

Gemeinwirtschaftlicher Leistungsbericht 2012

Bericht der Bundesministerin
für Verkehr, Innovation und
Technologie gemäß § 49 Bun-
desbahngesetz sowie § 3 Pri-
vatbahngesetz über die im
Jahr 2012 durch den Bund bei
Eisenbahnverkehrs-
unternehmen bestellten ge-
meinwirtschaftlichen Leistun-
gen

Wien, im August 2013



Einleitung

Mobilität ist Teil unseres Zusammenlebens. Verkehr ist ein Thema, das alle betrifft. Einerseits die notwendige Mobilität sicher zu stellen und andererseits die negativen Auswirkungen des Verkehrs möglichst gering zu halten ist Aufgabe der österreichischen Verkehrspolitik.

Österreich steht hier im internationalen Vergleich bereits sehr gut da. Im Güterverkehr liegt Österreich beim modal split des Schienenverkehrs hinter den Baltischen Staaten und der Schweiz auf Rang 5. Im Personenverkehr liegt Österreich, hinter der Schweiz und Ungarn sogar auf Platz 3. Dies soll als Anreiz gelten, bei den umweltfreundlichen Transportarten noch besser zu werden.

Mit dem Gesamtverkehrsplan hat das bmvit im Jahr 2012 ein Konzept festgelegt, wie Mobilität sicher, sozial umweltfreundlich und effizient organisiert werden kann. Dabei geht es weniger darum, die einzelnen Verkehrsträger gegeneinander auszuspielen. Vielmehr sollen die Vorteile der einzelnen Verkehrsmodi gestärkt und die Verkehrsträger optimal vernetzt werden. Der Öffentliche Verkehr wird jedoch immer das Rückgrat des Verkehrssystems bleiben.

Öffentlicher Verkehr, vor allem der öffentliche Nahverkehr, ist in den meisten Fällen nicht eigenwirtschaftlich zu erbringen. Kostendeckende Tarife würden Verkehrsleistungen vielfach unattraktiv machen, womit der gewünschte Lenkungseffekt nicht erreicht werden könnte. Hier ist also ein Eingriff der öffentlichen Hand notwendig. Im Schienenpersonennahverkehr werden rd. 85% der Verkehrsleistungen durch das bmvit sichergestellt, für die restlichen Leistungen gibt es zumeist Zuzahlungen der Länder. Im Schienenpersonenfernverkehr wird rd. die Hälfte der Verkehrsdienste durch das bmvit bestellt, die übrigen Verkehrsleistungen können eigenwirtschaftlich erbracht werden.

Im Güterverkehr wurden bis 2. Dezember 2012 Transporte von gefährlichen Gütern sowie der Kombinierte Verkehr durch gemeinwirtschaftliche Leistungen unterstützt. Die gemeinwirtschaftlichen Leistungen im Güterverkehr wurden ab 3. Dezember 2012 aus europarechtlichen Gründen durch eine Förderung des Einzelwagenverkehrs und des Kombinierten Verkehrs abgelöst.

Neben der Bestellung von verkehrspolitisch erwünschten Verkehrsdienstleistungen ist auch die Bereitstellung einer leistungsfähigen Infrastruktur notwendig. Mit dem Zielnetz 2025+ wurde seitens des bmvit hier eine klare Ausbaustrategie vorgegeben. Für einen attraktiven Personenverkehr werden darüber hinaus verstärkt qualitativ hochwertige Fahrzeuge eingesetzt. Im Verkehrsdienstvertrag mit der ÖBB-PV AG ist vorgesehen im Fernverkehr vermehrt sogenannte railjet-Garnituren einzusetzen. Weiters wurde im Jahr 2012 eine im Verkehrsdienstvertrag vorgesehene Option zum Einsatz neuer Nahverkehrsfahrzeuge gezogen. Ab 2015 sollen 100 Desiro ML schrittweise in Betrieb genommen werden.

Weitere Vorhaben betreffen die flächendeckende Einführung eines integrierten Taktfahrplans. Der ITF soll an allen Haltestellen Abfahrtszeiten zur jeweils gleichen Minute vorsehen und so einen leicht merkbaren Fahrplan

ergeben. An den Knotenpunkten sind kurze Umsteigezeiten zu erreichen. Derzeit werden gemeinsam mit den Ländern die erforderlichen Angebotsstandards in Abhängigkeit von den räumlichen Strukturen und den Verkehrsbedürfnissen festgelegt. Die regionalen Verkehrskonzepte der Länder im Busbereich sollen auf die Taktknoten im Schienenverkehr ausgerichtet werden.

Unter Federführung des bmvit wird weiters an einer neuen Verkehrsauskunft Österreich (VAO) gearbeitet. Diese wird - über alle Verkehrsmodi - ein Instrument der verkehrsträgerübergreifenden, intermodalen Verkehrsinformation werden. Dieses Projekt wird mit Mitteln des bmvit sowie des Klima- und Energiefonds der Bundesregierung unterstützt. Mit dem Projekt „Ticketshop“ der ÖBB-PV AG gemeinsam mit den Verkehrsverbänden soll der verkehrsverbundübergreifende Fahrscheinverkauf im Internet und auf Mobilgeräten ermöglicht werden. Schließlich wurde mit den Ländern eine weitestgehende Vereinfachung und Vereinheitlichung der Tarifbestimmungen in den Verkehrsverbänden vereinbart.

Mit all diesen Maßnahmen werden die gemeinwirtschaftlichen Leistungen, über deren Bestellung und Abwicklung im Jahr 2012 im Folgenden berichtet wird, zu einer weiteren erfolgreichen und positiven Entwicklung des Verkehrssektors beitragen.

Wien, im August 2013



Doris Bures

*Bundesministerin für Verkehr,
Innovation und Technologie*

INHALTSVERZEICHNIS

1. Personenverkehr	5
1.1 ÖBB-Personenverkehr AG _____	5
1.2 Privatbahnen _____	8
1.3 Zusammenfassung Personenverkehr _____	9
2. Güterverkehr	10
2.1 Rail Cargo Austria AG _____	10
2.2 Privatbahnen _____	14
2.3 Zusammenfassung Güterverkehr _____	17
3. Übersicht Gemeinwirtschaftliche Leistungen	18

1. Personenverkehr

1.1 ÖBB-Personenverkehr AG

Für die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen ist gemäß § 48 Bundesbahngesetz die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie im Einvernehmen mit der Bundesministerin für Finanzen zuständig. Gemäß §§ 7 bis 9 Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 ist durch den Bund ein Grundangebot im Schienenpersonennah- und Regionalverkehr sicherzustellen.

Am 3. Dezember 2009 trat die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße – Public Service Obligation (PSO) in Kraft, die für die Abgeltung öffentlicher Verkehrsdienste erhöhte Transparenz forderte. Vor allem ist klar zu dokumentieren, dass Verkehrsunternehmen dadurch nicht unzulässig subventioniert würden (Verbot der Überkompensation).

Im Regierungsprogramm für die XXIV. Gesetzgebungsperiode wurde darauf Bedacht genommen, in dem es u.a. heißt:

- Nahverkehrsbestellungen und deren Finanzierung sind EU-konform, transparent und leistungsorientiert zu gestalten.
- Es ist ein Grundangebot im Schienennahverkehr zu definieren.
- Bund, Länder und Gemeinden sollen die für Finanzierung des öffentlichen Nahverkehrsangebots erforderlichen Mittel bereitstellen.
- Der öffentliche Nahverkehr ist sowohl in qualitativer als quantitativer Hinsicht zu attraktivieren.

Schließlich wurde die Vorgangsweise des Bundes bei der Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen durch den Rechnungshof geprüft. In seinem Schlussbericht vom August 2010 wurden vom Rechnungshof folgende Empfehlungen abgegeben:

- Konkretisierung der verkehrspolitischen Ziele
- Ausarbeitung von Erfolgsindikatoren, Messung der Zielerreichung
- klare Definition des Grundangebotes
- Prüfung, unter welchen Gesichtspunkten Bahnangebot zweckmäßig ist
- Prüfung, welche Bahnstrecken mittelfristig im Wettbewerb vergeben werden können
- transparente und nachvollziehbare Bewertung der gemeinwirtschaftlichen Leistung
- streckenbezogene Kosten- und Einnahmuzuordnung
- Qualitätsvorgaben und Pönaleregulungen
- längerfristige Laufzeit

All diese Punkte führten dazu, dass das bis dahin geltende Bestellsystem des Bundes für gemeinwirtschaftliche Leistungen vollkommen novelliert wurde. Das bmvit bedient sich nun bei der operativen Durchführung der Bestellung der Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH (SCHIGmbH). Die SCHIGmbH ist eine Dienstleistungsgesellschaft, die zu 100% im Eigentum des Bundes steht. Die Erweiterung der Aufgaben der SCHIGmbH wurde durch eine Novellierung des Schieneninfrastrukturfinan-

zierungsgesetzes im Rahmen des Budgetbegleitgesetzes 2011 auch gesetzlich normiert. Die detaillierten Vorgaben des bmvit an die SCHIGmbH wurden in Form einer Richtlinie über die Abwicklung der Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr auch schriftlich festgelegt.

Die SCHIGmbH hat ihrerseits Verträge mit in Frage kommenden Eisenbahnverkehrsunternehmen abzuschließen. Mit Wirksamkeit 1. April 2010 wurde ein diesbezüglicher Vertrag zwischen SCHIGmbH und ÖBB-PV AG abgeschlossen.

Über die Abwicklung der Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr 2012 wurde von der SCHIGmbH ein Bericht erstellt. Darin sind nähere Informationen über folgende Punkte enthalten:

- Inhalte der Verkehrsdienstverträge
- Leistungsumfang
- Prüfung der Überkompensation
- Abgeltung
- Leistungskontrolle,
- Qualitätsmanagement.

Dieser Bericht ist dem Gemeinwirtschaftlichen Leistungsbericht 2012 als **Beilage 1** angefügt.

Im Verkehrsdienstvertrag mit der ÖBB-PV AG wurden im Jahr 2012 im Schienenpersonennahverkehr 58,32 Mio. Fahrplankilometer bestellt (2011: 58,37 Mio.). In Ergänzung des Nahverkehrsangebotes wurden im Schienenpersonenfernverkehr auf gemeinwirtschaftlichen Strecken (Südbahn, Westbahn westlich von Salzburg, Inneralpine Strecken und Tauernachse) bei der ÖBB-PV AG 12,74 Mio. Fahrplankilometer bestellt (2011: 12,78 Mio.). Für eigenwirtschaftliche Fernverkehrslinien (Nordbahn, Ostbahn, Westbahn zwischen Wien und Salzburg, Brennerachse und Rheintal) gibt es in Entsprechung unionsrechtlicher Vorgaben keine Bestellungen.

Das Leistungsangebot blieb damit im Wesentlichen konstant. Gemäß einer Grundsatzvereinbarung wurde mit dem Land Niederösterreich vereinbart, dass von den im Jahr 2011 vom bmvit finanzierten Mehrleistungen im Jahr 2012 rd. 50.000 Fahrplankilometer vom Land Niederösterreich übernommen werden. Kleinere Veränderungen traten aufgrund von Fahrplananpassungen ein. Weiters ist anzumerken, dass sich der Bestellumfang aufgrund der kalenderbedingten Abweichungen in den Verkehrstagen leicht verändert.

Hinsichtlich der eingesetzten Fahrzeuge wurde im Verkehrsdienstvertrag vereinbart, dass ab dem Jahr 2012 im Schienenpersonenfernverkehr auch auf der Südbahnstrecke modernes Wagenmaterial in Form von railjet-Garnituren zum Einsatz kommt. In diesem Bereich konnten somit im Jahr 2012 rd. 2,3 Mio. Fahrplankilometer mit diesem hochwertigen Wagenmaterial angeboten werden.

Auf den gemeinwirtschaftlichen Strecken wurden 2012 im Nahverkehr rd. 190,3 Mio. Fahrgäste (2011: 175,3 Mio.) und im Fernverkehr rd. 16,3 Mio. Fahrgäste (2011: 15,5 Mio.), insgesamt also rd. 206,6 Mio. Fahrgäste (2011: 190,8 Mio.) befördert. Dieser Zuwachs entspricht einer Steigerung von 8,3%. Insgesamt wurden dabei im Nahverkehr rd. 4,755 Mrd. Personenkilometer (2011: 4,820 Mrd.) und im Fernverkehr rd. 2,603 Mrd. Personenkilometer (2011: 2,471 Mrd.), insgesamt also rd. 7,358 Mrd. Personen-

kilometer (2011: 7,292 Mrd.) zurücklegt. Dies entspricht einer Steigerung von 0,9%.

Der Abgeltungsbetrag für die bestellten gemeinwirtschaftlichen Verkehrsdienste stieg, vor allem bedingt durch die vertraglich fixierte Wertsicherung auf rd. 603,6 Mio. € (2011: 593,1 Mio. €).

Für Leistungsausfälle und -störungen wurden der ÖBB-PV AG im Jahr 2012 insgesamt 2,770 Mio. € abgezogen (2011: 0,354 Mio. €). Diese Steigerung ist vor allem durch verbesserte Prüfmethode der SCHIGmbH (Aufbau einer Prüfsoftware mit Datenschnittstelle zum Infrastrukturbetreiber) und Intensivierung der Prüftätigkeit zurückzuführen.

Aufgrund des vereinbarten Qualitätsmanagementsystems wurde der ÖBB-PV AG ein Qualitätsbonus von 5,23 Mio. € ausbezahlt (2011: 4,65 Mio. €). Damit konnte knapp 30% des maximal möglichen Bonus ausgeschöpft werden. Dieser Steigerung liegt vor allem eine verbesserte Beurteilung durch die Fahrgäste im Bereich der subjektiven Qualitätskriterien zugrunde, die vom Verkehrsclub Österreich in einer unabhängigen Kundebefragung erhoben wurde. Die Pünktlichkeit konnte auf hohem Niveau von 97,0% im Nahverkehr und 86,2% im Fernverkehr gehalten werden, womit die ÖBB-PV AG nach wie vor zu einer der pünktlichsten Bahnen Europas gehört.

1.2 Privatbahnen

Für die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Bereich der Privatbahnen ist gemäß § 3 Privatbahngesetz 2004 die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie im Einvernehmen mit der Bundesministerin für Finanzen zuständig. Gemäß §§ 7 bis 9 Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 ist durch den Bund ein Grundangebot im Schienenpersonennah- und Regionalverkehr auch in diesem Bereich sicherzustellen.

Analog zu dem Verkehrsdienstevertrag mit der ÖBB-PV AG und in Entsprechung der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 hat die SCHIGmbH mit den in Frage kommenden Privatbahnen Verkehrsdiensteverträge abgeschlossen. Diese Verträge traten mit Wirksamkeit 1. Jänner 2011 in Kraft. Bei folgenden Privatbahnen wurden Bestellungen vorgenommen:

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

Detaillierte Informationen über die Abwicklung der Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Bereich der Privatbahnen sind ebenfalls im Bericht der SCHIGmbH (**Beilage 1**) enthalten.

In den Verkehrsdiensteverträgen mit den Privatbahnen wurden im Jahr 2012 6,02 Mio. Fahrplankilometer bestellt (2011: 5,97 Mio.). Das Leistungsangebot blieb damit im Wesentlichen konstant. Kleinere Veränderungen traten aufgrund von Fahrplananpassungen ein. Weiters ist anzumerken, dass sich der Bestellumfang aufgrund der kalenderbedingten Abweichungen in den Verkehrstagen leicht verändert.

Auf den Strecken der Privatbahnen wurden 2012 insgesamt rd. 33,1 Mio. Fahrgäste (2011: 32,4 Mio.) befördert. Dieser Zuwachs entspricht einer Steigerung von 2,2%.

Der Abgeltungsbetrag für die bestellten gemeinwirtschaftlichen Verkehrsdienste stieg, vor allem bedingt durch die vertraglich fixierte Wertsicherung auf rd. 50,3 Mio. € (2011: 49,3 Mio. €).

Für Leistungsausfälle und -störungen wurden den Privatbahnen im Jahr 2012 insgesamt 0,005 Mio. € abgezogen (2011: 0,007 Mio.).

Aufgrund der sehr unterschiedlichen Datenerhebungen im Bereich der Privatbahnen wurde mit diesen in den Verkehrsdiensteverträgen vereinbart, das Qualitätsmanagementsystem in einem Übergangszeitraum bis Ende 2013 auszusetzen. Es wurde daher den Privatbahnen im Jahr 2012 weder ein Bonus ausbezahlt, noch ein Malus abgezogen.

