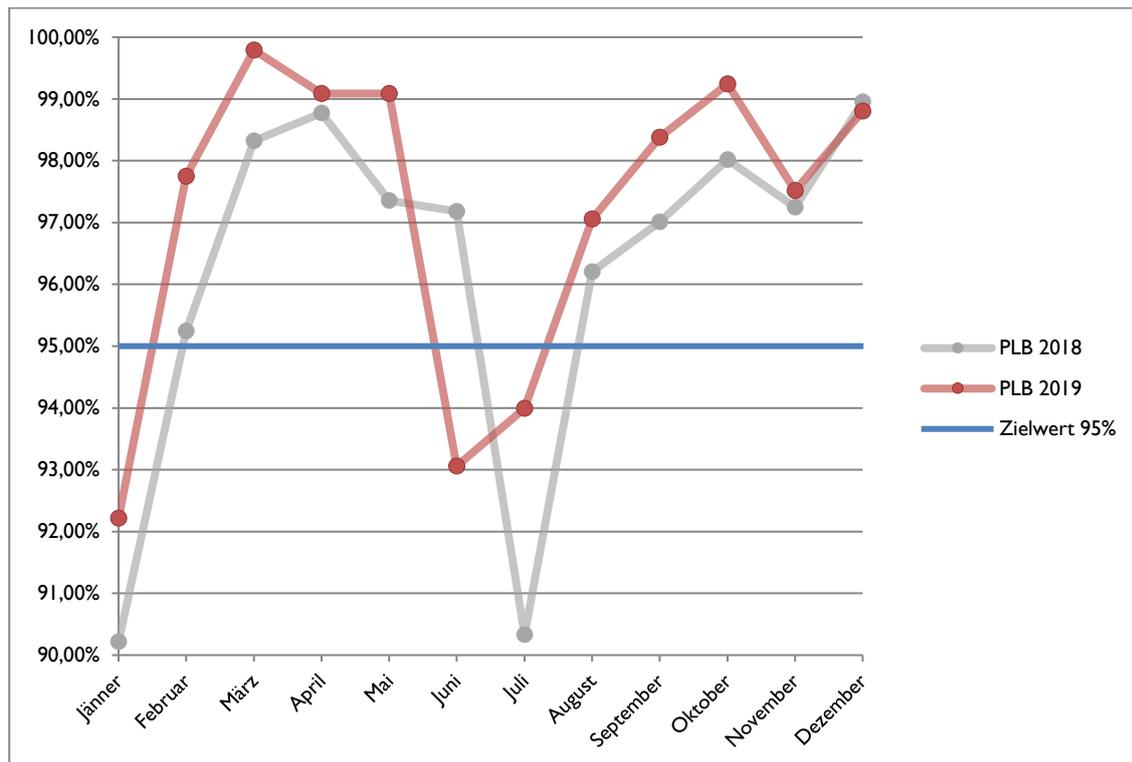


Abbildung 66: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB beläuft sich auf 97,03% (2018: 96,34%).

Die geringe Pünktlichkeit im Jänner ist durch die hohe Frequenz an Ski-Touristen zu begründen. Analog hierzu ist die geringe Pünktlichkeit im Sommer durch den hohen Anteil an Fahrradbeförderungen begründbar.

Die sehr guten Ergebnisse des Vorjahres konnten bei den objektiven Qualitätsparametern 2019 nicht erneut erreicht werden. Nur der Bereich Pünktlichkeit wurde besser als 2018 bewertet. Besonders stark verschlechterte sich die Bewertung des Kriteriums Beschwerdemanagement. Mit Ausnahme des Parameters Fahrgastinformation wurden die Zielwerte jedoch trotzdem übertroffen.

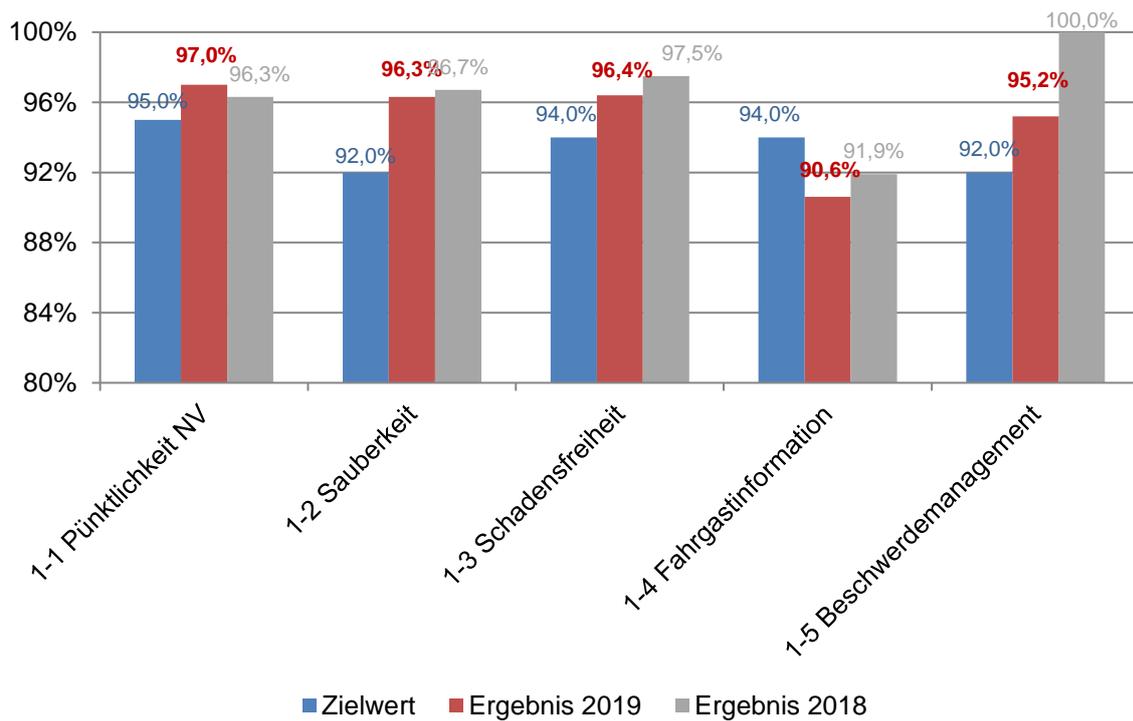


Abbildung 67: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB

### Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der PLB wurde von der Firma Kinzinger Marktforschung KG in den KW 23 und 24 2019 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei die deutliche Verschlechterung im Bereich der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten hervorzuheben ist.

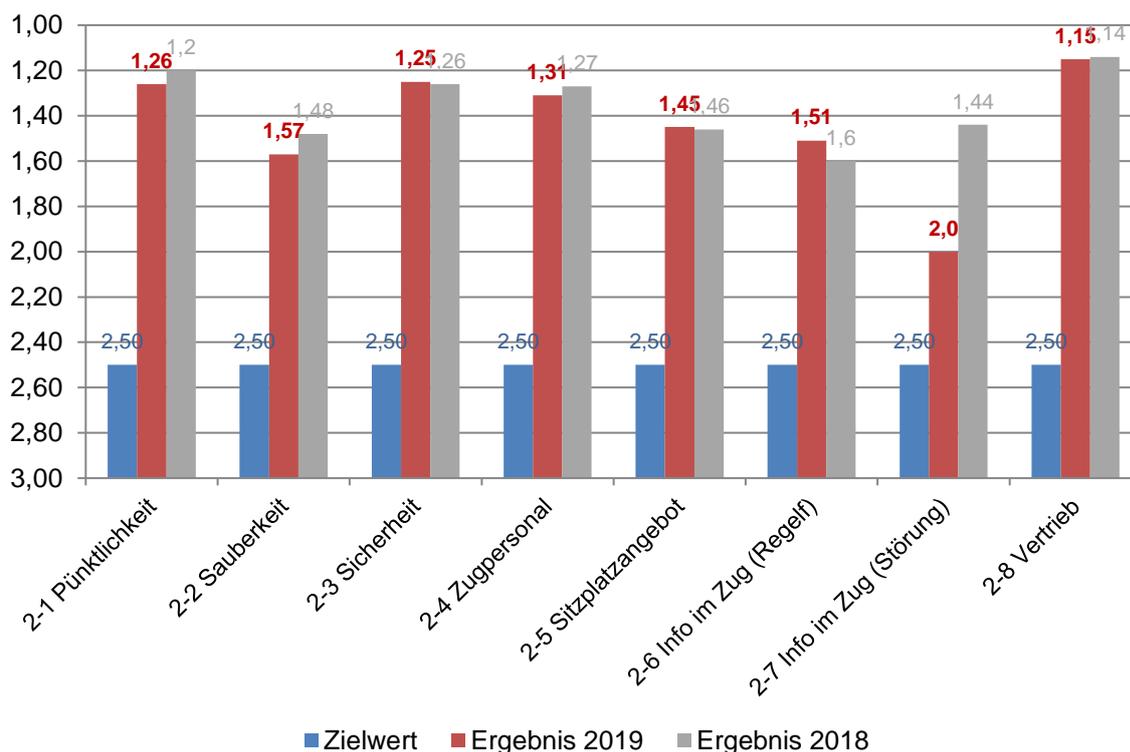


Abbildung 68: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB

### Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die PLB für das Jahr 2019 bei allen Parametern mit Ausnahme der objektiven Parametern Schadensfreiheit und Fahrgastinformation eine Bonuszahlung lukrieren. Insgesamt konnte die PLB für das Jahr 2019 einen maximalen Bonus von 42,0 % erreichen (2018: 37,2%).

### 4.7.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2019 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB insgesamt 1.003.420 Personen (+ 11,4 % gegenüber 2018: 901.055 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis einer erfolgten Fahrgastzählung hochgerechnet wurde.

## 4.8. Zillertaler Verkehrsbetriebe AG (ZVB)



Abbildung 69: Strecke der bestellten Verkehrsleistung ZVB

### 4.8.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 4.8.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der ZVB im Berichtszeitraum 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

ZVB	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
VT+VS	182 378	182 378
Lok+B4+VS	182 378	182 378
<b>SUMME</b>	<b>364 756</b>	<b>364 756</b>

Tabelle 45: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2019 - ZVB

### 4.8.3. Prüfung auf Überkompensation

Die ZVB übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2018 keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in dem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

### 4.8.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 2019 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 31 Zugkm (2018: 0 Zugkm) vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 31 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 0,01 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % 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 2019 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der ZVB insgesamt 347 Zugkm (2018: 8.747 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 0,10% (2018: 2,40 %) der bestellten Verkehrsleistung.

## 4.8.5. 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 Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU hat die SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2019 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 Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2019 wurden 77 Checklisten (2018: 72 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2019 stellt sich wie folgt dar:

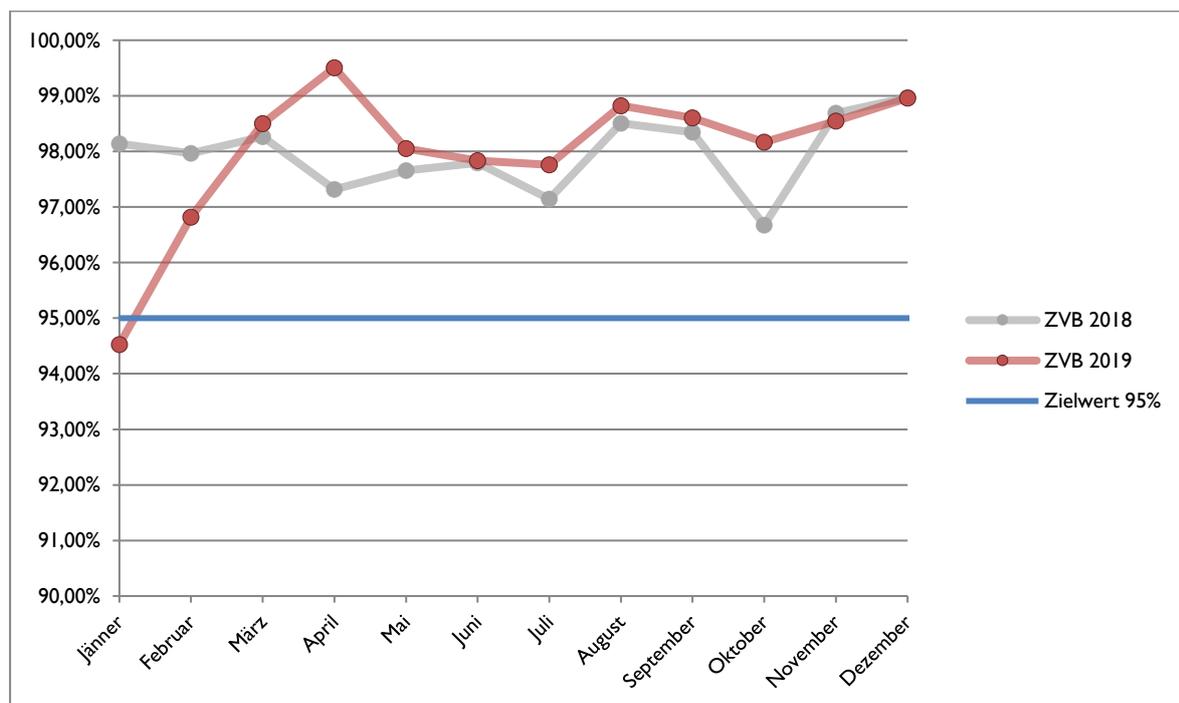


Abbildung 70: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2019 der ZVB beträgt 98,02% (2018: 97,96 %). Die geringe Pünktlichkeit im Jänner und im Februar ist durch die hohe Frequenz an Ski-Touristen zu begründen.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. In den meisten Parametern konnte sich die ZVB leicht verbessern oder erneut das bestehende Niveau erreichen. Nur der Bereich Fahrgastinformation nahm im Vergleich zu 2018 ab.

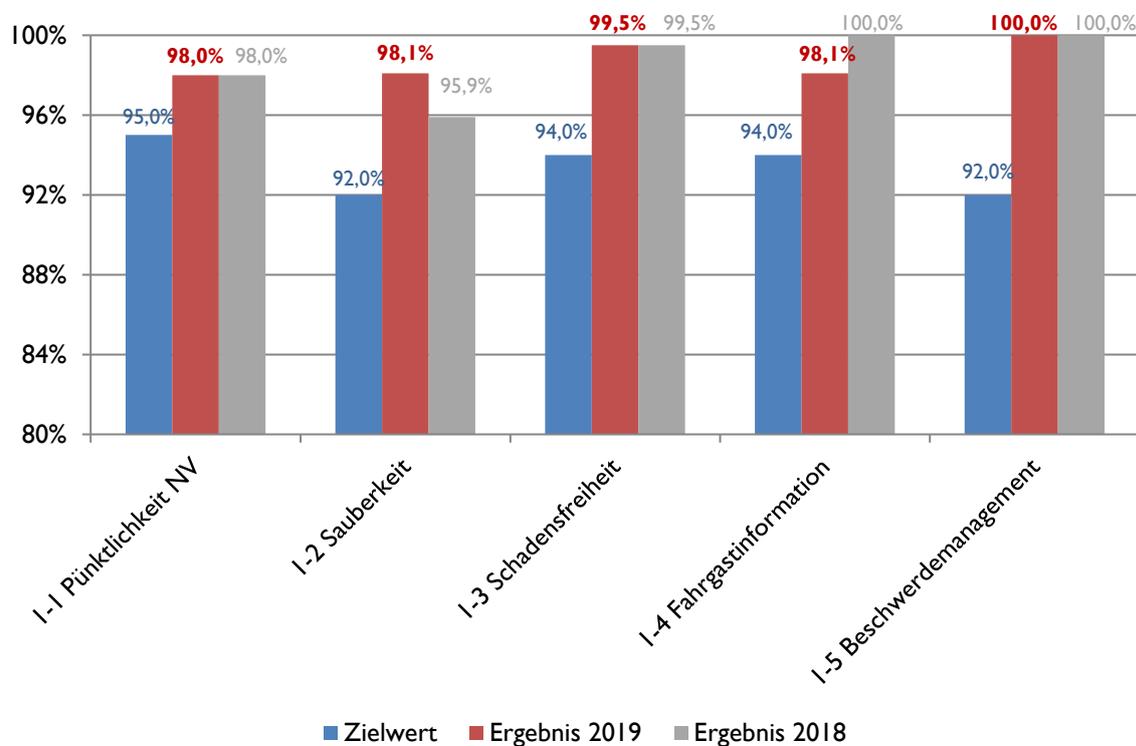


Abbildung 71: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB

## Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der ZVB wurde vom Institut IMAD Marktforschung von 13.05. bis 19.05.2019 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei sich die meisten Parameter in einem ähnlichen Bereich wie 2018 bewegen.