1.3 Zusammenfassung Personenverkehr

Insgesamt wurden bei den Eisenbahnverkehrsunternehmen gemeinwirtschaftliche Verkehrsdienste gemäß nachstehender Tabelle bestellt:

Fahrplankilometer	2011	2012
ÖBB-PV AG Nahverkehr	58.371.204	58.318.975
ÖBB-PV AG Fernverkehr	12.780.194	12.743.917
ÖBB-PV AG insgesamt	71.151.398	71.062.892
Privatbahnen insgesamt	5.966.612	6.024.836
Summe gemeinwirtschaftlicher Personenverkehr	77.118.010	77.087.728

Tabelle 1: Bestellte Fahrplankilometer im gemeinwirtschaftlichen Personenverkehr

Dafür wendete das bmvit Mittel gemäß nachstehender Tabelle auf:

Abgeltungsbetrag in €	2011	2012
ÖBB-PV AG Leistungsbestellung Nahverkehr	487.942.236	511.377.740
ÖBB-PV AG Leistungsbestellung Fernverkehr	101.219.136	92.266.128
ÖBB-PV AG Leistungsstörung	-354.460	-2.770.493
ÖBB-PV AG Qualitätsmanagement Bonus/Malus	4.646.716	5.226.585
ÖBB-PV AG insgesamt	593.453.628	606.099.959
Privatbahnen Leistungsbestellung	49.294.862	50.303.379
Privatbahnen Leistungsstörung	-6.786	-4.536
Privatbahnen Qualitätsmanagement Bonus/Malus		-
Privatbahnen insgesamt	49.288.076	50.298.843
Summe gemeinwirtschaftlicher Personenverkehr	642.741.704	656.398.802

Tabelle 2: Abgeltungsbeträge im gemeinwirtschaftlichen Personenverkehr

2. Güterverkehr

2.1 Rail Cargo Austria AG

Grundlage für die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienengüterverkehr bei der Rail Cargo Austria AG war bis zum 2. Dezember 2012 das Bundesbahngesetz BGBI. Nr. 825/1992 in der Fassung BGBI. Nr. 111/2010.

Auf dieser Grundlage hat die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie im Einvernehmen mit der Bundesministerin für Finanzen zwei Verträge abgeschlossen. Diese Verträge mit der Rail Cargo Austria AG regeln die Bestellungen für Beförderungen von gefährlichen und umweltgefährdenden Gütern sowie für Beförderungen im Kombinierten Verkehr.

Ab 3. Dezember 2012 wurden die bis dahin bestehenden Regelungen über die Abgeltung der gemeinwirtschaftlichen Leistungen im Schienengüterverkehr aus europarechtlichen Gründen durch eine bei der Europäischen Kommission notifizierte Beihilfenregelung (SGV-Förderung) abgelöst. Auf Basis von externen Studien wurden die Förderkategorien hinsichtlich Verlagerungswirkung evaluiert und treffsicherer gestaltet. Im unbegleiteten Kombinierten Verkehr (UKV) wurde die Differenzierung nach Verkehrsart (Inland, Ein-/Ausfuhr und Transit) eingeführt, wobei nun der nationale Transport am stärksten gefördert wird. Außerdem wurde die Gefahrgutförderung durch die Förderung des Einzelwagenverkehrs ersetzt, da durch die SGV-Förderung zielgerichtet jene Produktionsformen des Schienengüterverkehrs unterstützt werden sollen, die aufgrund ihrer Kostenstruktur am stärksten der Konkurrenz und dem Wettbewerb mit der Straße ausgesetzt sind.

Im Gemeinwirtschaftlichen Leistungsbericht 2012 wird informationshalber auch über die Abgeltung aus der Schienengüterverkehrsförderung (SGV-Förderung) im Dezember 2012 berichtet.

Gefahrguttransporte

Die gemeinwirtschaftlichen Leistungen für den Gefahrguttransport verfolgen die Zielsetzung der Entlastung der Straßen vom Transport gefährlicher und umweltgefährdender Güter. Dies soll zu einer Erhöhung der Verkehrssicherheit und Verminderung des mit diesen Transporten verbundenen besonders hohen Gefahrenpotentials führen.

Als Verlagerungsanreiz wird für die Beförderung bestimmter Arten gefährlicher und umweltgefährdender Transportgüter im Rahmen des entsprechenden Vertrages über gemeinwirtschaftliche Leistungen eine Abgeltung in Höhe von 1,3 Eurocent je Nettotonnenkilometer ausbezahlt. Gegenstand des Vertrages sind RID-Güter, bestimmte Altstoffe, Rückstände und Recyclingprodukte sowie wassergefährdende Stoffe. Im Rahmen des Gefahrgutverkehrs wurde seitens der Rail Cargo Austria AG mit Jahresabrechnung 2012 (1.1.2012 – 2.12.2012) der Höchstbetrag gemäß Anlage 1 zum Vertrag für RID-Güter in der Höhe von 29.000.000 € [2011 (1.1.2011–31.12.2011): 38.000.000 €] geltend gemacht.

Wie bereits in der Einleitung erwähnt sind die gemeinwirtschaftlichen Leistungen für Gefahrguttransporte ab dem 3. Dezember 2012 durch die Förderung im Einzelwagenverkehr (EWV) abgelöst worden. Die Abgeltungssätze für die EWV-Förderung betragen 1,22 Eurocent je in Österreich beförder-

tem Nettotonnenkilometer für Inlandsverkehr und 0,56 Eurocent je in Österreich befördertem Nettotonnenkilometer für Ein- bzw. Ausfuhr. Die Abgeltung für den EWW betrug für den Zeitraum 3.12.2012 bis 31.12.2012 3.665.780 €.

Kombinierter Verkehr

Gemeinwirtschaftliche Leistungen bis 2. Dezember 2012

Seit dem 1. September 2004 waren die Bestellungen im Kombinierten Verkehr auf eine neue Basis gestellt worden und durch eigenständige Verträge geregelt, deren wesentlichste Kriterien die Behältergröße, die Transportentfernung und die Streckenauslastung sind. Unter Kombinierten Verkehr wird jene Transporttechnik verstanden, bei der der überwiegende Teil der zurückgelegten Strecke mit der Eisenbahn bewältigt und der Vor- und Nachlauf auf der Straße möglichst kurz gehalten wird und bei der es zu keinem Umschlag des transportierten Gutes selbst kommt, sondern zu einem Umschlag der Transporteinheit (Container, Wechselaufbau, Sattelaufleger oder von LKW-Einheiten bei der Rollenden Landstraße).

Im Sinne der Zielsetzungen einer höchstmöglichen Verkehrsverlagerung und Transparenz wurde die Höhe der Abgeltungen auf Grundlage der tatsächlich erbrachten Leistungen der Rail Cargo Austria AG festgelegt.

Um den Kombinierten Verkehr effizient und effektiv zu unterstützen und die Treffsicherheit der gemeinwirtschaftlichen Leistungen in diesem Bereich zu erhöhen, wurden zudem im Vertrag 2010 über die Bestellungen für Beförderungen im Kombinierten Verkehr die Abgeltungsbeträge im unbegleiteten Kombinierten Verkehr mit Wirksamkeit vom 1. Mai 2010 angepasst.

In Ergänzung zu den bestehenden Differenzierungen nach Behälterart, Behältergröße und Transportentfernung wurde 2010 zusätzlich eine Differenzierung gemäß Behältergewicht eingeführt. Diese Differenzierung sieht insofern eine Spreizung der Abgeltungssätze vor, als die Abgeltungssätze für Transporte unter 25 Tonnen erhöht und jene für Transporte über 25 Tonnen gesenkt wurden. Dies deshalb, da bei leichten Transporten eine höhere Gefahr des Abwanderns auf die Straße besteht, sodass hierfür eine höhere Abgeltung als erforderlich erachtet wird. Diese Maßnahme geht auf eine Empfehlung einer vom bmvit in Auftrag gegebenen Studie zur Optimierung des Kombinierten Verkehrs zurück. Durch die Spreizung der Abgeltungssätze soll eine Anreizwirkung für eine effektive Verlagerung leichter Transporte von der Straße auf die Schiene geschaffen werden bzw. soll verhindert werden, dass Transporte unter 25 Tonnen von der Schiene auf die Straße abwandern.

Diese Maßnahme wurde vom bmvit seit dem Jahr 2010 in sämtlichen Verträgen über die Bestellungen für Beförderungen im Kombinierten Verkehr, sowohl im Vertrag mit der Rail Cargo Austria AG als auch in den Verträgen betreffend Kombinierten Verkehr mit den Privatbahnen umgesetzt und in den Verträgen 2011 und 2012 fortgeführt.

Im Rahmen des Kombinierten Verkehrs wurden für 2012 (1.1.2012 – 2.12.2012; 11 Monate) seitens der Rail Cargo Austria AG insgesamt 42.481.680 € [2011 (1.1.2011 – 31.12.2011; 12 Monate): 56.172.059 €] abgerechnet.

Dabei entfielen auf die Rollende Landstraße (RoLa) rund 17,04 Mio. € und auf den unbegleiteten Kombinierten Verkehr (UKV) inklusive Mobiler rund 25,44 Mio. €.

Derzeit werden die GWL - Jahresabrechnungen 2012 von der SCHIG mbH im Auftrag des bmvit überprüft.

SGV – Förderung ab 3. Dezember 2012

Ab dem 3. Dezember 2012 wird der Kombinierte Verkehr im Rahmen der SGV – Förderung weiterhin unterstützt.

Um die Treffsicherheit der Förderung - nach Berechnung der in Auftrag gegebenen Studie - weiter zu optimieren, wurde im unbegleiteten Kombinierten Verkehr zusätzlich zur Differenzierung nach Behälterart, Behältergröße, Behältergewicht und Transportentfernung die Differenzierung nach Verkehrsart (Inland, Ein-/Ausfuhr und Transit) eingeführt.

Die Förderung der Rollenden Landstraße konzentriert sich ab der Einführung des Beihilfeprogramms auf die sensiblen RoLa-Achsen im Berggebiet (Brenner-, Tauern- und Pyhrn-Schober Achse).

Im Rahmen des Kombinierten Verkehrs wurden für den Zeitraum 3.12.2012 bis 31.12.2012 seitens der Rail Cargo Austria AG insgesamt 2.087.675 € abgerechnet.

Dabei entfielen auf die Rollende Landstraße (RoLa) rund 1,01 Mio. € und auf den unbegleiteten Kombinierten Verkehr (UKV) rund 1,08 Mio. €.

Die SGV - Förderabrechnung für den Zeitraum 3.12.2012 bis 31.12.2012 wird elektronisch erstellt und von der SCHIG mbH im Auftrag des bmvit im Detail plausibilisiert und überprüft.

Zusammenfassung der bei der Rail Cargo Austria AG bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen bzw. der Abgeltung für die SGV-Förderung

Insgesamt wurden bei der Rail Cargo Austria AG im Jahr 2012¹ die in den nachstehenden Tabellen angeführten Mittel zur Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen und im Rahmen der SGV-Förderung aufgewendet. Zum Vergleich sind die Werte für das Jahr 2011 angeführt.

Abgeltungsbetrag in €	2011	2012
Gemeinwirtschaftliche Leistungen		
Gefahrguttransporte		29.000.000
Kombinierter Verkehr		42.481.680
GWL Güterverkehr RCA insgesamt		71.481.680
SGV – Förderung		
Einzelwagenverkehr		3.665.780
Kombinierter Verkehr		2.087.675
SGV-Förderung RCA insgesamt		5.753.455

Abgeltungsbetrag gesamt (GWL + SGV) in €	2011	2012
Gefahrguttransporte / EWW	38 000.000	32.665.780
Kombinierter Verkehr	56.172.059	44.569.355
Summe Güterverkehr RCA	94.172.059	77.235.135

Tabelle 3: Abgeltungsbeträge im gemeinwirtschaftlichen Güterverkehr und in der SGV-Förderung RCA¹

Seitens der Rail Cargo Austria AG wurden somit im Jahr 2012 im Rahmen der Abgeltung für gemeinwirtschaftliche Leistungen für beide GWL - Verträge insgesamt 71.481.680 € und im Rahmen der Schienengüterverkehrsförderung insgesamt 5.753.455 € abgerechnet. Von 2011 auf 2012 verringerte sich die Abgeltungssumme für den Kombinierten Verkehr um etwa 11,6 Mio. €. Insgesamt ergab sich aufgrund der Umstellung und aufgrund der Abnahme der Verkehre ein Rückgang der Gesamtabrechnungssumme um insgesamt rund 16,9 Mio. €.

¹ Abgeltung für gemeinwirtschaftliche Leistungen für den Zeitraum 1.1.2012 bis 2.12.2012 und für die SGV-Förderung für den Zeitraum 3.12.2012 bis 31.12.2012

2.2 Privatbahnen

Im Jahr 2012 (1.1.2012 – 2.12.2012) wurden vom bmvit auch bei den Privatbahnen gemeinwirtschaftliche Leistungen im Güterverkehr bestellt und abgerechnet.

Wie bereits im Kapitel 2.1 (Rail Cargo Austria AG) erläutert, wurden mit 3. Dezember 2012 die bis dahin bestehenden Regelungen über die Abgeltung der gemeinwirtschaftlichen Leistungen im Schienengüterverkehr durch eine bei der Europäischen Kommission notifizierte Beihilfenregelung ersetzt und die gemeinwirtschaftlichen Leistungen für Gefahrguttransporte durch die Förderung im Einzelwagenverkehr (EWV) abgelöst.

Informationshalber wird in diesem Bericht auch über die Abgeltung aus der Schienengüterverkehrsförderung (SGV-Förderung) im Dezember 2012 berichtet.

Gefahrguttransporte und Kombierter Verkehr als Gemeinwirtschaftliche Leistungen bis 2. Dezember 2012

Im Bereich des Kombierten Verkehrs erfolgt die Bestellung nach oben hin offen. D.h. es wird nur definiert, welche Unterstützung je Ladungseinheit (Kombierter Verkehr) gewährt wird. Um dennoch die budgetäre Übersicht gewährleisten zu können, werden zumindest vierteljährliche Zwischenabrechnungen gelegt. Folgende Abrechnung wurde für 2012 (1.1.2012 – 2.12.2012; 11 Monate) gelegt [im Vergleich dazu jeweils die Abrechnungswerte 2011 (1.1.2011 – 31.12.2011; 12 Monate)].

Abgeltungsbetrag in €	2011	2012
Gefahrguttransporte		
Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG	828.722	749.700
LB Salzburg – Lamprechtshausen (Salzburg AG)	0	0
Lokomotion Ges. für Schienentraction mbH	918.671	920.612
LTE Logistik und Transport GmbH	1.550.811	1.117.343
TX Logistik GmbH	129.041	155.520
Logistik Service GmbH	7.325	15.970
Wiener Lokalbahnen Cargo GmbH	192.079	283.107
Steiermärkische Landesbahnen	3.688	3.370
Steiermarkbahn	0	54.378
Floyd Zrt.	0	0
Gefahrguttransporte insgesamt	3.630.337	3.300.000
Kombierter Verkehr		
Raab-Oedenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG	2.073.443	1.655.095
LB Salzburg – Lamprechtshausen (Salzburg AG)	345.687	311.686
Lokomotion Ges. für Schienentraction mbH ¹	4.553.722	4.001.058
LTE Logistik und Transport GmbH	1.001.179	1.092.965
TX Logistik GmbH	3.853.002	3.065.500

Logistik Service GmbH	0	0
Wiener Lokalbahnen Cargo GmbH	5.047.275	4.276.622
Steiermärkische Landesbahnen	0	0
Steiermarkbahn	59.981	40.799
Floyd Zrt.	0	219.012
Kombinierter Verkehr insgesamt	16.934.289	14.662.738
Summe Güterverkehr Privatbahnen	20.564.626	17.962.738

Tabelle 4: Abgeltungsbeträge im gemeinwirtschaftlichen Güterverkehr Privatbahnen

¹ Die Abrechnung für die Gefahrguttransporte 2011 war um den Betrag von 330.337 € zu kürzen, da mit den Privatbahnen ein Finanzierungsvolumen von maximal 3,3 Mio. € vereinbart wurde. Für 2012 ist die Kürzung bereits in den dargestellten Werten berücksichtigt.

Die Abrechnungen der Privatbahnen werden derzeit durch das bmvit bzw. die SCHIG mbH geprüft, wodurch sich auf Grundlage der Überprüfung Abweichungen gegenüber der Einreichung ergeben könnten.

SGV – Förderung ab 3. Dezember 2012

Für die Berechnung der Abgeltung der SGV-Förderung im Einzelwagenverkehr ist zu den gefahrenen Nettotonnenkilometern auch eine Differenzierung nach der Verkehrsart (Inland bzw. Ein-/Ausfuhr) vorgesehen.

Ebenso wurde im unbegleiteten Kombinierten Verkehr (UKV) im Rahmen der SGV-Förderung zusätzlich zur Differenzierung nach Behälterart, Behältergröße, Behältergewicht und Transportentfernung, eine Differenzierung nach Verkehrsart (Inland, Ein-/Ausfuhr und Transit) eingeführt.

Insgesamt wurde für den Zeitraum 3.12.2012 bis 31.12.2012 seitens der Privatbahnen 855.002 € abgerechnet.

Dabei entfielen auf die Rollende Landstraße (RoLa) 25.239 € auf den unbegleiteten Kombinierten Verkehr (UKV) 820.437 € und auf den Einzelwagenverkehr (EWV) 9.326 €.

Zusammenfassung der bei den Privatbahnen bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen im Güterverkehr bzw. der Abgeltung für die SGV-Förderung

Insgesamt wurden demnach von den Privatbahnunternehmen im Jahr 2012 (1.1.2012 – 2.12.2012) im Güterverkehr gemeinwirtschaftliche Leistungen im Gesamtumfang von 17.962.738 € erbracht.

Die Abgeltung für die SGV-Förderung für den Zeitraum 3.12.2012 bis 31.12.2012 beträgt 855.002 €. In Summe beträgt die Abgeltung für gemeinwirtschaftliche Leistungen (GWL) und die SGV-Förderung somit 18.817.740 €:

Abgeltungsbetrag in €	2012
Gemeinwirtschaftliche Leistungen	
Gefahrguttransporte	3.300.000
Kombinierter Verkehr	14.662.738
GWL Güterverkehr PB insgesamt	17.962.738

SGV – Förderung

Einzelwagenverkehr	9.326
Kombinierter Verkehr	845.676
SGV-Förderung PB insgesamt	855.002

Abgeltungsbetrag gesamt (GWL + SGV) in €

	2011	2012
Gefahrguttransporte / EWW	3.630.337	3.309.326
Kombinierter Verkehr	16.934.289	15.508.414
Summe Güterverkehr PB	20.564.626	18.817.740

Tabelle 5: Abgeltungsbeträge im gemeinwirtschaftlichen Güterverkehr und in der SGV-Förderung PB²

Die SGV - Förderabrechnung für den Zeitraum 3.12.2012 bis 31.12.2012 erfolgt elektronisch und enthält zum Teil noch vorläufige Werte, die von der SCHIG mbH im Auftrag des bmvit plausibilisiert und überprüft werden.

² Abgeltung für gemeinwirtschaftliche Leistungen für den Zeitraum 1.1.2012 bis 2.12.2012 und für die SGV-Förderung für den Zeitraum 3.12.2012 bis 31.12.2012

2.3 Zusammenfassung Güterverkehr

Abgeltungsbetrag in €	2011	2012
Rail Cargo Austria AG Gefahrguttransport / EWW	38.000.000	32.665.780
Rail Cargo Austria AG Kombiniertes Verkehr	56.172.059	44.569.355
Rail Cargo Austria AG	94.172.059	77.235.135
Privatbahnen Gefahrguttransport / EWW	3.630.337	3.309.326
Privatbahnen Kombiniertes Verkehr	16.934.289	15.508.414
Privatbahnen insgesamt	20.564.626	18.817.740
Summe GWL und SGV-Förderung	114.736.685	96.052.875

Tabelle 6: Abgeltungsbeträge im gemeinwirtschaftlichen Güterverkehr und der SGV-Förderung

3. Übersicht Gemeinwirtschaftliche Leistungen

Insgesamt wurden im Jahr 2012 seitens des bmvit die in der nachstehenden Tabelle angeführten Mittel zur Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen³ aufgewendet.

Abgeltungsbetrag in €	2011	2012
Personenverkehr		
ÖBB-PV AG	593.453.628	606.099.959
Privatbahnen	49.268.076	50.298.843
Personenverkehr insgesamt	642.741.704	656.398.802
Güterverkehr		
Rail Cargo Austria AG	94.172.059	77.235.135
Privatbahnen	20.564.626	18.817.740
Güterverkehr insgesamt	114.736.685	96.052.875
Summe gemeinwirtschaftlicher Verkehr	757.478.389	752.451.677

Tabelle 7: Abgeltungsbeträge im gemeinwirtschaftlichen Verkehr³

³ im Güterverkehr inklusive SGV-Förderung im Zeitraum 3.12.2012-31.12.2012

**BERICHT DER ABWICKLUNGSSTELLE ÜBER
DIE BESTELLUNG GEMEINWIRTSCHAFT-
LICHER LEISTUNGEN IM SCHIENEN-
PERSONENVERKEHR 2012**

Mobilität für Österreich

03. Juni 2013

**Zertifiziert nach ISO 9001
und akkreditiert nach ISO 17020**

URHEBERRECHT

HAFTUNG

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung sind vorbehalten. Kein Teil des Werks darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der SCHIG mbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Der Herausgeber haftet nur für vorsätzliche und grob fahrlässig verschuldete Verletzungen der übernommenen Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Erstellung des gegenständlichen Berichts. Der gegenständliche Bericht entfaltet Dritten gegenüber keinerlei Rechtswirkung und diese können daraus insbesondere keine Ansprüche - auch keine Schadenersatzansprüche - gegenüber der SCHIG mbH ableiten.

Wien, 2013

Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

INHALTSVERZEICHNIS

0.	Executive Summary	6
1.	Einleitung	7
2.	VDV ÖBB-Personenverkehr AG	8
2.1.	Vertragsaufbau	8
2.2.	Leistungsumfang	8
2.3.	Prüfung der Überkompensation 2010	12
2.4.	Abgeltung	15
2.4.1.	Wertsicherung	15
2.4.2.	Neukalkulation der Abgeltungsbeträge 2012	15
2.4.3.	Leistungsentgelt	16
2.5.	Aktualisierung des VDV	18
2.5.1.	Rückwirkende Anpassung	18
2.5.2.	Vertragsaktualisierung	19
2.6.	Leistungskontrolle	19
2.6.1.	Definition Leistungsstörungen	19
2.6.2.	Schienenersatzverkehr	21
2.6.3.	Messung der Leistungsabweichungen	21
2.6.4.	Messergebnisse Leistungsabweichungen 2012	22
2.6.5.	Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall	26
2.6.6.	Unterbeauftragung	27
2.7.	Qualitätsmanagement	28
2.7.1.	Qualitätsmessung	28
2.7.2.	Objektive Qualitätsparameter Zielwerte und Ergebnisse	30
2.7.3.	Subjektive Qualitätsparameter Zielwerte und Messergebnisse	33
2.7.4.	Bonus-/Malus-System	35
2.7.5.	Weitere Qualitätsparameter	37
2.7.6.	Arbeitsgruppe Qualität	38
2.7.7.	Entwicklung der Fahrgastzahlen ÖBB-PV AG	38
3.	VDV Privatbahnen	41
3.1.	Allgemeines	41
3.1.1.	Aktualisierung der VDV	42
3.1.2.	Wertsicherung	42
3.1.3.	Prüfung der Überkompensation	43
3.1.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	45
3.1.5.	Qualitätsmanagement	46
3.2.	Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen	47
3.2.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	47
3.2.2.	Leistungsumfang	47
3.2.3.	Prüfung der Überkompensation	47
3.2.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	48
3.2.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	48
3.3.	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH	51
3.3.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	51
3.3.2.	Leistungsumfang	51

3.3.3.	Prüfung der Überkompensation	52
3.3.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	52
3.3.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	53
3.4.	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt.	55
3.4.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	55
3.4.2.	Leistungsumfang	55
3.4.3.	Prüfung der Überkompensation	55
3.4.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	56
3.4.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	57
3.5.	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.	60
3.5.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	60
3.5.2.	Leistungsumfang	60
3.5.3.	Prüfung der Überkompensation	61
3.5.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	62
3.5.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	62
3.6.	Salzburger Lokalbahn	66
3.6.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	66
3.6.2.	Leistungsumfang	66
3.6.3.	Prüfung der Überkompensation	66
3.6.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	67
3.6.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	67
3.7.	Pinzgauer Lokalbahn	69
3.7.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	69
3.7.2.	Leistungsumfang	69
3.7.3.	Prüfung der Überkompensation	69
3.7.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	70
3.7.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	70
3.8.	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG	72
3.8.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	72
3.8.2.	Leistungsumfang	72
3.8.3.	Prüfung der Überkompensation	72
3.8.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	73
3.8.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	73
3.9.	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH	75
3.9.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	75
3.9.2.	Leistungsumfang	75
3.9.3.	Prüfung der Überkompensation	75
3.9.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	76
3.9.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	76
3.10.	Montafonerbahn AG	78
3.10.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	78
3.10.2.	Leistungsumfang	78
3.10.3.	Prüfung der Überkompensation	78
3.10.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	79
3.10.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	79
3.11.	Steiermärkische Landesbahnen	82
3.11.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	82
3.11.2.	Leistungsumfang	82
3.11.3.	Prüfung der Überkompensation	83
3.11.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	84
3.11.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	84
3.12.	Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH	88
3.12.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	88

3.12.2.	Leistungsumfang	88
3.12.3.	Prüfung der Überkompensation	89
3.12.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	89
3.12.5.	Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen	90
3.13.	Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen	92
4.	Verzeichnisse	98
4.1.	Allgemeine Angaben	98
4.2.	Abkürzungsverzeichnis	99
4.3.	Abbildungsverzeichnis	101
5.	Anlagen	102
5.1.	Losverzeichnis bundesweit	102
5.2.	Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen	106
5.3.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot ÖBB-PV AG	107
5.3.1.	Elektrotriebwagen	107
5.3.2.	Dieselelektrotriebwagen	108
5.3.3.	Lokbespannte Züge	109
5.4.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen	113

0. EXECUTIVE SUMMARY

Die SCHIG mbH wurde von der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie beauftragt, die Leistungen des Grundangebots im öffentlichen Schienenpersonenverkehr gemäß ÖPNRV-G 1999 bei geeigneten Eisenbahnverkehrsunternehmen zu bestellen. Diesem Auftrag entsprechend hat die SCHIG mbH derartige Verträge mit zwölf Unternehmen abgeschlossen, die von 2010 bis 2019 bzw. von 2011 bis 2020 laufen. Die Verträge wurden gemäß der Verordnung (EG) 1370/2007 direkt vergeben.

Den größten Wert hat der mit der ÖBB-Personenverkehr AG abgeschlossene Vertrag mit rund 4.160 Zugfahrten am Tag, die über das Jahr hinweg rund 71 Mio. Zugkm erbrachten. Bei den elf Privatbahnen wurden rund 6 Mio. Zugkm pro Jahr bestellt. Für die Sicherstellung der österreichweiten Mobilität wurden vom Bund im Wege der SCHIG mbH in Summe also ca. 77 Mio. Zugkm bestellt und abgegolten. Für das Grundangebot im Schienenpersonenverkehr wurden im Jahr 2012 exklusive QM-Bonus und Abzug für Leistungsstörungen EUR 654,2 Mio. aufgewendet.

Das nach den Bestimmungen der Verordnung (EG) 1370/2007 je bestelltem Zugkm zu leistende Entgelt ist nach Leistungsqualität und Kosten- und Erlössituation des jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmens individuell ermittelt worden

Die Überprüfung der tatsächlichen Leistungserbringung und der Leistungsqualität beruhte 2012 noch weitgehend auf den Selbstmeldungen der Unternehmen. Lediglich der Vertrag mit der ÖBB-Personenverkehr AG sieht ein umfassendes Qualitätsmanagement vor. Dies wird durch ein monetäres Anreizsystem komplettiert, um einen Anreiz für ein hohes Qualitätsniveau bei den erbrachten Leistungen zu setzen. Die ÖBB-Personenverkehr AG konnte 2012 einen Qualitätsbonus in Höhe von ca. EUR 5,2 Mio. erzielen, dies entspricht knapp 1/3 der maximal erreichbaren Bonussumme. Dennoch gab es bei rund 13,0 % der Zugfahrten kundenrelevante Abweichungen.

Im Bereich der Privatbahnen wurde ein vergleichbares Qualitätsmanagement in den Übergangsbestimmungen bis zum 31.12.2013 ausgesetzt. Die SCHIG mbH beobachtet in dieser Übergangsphase die Qualitätsmeldungen und wird unter Berücksichtigung dieser Erfahrungen einen Vorschlag zur Weiterentwicklung der Qualität im Bereich der Privatbahnen ausarbeiten.

1. EINLEITUNG

Die SCHIG mbH hat im Auftrag der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie (bmvit) am 03.02.2011 mit Gültigkeit ab 01.04.2010 einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag über die Bestellung von Leistungen im Schienenpersonenverkehr (SPV) mit der ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV AG) abgeschlossen.

Weitere Verträge wurden in den Jahren 2011 und 2012 mit elf „Privatbahnen“ (PB) abgeschlossen. Diese Verträge sind mit 01.01.2011 in Kraft getreten.

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

- Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz (1999) idgF
- Bundesvergabegesetz 2006 idgF

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

2. VDV ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

2.1. Vertragsaufbau

Der VDV besteht 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 Leistungsmessung und die Regelungen zum Qualitätsmanagement sind in Anlagen enthalten.

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

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

2.2. Leistungsumfang

Mit dem Verkehrsdienstvertrag, welcher zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG abgeschlossen ist, werden österreichweit Leistungen im SPV bestellt. Die Leistungsbestellung beinhaltet sowohl Züge des SPNV als auch Züge des SPFV. Die bestellten Leistungen sind im Leistungsverzeichnis definiert.

In Summe wurden im Jahr 2012 täglich 4.160 Züge bestellt. Die Fahrten sind jeweils Losen zugeordnet. Die Lose wurden anhand geographischer Geschlossenheit und einheitlicher Produktion festgelegt. Die Lose bilden jeweils eine wirtschaftliche Einheit. Die nachfolgenden Graphiken veranschaulichen die Loseinteilung sowohl im Nah- als auch Fernverkehr.

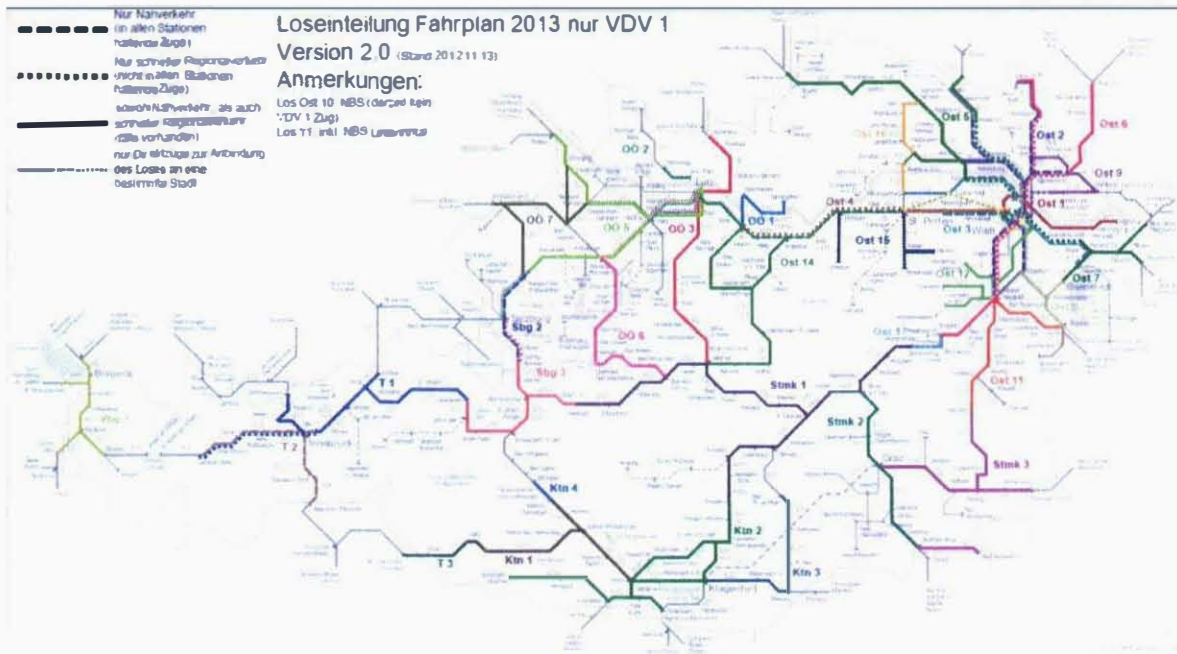


Abbildung 1: Loseinteilung im SPNV

Loseinteilung im VDV-Bund – Teil Fernverkehr Fahrplan 2013

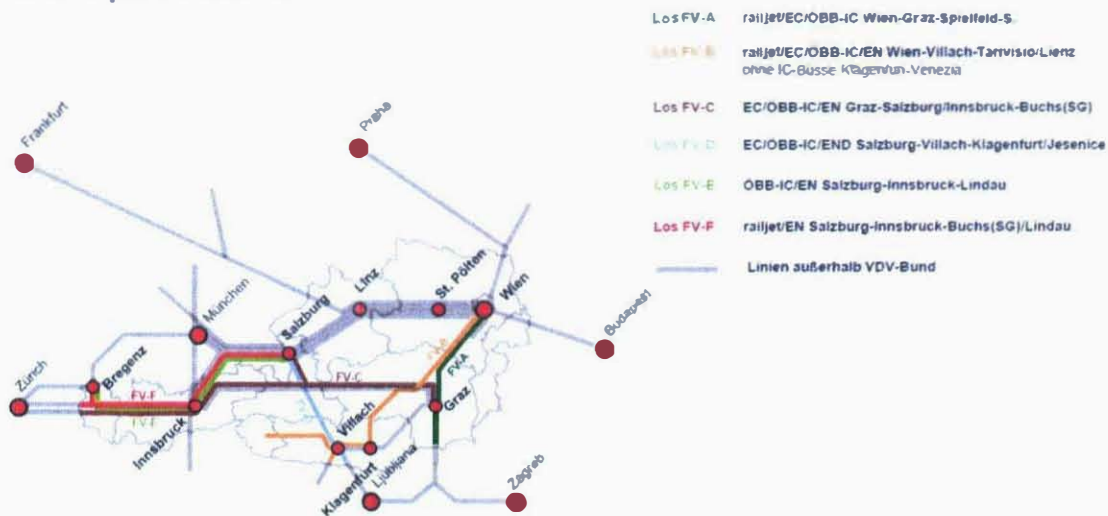


Abbildung 2: Loseinteilung im SPFV

Die genaue Aufstellung der Lose ist im Anhang enthalten.