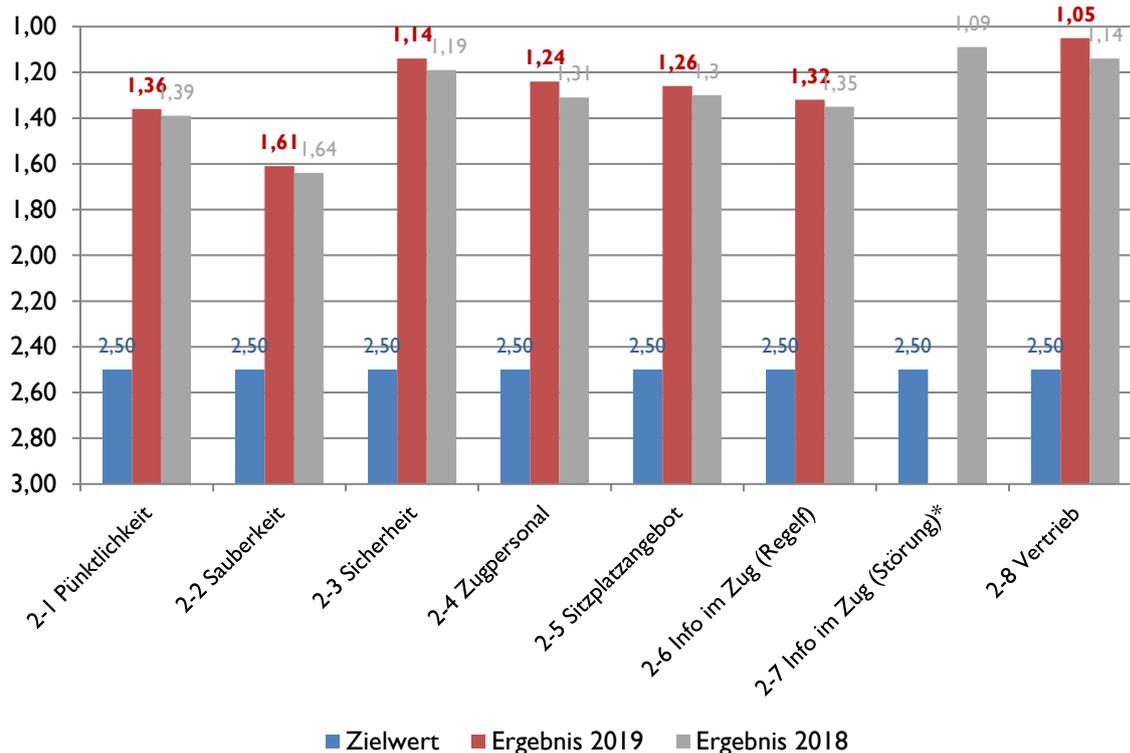


Abbildung 72: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB

\*Die Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten konnte 2019 nicht erhoben werden, da hierzu die Datenmenge zu gering war.

## Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die ZVB in allen Parametern einen Bonus lukrieren. Ein Malus wurde in keinem der Teilbereiche fällig. Insgesamt konnte die ZVB für das Jahr 2019 einen maximalen Bonus von 64,0% erreichen. (2018: 66,4%)

#### **4.8.6. Fahrgastzahlen**

Im Jahr 2019 wurden laut ZVB insgesamt ca. 2.867.561 Personen (+ 0,07 % gegenüber 2018: 2.865.536 Personen) befördert. Die Fahrgastzahlen werden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

## 4.9. Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH (IVB)



Abbildung 73: Strecke der bestellten Verkehrsleistung IVB

### 4.9.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

### 4.9.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Stubaitalbahnen im Berichtszeitraum 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

IVB	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
Flexity Outlook	294 512	294.512
<b>SUMME</b>	<b>294 512</b>	<b>294.512</b>

Tabelle 46: Bestellung der Zugkm 2019 - IVB

### 4.9.3. Prüfung auf Überkompensation

Die IVB übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2018 keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in dem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

### 4.9.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 in den beiden Jahren zuvor lagen 2019 keine ausgefallenen Zuggleistungen vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % der bestellten Verkehrsleistung 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 2019 wurden von der IVB insgesamt 631 Zugkm, das entspricht 0,21 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2018: 178 Zugkm).

## 4.9.5. 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 Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten 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 2019 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 Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2019 wurden somit 24 Checklisten (2018: 24 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2019 stellt sich wie folgt dar:

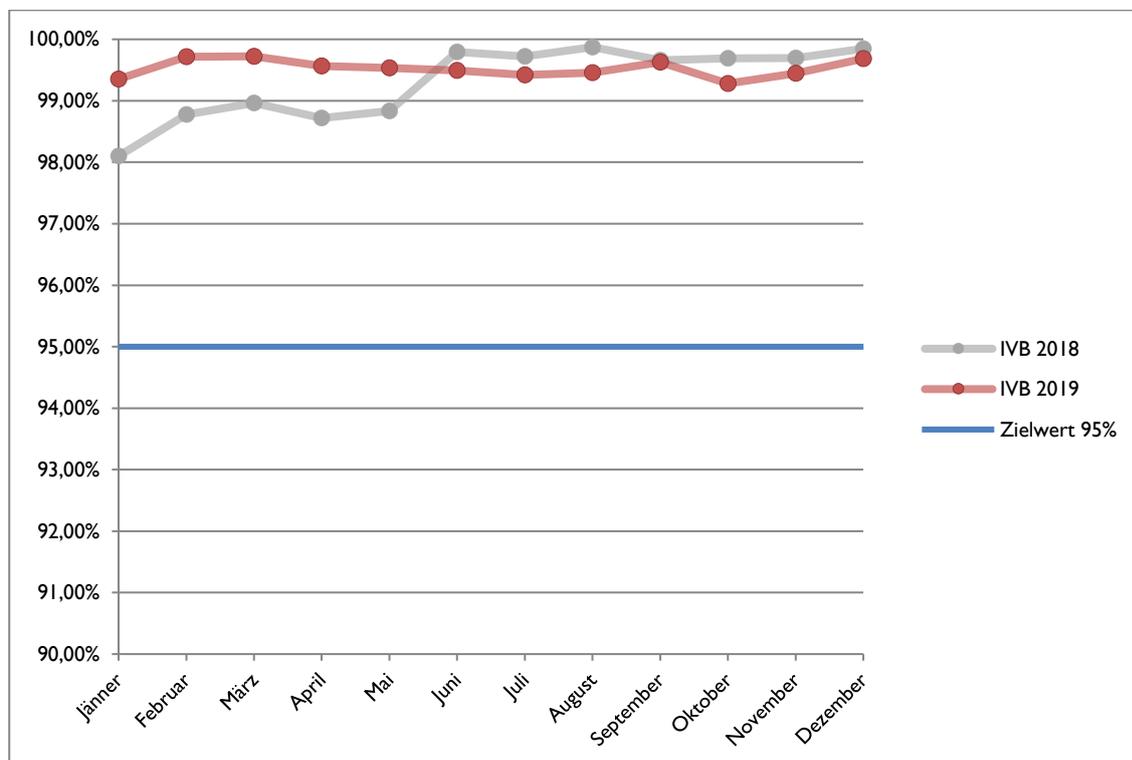


Abbildung 74: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der IVB im Jahr 2019 beläuft sich auf 99,52% (2018: 99,27%).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Bei den Bereichen Schadensfreiheit, Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement wurde jeweils das Ergebnis von 100 % erreicht. Der Parameter Sauberkeit weist verglichen mit 2018 ein deutlich besseres Ergebnis auf, weshalb auch hier der Zielwert deutlich übertroffen wurde.

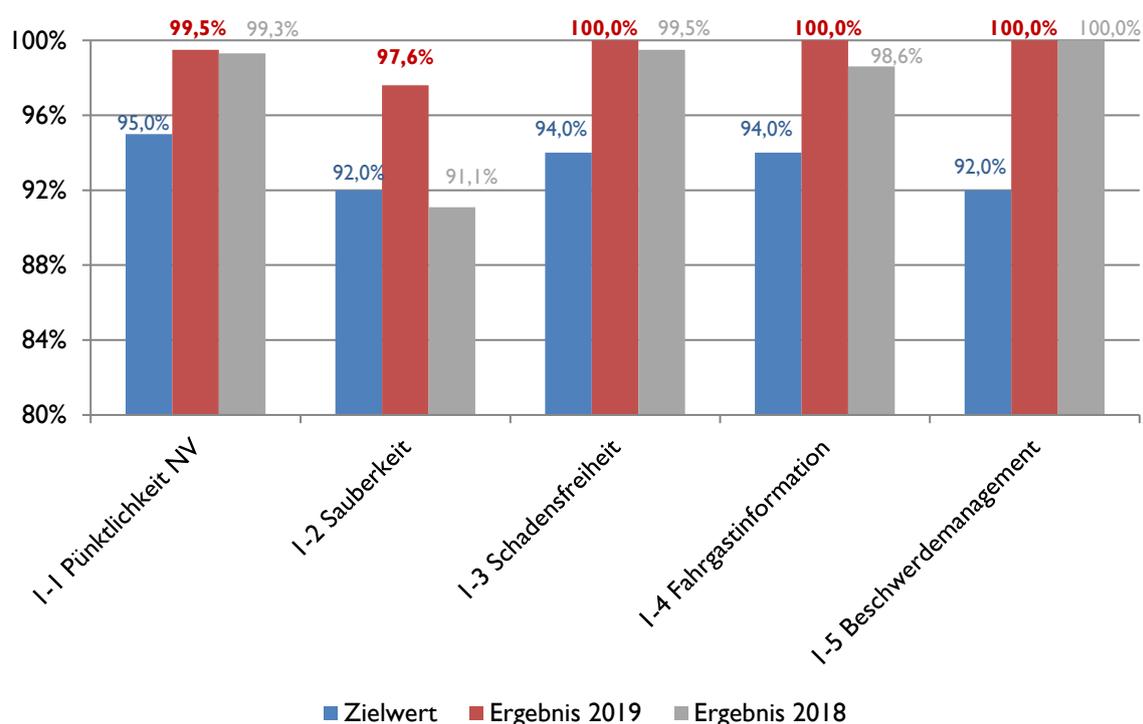


Abbildung 75: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB

Die IVB konnte sich bei allen objektiven Qualitätsparameter verbessern, beziehungsweise beim Beschwerdemanagement das hohe Niveau halten. Insbesondere beim Parameter Sauberkeit ist eine deutliche Verbesserung gegenüber dem Vorjahr festzustellen.

## Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der IVB wurde von der Universität Innsbruck im Jahr 2019 zwischen Mai und Juni durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt: In fast allen Kategorien konnte das hohe Niveau des Vorjahres nicht gehalten werden. Der Rückgang ist bei den Parametern Sauberkeit, Sicherheit, Sitzplatzangebot und Information im Zug (Regelfall) am größten. Bei der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten blieb der Wert auf niedrigem Niveau. In diesem Bereich wurde daher auch 2019 der Zielwert nicht erreicht.

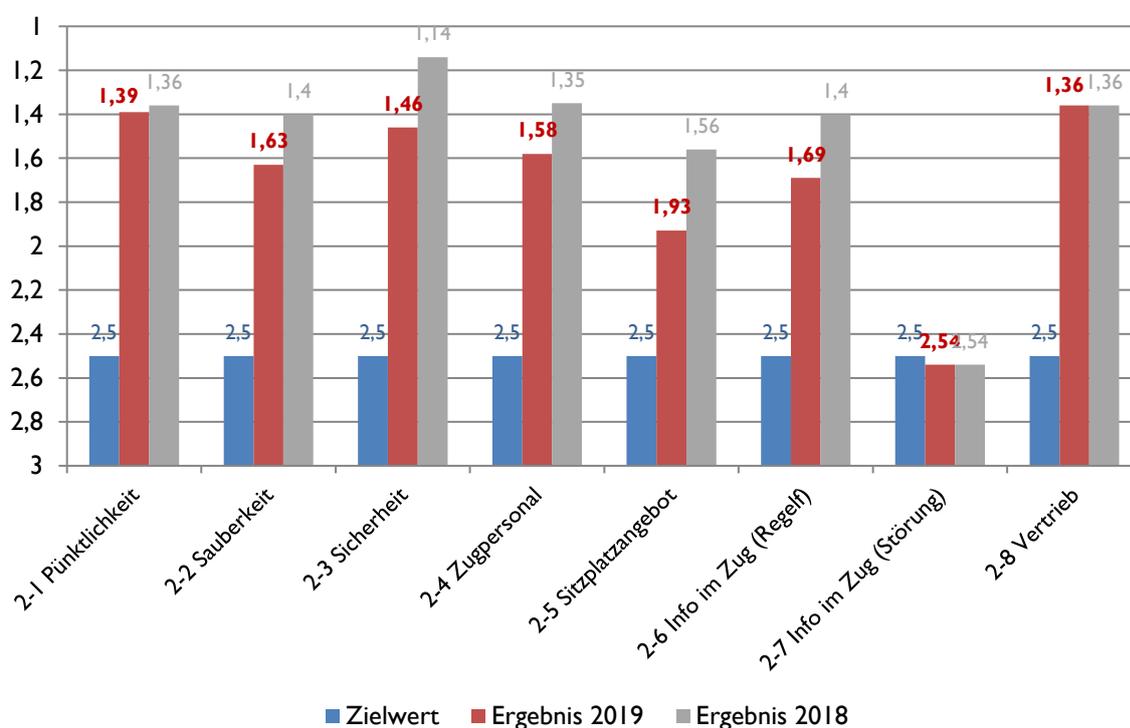


Abbildung 76: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB

Verglichen mit dem Vorjahr haben die Fahrgäste die IVB bei den meisten Qualitätsparametern 2019 leicht schlechter bewertet. Mit Ausnahme des Parameters „Information im Zug im Störfall“ wurde jedoch trotzdem erneut bei allen Parametern der Zielwert übertroffen.

## Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In fast allen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufwies. Insgesamt konnte die IVB für das Jahr 2019 einen maximalen Bonus von 83,5 % erreichen. (2018: 70,40%)

#### **4.9.6. Fahrgastzahlen**

Im Jahr 2019 wurden laut IVB insgesamt 1.389.562 Personen befördert (2018: 1.419.117 Personen), wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde. Der geringfügige Rückgang der beförderten Fahrgäste ist mit jährlichen Schwankungen und mehreren SEV-Leistungen auf der Stubaitalbahn zu erklären.

## 4.10. Montafonerbahn AG (MBS)



Abbildung 77: Strecke der bestellten Verkehrsleistung MBS

### 4.10.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 4.10.2. Leistungsumfang und Abgeltung

Mit dem mit der Montafonerbahn AG abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag („VDV-MBS“) beauftragte die SCHIG mbH die MBS bis zum 31.12.2020 mit der Erbringung von Schienenpersonenverkehrsleistungen im Ausmaß von jährlich 115.000 Zugkilometern auf der von der MBS zwischen den Bahnhöfen Schruns und Bludenz betriebenen eingleisigen und elektrifizierten Schieneninfrastruktur. Im Jahr 2016 stellte sich heraus, dass der von der SCHIG mbH bis dahin geleistete Abgeltungsbetrag entgegen den Bestimmungen des §7 Abs 1 Z 2 VDV nicht unter Berücksichtigung der mit den beauftragten Verkehrsleistungen erzielten Einnahmen aus Tarifentgelten und unter Berücksichtigung aller anderen Einnahmen, die aus der Erfüllung der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Leistung erzielt werden, berechnet wurde. Durch die korrekte Abrechnung dieser Leistungen war

ein Teil (rd. 86.000 Zugkilometer p.a.) der bis dahin von der MBS erbrachten Verkehrsleistungen von der Einstellung bedroht (siehe Bericht der Abwicklungsstelle über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr 2017).

Um die bisher im nicht unerheblichen Ausmaß von MBS erbrachten, aber nicht vom Bund und vom Land beauftragten Verkehrsleistungen der Bevölkerung des Montafon weiter zur Verfügung stellen zu können, hat die SCHIG mbH ab 01.06.2017 einen Großteil der von der Einstellung bedrohten Verkehrsleistungen gemäß Artikel 5 Abs 5 VO 1370/2007 im Wege einer, auf 2 Jahre befristete, Notmaßnahme direkt beauftragt. Für das Jahr 2019 umfasst diese, mittels Notvergabe beauftragte Leistung 69.122 Zugkilometer pro Jahr. Diese Notvergabe lief damit mit 31.05.2015 aus. Die betroffenen Leistungen wurden in Folge vom Land sichergestellt, womit es für die Fahrgäste keine Leistungsrücknahmen kam.