In Summe wurde in Abstimmung mit dem bmvit folgende Leistungsmenge bestellt (mit Vergleich zum Vorjahr, Änderungen aufgrund von Fahrplanänderungen berücksichtigt):

	2012	2011	Änderung
Zugkm SPNV	58.318.975	58.371.204	-52.229
Zugkm SPFV	12.743.917	12.780.194	-36.277
SUMME	71.062.892	71.151.398	-88.506

Der geringfügige Rückgang der bestellten Zugkilometerleistung ergibt sich insbesondere aus der Anpassung von Verkehrstagen. Unter Berücksichtigung dieser Rahmenbedingung kann das Verkehrsangebot als stabil bezeichnet werden (Verringerung fahrplanbedingt um lediglich 0,1 %).

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

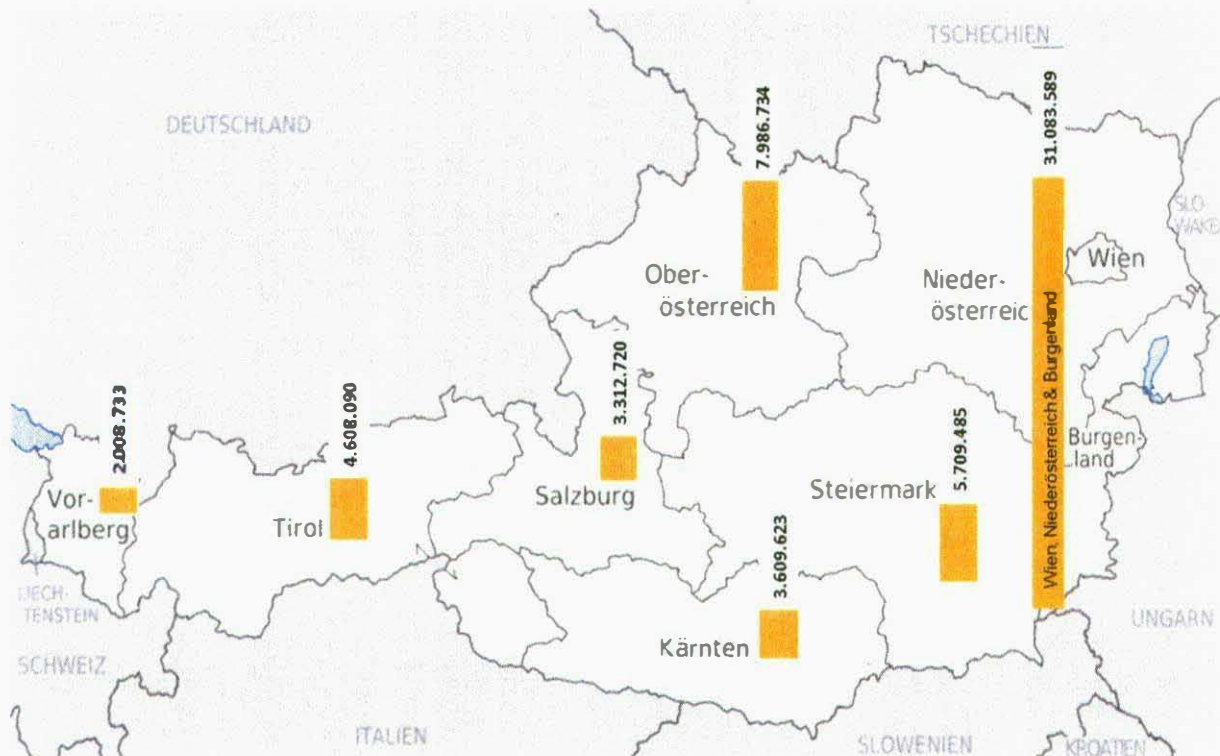


Abbildung 3: Übersicht Leistungsbestellung in den jeweiligen Regionen

Im Vergleich zum Vorjahr 2011 kam es zu geringfügigen Anpassungen der Leistungsbestellung in den einzelnen Regionen (die Bundesländer Wien, Niederösterreich und Burgenland sind zur Region Ost zusammengefasst). In der Ostregion ist zu berücksichtigen, dass aufgrund der mit dem Land Niederösterreich abgeschlossenen Grundsatzvereinbarung 50.000 Zugkilometer von der Bundesbestellung zum Land zu verlagern waren, was aber durch anderweitige Effekte in der Ostregion neutralisiert wurde. Die Tabelle gibt einen entsprechenden Überblick über die Bestellung im Nah- und Regionalverkehr:

Region	Bestellung SPNV	Bestellung SPNV	absolut	
	2012 [Zugkm]	2011 [Zugkm]	[Zugkm]	relativ [%]
Ost	31.083.589	31.116.017	-32.428	-0,1%
Oberösterreich	7.986.734	7.986.730	5	0,0%
Salzburg	3.312.720	3.317.107	-4.387	-0,1%
Tirol	4.608.090	4.627.377	-19.287	-0,4%
Vorarlberg	2.008.733	2.004.080	4.653	0,2%
Kärnten	3.609.623	3.613.371	-3.748	-0,1%
Steiermark	5.709.485	5.706.522	2.963	0,1%
SUMME	58.318.975	58.371.204	-52.229	-0,1%

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

Los	Bestellung SPFV 2012 [Zugkm]	Bestellung SPFV 2011 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
FV-A (Linie 5 Wien-Graz)	2.616.587	2.548.660	67.927	2,7%
FV-B (Linie 6 Südbahn Wien - Lienz)	2.496.519	2.483.315	13.204	0,5%
FV-C (Linie 7 inneralpin)	1.391.736	1.384.538	7.198	0,5%
FV-D (Linie 8 Tauern Salzburg - Klagenfurt)	1.669.755	1.656.564	13.191	0,8%
FV-E (Linie 4-2 IC Salzburg - Bregenz)	1.794.444	1.864.593	-70.149	-3,8%
FV-F (Linie 3-2 RJ Salzburg - Buchs/Bregenz)	2.774.875	2.842.524	-67.649	-2,4%
SUMME	12.743.917	12.780.194	-36.277	-0,3%

Die insgesamt geringfügigen Änderungen im Bestellumfang im SPFV beruhen vor allem auf Kalendereffekten (unterschiedliche Anzahl an Verkehrstagen in den beiden Jahren).

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

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

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

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

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

Ebenso ist die Summe der zu leistenden Zugbegleiter-Fahrstunden vereinbart. Im SPFV ist jeder Zug mit Zugbegleitpersonal besetzt. Im SPNV sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 269.592 Fahrstunden zu leisten. Im Jahr 2012 ist die tatsächlich erbrachte Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden mit insgesamt 500.193 Stunden über dem Mindestbestellumfang gelegen.

2.3. Prüfung der Überkompensation 2010

Im Jahr 2012 wurde der Bericht der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft gemäß § 10 Abs 3 über die Prüfung der Überkompensation für das Jahr 2010 vorgelegt.

Inhalt der Prüfung war:

- Angemessenheit der Leistungsverrechnung der Konzerngesellschaften ÖBB-Produktion GmbH und ÖBB-Technische Services GmbH
- Angemessenheit der Abgeltungsbeträge (Anlagen 4a, 4b und 4c)
- Ausschluss interner Quersubvention vom gemeinwirtschaftlichen Bereich der ÖBB-PV AG zu anderen (eigenwirtschaftlichen) Aktivitäten
- Mischsatz gemäß Anlage 9c zur Wertsicherung
- Aufpreise gemäß Anlage 4d für den Einsatz von neuem Schienenrollmaterial im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Der SCHIG mbH wurde das Prüfergebnis schriftlich berichtet. Nachfolgend werden die Antworten auf die obigen Fragstellungen zusammengefasst.

- Es wurde von der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bestätigt, dass die Leistungsverrechnungen der beiden Konzerngesellschaften ÖBB-Produktion GmbH und ÖBB-Technische Services GmbH angemessen sind.
- Es ist sichergestellt, dass es zu keiner internen Quersubvention zu Lasten der gemeinwirtschaftlich beauftragten Leistungen innerhalb der ÖBB-PV AG kommt.
- Es wurde bestätigt, dass die Abgeltungsbeträge gemäß Anlagen 4a, 4b und 4c angemessen sind.

- Es wurde für einzelne Regionalmanagements eine Überkompensation festgestellt. Eine Rückzahlungsverpflichtung ergibt sich aber allenfalls erst am Ende des Durchrechnungszeitraums.
- Die Aufpreise für den Einsatz neuen Schienenrollmaterials als Ersatz für Fahrzeuge der Baureihe 4020 sind anzupassen.
- Der Mischsatz zur Wertsicherung gemäß Anlage 9c ist auf Grundlage der Prüfergebnisse anzupassen.

Daraus hat sich ein Anpassungsbedarf für den Verkehrsdienstvertrag ergeben. Angepasst wurden mit Gültigkeit ab Vertragsbeginn entsprechend dem Prüfergebnis die Anlagen 4d und 9c. Diese Anpassung wiederum hat es erforderlich gemacht, die Wertsicherung der Abgeltungsbeträge 2011 neu zu berechnen (siehe Kapitel 2.5.1).

Eine Rückzahlungsverpflichtung der festgestellten Überkompensation in einzelnen Regionalmanagements ist für das Jahr 2010 noch nicht eingetreten. Die Verpflichtung zur Rückzahlung tritt erst nach Ablauf des vereinbarten Beobachtungszeitraums ein; dieser ist für das betreffende Jahr 2010 von 01. April 2010 bis 31. Dezember 2012.

Darüber hinaus wurde von der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft auch der Bericht über die ex post Prüfung der Überkompensation für das Jahr 2011 vorgelegt.

Beauftragt war die Beantwortung folgender Fragstellungen:

- Prüfung der Angemessenheit der Leistungsverrechnung der Konzerngesellschaften ÖBB-Produktion GmbH und ÖBB-Technische Services GmbH.
- Prüfung der Überleitung der vom Jahresabschlussprüfer bestätigten Gewinn- und Verlustrechnung auf die Profitcenter Nah- und Fernverkehr gemäß Anlage 11 zum VDV (Erlöszuscheidung) sowie der Anlage 16 zum VDV (Übergangsbestimmungen betreffend die Kalkulation).
- Prüfung der Überleitung der gesamten Aufwendungen bzw. Erlöse in den Profitcentern Nahverkehr und Fernverkehr auf die gemeinwirtschaftlich beauftragten Leistungen.
- Ermittlung der Kapitalrenditen in den Regionen des SPNV bzw. des gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenfernverkehrs (SPFV) (Prüfung der Überkompensation).

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

- Es wurde von der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft bestätigt, dass die Leistungsverrechnungen der beiden Konzerngesellschaften ÖBB-Produktion GmbH und ÖBB-Technische Services GmbH angemessen sind.
- Die Überleitung der Gewinn- und Verlustrechnung zeigt eine vertragskonforme Zusage der Kosten und Erlöse, wodurch eine interne Quersubvention vom gemeinwirtschaftlich beauftragten Bereich zu eigenwirtschaftlichen Aktivitäten ausgeschlossen werden kann.
- Die Verteilung der Aufwendungen bzw. Erlöse auf die gemeinwirtschaftlich beauftragten Leistungen in den Regionen im SPNV bzw. auf den gemeinwirtschaftlichen SPFV gemäß Anlage 16 zum VDV wird bestätigt.
- Es wurde erneut für einzelne Regionalmanagements eine Überkompensation festgestellt. Eine Rückzahlungsverpflichtung ergibt sich aber allenfalls erst am Ende des Durchrechnungszeitraums.

Ob tatsächlich eine Rückzahlungsverpflichtung für festgestellte Überkompensation eintritt, wird nach Ende des Durchrechnungszeitraums (2010 – 2012) feststehen. Wird über den Durchrechnungszeitraum hinweg eine Überkompensation identifiziert, so ist dieser Betrag zurückzuzahlen.

2.4. Abgeltung

2.4.1. 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.

- Aufgrund der Prüfergebnisse der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft zu den Anteilen des Aufwands am Abgeltungsbetrag musste die Verteilung angepasst werden. Die vertragliche Wertsicherung der einzelnen Aufwandskomponenten beträgt:

Fahrzeugfixkosten	0,0 %
• Personalaufwand	2,5 %
• Materialaufwand	3,0 %
• Energieaufwand	2,5 %
• IBE	2,5 %

Aufgrund einer entsprechenden Bestimmung im VDV hat die ÖBB-PV AG eine besondere Verhandlung hinsichtlich der Wertsicherung des IBE aufgrund von Änderungen im Produktkatalog der ÖBB-Infrastruktur AG begehrt. Der Wertsicherung des IBE liegen wiederum die Anteile repräsentativer Produkte aus dem Produktkatalog der ÖBB-Infrastruktur AG gemäß Anlage 9a zugrunde. Für den IBE-Anteil an den Abgeltungsbeträgen wurde eine Wertsicherung für das Jahr 2012 in Höhe von 5,26 % ermittelt.

2.4.2. Neukalkulation der Abgeltungsbeträge 2012

Die Leistungen werden je bestelltem Zugkilometer abgegolten. Für eine Übergangsfrist bis inklusive 2011 war der Abgeltungsbetrag je bestelltem Zugkm auf Ebene der Region bzw. für SPFV-Leistungen vereinbart. Für das Jahr 2012 war vertraglich eine Neukalkulation vereinbart. Die Leistungen werden ab 2012 vertragsgemäß individuell für die einzelnen Lose abgegolten, wobei der Aufwand für die Leistungserbringung im jeweiligen Los das Entgelt wesentlich determiniert. Bei der Neukalkulation der Abgeltungsbeträge war die Summe der Abgeltungsbeträge mit jenem Betrag gedeckelt, der der Summe der regionsbezogenen Abgeltungsbeträge unter Berücksichtigung der neuen Aufwandsverteilung und der Wertsicherung entsprach.

Die maximale Summe der Abgeltungsbeträge war wie folgt zu berechnen:

<i>Summe der Abgeltungsbeträge 2011 [EUR]:</i>	<i>589.161.372,06</i>
<i>Wertsicherung 2011 → 2012 [EUR]:</i>	<i>14.721.707,27</i>
<i>max. Summe der Abgeltungsbeträge 2012 [EUR]:</i>	<i>603.883.079,32</i>

Die ÖBB-PV AG hat für das Jahr 2012 eine entsprechende Neukalkulation der Abgeltungsbeträge für die Leistungen in den einzelnen Losen vorgenommen, wobei die Summe der Abgeltungsbeträge die obige Zahl nicht überschreiten durfte. Eine Aufstellung der Abgeltungsbeträge in den einzelnen Losen ist im Anhang enthalten.

Diese losbezogenen Abgeltungsbeträge werden gemäß § 7 Abs 2 von einem Wirtschaftsprüfer auf Angemessenheit geprüft.

2.4.3. Leistungsentgelt

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

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

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

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

In Summe wurden im Nah- und Regionalverkehr 58,3 Mio. Zugkm bestellt (2011: 58,4 Mio. Zugkm), dafür wurden EUR 510,5 Mio. aufgewendet (2011: EUR 487,9 Mio.). Im Fernverkehr wurden 12,7 Mio. Zugkm bestellt (2011: 12,8 Mio. Zugkm), dafür wurden EUR 93,1 Mio. aufgewendet (2011: EUR 101,2 Mio.).

Die tatsächliche Auszahlung 2012 betrug EUR 603.876.856,92 (2011: EUR 588.819.562,35).

Im Jahr 2013 werden die bei diesem Auszahlungsbetrag noch offen gebliebenen Forderungen nachverrechnet. Dabei handelt es sich um folgende Positionen:

Position	Betrag [EUR]
Tatsächlicher Auszahlungsbetrag 2012 ohne QM-Bonus	603.876.856,92
QM-Bonus 2012 (auf Basis der ursprünglichen Abgeltungsbeträge vor Neuermittlung auf Losebene), ausbezahlt im März 2013	5.226.554,20
Noch offene Ausgleichszahlung nach Neukalkulation (Umstellung auf losbezogene Abgeltungsbeträge)	3.573,43
Noch offene Auszahlung für die Erhöhung des QM-Bonus	30,92
Noch offener Abzug für SEV, dessen Kosten von der ÖBB-Infrastruktur AG getragen werden	-236.563,00
Zwischensumme Summe der Abgeltungsbeträge 2012	608.870.452,47
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen (noch offen)	-2.770.492,94 ¹
Summe Nachverrechnung 2012 (noch offen)	-3.003.451,59
Tatsächliche Summe der Auszahlung für 2012 (noch endabzurechnen)	606.099.959,53

Die Summe der Abgeltungsbeträge liegt unter Berücksichtigung des Abzugs für den SEV, der von der ÖBB-Infrastruktur AG bezahlt wird und der in Abzug zu bringen ist, für das Jahr 2012 bei EUR 603.643.867,35 und damit knapp unter der oben genannten maximalen Summe der Abgeltungsbeträge von EUR 603.883.079,32.

Der tatsächliche Auszahlungsbetrag ist aufgrund des QM-Bonus trotz der Abzüge etwas höher.

¹ Der Betrag für den Abzug aufgrund von Leistungsstörungen und Pönalen befindet sich zum Zeitpunkt der Berichtslegung noch in Abstimmung mit der ÖBB-PV AG.

2.5. Aktualisierung des VDV

2.5.1. Rückwirkende Anpassung

Aufgrund des Berichts der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft hat sich ein rückwirkender Anpassungsbedarf einzelner Anlagen zum Verkehrsdienstvertrag ergeben.

Im Zuge der Prüfung einer allfälligen Überkompensation wurde auch die Angemessenheit der Abgeltungsbeträge für den Einsatz von Neufahrzeugen als Ersatz für die älteren Fahrzeugbaureihen Triebwagen ET 4020 und „CRD-Wagen“ evaluiert. Dabei wurde ein Anpassungsbedarf für den Ersatz der Baureihe ET 4020 festgestellt. Die Anlage 4d wurde entsprechend adaptiert und von den Vertragsparteien unterzeichnet.

Ebenso wurde ein Anpassungsbedarf bei der Aufteilung der wesentlichen Kostenkomponenten an den Abgeltungsbeträgen gemäß Anlage 9c identifiziert. Auch die Anlage 9c wurde entsprechend dem Prüfergebnis adaptiert und von den Vertragsparteien unterzeichnet. Beides betrifft den Zeitraum ab Inkrafttreten des Vertrags (ab 2010).

Aufgrund der gegenüber den anderen Aufwandskomponenten höheren Wertsicherung des Anteils für Materialaufwand musste auch die Wertsicherung für das Jahr 2011 nochmals neu unter Berücksichtigung der tatsächlichen Verteilung des Aufwands berechnet werden. Es hat sich damit für das Jahr 2011 ein um EUR 341.809,72 höherer Abgeltungsbetrag ergeben. Da die Höhe des erzielbaren Qualitätsbonus bzw. –malus als prozentual definierte Größe von der Summe der Abgeltungsbeträge abhängt, hat sich für das Jahr 2011 rückwirkend auch ein um EUR 2.809,96 höherer Qualitätsbonus ergeben. Die damit offene Summe für rückwirkend zu leistende Zahlungen in Höhe von EUR 344.619,68 wurde von der SCHIG mbH im September 2012 beglichen.

Aufgrund der Anpassung der Anteile der Aufwandskomponenten und die damit veränderte Wertsicherung mussten die Preisverzeichnisse für das Jahr 2011 rückwirkend angepasst werden. Betroffen waren die Anlagen 4a (Abgeltungsverzeichnis SPNV) und 4c (Abgeltungsverzeichnis SPFV).

2.5.2. Vertragsaktualisierung

Insbesondere durch Fahrplanänderungen wird auch eine Änderung der als Grundangebot bestellten Leistungen induziert. Damit einher geht ein Anpassungsbedarf bei verschiedenen Anlagen zum VDV.

Für das Jahr 2012 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 1a (Teilleistungsverzeichnis im SPNV)
- Anlage 1b (Teilleistungsverzeichnis im SPFV)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis SPNV)
- Anlage 3b (Anzahl der zu leistenden Zugbegleiterfahrstunden im SPNV)
- Anlage 3c (Leistungsverzeichnis SPFV)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis SPNV)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleitpersonal)
- Anlage 4c (Abgeltungsverzeichnis SPFV)
- Anlage 9a (Bestimmung des Mischsatzes zur Wertsicherung IBE)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)
- Anlage 16 (Übergangsbestimmungen)

2.6. Leistungskontrolle

2.6.1. Definition Leistungsstörungen

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

- **Ausgefallene Züge**

Werden Züge nicht in Verkehr gesetzt oder der Zuglauf unterbrochen, sind die betroffenen Züge ausgefallen. Sehr stark verspätete Züge (über dem Schwellenwert von 60 Minuten im SPNV bzw. 120 Minuten im SPFV) gelten ebenfalls als ausgefallen. Ausgefallene Zugleistungen werden nicht abgegolten, wenn mehr als 1,0 % der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurden.

- **Ausgelassene Zughalte**

Wird ein im Fahrplan veröffentlichter bzw. in Anlage 14 zum VDV vereinbarter planmäßiger Zughalt ausgelassen, so gilt der Zug zwischen dem vorherigen und dem nachfolgenden planmäßigen Halt ebenfalls als ausgefallen.

- **Zu frühe Abfahrt**

Fährt ein Zug mehr als 2 Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit ab, so gilt die Zugfahrt bis zum nachfolgenden planmäßigen Halt wiederum als ausgefallen.

- **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), soll das Zugbegleitpersonal im SPNV vorrangig auf diesen Streckenabschnitten eingesetzt werden, um auch die Fahrgeldsicherung zu optimieren. Wird auf diesen Streckenabschnitten bei Qualitätskontrollen kein Zugbegleitpersonal angetroffen, so gilt die Leistung bezüglich des Zugbegleitpersonals als nicht erbracht. Ebenfalls als nicht erbrachte Leistung wird die negative Bewertung der Präsenz des Personals (gemäß den in § 20 im Verkehrsdienstvertrag vereinbarten Pflichten) in den Fahrzeugen bei den Qualitätsprüfungen angerechnet.

- **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 geringerer Qualität erbrachten Leistungen reduziert. Gleiches gilt für überhaupt fehlende Wagen bzw. Triebwagen.

- **Service an Bord**

Wird die vereinbarte Qualität des Bordservices (Bordgastronomie mit Bistro/Speisewagen oder Trolleyservice bzw. Nachtzugservice) nicht angeboten, so wird ein Pauschalbetrag von der Abgeltung abgezogen.

2.6.2. Schienenersatzverkehr

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

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

2.6.3. Messung der Leistungsabweichungen

Bei der Erhebung der Leistungsstörungen und Schienenersatzverkehre kommen im Jahr 2012 unterschiedliche Methoden zur Anwendung.

Die ausgefallenen Zugkilometer sowie die Schienenersatzverkehre wurden der SCHIG mbH für das Jahr 2012 von der ÖBB-PV AG gemeldet. Die Richtigkeit und Vollständigkeit dieser Meldungen wurde anhand der täglichen Berichte über die Betriebsführung von der ÖBB-Infrastruktur AG sowie eigener Beobachtungen der SCHIG mbH plausibilisiert.

Auch die Messung der Pünktlichkeit erfolgte im Fahrplanjahr 2012 auf Basis der Betriebsführungsstatistik der ÖBB-Infrastruktur AG.

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

Mit Fahrplanwechsel im Dezember 2012 ging die von der SCHIG mbH implementierte Leistungs- und Abrechnungsdatenbank in Betrieb. Im Fahrplanjahr 2013 können damit wesentliche Parameter der Leistungserbringung automatisiert mittels von der ÖBB-Infrastruktur AG zur Verfügung gestellter Betriebsdaten gemessen werden.

2.6.4. Messergebnisse Leistungsabweichungen 2012

Die Leistungsabweichungen für das Jahr 2012 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Schienenersatzverkehr

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

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

	2012
Bestellte Leistung SPNV [Zugkm]	58.318.975
Davon als SEV über die Fahrplanperiode bestellt [km]	635.352
Zusätzlich temporär im SEV erbracht [km]	730.760
Anteil temporärer SEV an bestellter Leistung [%]	1,3
Bestellte Leistung SPFV [Zugkm]	12.743.916
Davon temporär im SEV erbracht [km]	46.874
Anteil temporärer SEV an bestellter Leistung [%]	0,4
Anteil temporärer SEV an bestellter Leistung gesamt [%]	1,1
Anteil SEV an bestellter Leistung gesamt [%]	2,0

Die Steigerung der Schienenersatzverkehre geht auch auf langfristige Streckensperrungen durch die ÖBB-Infrastruktur AG zurück. Im Berichtsjahr waren mehrere Wochen andauernde Streckensperrungen im Ennstal, auf der Tauern-, Brenner- und Arlbergachse eingerichtet. Einzelne Züge, vor allem Nachtreisezüge, wurden großräumig umgeleitet. Für die Mehrzahl der Zugfahrten wurde ein Schienenersatzverkehr eingerichtet.

Die Graphik zeigt den Anteil der temporär im Schienenersatzverkehr gefahrenen Leistungen:

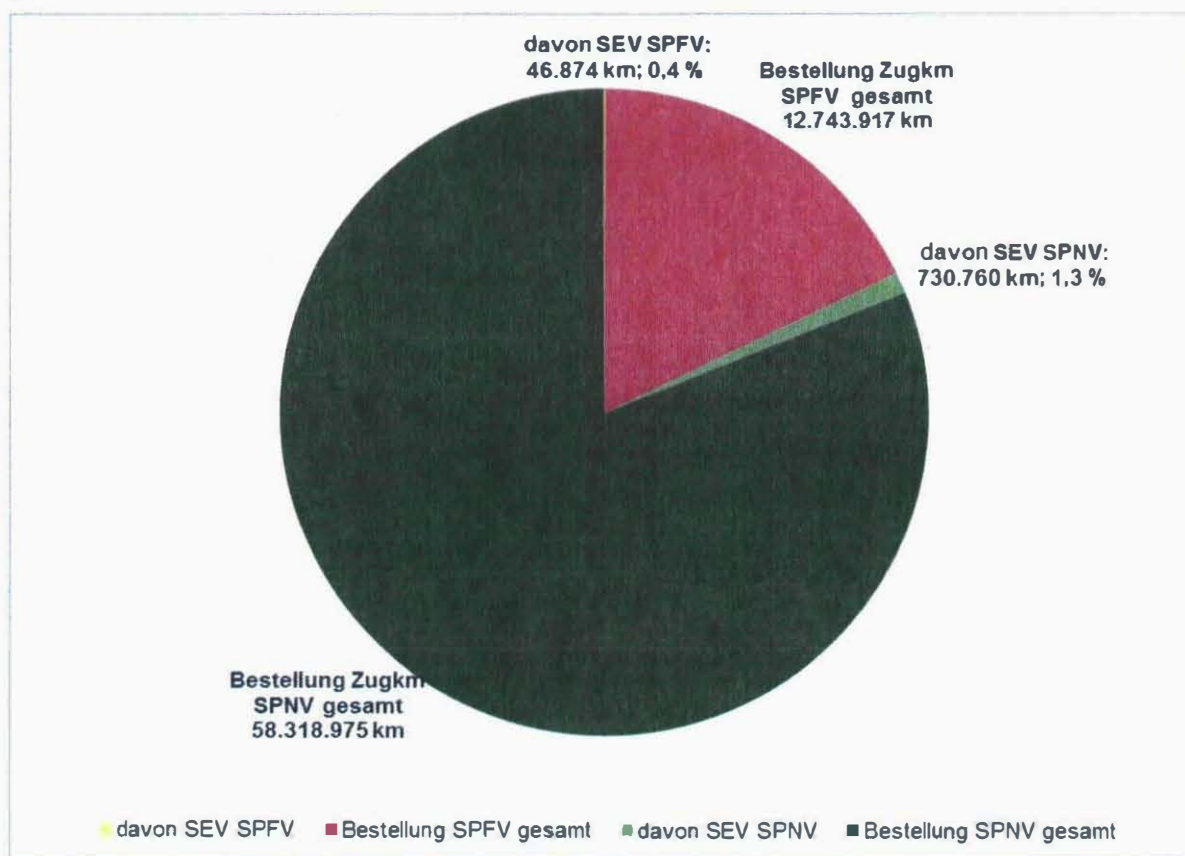


Abbildung 4: Anteil der im SEV erbrachten Leistungen

Ausgefallene Züge

Vom 01.01.2012 bis 31.12.2012 sind 244.225 Zugkilometer ausgefallen. Dies entspricht 0,34 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2012. Im Vorjahr 2011 sind 227.200 Zugkilometer als ausgefallen gewertet worden, das waren 0,32 % der bestellten Leistungen.

Enthalten sind dabei auch aufgrund ausgelassener Halte als ausgefallen gewertete Leistungen. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich. Zu frühe Abfahrten von mehr als 2 Minuten, die gemäß den vertraglichen Regelungen zu einem Ausfall des Zuges bis zum nachfolgenden Halt führen, wurden nicht registriert.

Die Zahl der außerplanmäßig ausgelassenen Halte betrug 61 Halte.

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.