Um die ausgelaufene gemeinwirtschaftliche Leistungsbestellung des Bundeslands Vorarlberg und das Grundangebot in Zukunft gemeinsam in einem VDV zu bestellen, wurde ein neuer VDV an die MBS vergeben. Dieser trat mit 15.12.2019 in Kraft und umfasst nun alle gemeinwirtschaftlichen Bestellungen bei der MBS. Über die Leistungen ab 15.12.2019 wird im Abwicklungsbericht des nächsten Jahres berichtet.

Die SCHIG mbH bestellte somit bei der MBS im Berichtszeitraum 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Montafonerbahn	<b>Bestellung 2019</b> [Zugkm]	<b>Bestellung 2018</b> [Zugkm]
ETW/NPZ	<b>148.192</b>	183.933
<b>SUMME</b>	<b>148.192</b>	<b>183.933</b>

Tabelle 47: Bestellung der Zugkm 2019 - MBS

Der geringere Leistungsumfang im Vergleich zum Vorjahr ist mit dem oben beschriebenen Auslaufen der Notvergabe im Sommer 2019 begründet.

### 4.10.3. Prüfung auf Überkompensation

Die MBS übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.

- Es wurde für das Jahr 2018 keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in dem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

#### **4.10.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 2019 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 48 Zugkm (2018: 225 Zugkm) vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 48 Zugkilometer (0,03% der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2019 wurden seitens der MBS 4.320 Zugkm, das entspricht 2,91% der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2018: 1.691 Zugkm). Die vergleichsweise starke Zunahme des Schienenersatzverkehrs ist auf Bauarbeiten zurückzuführen.

#### **4.10.5. Qualitätsmanagement**

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und MBS, wurde auch ein Qualitätsmanagement implementiert. Der am 15.12.2019 in Kraft getretene neue VDV enthält im Wesentlichen die gleichen Bestimmungen bezüglich des Qualitätsmanagements, weshalb die Ergebnisse für das Jahr 2019 für beide Verträge zusammen dargestellt werden.

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 Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten 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 2019 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 Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2019 wurden somit 42 Checklisten (2018: 50 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2019 stellt sich wie folgt dar:

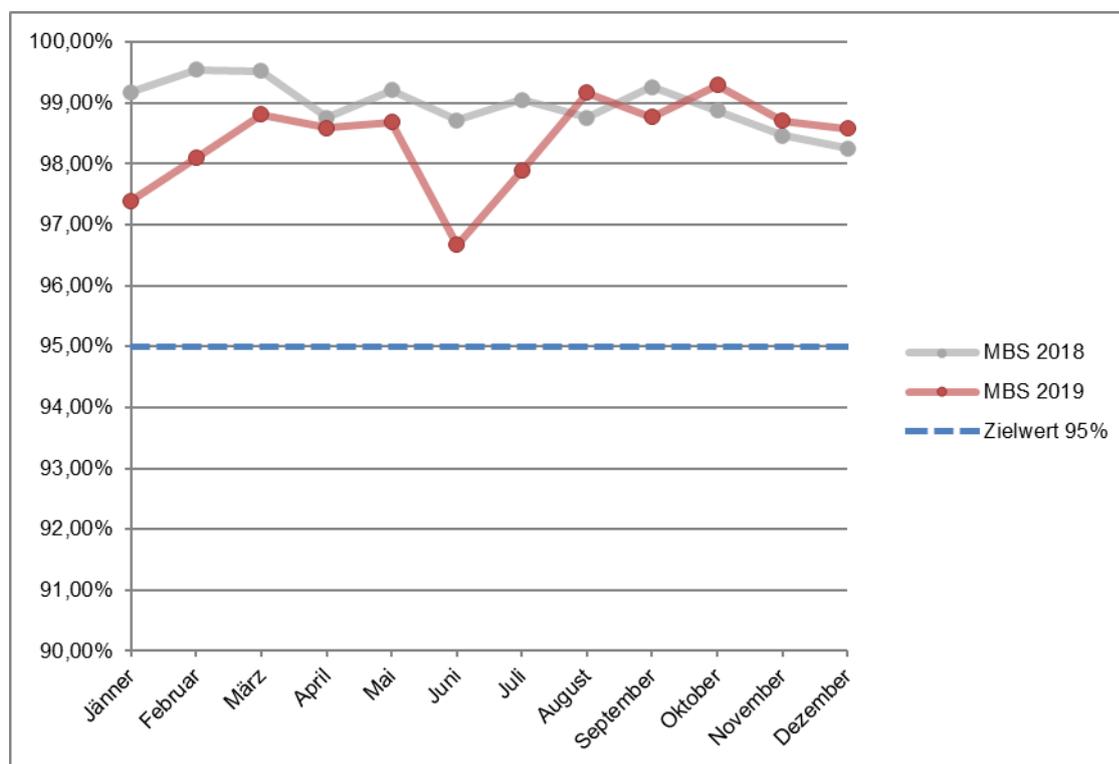


Abbildung 78: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der MBS im Fahrplanjahr 2019 beläuft sich auf 98,39 % (2018: 98,90 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter konnten im Jahr 2019 verglichen mit dem Vorjahr bei den Parametern Sauberkeit und Schadensfreiheit verbessert werden. Beim Bereich der Fahrgastinformation hat sich das Ergebnis gegenüber dem Jahr 2018 nochmals verschlechtert und der Zielwert wurde deutlich verfehlt.

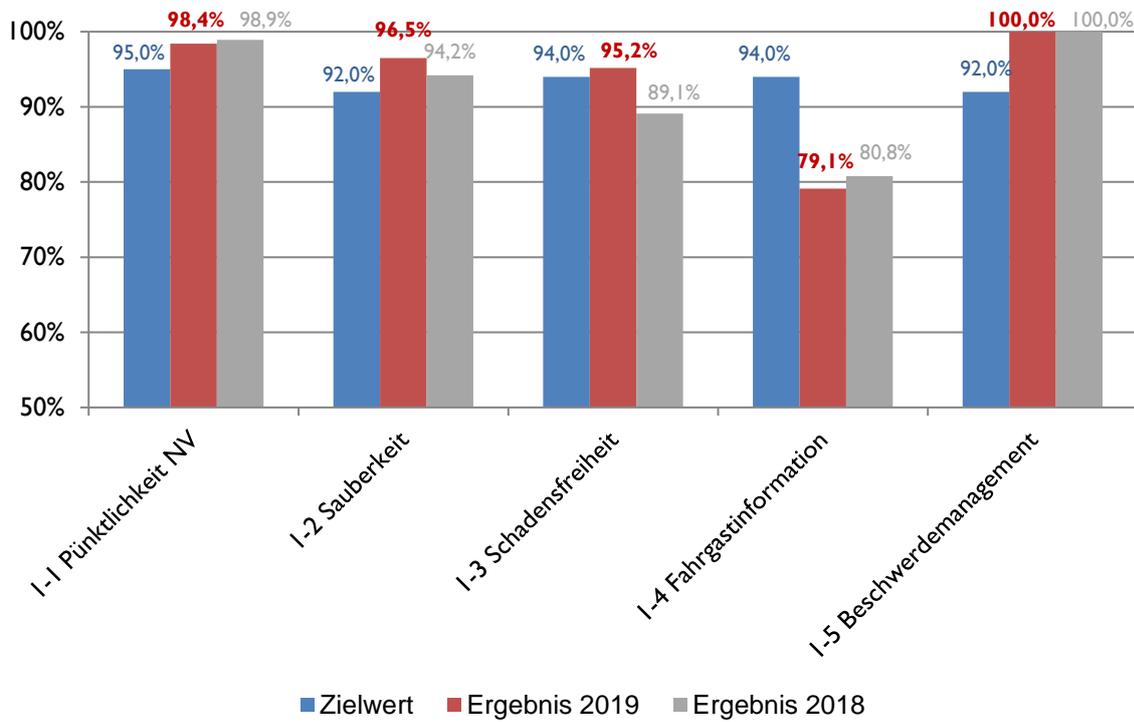


Abbildung 79: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS

## Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der MBS wurde von der HLW Rankweil im Zeitraum vom 25.05. bis zum 07.06.2019 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt: Der Parameter Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten wurde deutlich besser bewertet, weshalb der Zielwert erreicht wurde. Auch bei den anderen Bereichen wurde der Zielwert übertroffen, es kam jedoch teilweise zu leichten Verschlechterungen bei der Bewertung:

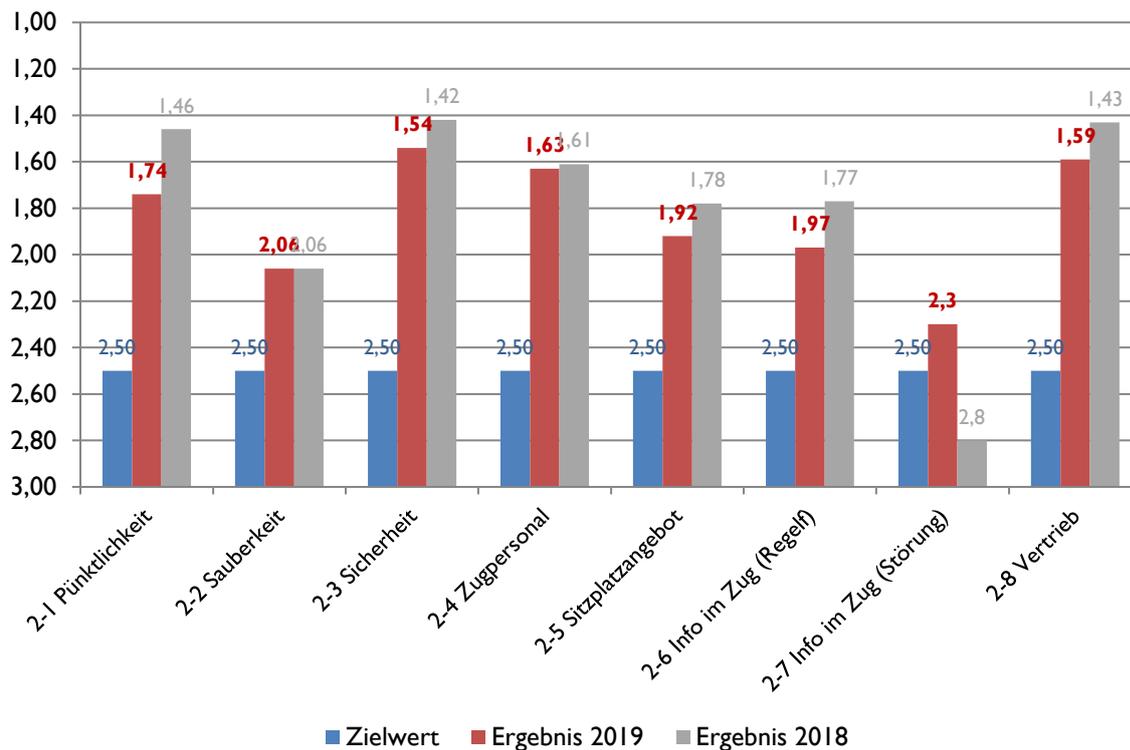


Abbildung 80: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS

## Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In einer Vielzahl der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, nur der objektive Qualitätsparameter Fahrgastinformation wies einen Malus auf. Insgesamt konnte die MBS für das Jahr 2019 einen maximalen Bonus von 44,1% erreichen. (2018: 49,6%)

#### **4.10.6. Fahrgastzahlen**

Im Jahr 2019 wurden laut MBS insgesamt 1.142.131 Personen (- 15,3 % gegenüber 2018: 1.317.339 Personen) befördert. Der Wert basiert auf den verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart.

## 4.11. Steiermarkbahn Transport & Logistik GmbH (StB)

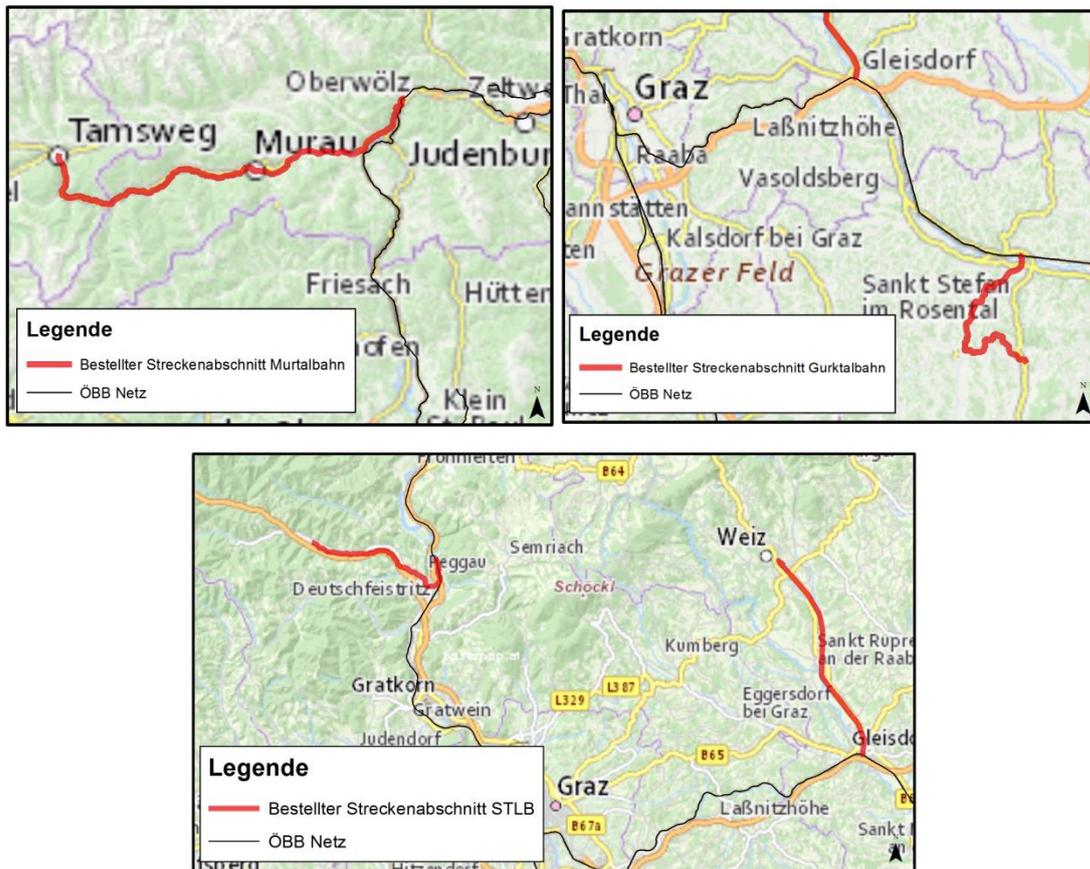


Abbildung 81: Strecken der bestellten Verkehrsleistung StB

### 4.11.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

## 4.11.2. Leistungsumfang und Abgeltung

Die SCHIG mbH bestellte auf der Übelbacher Bahn im Berichtszeitraum 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Übelbacher Bahn	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
4062	35.205	35.043
ET 15	7.728	7.692
<b>SUMME</b>	<b>42.933</b>	<b>42.735</b>

Tabelle 48: Bestellung der Übelbacher Bahn 2019

Auf der Weizer Bahn stellt sich die Leistungsbestellmenge im Berichtszeitraum 2019 wie folgt dar:

Weizer Bahn	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
5062	59.326	59.052
5047	18.734	18.648
<b>SUMME</b>	<b>78.060</b>	<b>77.700</b>

Tabelle 49: Bestellung der Weizer Bahn 2019

Auf der Gleichenberger Bahn bestellte die SCHIG mbH im Jahr 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Gleichenberger Bahn	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
ET 1-2	21.560	21.912
<b>SUMME</b>	<b>21.560</b>	<b>21.912</b>

Tabelle 50: Bestellung der Gleichenberger Bahn 2019

Weiters bestellte die SCHIG mbH im Berichtszeitraum 2019 auf der Murtalbahn folgende Leistungsmenge:

Murtalbahn	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
VT 31-35 + VS 41-44	118.434	117.822
<b>SUMME</b>	<b>118.434</b>	<b>117.822</b>

Tabelle 51: Bestellung der Murtalbahn 2019

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2019 insgesamt 260.987 Zugkm (2018: 260.169 Zugkm) bei den StB.

### 4.11.3. Prüfung auf Überkompensation

Die StB übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf einen anderen Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2018 wurde keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in dem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

### 4.11.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2019 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der StB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2019 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 576 Zugkm (2018: 939 Zugkm) vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 576 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 0,22 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Gegensatz zum Vorjahr kam es im Berichtszeitraum zu geringfügigen Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz. Bei der vereinbarten Zugbildung „VT+VS“ wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 478 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2019 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der StB insgesamt 11.919 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt (2018: 4.608 Zugkm). Das entspricht 4,57% der vertragsgegenständlichen Leistung.

#### **4.11.5. Qualitätsmanagement**

Mit dem VDV, abgeschlossen zwischen SCHIG mbH und StB, 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 Messung der Pünktlichkeit mittels GPS-Tracker bzw. der Meldung der Daten 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 2019 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Gleichenberger Bahn, Weizer Bahn, Übelbacher Bahn, Murtalbahn) 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 2019 wurden somit 120 Checklisten (2018: 122 Checklisten) verarbeitet.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 ein gemischtes Bild. Die Kriterien Sauberkeit und Beschwerdemanagement verblieben auf hohem Niveau. Der Parameter Fahrgastinformation hat das Ergebnis des Vorjahres und den vereinbarten Zielwert unterschritten. Die Bewertung des Bereichs Schadensfreiheit hat sich ebenfalls verschlechtert, der Wert übertrifft jedoch erneut den Zielwert.

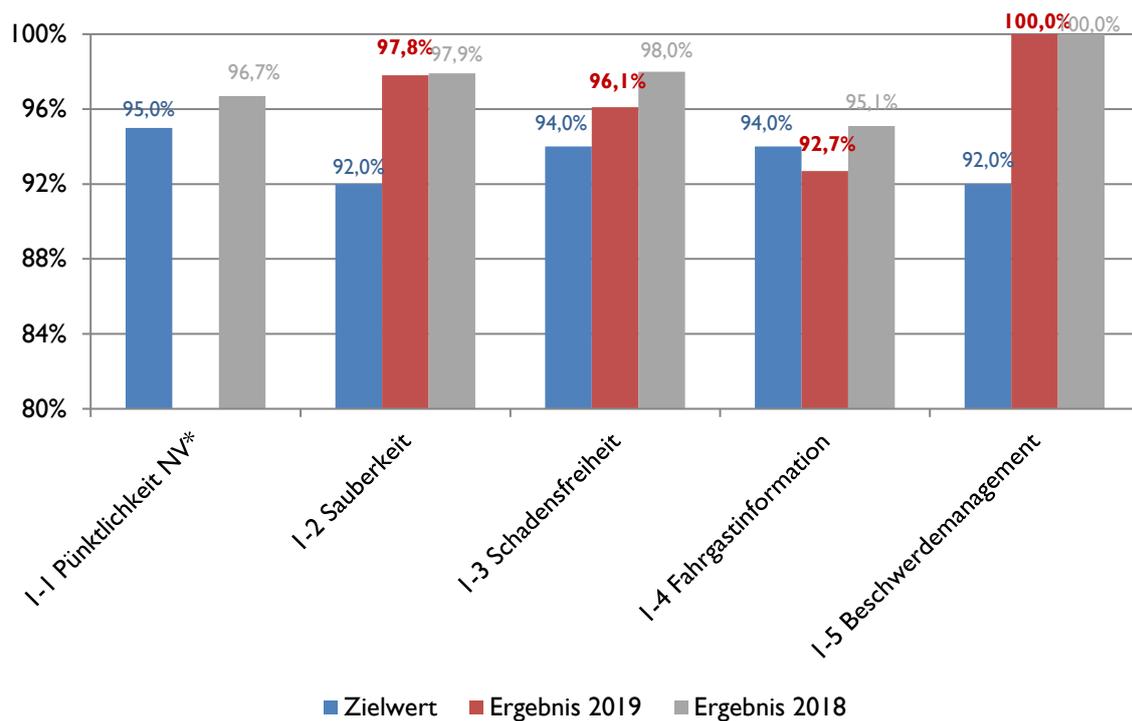


Abbildung 82: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StB

\*Aufgrund technischer Probleme kam es 2019 bei der Steiermarkbahn zu keiner durchgängigen und belastbaren Pünktlichkeitsauswertung. Aufgrund dieser mangelhaften Datenlieferung Seitens des EVU wurde der anteilige Bonusbetrag für den Qualitätsparameter Pünktlichkeit neutralisiert.

### Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der Steiermarkbahn wurde von der FH Joanneum vom 6. bis 13.05.2019 durchgeführt. Dabei zeigt sich ein gemischtes Bild. Die Parameter Pünktlichkeit, Sauberkeit und Information im Zug im Regelfall konnten verbessert werden. Bei den anderen Parametern gab es im Vergleich zum Vorjahr geringfügige Verschlechterungen, die Werte verbleiben jedoch auf hohem Niveau.

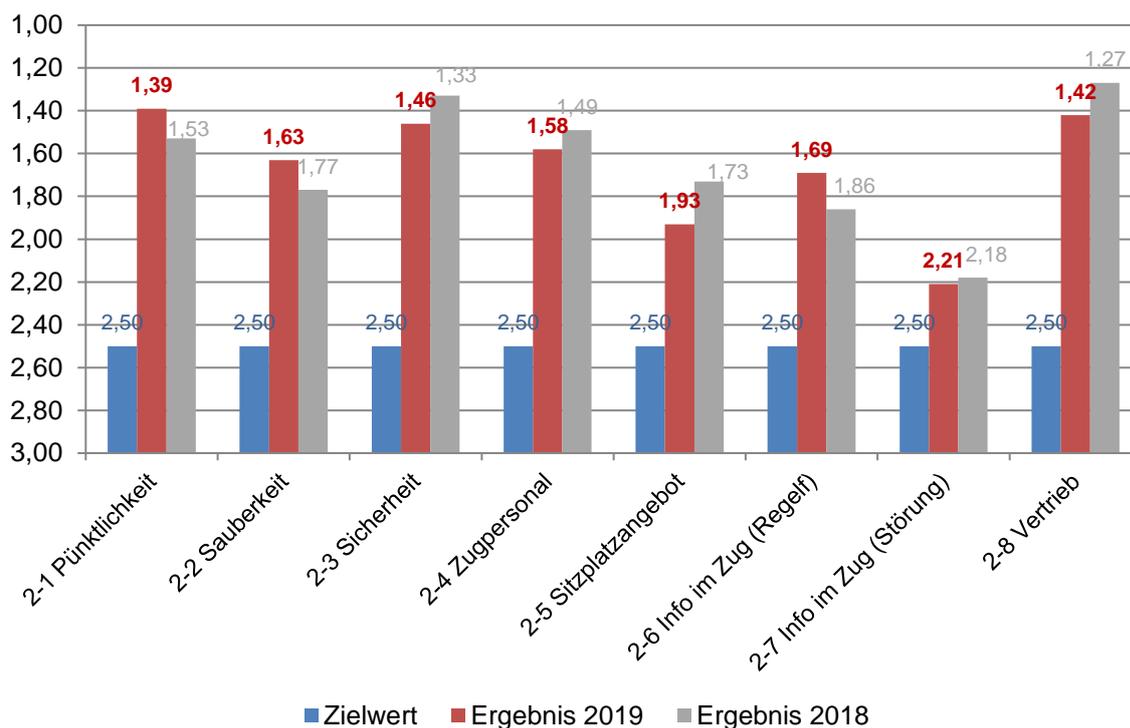


Abbildung 83: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StB

### Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen Qualitätsparametern, außer in den Bereichen der Schadensfreiheit und der Fahrgastinformation, kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufwies. Das Teilkriterium Pünktlichkeit wurde aufgrund besagter technischer Probleme demnach nicht zur Berechnung des Bonus herangezogen. Insgesamt konnte die StB für das Jahr 2019 einen maximalen Bonus von 30,2 % erreichen. (2018: 30,8%)

### 4.11.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2019 wurde laut den StB folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Übelbacher Bahn 240.390 (+ 1,91 % gegenüber 2018: 235.882)
- Weizer Bahn 834.160 (+ 3,70 % gegenüber 2018: 804.413)
- Gleichenberger Bahn 53.555 (- 2,5 % gegenüber 2018: 54.927)
- Murtalbahn 540.710 (- 4,94 % gegenüber 2018: 568.797)

Insgesamt wurden somit im Jahr 2019 1.668.815 Personen (+ 0,29 % gegenüber 2018: 1.664.019) befördert. Diese Fahrgastzahlen wurden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

## 4.12. Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH (GKB)



Abbildung 84: Strecke der bestellten Verkehrsleistung GKB

### 4.12.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2019 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 4.12.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der GKB im Berichtszeitraum 2019 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

GKB	Bestellung 2019 [Zugkm]	Bestellung 2018 [Zugkm]
L+B+BS	106.943	107.074
GTW 5063	823.747	821.719
2 GTW 5063	8.208	8.242
<b>SUMME</b>	<b>938.898</b>	<b>937.035</b>

Tabelle 52: Bestellung der Zugkm 2019 - GKB

### 4.12.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GKB übermittelte im Jahr 2019 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2018 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2018 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf einen anderen Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2018 wurde keine Überkompensation festgestellt.

Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in dem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

### 4.12.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2019 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 2019 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 2.238 Zugkm (2018: 7.175 Zugkm) vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 2.238 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 0,24 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es, im Gegensatz zum Vorjahr, zu keinen Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2019 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GKB insgesamt 8.025 Zugkm, das entspricht 0,85 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2018: 7.316 Zugkm).

#### **4.12.5. 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 Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ARAMIS bzw. der Meldung der Daten 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 2019 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 Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2019 wurden 32 Checklisten (2018: 32 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2019 stellt sich wie folgt dar:

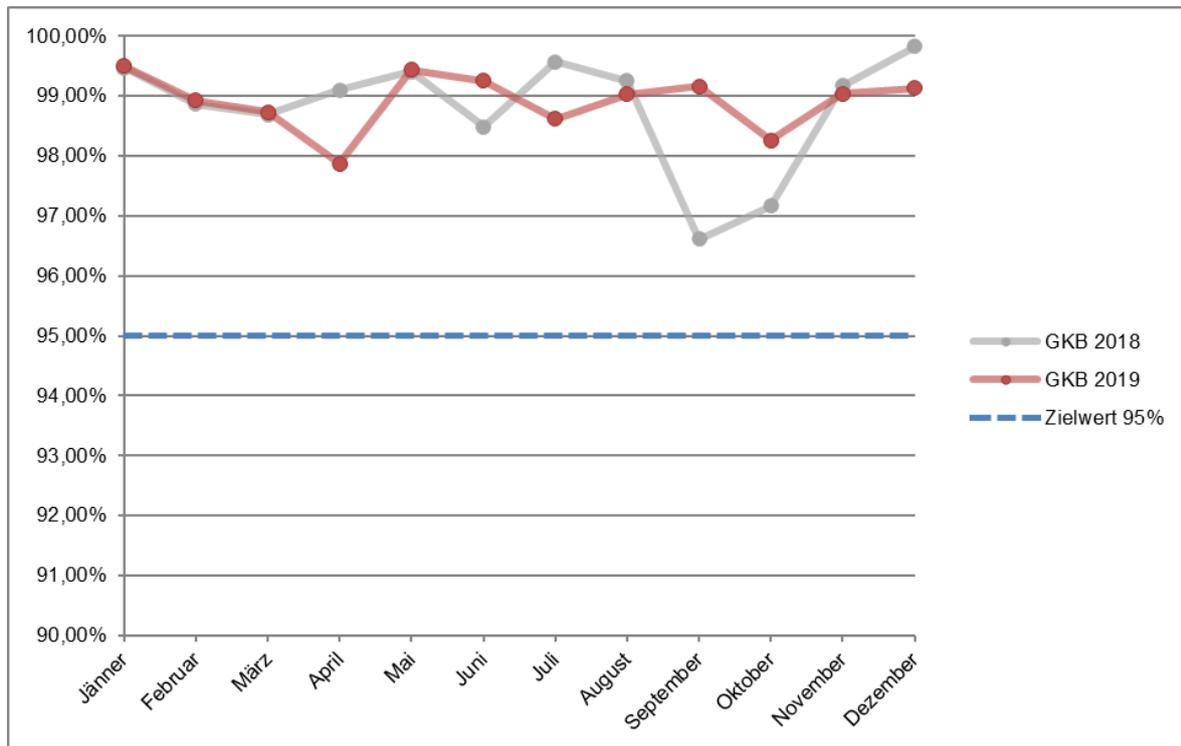


Abbildung 85: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der GKB im Fahrplanjahr 2019 beläuft sich auf 98,91% (2018: 98,8%).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2019 ein positives Bild. Die Ergebnisse der Parameter Pünktlichkeit, Sauberkeit, Schadensfreiheit und Beschwerdemanagement konnten erneut erreicht oder geringfügig verbessert werden. Nur beim Bereich Fahrgastinformation konnte der sehr hohe Wert des Vorjahres nicht erneut erreicht werden.

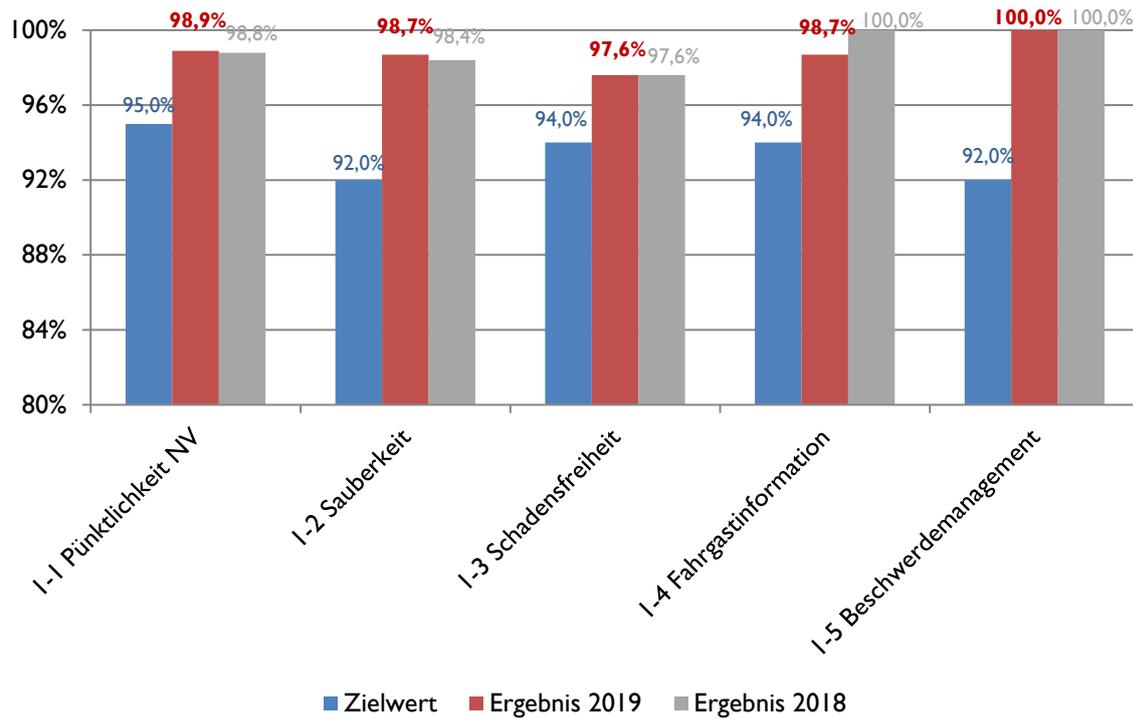


Abbildung 86: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB

### Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GKB wurde von der FH Joanneum vom 07. bis 13.05.2019 durchgeführt. Dabei stabilisierten sich die Ergebnisse auf hohem Niveau. Die Information im Zug bei Störungsfällen wurde deutlich positiver bewertet.