Auch die ausgefallenen Zugkm werden graphisch aufbereitet:

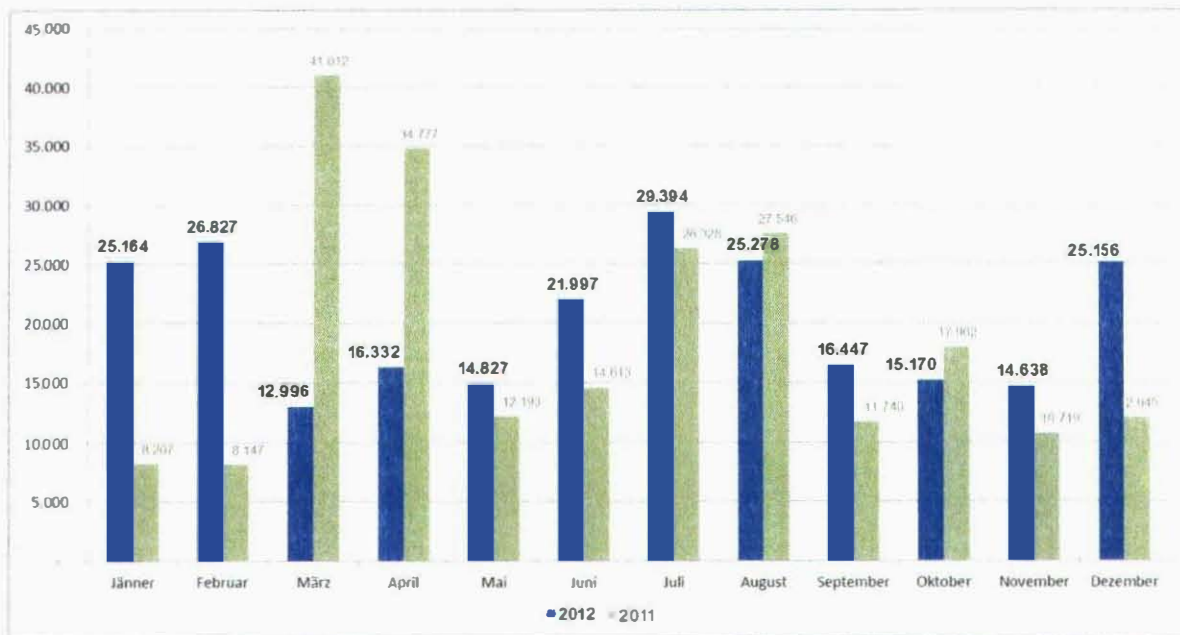


Abbildung 5: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG

Die Summe der ausgefallenen Zugkm teilt sich auf in die aufgrund von großen Verspätungen, Störungen oder aus anderen Gründen ausgefallenen Züge, den ausgelassenen Halten und den zwar ausgefallenen, aber im Stadtverkehr als vertragskonform gewerteten Zugkm:

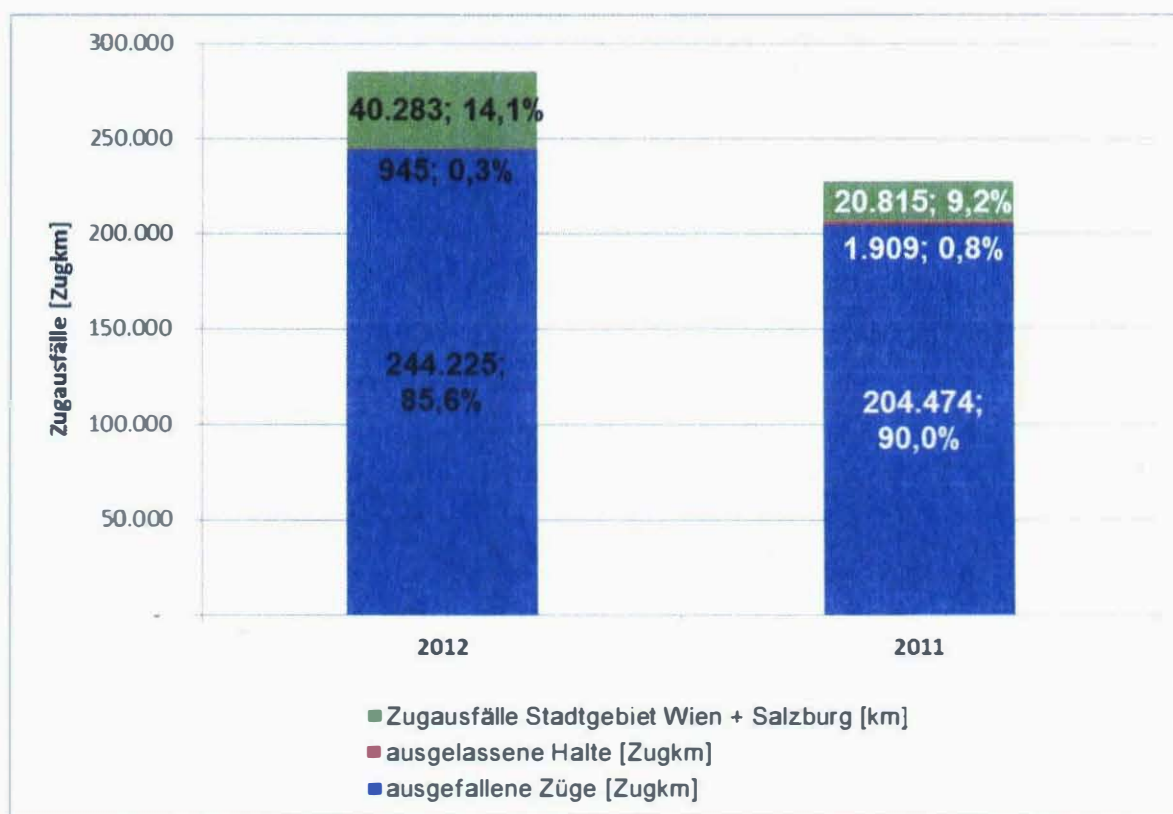


Abbildung 6: Ausgefallene Zugkm

Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 2,9 % der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die tatsächlich erbrachten Fahrstunden im Umfang von 500.193 Stunden werden 14.508,2 Stunden als nicht erbracht gewertet.

Abweichende Zugbildung

Bei den Stichproben zur Messung der objektiven Qualitätsparameter wurden 2012 insgesamt 23 Abweichungen der Zugbildung (Fahrzeuge mit geringerem Qualitätsniveau oder geringerer Sitzplatzanzahl bzw. fehlende (Trieb-) Wagen) registriert. Dies entspricht einem Anteil von 6,57 % abweichende Zugbildungen bezogen auf die Zahl der Stichproben.

Im Grundangebot sind über das Gesamtjahr 1.113.300 Zugfahrten bestellt. Die Abweichungsquote bedeutet übertragen auf die Gesamtzahl der bestellten Zugfahrten eine Abweichung bei 73.160 Zügen.

Abweichungen beim Bordservice

Bei den bestellten Fernverkehrszügen ist das Bordservice ebenfalls Vertragsbestandteil. Das Bordservice im Tagesreiseverkehr wird – soweit vorgesehen – entweder mittels mobi-

lem Trolley mit Bedienung am Sitzplatz oder im Speisewagen bzw. Bordbistro angeboten. In Nachtzügen müssen die vorgesehenen Schlaf- und Liegewagen mit entsprechender Ausstattung den Reisenden zur Verfügung stehen.

Im Rahmen von stichprobenartigen Prüfungen werden die nicht vertragskonform erbrachten Serviceleistungen festgestellt. Als nicht vertragskonform gelten jedenfalls nicht erbrachte Serviceleistungen, wenn z. B. der Speisewagen nicht vorhanden ist oder wenn kein Speise- oder Getränkeverkauf stattfindet. Im Jahr 2012 wurden dabei insgesamt sechs Ausfälle registriert, um einen mehr als 2011. Dies entspricht einer Quote von 18,75 %. Bezogen auf 35.100 Zugfahrten pro Jahr mit Bordservice kam es im Gesamtjahr zu Abweichungen bei 6581 Zugfahrten im SPFV.²

2.6.5. Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall

Im Grundangebot sind rund 1.113.300 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:

Abweichung	Anteil von Grundgesamtheit	Zahl Züge
Zugausfall	0,34 %	3.825
Verspätung (> 5 Minuten)	3,51 %	39.065
Schienenersatzverkehr	2,00 %	22.266
Abweichende Zugbildung	6,57 %	73.160
Fehlendes Bordservice	18,75 %	6.581
Zahl der Zugfahrten Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	13,02 %	144.897

Bei insgesamt **13,0 %** aller Zugfahrten des Grundangebots kam es 2012 zu **fahrgastrelevanten Abweichungen** vom Regelbetrieb.

Dabei wurden folgende Abzugsbeträge auf Grundlage der Vereinbarungen im VDV von der SCHIG mbH ermittelt:

² Die Zahl der als nicht erbracht gewerteten Stunden wurde von der SCHIG mbH gemäß VDV Anlage 3b ermittelt und ist zum Zeitpunkt der Berichtslegung noch abzustimmen.

Abweichung	Abzugsbetrag 2012 [EUR]	Änderung	
		absolut [EUR]	relativ [%]
Summe Abzugsbetrag aufgrund von Leis- tungsstörungen	2.770.492,94	2.416.033,26	682

Die erhebliche Steigerung des Abzugsbetrags ist vor allem auf eine Hochrechnung der bei den Qualitätskontrollen festgestellten nicht erbrachten Zugbegleiter-Fahrstunden und der als ausgefallen gewerteten Leistungen bei der Bordgastronomie auf Basis einer relativ geringen Stichprobenzahl zurückzuführen. Für das Jahr 2013 wurde hier eine Erhöhung der Stichprobenzahl vereinbart, um auf ein nach statistischen Gesichtspunkten hinreichend gut abgesichertes Ergebnis zu kommen.

2.6.6. Unterbeauftragung

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

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

Für das Berichtsjahr 2012 wurde keine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne oder die gesamte Leistung abgeschlossen.

2.7. Qualitätsmanagement

2.7.1. Qualitätsmessung

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

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

Daneben wurden wie auch im Vorjahr Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Gezogen wurden gemäß vertraglicher Vereinbarung 350 Stichproben im Gesamtjahr. Diese Anzahl stellt eine repräsentative Stichprobenmenge für die Gesamtheit der als Grundangebot bestellten Zugfahrten sicher.

Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Dabei wird die Anzahl der bestellten Züge in den einzelnen Regionen bzw. im Nah- und Fernverkehr berücksichtigt. Die meisten Züge sind in der Ostregion bestellt, daher werden hier auch die meisten Stichproben gezogen. Im SPNV wurden über alle Regionen hinweg 317 Stichproben gezogen, im SPFV 33 Stichproben. Die genaue Verteilung ist im Anhang ersichtlich. Jede geprüfte Zugfahrt gilt als eine Stichprobe. Die Ergebnisse werden in einem Formular festgehalten. Bei lokbespannten Zügen wird für jeden Waggon ein eigenes Formular ausgefüllt. Im Jahr 2012 wurden somit 991 Formulare verarbeitet.

Die ÖBB-PV AG hat die Prüfungen durch eigenes Personal begleitet. Dazu wurde von der SCHIG mbH im Vorfeld das Datum, Treffpunkt und die Dauer der Prüftätigkeit übermittelt.

Rückschlüsse auf die an dem jeweiligen Tag geprüfte Stichprobe sind dabei aber nicht möglich.

Für die jeweiligen Parameter 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. Die nachfolgenden Graphiken zeigen die Gewichtung:

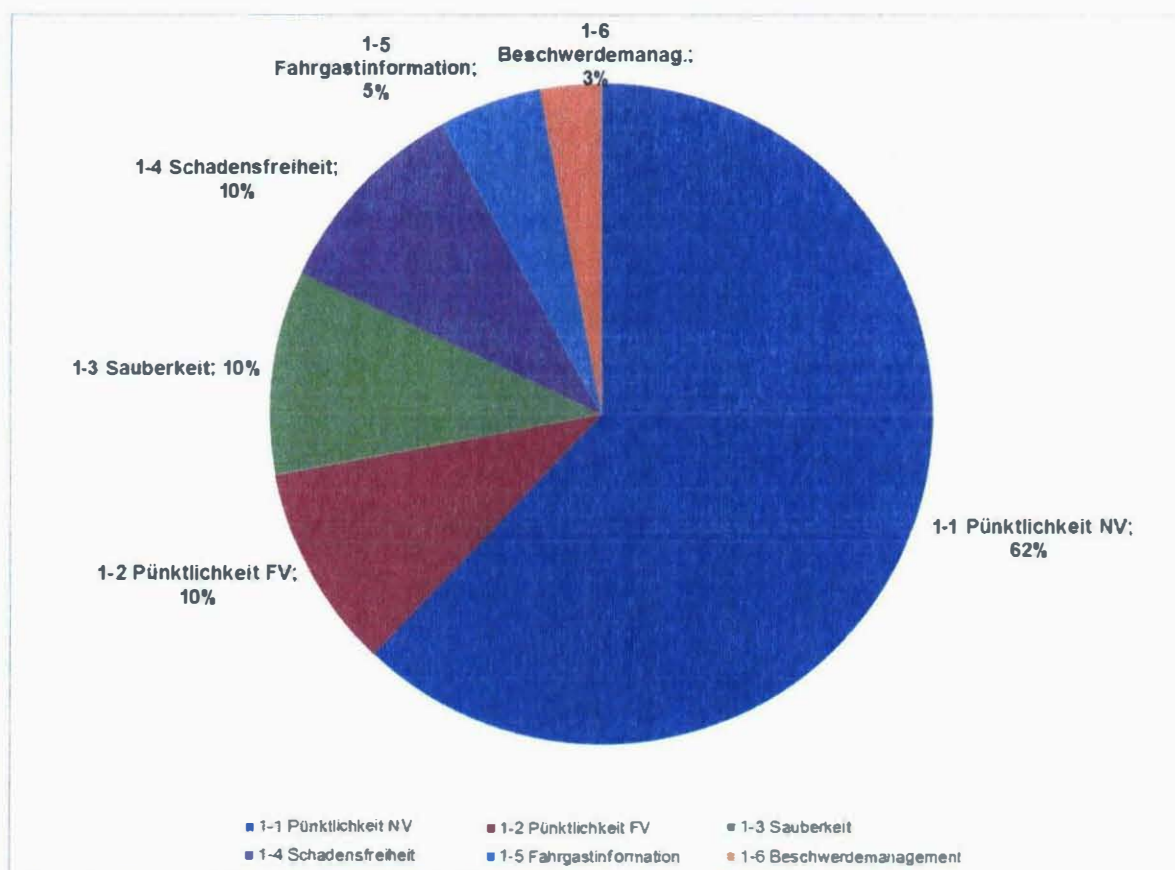


Abbildung 7: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

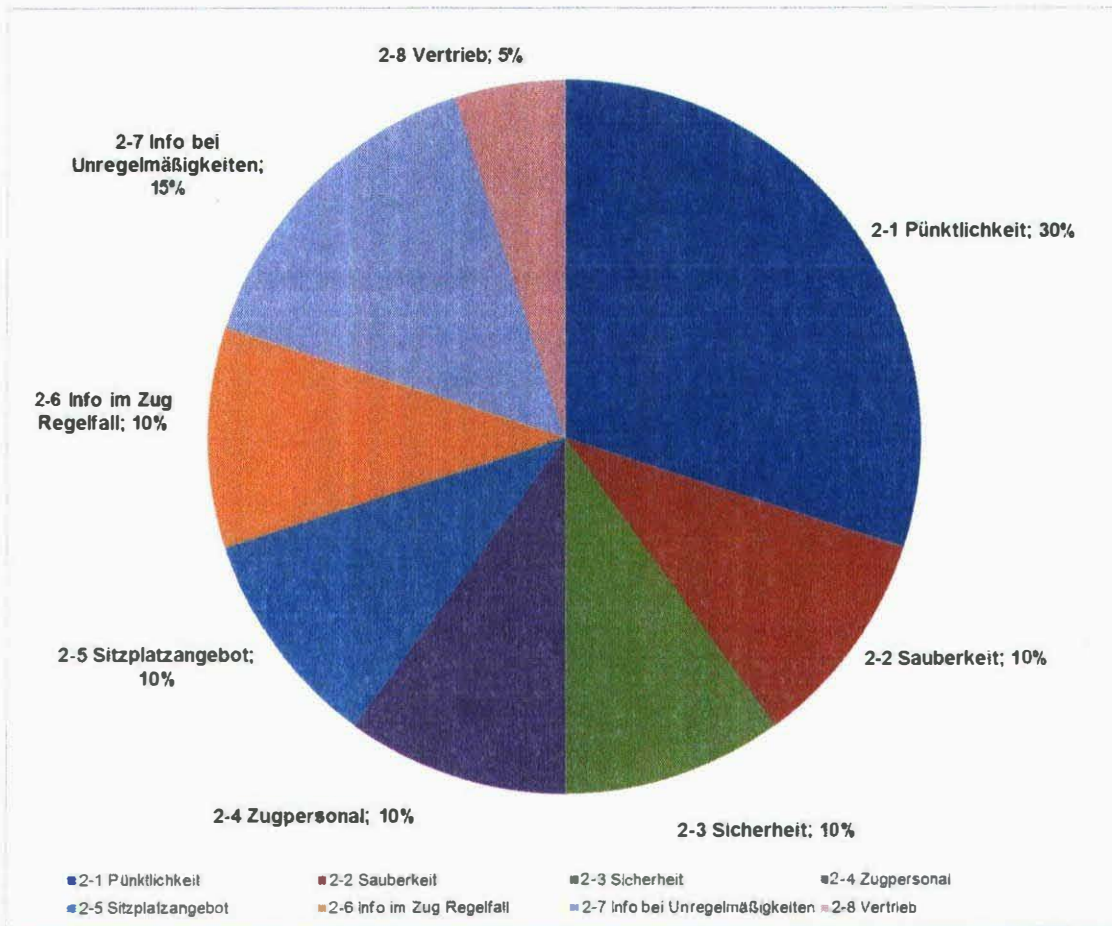


Abbildung 8: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

2.7.2. Objektive Qualitätsparameter Zielwerte und Ergebnisse

Die Qualität der erbrachten Leistungen wird anhand folgender Parameter objektiv gemessen, wobei die folgenden Zielwerte vereinbart sind:

Parameter	Gewichtung	Zielwert	Toleranzfeld	
			Untergrenze	Obergrenze
1-1 Pünktlichkeit (Nahverkehr)	62,0 %	95,0 %	90,0 %	100,0 %
1-2 Pünktlichkeit (Fernverkehr)	10,0 %	80,0 %	75,0 %	95,0 %
1-3 Sauberkeit	10,0 %	92,0 %	85,0 %	99,0 %
1-4 Schadensfreiheit	10,0 %	94,0 %	88,0 %	100,0 %
1-5 Fahrgastinformation	5,0 %	94,0 %	88,0 %	100,0 %
1-6 Beschwerdemanagement	3,0 %	92,0 %	85,0 %	99,0 %