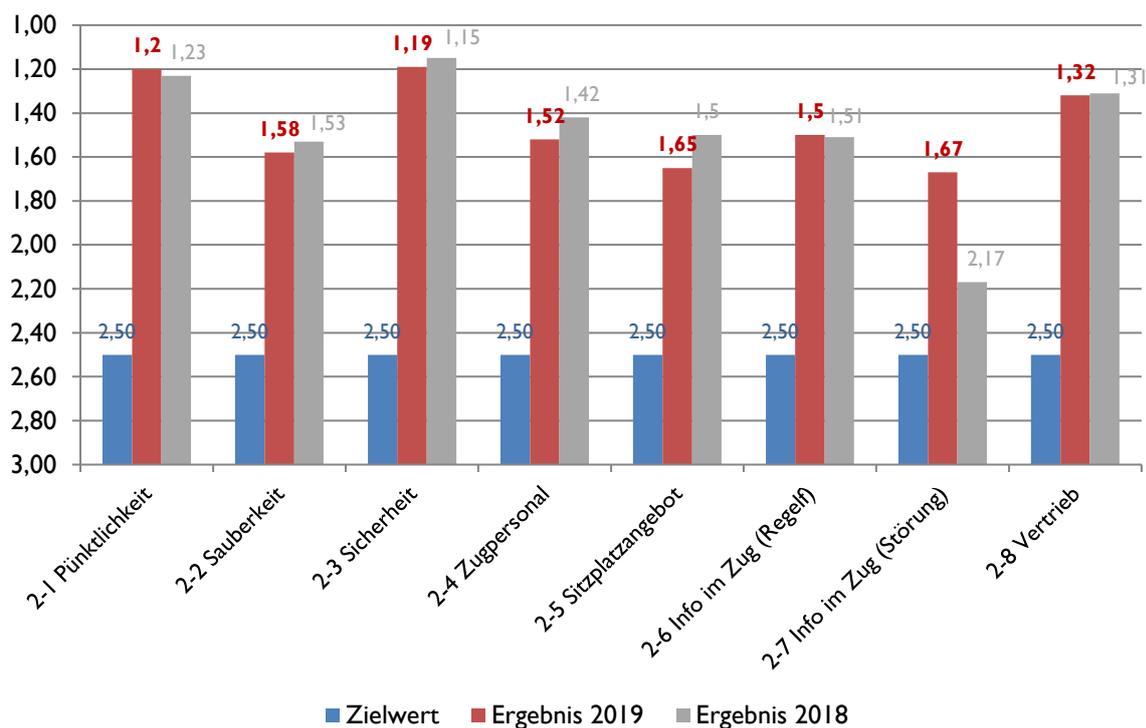


Abbildung 87: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB

### Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die GKB in fast allen objektiven und subjektiven Parametern einen Bonus lukrieren. Beim objektiven Parameter Schadensfreiheit gab es weder einen Bonus noch einen Malus. Insgesamt konnte die GKB für das Jahr 2019 einen maximalen Bonus von 76,2 % (2018: 75,5%) erreichen.

### 4.12.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2019 wurden laut GKB insgesamt 6.294.022 Personen (+ 1,03 % gegenüber 2018: 6.140.263 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

### 4.13. Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen

Der Leistungsumfang der bestellten Schienenpersonenverkehrsleistungen bei den Privatbahnen stellt sich im Jahr 2019 wie folgt dar:

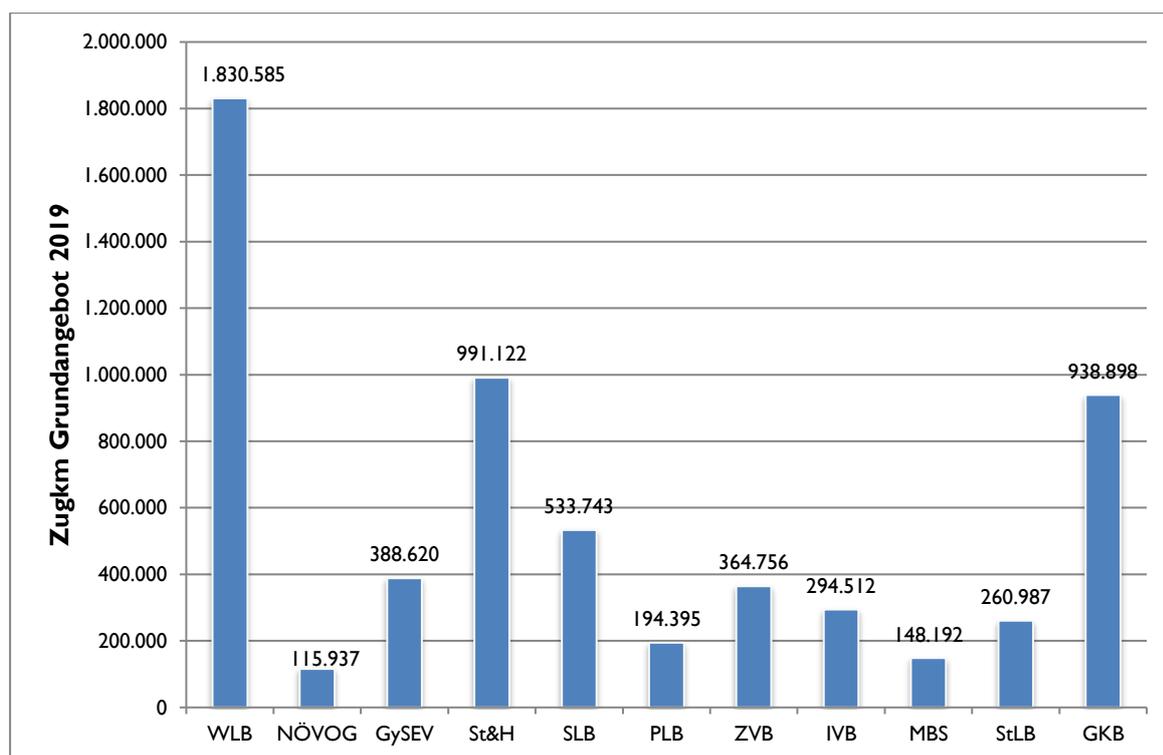


Abbildung 88: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen im Jahr 2019

Im Jahr 2019 wurden bei den Privatbahnen somit insgesamt **6.061.747 Zugkm** (2018: 6.085.435 Zugkm) bestellt.

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

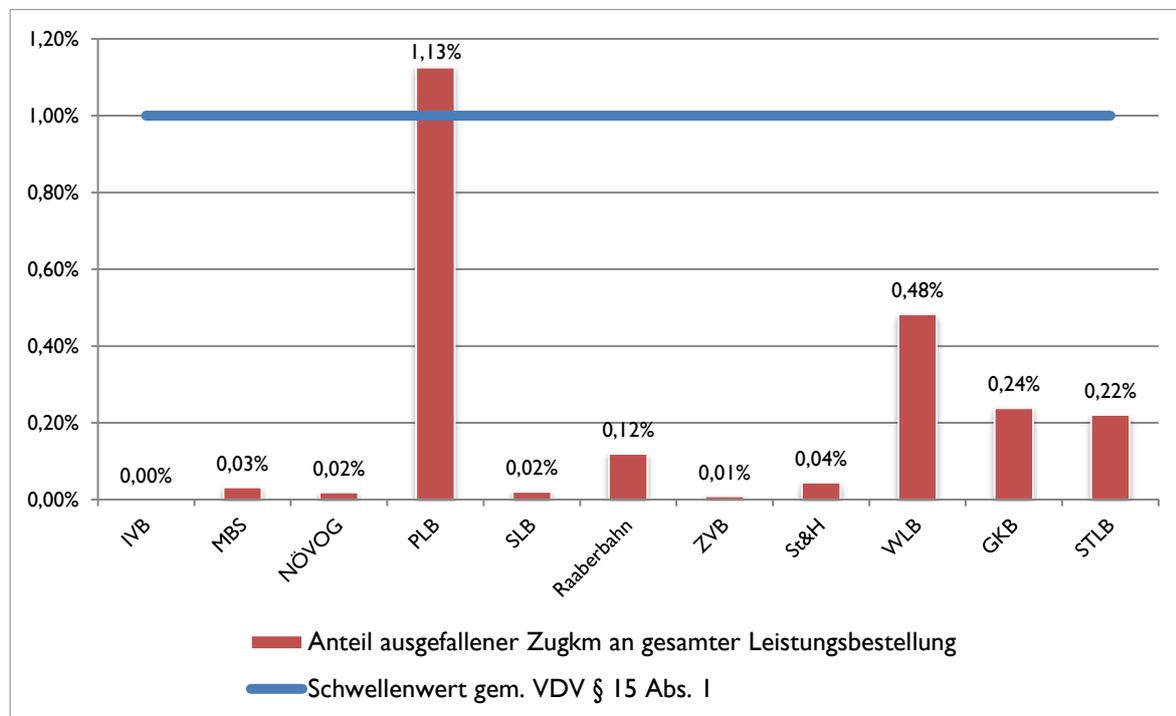


Abbildung 89: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen im Jahr 2019

Der im Verkehrsdienstvertrag gemäß § 15 Abs I definierte Schwellenwert für etwaige Entgeltkürzungen wurde nur von der PLB überschritten.

Hinsichtlich der Überwachung etwaiger abweichender Zugbildungen wurden im Jahr 2019 keine Abweichungen festgestellt.

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

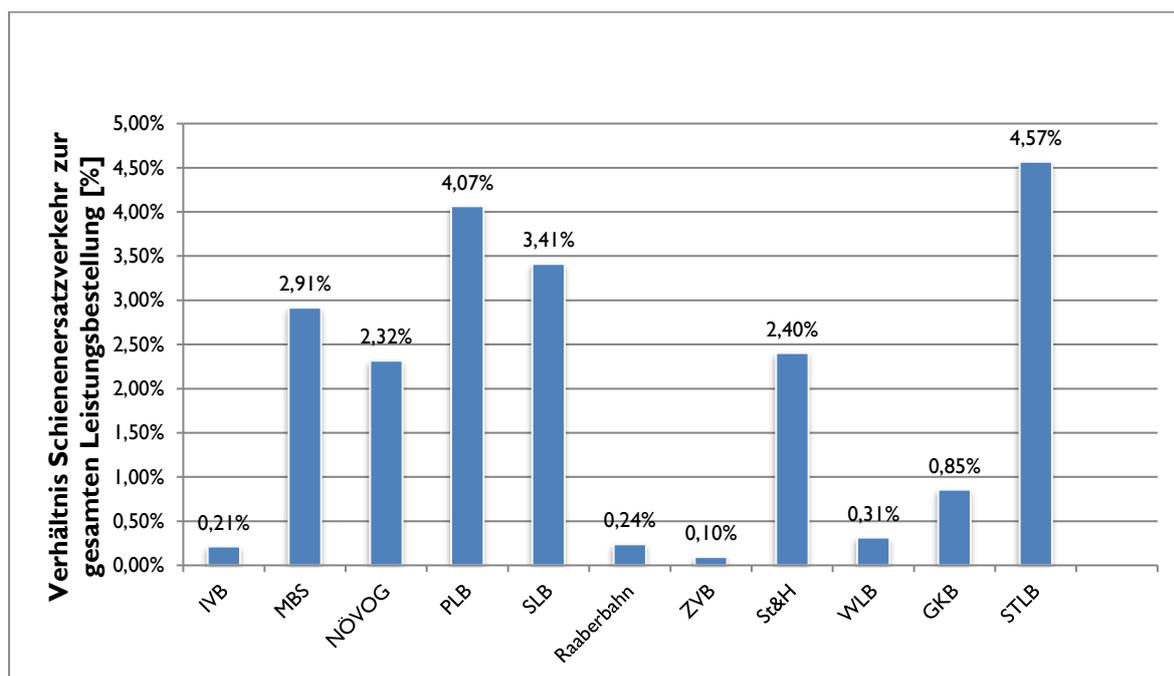


Abbildung 90: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen im Jahr 2019

Ursache für den hohen Wert an im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen waren Bauarbeiten sowie Schäden aufgrund Hochwasser.

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 Qualitätsmanagement mit den Privatbahnen auch ein Bonus-/Malus-System analog zum VDV mit der ÖBB-PV AG implementiert. Bei schlechter Qualität wird ein Malus in Abzug gebracht. Wurden die Qualitätsziele übererfüllt, wird ein zusätzlicher Bonus ausbezahlt. Dabei sind jene Parameter stärker gewichtet, die auch aus Sicht der Fahrgäste von größerer Bedeutung sind.

Die Pünktlichkeitswerte stellen sich bei den Privatbahnen im Fahrplanjahr 2019 wie folgt dar:

Privatbahn	Jän.	Feb.	Mär.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	2019
WLB	95,0%	97,6%	97,3%	97,2%	96,6%	95,5%	95,5%	97,1%	96,9%	95,9%	92,7%	89,4%	95,6%
NÖVOG	99,2%	99,1%	97,3%	99,2%	98,4%	96,3%	96,0%	98,6%	99,7%	99,0%	99,3%	99,2%	98,4%
GySEV	96,4%	97,8%	97,1%	93,8%	97,7%	96,9%	89,5%	90,9%	96,6%	95,9%	96,6%	95,0%	95,5%
St&H	96,7%	98,0%	98,5%	98,8%	99,2%	98,5%	98,2%	99,3%	99,1%	98,8%	98,9%	99,4%	98,6%
SLB	97,5%	98,2%	97,2%	99,2%	99,0%	97,4%	99,1%	99,8%	97,8%	97,6%	95,6%	97,5%	97,8%
PLB	92,2%	97,8%	99,8%	99,1%	99,1%	93,1%	94,0%	97,1%	98,4%	99,2%	97,5%	98,8%	97,0%
ZVB	94,5%	96,8%	98,5%	99,5%	98,1%	97,8%	97,8%	98,8%	98,6%	98,2%	98,5%	99,0%	98,0%
IVB	99,4%	99,7%	99,7%	99,6%	99,5%	99,5%	99,4%	99,5%	99,6%	99,3%	99,4%	99,7%	99,5%
MBS	97,4%	98,1%	98,8%	98,6%	98,7%	96,7%	97,9%	99,2%	98,8%	99,3%	98,7%	98,6%	98,4%
GKB	99,5%	98,9%	98,7%	97,9%	99,4%	99,3%	98,6%	99,0%	99,2%	98,3%	99,0%	99,1%	98,9%

Tabelle 53: Pünktlichkeitswerte der Privatbahnen im Jahr 2019

Aufgrund technischer Probleme kam es 2019 bei der Steiermarkbahn zu keiner durchgängigen und belastbaren Pünktlichkeitsauswertung, diese ist daher nicht angeführt.

Alle Werte beruhen seit Fahrplanwechsel 2017/2018 auf einer automatisierten Messung.

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit bei allen Privatbahnen (außer der Steiermarkbahn) betrug 2019 97,8 % (2018: 97,4 %).

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 2019 in der Gesamtbetrachtung in einen Malus.

Für das Jahr 2019 wurden an die Privatbahnen für das Qualitätsmanagement insgesamt **EUR 892.833,46** (2018: EUR 832.609,05) ausbezahlt.

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

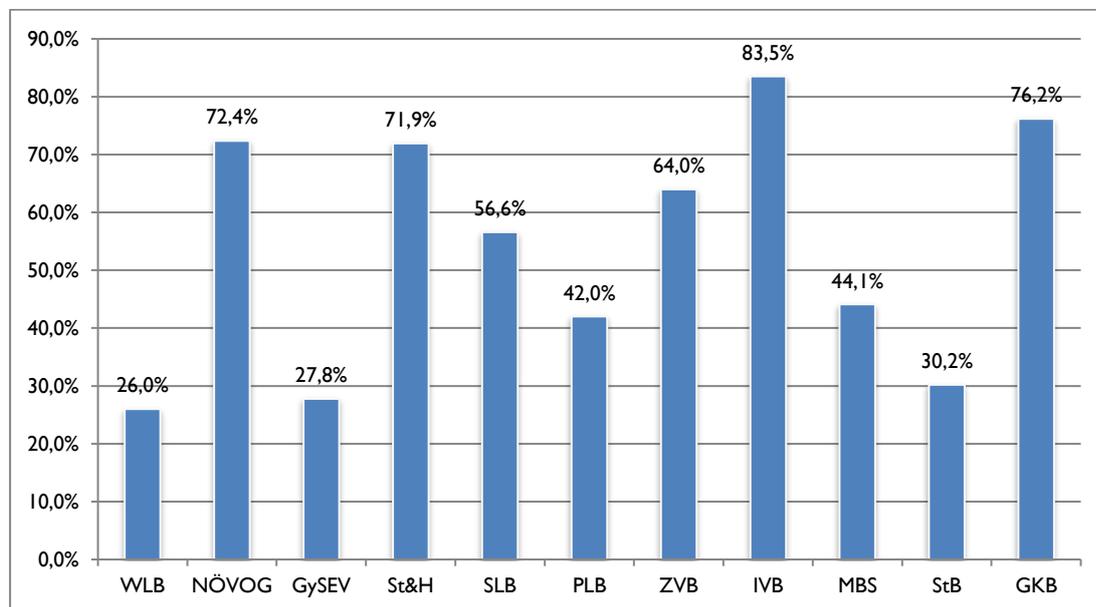


Abbildung 91: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn 2019

Im Durchschnitt wurden von den Privatbahnen im Jahr 2019 54,1% (2018: 51,1 %) des maximal erreichbaren QM-Bonus erreicht.