Die **Pünktlichkeit** wurde im Berichtsjahr noch anhand der Pünktlichkeitsstatistik der ÖBB-Infrastruktur AG gemessen, inzwischen erfolgt dies vollautomatisch mittels Datenbank für die bestellten Leistungen durch die SCHIG mbH. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

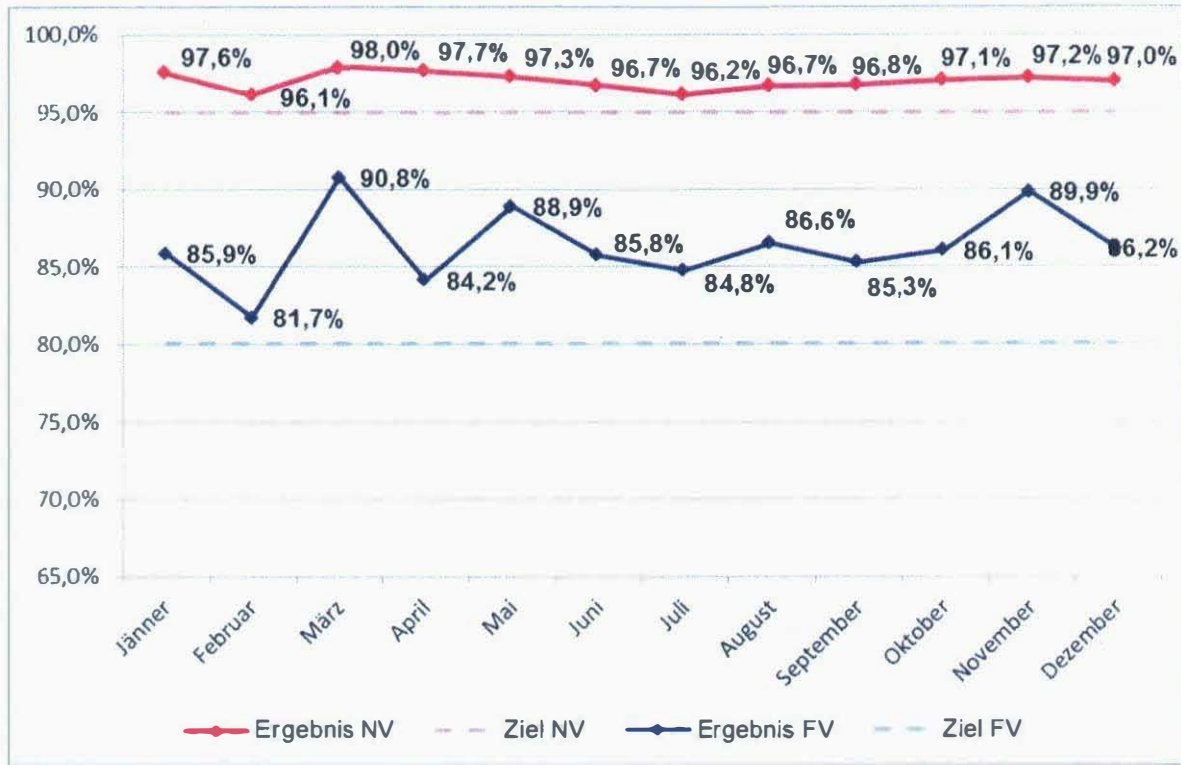


Abbildung 9: Entwicklung der Pünktlichkeit 2012

Im Vergleich mit dem Vorjahr ist die Pünktlichkeit im SPFV etwas zurückgegangen (angegeben sind nunmehr die Jahresergebnisse):

	2012	2011	Abweichung
Pünktlichkeit Nahverkehr	97,0 %	97,0 %	0,0 %
Pünktlichkeit Fernverkehr	86,2 %	87,0 %	-0,8 %

Die Parameter **Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation** werden mittels Stichprobenkontrollen durch geschultes Personal während der Zugfahrten erhoben. Für eine hinreichende Repräsentativität werden pro Jahr 350 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon bzw. Triebwagen mit einem Prüfformular bewertet) und dabei rund

1.000 Prüfformulare 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.

Bei den Ergebnissen zeigt sich, dass mehrfach Ergebnisse erzielt wurden, die weitgehend der Zielvereinbarung entsprechen.

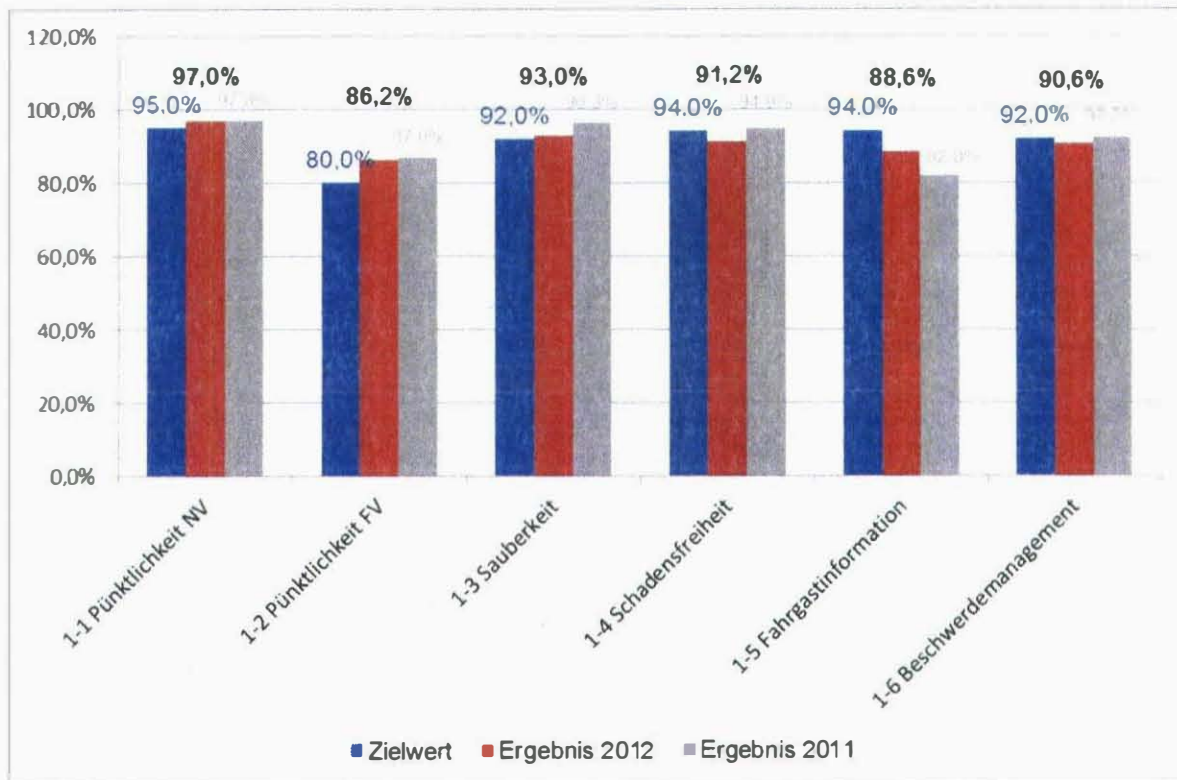


Abbildung 10: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter

Vertraglich ist vorgesehen, nach dem Jahr 2012 die Zielwerte zu evaluieren. Es ist vorgesehen, diese ab 2013 neu festzusetzen.

2.7.3. Subjektive Qualitätsparameter Zielwerte und Messergebnisse

Neben den objektiv gemessenen Qualitätsparametern wird der Eindruck der Fahrgäste systematisch durch ein unabhängiges Institut im Rahmen des „VCÖ Bahntest“ abgefragt. Dazu werden einmal jährlich Reisende mittels standardisierten Fragebogens zu ihren Wahrnehmungen vor, während und nach der Zugfahrt befragt. Als Stichprobe werden dabei zahlreiche Kunden in Zügen zufällig ausgewählt und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Im Jahr 2012 nahmen rund 12.000 Kunden am Bahntest teil.

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

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

Parameter	Gewichtung	Akzeptanzwert	Toleranzfeld	
			Untergrenze	Obergrenze
2-1 Pünktlichkeit	30,0 %	2,5	2,7	2,3
2-2 Sauberkeit der Züge	10,0 %	2,5	2,7	2,3
2-3 Sicherheit im Zug	10,0 %	2,5	2,7	2,3
2-4 Zugpersonal	10,0 %	2,5	2,7	2,3
2-5 Sitzplatzangebot	10,0 %	2,5	2,7	2,3
2-6 Information im Zug (Regelfall)	10,0 %	2,5	2,7	2,3
2-7 Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten/Störungen	15,0 %	2,5	2,7	2,3
2-8 Vertrieb	5,0 %	2,5	2,7	2,3

Bei den Ergebnissen der Qualitätsmessung für das Jahr 2012 zeigt sich, dass auch im Berichtsjahr (wie schon 2011) bei allen Parametern bessere Ergebnisse erzielt wurden, als

hinsichtlich der Zielwerte vorgegeben. In einigen Fällen haben die Fahrgäste die von Ihnen wahrgenommene Qualität sogar deutlich besser beurteilt, als als Zielwert vereinbart ist.

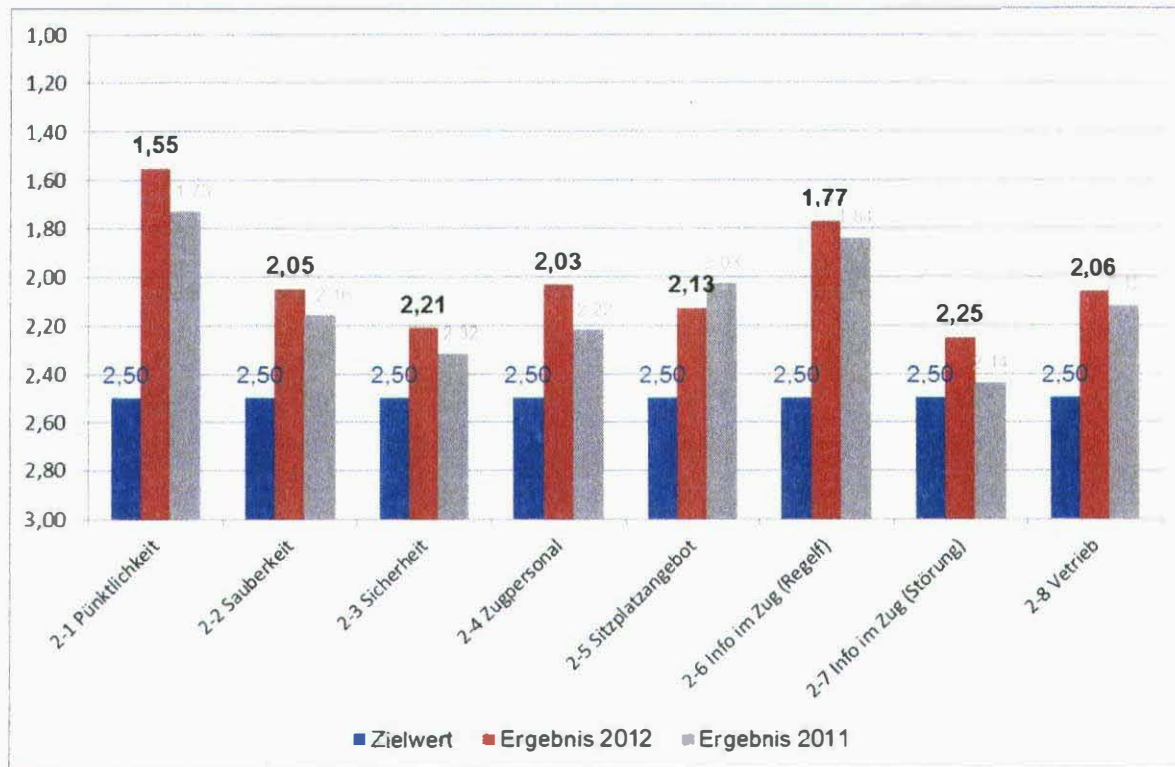


Abbildung 11: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter

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

Die **Pünktlichkeit** konnte auf einem insgesamt hohen Niveau gehalten werden, wenngleich eine leichte Verschlechterung im SPFV gegenüber dem Vorjahr 2011 gemessen wurde. Die dennoch gestiegene Kundenzufriedenheit kann damit zusammenhängen, dass möglicherweise die stark frequentierten Züge pünktlicher unterwegs gewesen sind oder auch Anschlüsse besser erreicht wurden.

Bei der **Sauberkeit** ist gegenüber dem Ergebnis 2011 ein Rückgang bei den Messergebnissen zu verzeichnen, während auch bei diesem Parameter die Fahrgäste eine bessere Bewertung vergeben haben.

Der Zielwert bei der **Schadensfreiheit** der Fahrzeuge wurde im Jahr 2012 geringfügig verfehlt, gegenüber dem Jahr 2011 ist ein deutlicher Rückgang festzustellen.

Nach einem schlechten Ergebnis beim Parameter **Fahrgastinformation** 2011 wurden offenbar Maßnahmen zur Verbesserung ergriffen, die im Berichtsjahr zu einem deutlich

positiveren Ergebnis geführt haben. Sowohl bei der objektiven Messung, als auch der subjektiven Befragung ist eine Verbesserung gegenüber dem Ergebnis 2011 erzielt worden.

Ebenfalls eine deutliche Verbesserung ergibt sich für das Berichtsjahr beim Parameter **Zugpersonal**.

Das **Sitzplatzangebot** wurde von den Kunden kritischer beurteilt, dies kann mit einer höheren Nachfrage, insbesondere in der Ostregion nach Ausweitung der Parkraumbewirtschaftung in Wien und damit einhergehenden Zuwächsen bei der Fahrgastzahl, zusammenhängen.

Für die Vertragslaufzeit ab 2013 ist eine Evaluierung der Zielwerte im Qualitätsmanagement vertraglich vorgesehen.

2.7.4. Bonus-/Malus-System

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

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 3,0 % des Vertragswerts. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Da die Summe aller Bonusbeträge größer ist als der Malusbetrag, konnte die ÖBB-PV AG für das Jahr 2012 eine Bonuszahlung lukrieren.