Im Grundangebot sind in Summe bei den Privatbahnen rund 268.837 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 Grundange bot pro Jahr	Zugausfälle	SEV	Verspätung > 5 min	Abweichen de Zugbildung	Summe Prozentuell er Anteil der Zugfahrten am Grundange bot mit Abweichun gen vom Regelfall	Zahl der Zugfahrten am Grundange bot mit Abweichun gen vom Regelfall
WLB	84.449	0,48%	0,31%	4,43%	0,00%	5,23%	4.415
NÖVOG	5.111	0,02%	2,31%	1,56%	0,00%	3,89%	199
GySEV	12.207	0,12%	0,24%	4,42%	0,00%	4,78%	583
St&H	57.747	0,04%	2,40%	1,38%	0,00%	3,83%	2.210
SLB	26.378	0,02%	3,41%	2,15%	0,00%	5,58%	1.472
PLB	3.822	1,13%	4,07%	2,97%	1,17%	9,33%	357
ZVB	11.492	0,01%	0,10%	1,98%	0,00%	2,09%	240
IVB	15.912	0,00%	0,21%	0,48%	0,00%	0,69%	110
MBS	16.854	0,03%	2,91%	1,61%	0,00%	4,56%	768
StB	12.463	0,22%	4,57%	6,84%	1,23%	12,86%	1.602
GKB	22.402	0,24%	0,85%	1,09%	0,00%	2,18%	489
Summe	268.837					5,00%	12.446

Tabelle 54: Anzahl der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall

Im Durchschnitt kam es bei den Privatbahnen im Jahr 2019 bei **5,00 %** (2018: 4,33 %) 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).

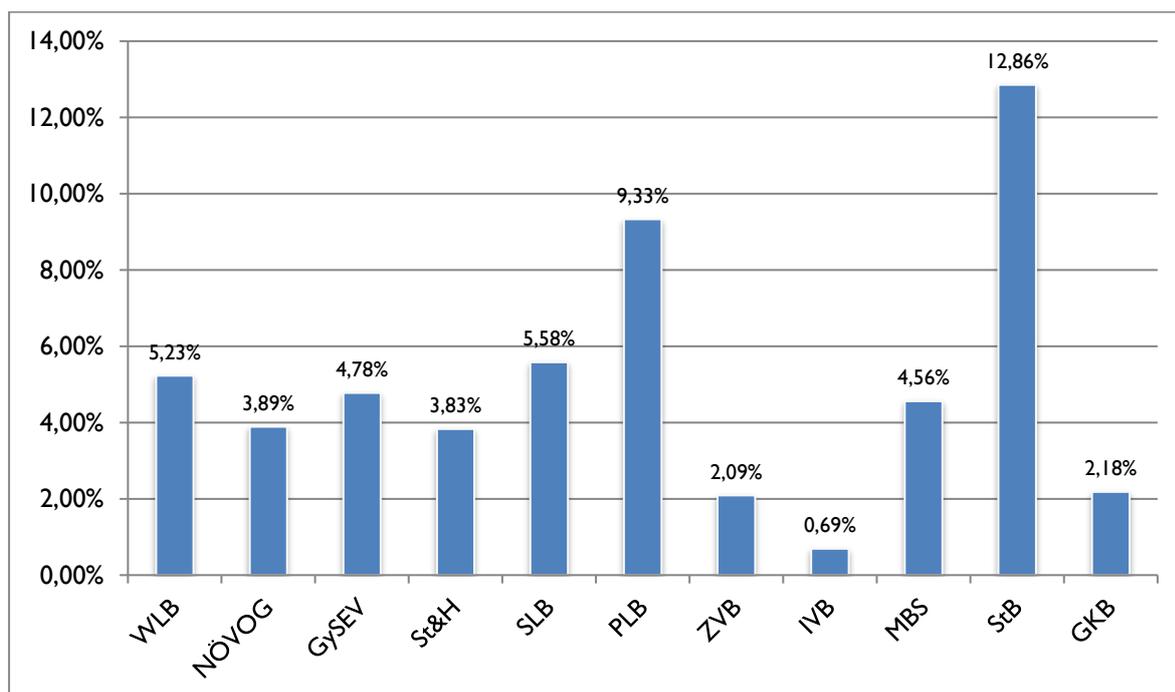


Abbildung 92: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall

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 2019 wie folgt dar:

Position	2019 [EUR]	2018 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	57.519.400,16	56.571.420,00
QM-Bonus	892.833,46	832.609,05
<b>Zwischensumme</b>	<b>58.412.233,62</b>	<b>57.404.029,05</b>
Abzug Leistungsstörungen	-7.062,00	-42.744,00
<b>Tatsächliche Summe der Auszahlung</b>	<b>58.405.171,62</b>	<b>57.361.285,05</b>

Tabelle 55: Tatsächlicher Auszahlungsbetrag inkl. QM Bonus und abzüglich Leistungsstörungen

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für die Privatbahnen für den Leistungszeitraum 2019 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit **EUR 58.405.171,62**.

Die übermittelte Anzahl der beförderten Fahrgäste der Privatbahnen stellt sich im Jahr 2019 wie folgt dar:

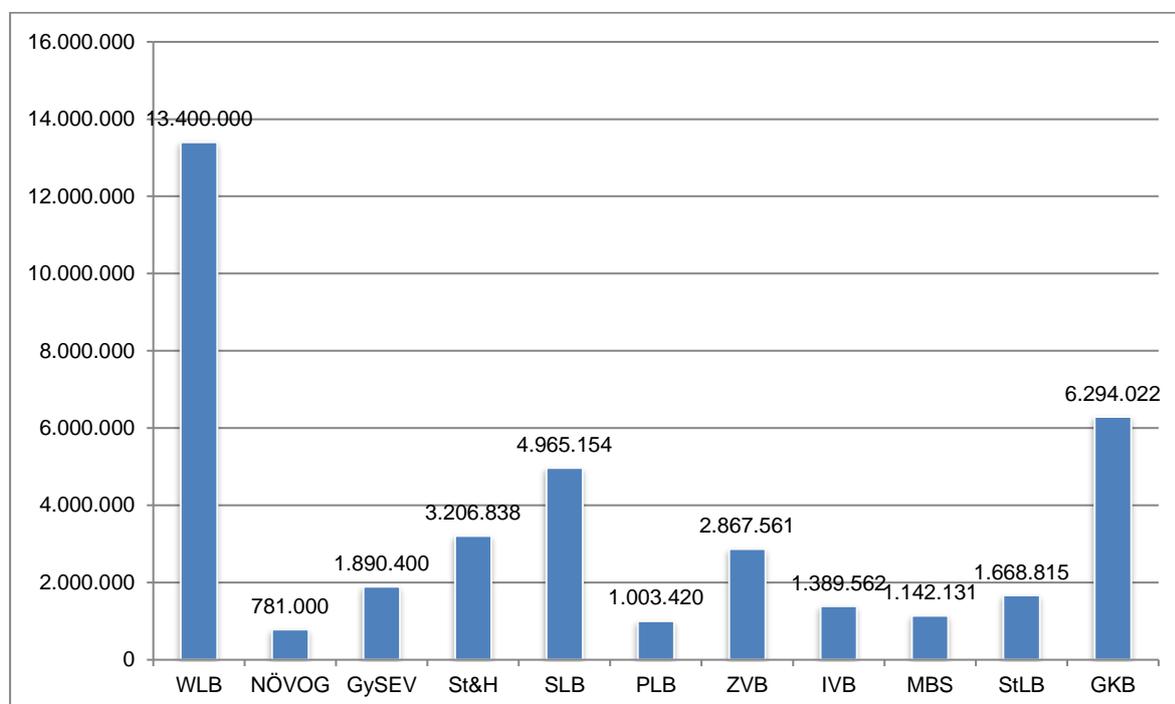


Abbildung 93: Anzahl der beförderten Fahrgäste

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen steigerte sich im Jahr 2019 auf 38.608.903. (2018: 37.500.298). Dies entspricht einer Steigerung um 2,96 %. Dabei ist festzuhalten, dass die angegebenen Fahrgastzahlen derzeit auf Selbstmeldungen bzw. Hochrechnungen der EVU beruhen.

## 5. ANPASSUNGEN

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

### 5.1. Leistungsumfang

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

	2019	2018
Zugkm SPNV	<b>47.392.637</b>	47.306.812
Zugkm SPFV	<b>14.041.472</b>	13.970.667
SUMME	<b>61.434.110</b>	72.181.42261.277.479

Tabelle 56: Leistungsmenge VDV alt (inkl. VDV Graz – Linz)

Das 2018 in den Bundesländern Vorarlberg, Steiermark und Kärnten bestellte Grundangebot wird nun zusammen mit dem von den jeweiligen Bundesländern finanzierten Zusatzangebot über den jeweiligen VDV neu bestellt.

2019 wurden, in Abstimmung mit dem BMK und den jeweiligen Bundesländern, über die VDV Vorarlberg, Kärnten und Steiermark folgende Leistungsmengen bei der ÖBB-PV AG bestellt:

	2019	2018
Zugkm SPNV Vorarlberg	<b>3.199.956</b>	3.171.945
Zugkm SPNV Steiermark	<b>6.895.564</b>	7.018.403
Zugkm SPNV Kärnten	<b>5.137.327</b>	5.104.965
SUMME	<b>15.232.847</b>	15.295.313

Tabelle 57: Bestellte Leistungsmenge VDV neu

Insgesamt beträgt das Bestellvolumen bei der ÖBB-PV AG daher 76.666.957 Zugkm (2018: 76.572.792 Zugkm).

Das Bestellvolumen bei den Privatbahnen blieb im Jahr 2019 mit insgesamt 6.061.747 Zugkm gegenüber dem Vorjahr (6.085.435 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 zweimal, der Einsatz der Neufahrzeuge wurde ab Fahrplanwechsel im Dezember 2015 bzw. ab Fahrplanwechsel im Dezember 2017 bestellt. Die SCHIG mbH überprüfte anhand der VDV-Leistungs- und Abrechnungsdatenbank die tatsächlich erbrachten Cityjet-Leistungen

## 5.2. Abgeltung

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für das Leistungsjahr 2019 für die ÖBB-PV AG wie folgt dar:

Position	2019 [EUR]	2018 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	787.618.831,10	749.657.576,31
QM-Bonus	593.514,97	2.722.422,77
Zwischensumme	788.212.346,07	752.379.999,08
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	-5.780.306,99	-3.476.340,99
<b>Tatsächliche Summe der Auszahlung</b>	<b>782.432.039,08</b>	<b>748.903.658,09</b>

Tabelle 58: Tatsächliche Auszahlung 2019 an die ÖBB-PV AG

Die Erhöhung des Abgeltungsbetrags gegenüber dem Vorjahr ist auf die im VDV in § 7 Abs 5 vorgesehene Wertsicherung zurückzuführen. Der erreichte QM-Bonus liegt etwas unter dem Niveau des Vorjahres. Der erhöhte Abzug für Leistungsstörungen ist hauptsächlich auf die Abrechnung der Abweichenden Zugbildung zurückzuführen.

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für die Privatbahnen für das Leistungsjahr 2019 wie folgt dar:

Position	2019 [EUR]	2018 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	57.519.400,16	56.571.420,00
QM-Bonus	892.833,46	832.609,05
<b>Zwischensumme</b>	<b>58.412.233,62</b>	<b>57.404.029,05</b>
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	-7062,00	-42.744,00
<b>Tatsächliche Summe der Auszahlung</b>	<b>58.405.171,62</b>	<b>57.361.285,05</b>

Tabelle 59: Tatsächliche Auszahlung 2019 an die Privatbahnen

Die Erhöhung des Abgeltungsbetrags gegenüber dem Vorjahr ist auf die im VDV in § 7 Abs 5 vorgesehene Wertsicherung zurückzuführen.

### 5.3. Fahrgastzahlen

Insgesamt konnten im Nahverkehr leichte Fahrgastzuwächse erreicht werden.

- In der Ostregion konnte insgesamt ein Fahrgastzuwachs verzeichnet werden. Das Wachstum konzentriert sich dabei besonders im Speckgürtel Wiens, weshalb die höchsten Zuwächse in Wien zu verzeichnen sind. Dies ist u.a. auf die (landesseitig) getätigten Leistungsausweitungen sowie die Maßnahmen zur Parkraumbewirtschaftung in Wien zurückzuführen. Auf der Laaer Ostbahn hingegen kam es durch Verwanderung auf den MIV (neue Nordautobahn A5), wie schon im Vorjahr zu weiteren Rückgängen, während die Pottendorfer Linie durch umfangreiche Baumaßnahmen im Sommer 2019 und damit einhergehende Streckensperren von Rückgängen betroffen war.
- In Oberösterreich gingen die Fahrgastzahlen 2019 leicht zurück. Dies ist u.a. auf diverse Einschränkungen und Streckensperren im Winter zurückzuführen. Besonders stark gingen die Fahrgastzahlen auf der Donauuferbahn (hauptsächlich Schülerverkehr) und nach jahrelanger Steigerung, auch auf der Kammerer Bahn zurück. Die Almtalbahn konnte hingegen einen hohen Fahrgastzuwachs (+14%) verzeichnen. Dieser ist auf vermehrten Freizeitverkehr, sowie auf die Bekanntgabe von Ausbauprojekten für die Almtalbahn und die dadurch stark erhöhten Presseberichte, zurückzuführen.
- In Salzburg blieben die Fahrgastzahlen stabil mit leichten Zuwächsen.
- In Tirol konnten, trotz Streckensperren in Osttirol und im Unterinntal, Zuwächse erzielt werden, die u.a. auf Fahrplanverbesserungen sowie tarifliche Zusatz- bzw. Kombiangebote im Tourismus zurückzuführen sind. Im Inntal besteht ein gewisser Verwanderungseffekt zu den FV-Zügen, die weiterhin vermehrt auch von Pendlern genutzt werden.
- In Vorarlberg kam es insbesondere bei den Personenkilometern zu einem Rückgang. Dies ist besonders auf umfangreiche Baumaßnahmen und Streckensperren im Jahr 2019 zurückzuführen. Neben einer Streckensperre zwischen Bregenz und Lindau (GER), betraf dies insbesondere den Abschnitt zwischen Dornbirn und Hohenems, auf dem aufgrund von Bauarbeiten zeitweise nur ein eingleisiger Betrieb möglich war, weswegen alle REX-Verbindungen ausfielen.

- In Kärnten konnte ein starker Zuwachs der Fahrgastzahlen verzeichnet werden. Dies ist u.a. auf die Einführung der Schnellbahnlinie 21, verstärkten Fahrradtourismus und eine verbesserte Anschlusssituation zwischen NV und FV, welche mittels geringfügiger Abfahrtszeitenanpassungen erreicht wurde, zurückzuführen.
- In der Steiermark gingen die Fahrgastzahlen und besonders die Personenkilometer deutlich zurück. Dies liegt in erster Linie an einer Angebotsreduktion im Zuge der Einführung des VDV Steiermark, wobei diese gemeinwirtschaftlichen Leistungen von der STB übernommen wurden. Im Großraum Graz steigen die Fahrgastzahlen der S-Bahn Steiermark weiterhin. Der Rückgang bei den Personenkilometern ist auf kürzere durchschnittliche Reiseweiten der Fahrgäste zurückzuführen.

Auch im Fernverkehr konnten insgesamt leichte Fahrgastzuwächse erreicht werden.

- Am Streckenabschnitt Wien – Graz (Los FV-A) kam es zu Fahrgaststeigerungen im Vergleich zum Vorjahr, u.a. durch die Einführung eines zusätzlichen Abendzugs zwischen Graz und Wien.
- Am Streckenabschnitt Wien – Villach – Lienz (Los FV-B) kam es zu Zuwächsen insbesondere aufgrund der, besonders an Wochenenden stark nachgefragten, Verbindungen von/nach Venedig.
- Auch im Streckenabschnitt Graz – Salzburg/Zell am See – Innsbruck – Buchs (Los FV-C) konnten Steigerungen erreicht werden. Die Fahrgastzahlen haben sich dabei nach der mehrwöchigen Ennstal-Sperre im Jahr 2018 wieder erholt. Weiterhin nachfragehemmend wirkt jedoch der Wettbewerb durch den Fernlinienbus.
- Die Losen FV-E (IC, Salzburg – Innsbruck – Lindau) und FV-F (RJ, Salzburg – Innsbruck – Lindau/Buchs SG) zeigen ein gemischtes Bild. Im Los FV-E kam es besonders bei den Personenkilometern, aufgrund einer hohen Zunahme im Nachtreiseverkehr, zu deutlichen Zuwächsen. Das Los FV-F zeigt hingegen einen deutlichen Rückgang. Dies liegt an Baumaßnahmen im Knoten Innsbruck in der Sommersaison 2019.
- Im Streckenabschnitt Graz – Linz (Los FV-G) wurden im Vergleich zu 2018 deutliche Zuwächse verzeichnet. Dies ist hauptsächlich als Erholung nach Baumaßnahmen im Vorjahr zu bewerten.

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen steigerte sich im Jahr 2019 auf 38.608.903 gegenüber dem Jahr davor (2018: 37.500.298) um 2,96 %. Dabei konnten alle EVU eine Steigerung verzeichnen.

## 6. VERZEICHNISSE

### 6.1. Allgemeine Angaben

Auftraggeber	BMK, Abteilung II/Infra 3 Öffentlicher Personennah- und -regionalverkehr Dipl.-Ing. Stefan Mayerhofer
Berichtsersteller:	Thomas Grozurek DI <sup>in</sup> Irene Hofmann, BSc Christopher Lehner, BA DI Matthias Plavec, BSc Melanie Erasim, MSc

## 6.2. Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Volltext
Abs	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
BGBI	Bundesgesetzblatt
BMK	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
bzw.	beziehungsweise
BVwG	Bundesverwaltungsgericht
DML	Desiro MainLine
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
IBE	Infrastrukturbenützungsentgelt
i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
inkl.	inklusive
IVB	Innsbrucker Verkehrsbetriebe & Stubaitalbahn GmbH
iVm	in Verbindung mit
Ktn	Kärnten
km	Kilometer
KW	Kalenderwoche
LiLo	Linzer Lokalbahn
MBS	Montafonerbahn AG
mind.	mindestens
Mio.	Millionen
MIV	Motorisierter Individualverkehr
NÖVOG	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH
NSB	Neusiedlerseebahn
NV	Nahverkehr

ÖBB-PV AG	ÖBB-Personenverkehr AG
OÖ	Oberösterreich
ÖPNRV-G 1999	Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999
p.a.	per anno
PB	Privatbahn(en)
PLB	Pinzgauer Lokalbahn
QM	Qualitätsmanagement
REX	Regionalexpress
RJ	Railjet
Sbg	Salzburg
SCHIG	Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetz i.d.g.F.
SCHIG mbH	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH
SCK	Schienen-Controll Kommission
SEV	Schienenersatzverkehr
SLB	Salzburger Lokalbahn
SPFV	Schienenpersonenfernverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
SPV	Schienenpersonenverkehr
St&H	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft mbH
StB	Steiermärkische Landesbahnen
Stmk	Steiermark
T	Tirol
UIC	Union internationale des chemins de fer (Internationaler Eisenbahnverband)
v.a.	vor allem
VDV	Verkehrsdienstevertrag
Vbg	Vorarlberg
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
z.B.	zum Beispiel
Zub	Zugbegleiter
Zugkm	Zugkilometer
ZVB	Zillertaler Verkehrsbetriebe

### 6.3. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht Laufzeiten VDV alt/ VDV neu.....	10
Abbildung 2: Übersicht der Strecken, auf welchen gemeinwirtschaftliche Leistungen erbracht werden .....	11
Abbildung 3: Loseinteilung im SPNV .....	14
Abbildung 4: Loseinteilung im SPFV.....	15
Abbildung 5: Absolute Änderung der bestellten Zugkm im Fernverkehr von 2018 auf 2019.....	17
Abbildung 6: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank.....	28
Abbildung 7: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung.....	29
Abbildung 8: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG.....	31
Abbildung 9: Ausgefallene Zugkm .....	32
Abbildung 10: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen .....	35
Abbildung 11: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen.....	35
Abbildung 12: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg.....	36
Abbildung 13: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter.....	39
Abbildung 14: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter .....	41
Abbildung 15: Entwicklung der Pünktlichkeit 2019.....	41
Abbildung 16: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter .....	43
Abbildung 17: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter.....	44
Abbildung 18: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz.....	58
Abbildung 19: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz.....	59
Abbildung 20: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz.....	60
Abbildung 21: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank.....	69
Abbildung 22: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung.....	70
Abbildung 23: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Vorarlberg .....	76
Abbildung 24: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen im VDV Vorarlberg.....	78
Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Vorarlberg 2019 .....	79
Abbildung 26: Messergebnisse objektives QM VDV Vorarlberg .....	80
Abbildung 27: Messergebnisse subjektives QM VDV Vorarlberg.....	81
Abbildung 28: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Steiermark .....	84
Abbildung 29: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen im VDV Steiermark.....	86
Abbildung 30: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Steiermark 2019 .....	87
Abbildung 31: Messergebnisse objektives QM VDV Steiermark.....	88
Abbildung 32: Messergebnisse subjektives QM VDV Steiermark.....	89
Abbildung 33: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Kärnten .....	92
Abbildung 34: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen im VDV Kärnten .....	94
Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Kärnten 2019 .....	96
Abbildung 36: Messergebnisse objektives QM VDV Kärnten .....	97
Abbildung 37: Messergebnisse subjektives QM VDV Kärnten.....	98
Abbildung 38: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter.....	113
Abbildung 39: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter .....	114
Abbildung 40: Strecke der bestellten Verkehrsleistung WLB.....	116
Abbildung 41: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB.....	119
Abbildung 42: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB.....	120
Abbildung 43: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB .....	121
Abbildung 44: Strecken der bestellten Verkehrsleistung NÖVOG .....	122
Abbildung 45: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn .....	125
Abbildung 46: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn .....	126
Abbildung 47: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG .....	127
Abbildung 48: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG.....	128

Abbildung 49: Strecken der bestellten Verkehrsleistung GySEV.....	130
Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn.....	133
Abbildung 51: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn.....	134
Abbildung 52: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV.....	135
Abbildung 53: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV.....	136
Abbildung 54: Strecken der bestellten Verkehrsleistung St&H.....	138
Abbildung 55: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn.....	142
Abbildung 56: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn.....	142
Abbildung 57: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn.....	143
Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn.....	144
Abbildung 59: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H.....	145
Abbildung 60: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H.....	146
Abbildung 61: Strecke der bestellten Verkehrsleistung SLB.....	148
Abbildung 62: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB.....	151
Abbildung 63: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB.....	152
Abbildung 64: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB.....	153
Abbildung 65: Strecke der bestellten Verkehrsleistung PLB.....	154
Abbildung 66: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB.....	157
Abbildung 67: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB.....	158
Abbildung 68: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB.....	159
Abbildung 69: Strecke der bestellten Verkehrsleistung ZVB.....	160
Abbildung 70: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB.....	162
Abbildung 71: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB.....	163
Abbildung 72: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB.....	164
Abbildung 73: Strecke der bestellten Verkehrsleistung IVB.....	166
Abbildung 74: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB.....	168
Abbildung 75: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB.....	169
Abbildung 76: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB.....	170
Abbildung 77: Strecke der bestellten Verkehrsleistung MBS.....	172
Abbildung 78: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS.....	175
Abbildung 79: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS.....	176
Abbildung 80: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS.....	177
Abbildung 81: Strecken der bestellten Verkehrsleistung StB.....	179
Abbildung 82: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StB.....	183
Abbildung 83: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StB.....	184
Abbildung 84: Strecke der bestellten Verkehrsleistung GKB.....	186
Abbildung 85: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB.....	189
Abbildung 86: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB.....	190
Abbildung 87: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB.....	191
Abbildung 88: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen im Jahr 2019.....	192
Abbildung 89: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen im Jahr 2019.....	193
Abbildung 90: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen im Jahr 2019.....	194
Abbildung 91: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn 2019.....	196
Abbildung 92: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall.....	198
Abbildung 93: Anzahl der beförderten Fahrgäste.....	199

## 6.4. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Bestellung im SPNV .....	15
Tabelle 2: Bestellung im SPFV VDV alt aufgeteilt auf Lose.....	16
Tabelle 3: IBE Anteil je Leistungskategorie und Region .....	22
Tabelle 4: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung ÖBB-PV AG .....	34
Tabelle 5: Gewichtung der Qualitätsparameter .....	38
Tabelle 6: Akzeptanzwert nach Schulnotensystem .....	40
Tabelle 7: Pünktlichkeit ÖBB-PV AG Jahresergebnisse .....	42
Tabelle 8: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte) .....	46
Tabelle 9: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem) .....	46
Tabelle 10: Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall.....	47
Tabelle 11: Kundenbewertung der Bahnhöfe 2018.....	48
Tabelle 12: Gewichtung der Qualitätsparameter .....	73
Tabelle 13: Akzeptanzwert nach Schulnotensystem.....	74
Tabelle 14: Bestellung im VDV Vorarlberg 2019.....	75
Tabelle 15: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Vorarlberg.....	75
Tabelle 16: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistungen VDV Vorarlberg.....	77
Tabelle 17: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte) .....	80
Tabelle 18: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem) .....	81
Tabelle 19: Bestellung im VDV Steiermark.....	83
Tabelle 20: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Steiermark.....	83
Tabelle 21: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Steiermark.....	85
Tabelle 22: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte) .....	88
Tabelle 23: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem) .....	89
Tabelle 24: Bestellung im VDV Kärnten .....	91
Tabelle 25: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Kärnten .....	91
Tabelle 26: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Kärnten .....	93
Tabelle 27: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte) .....	97
Tabelle 28: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem) .....	98
Tabelle 29: Tatsächliche Auszahlung 2019 an die ÖBB-PV AG .....	100
Tabelle 30: Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr .....	101
Tabelle 31: Summe GWL SPV Personenkilometerleistung.....	102
Tabelle 32: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter bei Privatbahnen.....	112
Tabelle 33: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter der Privatbahnen .....	114
Tabelle 34: Bestellung 2019 WLB in Zugkm.....	117
Tabelle 35: Bestellung der Mariazellerbahn in Zugkm 2019 .....	122
Tabelle 36: Bestellung der Citybahn in Zugkm 2019 .....	123
Tabelle 37: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2019 – Raaberbahn .....	131
Tabelle 38: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2019 – Neusiedlerseebahn.....	131
Tabelle 39: Bestellung der LiLO 2019.....	139
Tabelle 40: Bestellung der Vorchdorferbahn 2019 .....	139
Tabelle 41: Bestellung der Traunseebahn 2019 .....	139
Tabelle 42: Bestellung der Attergaubahn 2019 .....	139
Tabelle 43: Bestellung der SLB 2019 .....	148
Tabelle 44: Bestellung der Zugkm 2019 - PLB.....	154
Tabelle 45: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2019 - ZVB.....	160
Tabelle 46: Bestellung der Zugkm 2019 - IVB.....	166
Tabelle 47: Bestellung der Zugkm 2019 - MBS.....	173

Tabelle 48: Bestellung der Übelbacher Bahn 2019.....	180
Tabelle 49: Bestellung der Weizer Bahn 2019.....	180
Tabelle 50: Bestellung der Gleichenberger Bahn 2019.....	180
Tabelle 51: Bestellung der Murtalbahn 2019.....	180
Tabelle 52: Bestellung der Zugkm 2019 - GKB.....	186
Tabelle 53: Pünktlichkeitswerte der Privatbahnen im Jahr 2019.....	195
Tabelle 54: Anzahl der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall.....	197
Tabelle 55: Tatsächlicher Auszahlungsbetrag inkl. QM Bonus und abzüglich Leistungsstörungen.....	198
Tabelle 56: Leistungsmenge VDV alt (inkl. VDV Graz – Linz).....	200
Tabelle 57: Bestellte Leistungsmenge VDV neu.....	200
Tabelle 58: Tatsächliche Auszahlung 2019 an die ÖBB-PV AG.....	201
Tabelle 59: Tatsächliche Auszahlung 2019 an die Privatbahnen.....	201

## 7. ANLAGEN

### 7.1. Losverzeichnis bundesweit (VDV alt)

Die nachfolgende Aufstellung ist das bundesweite Losverzeichnis derjenigen Lose, in denen Leistungen des Grundangebots gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 im Jahr 2019 bestellt wurden (exkl. Leistungen des VDV neu):

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2019]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 1	Schnellbahn Wien I	907, 945	Wien Floridsdorf – Flughafen Wien – Wolfsthal Wien Hütteldorf – Wien Handelskai	2,0	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 Süd- bahn und Pottendorfer Linie) Sowie alle Leistungen auf der Schnell- bahn-Stammstrecke, soweit nicht eindeu- tig einem anderen Los (z.B. Ost 6) zuge- ordnet.	6,0	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 (– Neu- siedl am See)	2,7	ET 4020 ET 4024 CRD-Wendezüge u.DoSto-Züge (verein- zelt) Cityjet (vereinzelt)
Ost 4	Westbahn	100, 110	Wien West – St. Valentin (REX 200) Wien West – St. Pölten Hbf. (R)	2,0	RIC-Wagen (REX200) DoSto-Züge CRD-Wendezüge ET 4020 (vereinzelt) Cityjet (vereinzelt)
Ost 5	Regionalverkehr Wald- und Weinviertel	800, 810, 903	Wien FJB – Krems/Donau / Ceske Vele- nice Wien – Satov ohne Schnellbahn	3,8	ET 4020, ET 4024, CRD-Wendezüge DoSto-Züge Cityjet (vereinzelt)
Ost 6	Regionalverkehr Süd- und Nordbahn, Laaer Ostbahn	510, 901, 902	Payerbach-Reichenau – Wien – Breclav / Laa/Thaya (ohne Schnellbahn und ohne Leistungen anderer Lose, z.B. KBS 520)	3,7	CRD-Wendezüge DoSto-Züge Cityjet (vereinzelt)

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2019]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 7	Ostbahn und Neusiedler See	700, 701, 730	Wien Hbf. – Bruck/Leitha / Bratislava / Hegyeshalom Wien Hbf. – Bruck/Leitha – Neusiedl – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	2,0	ET 4124, CRD-Wendezüge DoSto-Züge Cityjet (vereinzelt)
Ost 8	Leithagebirge	512, 730	Wien Hbf. – Ebenfurth und Sopron – Deutschkreutz Wiener Neustadt Hbf. – Wulkaprodersdorf – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	0,6	ET 4124 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
Ost 9	Dieselnetz Marchfeld	901, 910, 912	Wien – Marchegg Gänserndorf – Marchegg Obersdorf – Groß Schweinbarth – Gänserndorf	1,4	VT 5047 ZSSK FV Wagen+CRD-Wendezug CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
Ost 10	Bleibt frei				
Ost 11	Aspangbahn, Mattersburger Bahn	520, 524	(Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Aspang – Hartberg (Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Mattersburg – Sopron – Deutschkreutz	1,7	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)	2,1	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)

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2019]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
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 (verein- zelt) ET 4020 (vereinzel)
Ost 17	Semmering	500	Mürzzuschlag – Payerbach-Reichenau	0,2	ET 4023 ET 4024 Cityjet (vereinzel)
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 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	1,7	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 4	Linzer Lokalbahn	143	Linz – Eferding – Peuerbach / Neumarkt- Kallham	0,7	GTW Grazer
OÖ 5	Westbahn Salzburg	OÖ/ 101, 150	Linz Hbf. – Wels Hbf. – Passau Hbf. / Salz- burg Hbf. (inkl. über Traun geführter Züge)	2,5	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 6	Salzkammergut	170	(Linz Hbf. –) Attnang-Puchheim – Gmun- den – Stainach-Irdning	1,1	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 7	Rieder Kreuz	151, 171, 190	(Linz Hbf. – Wels Hbf. –) Neumarkt-Kal- ham – Ried/Innkreis – Braunau/Inn – Sim- bach/Inn Ried/Innkreis – Schärding (Salzburg Hbf. –) Steindorf/Str. – Brau- nau/Inn	1,2	VT 5047 VT 5022 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 8	Vorchdorfer Bahn	160	Lambach – Vorchdorf-Eggenberg	0,1	Exertaler Kölner

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2019]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
OO 9	Traunseebahn	161	Vorchdorf-Eggenberg – Gmunden Seebhf.	0,1	IVB Cityrunner WSB VOS
OO 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 Cityjet (vereinzelt)
Sbg 3	Salzburger Land Regionalver- kehr	200, 250	Salzburg Hbf. – Saalfelden Bischofshofen – Radstadt	1,7	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
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	3,1	ET 4024 CRD-Wendezüge DB Regio Talent 2 RIC-FV Wagen (verein- zelt) Cityjet (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(ver- einzelt)
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 + Steuer- wagen
T 6	Stubaitalbahn	-	Innsbruck Hbf. – Fulpmes	0,3	Flexity Outlook
Vbg 2	Montafonerbahn	420	Bludenz – Schruns	0,1	NPZ ETW
Stmk 5	Ubelbacher Bahn	540	Peggau-Deutschfeistritz – Ubelbach	0,04	4062 ET 15
Stmk 6	Weizer Bahn	531	Gleisdorf – Weiz	0,08	5062 VT 5047
Stmk 7	Gleichenberger Bahn	532	Feldbach – Bad Gleichenberg	0,02	4062 ET 15

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2019]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Stmk 8	Murtalbahn	630	Unzmarkt – Tamsweg	0,1	VT + VS
FV-A	Fernverkehr Los A (Südbahn; Linie 5)	-	Wien – Graz – Spielfeld-Straß	2,5	Railjet, Lok + Fernver- kehrswagen
FV-B	Fernverkehr Los B (Südbahn; Linie 6)	-	Wien – Villach – Linz	2,5	Railjet, Lok + Fernver- kehrswagen
FV-C	Inneralpine Achse (Linie 7)	-	Graz – Salzburg / – Zell am See – Inns- bruck – Buchs (SG)	2,0	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	0,4	Lok + Fernverkehrswa- gen
FV-F	Salzburg – Lindau / – Buchs (SG) (Westbahn/Arl- bergbahn; L. 3-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Bregenz – Lindau / – Buchs (SG)	4,2	Railjet
FV-G	Graz -Linz	-	Graz – Selzthal - Linz	0,1	Lok + Fernverkehrswagen

## 7.2. Leistungsumfang VDV neu

Die nachfolgende Aufstellung ist die Übersicht über die Bestellung mittels der neuen Verkehrsdiensverträge für die Bundesländer Vorarlberg, Kärnten und Steiermark. Die VDV enthalten jeweils die Leistungen des Grundangebots gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999, sowie alle zusätzlichen Leistungen, die das jeweilige Bundesland bestellt.

VDV	KBS	Volumen ca. [Mio. km] [2019]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Vorarlberg	401	3,1	ET 4024 DoSto-Züge
Kärnten	220 – 223, 601, 620, 650, 670	5,1	VT 5022 ET 4023/4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt) DoSto + Autotransportwagen
Steiermark	250, 501, 520, 530, 600	6,9	VT 5022 ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)

### 7.3. Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen

Folgender Mindeststichprobenumfang je Region/Zugkategorie ist bei den VDV mit der ÖBB-PV AG und den Privatbahnen zur Sicherstellung einer für die bestellten Leistungen repräsentativen Auswahl vereinbart:

Region/ Produktkategorie	1. Quar- tal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	gesamt
Ostregion Nahverkehr	37	39	38	37	151
Ostregion Schnellbahn	27	27	27	27	108
Oberösterreich	16	17	16	16	65
Salzburg	6	7	7	7	27
Tirol	7	8	7	7	37
<b>Nahverkehr (VDV-alt) gesamt</b>	93	98	95	94	380
FV Railjet	17	18	18	18	71
FV übrige Produkte	12	13	12	12	49
<b>Fernverkehr gesamt</b>	29	31	30	30	120
<b>Stichproben VDV-alt ge- samt</b>	<b>122</b>	<b>129</b>	<b>125</b>	<b>124</b>	<b>500</b>
VDV Vorarlberg	70	70	70	70	280
VDV Kärnten	70	70	70	70	280
VDV Steiermark	70	70	70	70	280
Übelbacher Bahn (StB)	6	6	6	6	24
Weizer Bahn (StB)	6	6	6	6	24
Gleichenberger Bahn (StB)	6	6	6	6	24
Murtalbahn (StB)	6	6	6	6	24
GKB	6	6	6	6	24
WLB	6	6	6	6	24
Raaberbahn (GySEV)	6	6	6	6	24
Neusiedlerseebahn (GySEV)	6	6	6	6	24
Mariazellerbahn (NÖVOG)	6	6	6	6	24

Citybahn Waidh. (NÖVOG)	6	6	6	6	<b>24</b>
Linzer Lokalbahn (St&H)	6	6	6	6	<b>24</b>
Vorchdorferbahn (St&H)	6	6	6	6	<b>24</b>
Traunseebahn (St&H)	6	6	6	6	<b>24</b>
Atterseebahn (St&H)	6	6	6	6	<b>24</b>
SLB	6	6	6	6	<b>24</b>
PLB	6	6	6	6	<b>24</b>
ZVB	6	6	6	6	<b>24</b>
IVB	6	6	6	6	<b>24</b>
MBS	6	6	6	6	<b>24</b>
Stichproben Privatbahnen gesamt	114	114	114	114	<b>456</b>
Stichproben gesamt	446	453	449	448	<b>1796</b>

## 7.4. Fahrzeugbeschreibungen ÖBB-PV AG

### 7.4.1. Elektrotriebwagen

#### Triebwagen ET 4020 (Bh4ET)

Gattung	B4hE
Serie	4020
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	181
Sitzplatzkapazität Gesamt	181
Stehplatzkapazität	416
Anzahl der vorhandenen Toiletten	2
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein
Einstiegshöhe in cm	115
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	5
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	Nein
Fahrgastwechselsprech-einrichtung	Ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (FIS)
optische Fahrgastinformation	Nein
Videoüberwachung	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

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

Gattung	BDET	BDET	BDET
Serie	4023	4024	4124
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	126 + 25	174 + 25	174 + 25
Sitzplatzkapazität Gesamt	151	199	199
Stehplatzkapazität	160	252	252
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	1	1
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja
Einstieghöhe in cm	59	59	59
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	15	15	15
Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Ja	Ja	Ja
Fahrgastwechselsprech-einrichtung	Ja	Ja	Ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (FIS)	Ja (FIS)	Ja (FIS)
optische Fahrgastinformation	Ja	Ja	Ja
Videoüberwachung	Ja	Ja	Ja



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

### Triebwagen ET 4744/4746 (BDET „Cityjet“)

Gattung	S-Bahn	R-Bahn
Serie	4746	4744
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	217 + 27	221 + 38
Sitzplatzkapazität Gesamt	244	259
Stehplatzkapazität	248	229
Anzahl der vorhandenen Toiletten	2	2
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja
Einstiegshöhe in cm	60	60
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	9	14
Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Ja	Ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Ja	Ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (FIS)	Ja (FIS)
optische Fahrgastinformation	Ja	Ja
Videoüberwachung	Ja	Ja



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

## 7.4.2. Dieseltriebwagen

### Triebwagen VT 5047/5147 (BVT)

Gattung	BVT	BVT
Serie	5047	5147
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	62 + 6	124 + 12
Sitzplatzkapazität Gesamt	68	136
Stehplatzkapazität	40	80
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	2
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein	Nein
Einstiegshöhe in cm	125	125
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	5	10
Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Ja	Ja
Fahrgastwechselsprech-einrichtung	Nein	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (Tfzf)	Ja (Tfzf)
optische Fahrgastinformation	Nein	Nein
Videoüberwachung	Nein	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

### Triebwagen VT 5022 (BDVT „Desiro“)

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



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

### 7.4.3. Lokbespannte Reisezüge

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

Gattung	Bmpz-l	Bmpz-l	Bmpz-s
Serie	29-73	21-73	80-73
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	58	80	44 + 21
Sitzplatzkapazität Gesamt	58	80	65
Stehplatzkapazität	k.A.	k.A.	k.A.
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	1	1
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein	Nein	Nein
Einstieghöhe in cm	105	105	105
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	-	-	13
Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Nein	Nein	Ja
Fahrgastwechselsprech-einrichtung	Nein	Nein	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (Zub)	Ja (Zub)	Ja (Zub)
optische Fahrgastinformation	Nein	Nein	Nein
Videoüberwachung	Nein	Nein	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

## Doppelstockwagen

Gattung	Bmpz-dl	Bmpz-dl Mehrzweck	Bmpz-ds	Bbfmpz
Serie	26-33	26-33 5	80-33	86-33
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	114	106 + 6	96 + 6	77 + 9
Sitzplatzkapazität Gesamt	114	112	102	86
Stehplatzkapazität	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	1	1	1
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja	Ja
Einstiegshöhe in cm	60	60	60	60
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	-	5	5	9
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	Ja	Ja	Ja	Ja
Fahrgastwechselsprech-einrichtung	Ja	Ja	Ja	Ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub/FIS)
optische Fahrgastinformation	Ja	Ja	Ja	Ja
Videoüberwachung	Nein	Nein	Nein	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

## Lokbespannter (Fernverkehrs-)Zug

Gattung	Amz, Ampz	ADbmpsz	ABmz	Bmz	Bmpz	Bmpz o. Klima	Bc	WL	WR	DDm
Sitzplatzkapazität Gesamt	16+30	27	24+36	66	74	80	54	26+	0	-
Anzahl der vorhandenen Toiletten	2	2	2	2	2	2	2	2	0	-
Heizung Fahrgastraum vorhanden	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	-
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	-
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	-	15	-	-	-	-	-	-	-	-
Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	nein	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	-
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	-
Akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	-
optische Fahrgastinformation	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	-
Ausstattung mit Steckdosenanschlüssen mit 230V	ja	ja	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	-
Ausrüstung als Wagen I. Klasse (zumindest partiell)	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	-
Spezialbestimmung	nein	nein	nein	nein	nein	nein	Liegewagen	Schlafwagen	Speisewagen	Autotransportwagen



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

## Lokbespannter Fernverkehrszug mit Wagen ausländischer Bahnen



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

## Railjet

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



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

## 7.5. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen

### WLB

Gattung	Triebwagen	Triebwagen
Serie	100	400
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	64	70
Sitzplatzkapazität Gesamt	64	70
Stehplatzkapazität	91(4P/m <sup>2</sup> )	94(4P/m <sup>2</sup> )
Anzahl der vorhandenen Toiletten	0	0
Heizung Fahrgastraum vorhanden	ja	ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	nein	ja
Einstieghöhe in cm	100	44
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	0	0
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	nein	ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	ja	ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	ja	ja
optische Fahrgastinformation	Linienband	Linienband
Videoüberwachung	nein	ja

### TW 100:



Foto: Smith/WLB

TW 400:



Foto: Zinner/WLB

## NÖVOG

Gattung	ET/s	BVT/s
Serie	Himmelstreppe	5090
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	127	64
Sitzplatzkapazität Gesamt	0	0
Stehplatzkapazität	113	0
Anzahl der vorhandenen Toiletten	2	0
Heizung Fahrgastraum vorhanden	ja	ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	ja	nein
Einstiegshöhe in cm	40 über SOK	
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	14,6	0
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	ja	nein
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	ja	nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Lautsprecher	Lautsprecher
optische Fahrgastinformation	ja	nein
Videoüberwachung	ja	nein

### Mariazellerbahn

Triebwagen „Himmelstreppe“ (ET/Es):



Foto: NÖVOG

Citybahn Waidhofen

Triebwagen 5090:



Foto: NÖVOG

## Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

	Talent	Ventus	DOSTO				CRD		
Gattung	BDET	B4mpzET	Bmpz-dl	Bmpz-dl Mehrzweck	Bmpz-ds	Bbfmpz	Bmpz-l	Bmpz-l	Bmpz-s
Serie	4124	4744	26-33	26-33 5	80-33	86-33	29-73	21-73	80-73
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	174 + 25	259	114	106 + 6	96 + 6	77 + 9	58	80	44 + 21
Sitzplatzkapazität Gesamt	199	259	114	112	102	86	58	80	65
Stehplatzkapazität	252	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Einstiegshöhe in cm	59	60	60	60	60	60	105	105	105
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	15		-	5	5	9	-	-	13
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (FIS)	Ja (FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub)	Ja (Zub)	Ja (Zub)
optische Fahrgastinformation	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Videoüberwachung	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein

### Talent 4124:



Foto: Christian Kohl/OBB-PV AG

CRD-Reisezugwagen:



Foto: Christian Kohl/OBB-PV AG

Doppelstockwagen:



Foto: Christian Kohl/OBB-PV AG

Ventus:



Foto:GySEV

## St&H

Gattung	GTW	Grazer	Exertaler	Kölnner	VOS
Serie	22 151 - 22 164	22 106 - 22 107	20 109, 20 111	22 133, 22 136	121-131
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	102 + 16	48+4	56 + 4	98+14	60+15
Sitzplatzkapazität Gesamt	118	52	60	112	75
Stehplatzkapazität	102	36	50	86	100
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	0	0	0	0
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja
Einstiegshöhe in cm	58,5	108,5	68	82,5	29
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	0	0	0	0	25,1
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	FIS	Nein	Nein	Nein	Ja (FIS)
optische Fahrgastinformation	Ja	Nein	Nein	Nein	Ja
Videoüberwachung	Nein	Nein	Nein	Nein	Ja

## GTW:



Foto: Stern & Hafferl

Grazer:



Foto: Stern & Hafferl

Extertaler:



Foto: Stern & Hafferl

Kölner:



Foto: Stern & Hafferl

VOS/“Tramlink“:



Foto: Stern & Hafferl

## SLB

Gattung	ET 40	ET 50 (ET40 NF mit Niederflurmittelteil)
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	80	104
Sitzplatzkapazität Gesamt	80	104
Stehplatzkapazität	100	158
Anzahl der vorhandenen Toiletten	0	0
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein	Nein
Einstiegshöhe in cm	95	55
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	12	18,5
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	Nein	Ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Nein	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja	Ja
optische Fahrgastinformation	Ja	Ja
Videoüberwachung	Nein	Nein

## ET 40:



Foto: Salzburg AG

ET 50:



Foto: Salzburg AG

**PLB**

Gattung	VTs
Serie	5090
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	52
Stehplatzkapazität	10
Anzahl der vorhandenen Toiletten	0
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein
Einstieghöhe in cm	70
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	8
Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Nein
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja
optische Fahrgastinformation	Nein
Videoüberwachung	Nein

VT:



Foto: PLB

## ZVB

	I Triebwagen	2 Reisezugwagen	
Gattung	Triebwagen	Personenwagen	Steuerwagen
Serie	VT	B4	VS
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	34 + 4	49 + 9	48 + 9
Sitzplatzkapazität Gesamt	38	58	57
Stehplatzkapazität	36	60	60
Anzahl der vorhandenen Toiletten	0	0	0
Heizung Fahrgastraum vorhanden	ja	ja	ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein	ja	ja
Einstiegshöhe in cm	26	25	25
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	4	5	5
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	nein	ja	ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	nein	nein	nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	ja	ja	ja
optische Fahrgastinformation	ja	ja	ja
Videoüberwachung	nein	nein	nein

### Triebwagen:



Foto: ZVB

Lokbespannte Garnitur:



Foto: ZVB

## IVB

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



Foto: IVB

**MBS**

Gattung	ETW	NPZ
Serie	ET 10.109	ET 10.122-222
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	56 + 8	127
Sitzplatzkapazität Gesamt	64	127
Stehplatzkapazität	75	ca. 100
Anzahl der vorhandenen Toiletten	-	1
Heizung Fahrgastraum vorhanden	ja	ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	ja	nein
Einstiegshöhe in cm	104,9	110
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	ca. 4,7	ca. 7
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	nein	nein
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	nein	ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	ja	ja
optische Fahrgastinformation	ja	ja
Videoüberwachung	nein	nein

**ETW:**



Foto: MBS

NPZ:



Foto: MBS

## StB

Gattung	ET 15	4062	5062	VT 5047	ET	VT 31 – 35	VS 41 – 44
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	56+4	91+6	91+6	73	58	56	56
Sitzplatzkapazität Gesamt	60	97	97	73	58	56	56
Stehplatzkapazität	40	86	86	40		36	36
Anzahl der vorhandenen Toiletten	0	1	1	1	0	0	1
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Einstieghöhe in cm	45	0	0	42	45	42	42
vorhandener Mehrzweckraum in m <sup>2</sup>	6	8	8	7,5	4	1,3	1,3
Rollstuhlgerichtigkeit (Fahrzeug)	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
optische Fahrgastinformation	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Videoüberwachung	Nein	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Einsatz in Los	Stmk 5	Stmk 5	Stmk 6	Stmk 6	Stmk 7	Stmk 8	Stmk 8

## Übelbacher Bahn

4062:



Foto: StB

ET 15:



Foto: StB

Weizer Bahn  
5062:



Foto: StB

5047:



Foto: StB

### Gleichenberger Bahn

ET:



Foto: StB

Murtalbahn

VT 31-35 + VS 41-44:



Foto: StB

## GKB

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

### GTW:



Foto: GKB

L+B+BS:



Foto: GKB