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

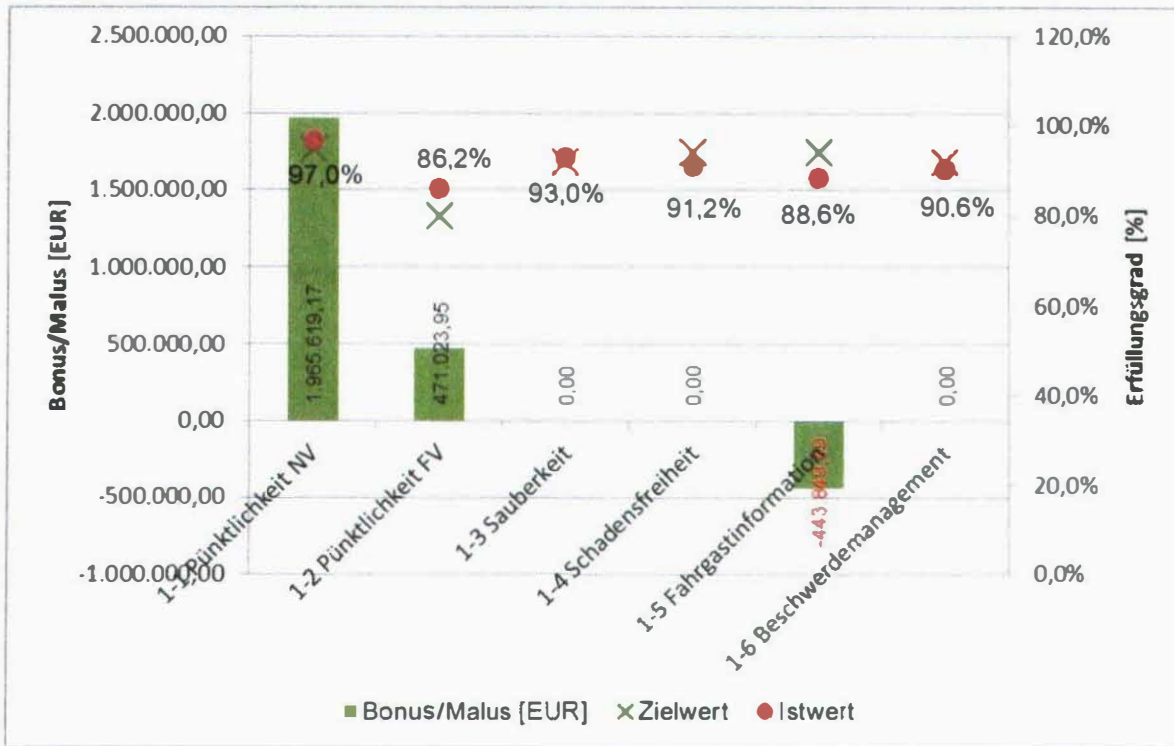


Abbildung 12: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus/-malus

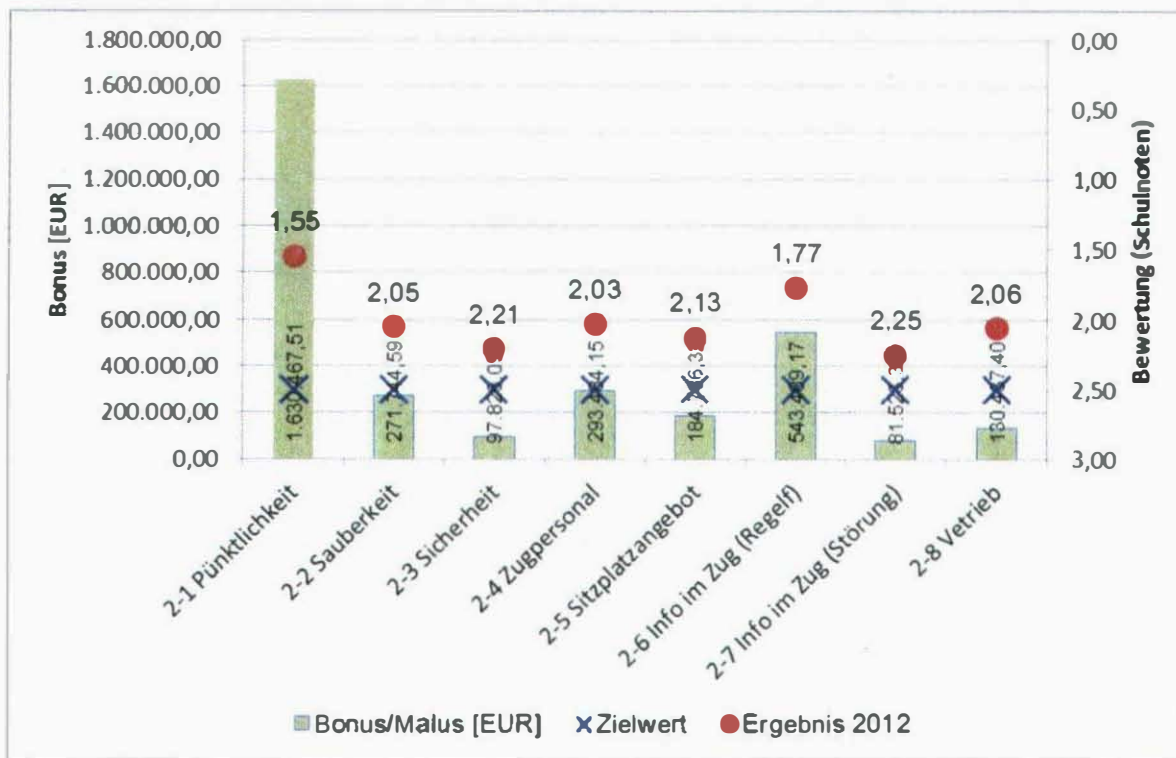


Abbildung 13: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus

In Summe konnte die ÖBB-PV AG aufgrund der guten Ergebnisse bei der Qualitätsmessung einen Bonus in Höhe von EUR 5.226.554,20 lukrieren. Dieser setzt sich zusammen aus einem Bonus in Höhe von EUR 1.992.793,63 für die objektiven Qualitätsparameter und EUR 3.233.760,57 für die subjektiven Qualitätsparameter. Der erzielte Bonus entspricht einer Ausschöpfung von 29 % des maximal erzielbaren Bonusbetrags.

Im Vorjahr betrug der ausbezahlte Qualitätsbonus EUR 4,6 Mio. (was 26 % des maximal möglichen Bonusbetrags entsprach).

2.7.5. Weitere Qualitätsparameter

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

Gemessen wird die Kundenzufriedenheit mit folgenden Parametern:

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

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

Im Jahr 2012 führte die Kundenbewertung zu folgenden Ergebnissen:

Parameter	Befragungsergebnis 2012	Befragungsergebnis 2011	Veränderung [%]
Sauberkeit der Bahnhöfe	2,14	2,13	1
Schadensfreiheit der Bahnhöfe	1,94	2,07	6
Sicherheit am Bahnhof	2,02	2,05	3
Ausstattung der Bahnhöfe	2,96	2,86	-3

2.7.6. Arbeitsgruppe Qualität

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

Es wurden im Wesentlichen folgende Themenstellungen behandelt:

- Ergebnisse des Qualitätsmanagements für 2011
- Fahrgastinformation, insbesondere im Störfall
- Schienenersatzverkehre
- Zugbegleiter
- Leistungs- und Abrechnungsdatenbank

Die ÖBB-PV AG hat aufgrund der Besprechungen den Prozess für die Fahrgastinformation im Störfall zu prüfen und zu verbessern. Auch bei der Zugbetafelung, die oftmals negativ bewertet worden war, wurden Verbesserungen zugesagt. Ebenfalls verbessert wurde die Wegeleitung bzw. Fahrgastinformation bei Schienenersatzverkehren. Die SCHIG mbH hatte hier nach mehreren Stichproben mit Prüfungen von Schienenersatzverkehrsleistungen angeregt, eine „Best-Practise-Analyse“ durchzuführen und die Erkenntnisse aus dem Schienenersatzverkehr am Brenner auf andere Regionen zu übertragen.

Aufgrund der Erkenntnisse aus den Prüfungen wurde die Anforderung an die Ausstattung der im Schienenersatzverkehr eingesetzten Autobusse präziser festgelegt.

Zugbegleiterpräsenz ist ein Bestandteil der bestellten Leistungen. Die Präsenz von Zugbegleitern wird im Rahmen der Stichproben für das Qualitätsmanagement dokumentiert. Das Verfahren wurde in der Arbeitsgruppe Qualität festgelegt.

2.7.7. Entwicklung der Fahrgastzahlen ÖBB-PV AG

Das Grundangebot bildet eine tragende Säule des Schienenpersonenverkehrs in Österreich. Als Grundangebot werden rund 75 % aller Zugkm in Österreich bestellt. Es gibt außer dem Grundangebot noch weitere von Dritten bestellte gemeinwirtschaftliche Leistungen. Diese Leistungen bilden zusammen das Mobilitätsangebot für die Fahrgäste im gemeinwirtschaftlichen Schienenverkehr.

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

	Fahrgastzahl 2012 [absolut]	Fahrgastzahl 2011 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	124.895.171	113.304.410	+10,3
Oberösterreich	27.152.671	16.588.502	+3,4
Salzburg	6.723.753	6.421.575	1,5
Tirol	13.393.992	13.470.510	-0,6
Vorarlberg	10.311.405	9.405.801	+8,9
Kärnten	6.600.076	5.551.510	+16,8
Steiermark	11.249.592	10.344.791	+8,8
Summe SPNV	190.326.661	175.348.172	+8,5
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	2.609.647	2.421.410	+4,9
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	2.973.384	2.861.018	+3,9
Los FV-C Inneralpin	1.449.239	1.255.070	+14,5
FV-D Tauern	1.638.493	1.527.593	+7,3
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	2.212.893	2.193.777	+0,5
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	5.383.612	5.103.633	+5,5
Summe SPFV	16.267.269	15.446.137	+5,3
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	206.593.930	190.794.310	+8,3

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

	Personenkm 2012 [absolut]	Personenkm 2011 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	2.667.124.210	2.759.800.057	-3,2
Oberösterreich	530.641.694	545.405.150	-2,7
Salzburg	219.497.277	217.503.070	+0,9
Tirol	563.467.156	563.467.217	+/- 0,0
Vorarlberg	213.100.355	204.159.468	+4,4
Kärnten	212.267.428	197.834.566	+7,3
Steiermark	349.037.498	335.904.856	+3,9
Summe SPNV	4.755.135.618	4.820.165.304	-1,4
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	417.543.497	398.140.000	+4,9
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	475.741.518	457.762.833	+3,9
Los FV-C Inneralpin	231.878.237	202.445.135	+14,5
FV-D Tauern	262.158.953	244.414.907	7,3
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	354.062.910	351.125.000	+0,5
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	861.377.990	816.581.358	+5,5
Summe SPFV	2.602.763.105	2.471.231.933	+5,3
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	7.357.898.723	7.291.547.297	+0,9

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

3. VDV PRIVATBAHNEN

3.1. Allgemeines

Neben dem Verkehrsdienstevertrag mit der ÖBB-PV AG wurden entsprechende Verträge im Jahr 2011 mit folgenden Privatbahnen abgeschlossen:

- Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH, St. Pölten
- Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt., H-Sopron
- Salzburg AG, Salzburger Lokalbahn, Salzburg
- Salzburg AG, Pinzgauer Lokalbahn, Salzburg
- Zillertaler Verkehrsbetriebe AG, Jenbach
- Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH, Innsbruck
- Montafonerbahn AG, Schruns

Im Laufe des Jahres 2012 wurden seitens der SCHIG mbH mit folgenden Privatbahnen entsprechende Verkehrsdiensteverträge abgeschlossen:

- Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H., Gmunden
- Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen, Wien
- Steiermärkische Landesbahnen, Graz
- Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH, Graz

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

3.1.1. Aktualisierung der VDV

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

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

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

Insbesondere aufgrund von Fahrplanänderungen ist die Leistungsbestellung daher für das jeweilige Vertragsjahr anzupassen. In den folgenden Kapiteln werden gesondert je Privatbahn die im Rahmen der Anpassung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 ausgetauschten Anlagen aufgelistet.

3.1.2. Wertsicherung

Die Verkehrsdiensteverträge 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 prozentuale Anteil dieser Aufwandskomponenten ist in Anlage 9b zu den Verkehrsdiensteverträgen geregelt.

Durch die mit 01.01.2012 erfolgte Wertsicherung gem. § 7 Abs 4 ergibt sich bei den Privatbahnen eine Verschiebung der in Anlage 9b gewichteten Aufwandsteile für das Jahr 2012.

Laut § 7 Abs 4 wird jener nachgewiesene Anteil des Aufwands gemäß § 7 Abs 1 Z 1, der für Leistungen der ÖBB-Infrastruktur AG laut § 58 Abs 1 Eisenbahngesetz 1957 idgF anfällt, gemäß den Anteilen der Produktgruppen – veröffentlicht im Produktkatalog der ÖBB-Infrastruktur AG – entsprechend der tatsächlichen Änderung der Höhe des IBE angepasst. Unter Berufung auf diese vertragliche Regelung ergeben sich bei der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. sowie bei der Montafonerbahn AG differenzierte Verschiebungen der in Anlage 9b gewichteten Aufwandsteile für das Jahr 2012.

Die Anpassung der Abgeltungsbeträge im Zuge der Wertsicherung zum 01.01.2013 erfolgt auf Basis der für das Jahr 2012 gewichteten Aufwandsanteile.

3.1.3. Prüfung der Überkompensation

Gemäß den Vorschriften der VO (EG) 1370/2007 darf es zu keiner sogenannten „Überkompensation“ kommen. Diese allgemein gehaltene Vorschrift wird in den Verkehrsdiensvertrag zwischen SCHIG mbH und den PB weiter präzisiert, indem die Überkompensation genau definiert wird.

Im Jahr 2012 bzw. zum Jahresanfang 2013 wurden die Berichte der seitens der Privatbahnen beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften über die Prüfung der Überkompensation für das Jahr 2011 gemäß § 10 Abs 3 vorgelegt.

Inhalt der Prüfungen war:

- ob eine Übertragung (verbotene Quersubvention) des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2011 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU unterblieben ist und
- welche nach den Bestimmungen des VDV (v.a. §§ 7 und 10 VDV sowie Anlage 5 und Anlage 6a VDV) zu errechnende Rendite im Jahre 2011 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 der Überkompensation erfolgt gem. § 10 Abs 1 für die gesamte gemeinwirtschaftliche Verpflichtung des EVU. Die Verkehrsdienserverträge zwischen den Privatbahnen und der SCHIG mbH wurden unter der Prämisse abgeschlossen, dass die darin beauftragen Schienenpersonenverkehrsleistungen des Grundangebots ausfinanziert sind.

Die Ergebnisse der ex post Evaluierung für das Jahr 2011 werden bei den einzelnen Privatbahnen behandelt.

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

3.1.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

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

- **Ausgefallene Züge**

Werden Züge nicht in Verkehr gesetzt oder der Zuglauf unterbrochen, sind die betroffenen Züge ausgefallen. Sehr stark verspätete Züge (über dem Schwellenwert von 60 Minuten bzw. bei IVB und WLB 30 Minuten) gelten ebenfalls als ausgefallen. Ausgefallene Zugleistungen werden nicht abgegolten, wenn mehr als 1,0 % der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurden.

- **Ausgelassene Zughalte**

Wird ein im Fahrplan veröffentlichter und in Anlage 14 zum VDV vereinbarter planmäßiger Zughalt ausgelassen, so gilt der Zug zwischen dem vor dem ausgelassenen und dem nachfolgenden planmäßigen Halt ebenfalls als ausgefallen.

- **Zu frühe Abfahrt**

Fährt ein Zug mehr als 2 Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit ab, so gilt die Zugfahrt bis zum nachfolgenden planmäßigen Halt wiederum als ausgefallen.

- **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 geringerer Qualität erbrachten Leistungen reduziert. Gleiches gilt für überhaupt 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.

3.1.5. Qualitätsmanagement

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

Bis zu diesem Zeitpunkt kommt entweder das Qualitätsmanagement zur Anwendung, das zwischen dem jeweiligen EVU und dem Land bzw. Verkehrsverbund in einem Drittvertrag vereinbart wurde, oder das jeweilige EVU hat der SCHIG mbH zumindest jährlich über den Stand und über die Entwicklung der qualitätsrelevanten Sachverhalte Pünktlichkeit, Maßnahmen zur Reinigung, Schadensfreiheit, Maßnahmen zur Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement zu berichten. Damit sollte eine Doppelgleisigkeit zwischen dem Qualitätsmanagement auf Basis der Länderverträge und jenem auf Basis der Verkehrsdienstverträge mit der SCHIG mbH vermieden werden.

Auf der Grundlage der von den EVU berichteten Ergebnisse bei den vereinbarten Qualitätsparametern werden die Vertragspartner rechtzeitig vor Auslaufen dieser Übergangsbestimmung in Verhandlungen über die endgültig zu messenden Qualitätsparameter und deren Zielwerte eintreten. Kommt bis zum Auslaufen dieser Übergangsbestimmung keine Einigung zustande, so treten automatisch die in den Verträgen vereinbarten Regelungen in Kraft.

3.2. Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen

3.2.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 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 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.2.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2012 bei der AG der Wiener Lokalbahnen einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
TW 100	238.274	237.741
TW 400	162.416	162.416
TW 100 + TW 100	24.137	24.137
TW 100 + TW 400	1.357.179	1.357.179
SUMME	1.782.006	1.781.743

3.2.3. Prüfung der Überkompensation

Die AG der Wiener Lokalbahnen übermittelte im Jahr 2012 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2011 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des an die AG der Wiener Lokalbahnen auf Grundlage des VDV von der SCHIG mbH gewährten Abgeltungsbetrags in einen anderen Tätigkeitsbereich der AG der Wiener Lokalbahnen liegt für das Jahr 2011 bei entsprechender vertragskonformer Beseitigung der festgestellten Überkompensation nicht vor.
- Es wurde für das Jahr 2011 eine Überkompensation festgestellt.

Eine Rückzahlungsverpflichtung der festgestellten Überkompensation ist für das Jahr 2011 noch nicht eingetreten. Die Verpflichtung zur Rückzahlung tritt erst nach Ablauf des vereinbarten Beobachtungszeitraums ein; dieser ist für das betreffende Jahr 2011 von 01. Jänner 2011 bis 31. Dezember 2015.

3.2.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2012 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der AG der Wiener Lokalbahnen wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2012 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 2.486 Zugkm (2011: 2.874 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 2.486 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,14 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es zu keinem Abschlag gem. Anlage 8 aufgrund qualitätsmindernder Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2012 wurden seitens der AG der Wiener Lokalbahnen insgesamt 153 Zugkm (2011: 186 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht ca. 0,01 % der bestellten Verkehrsleistung.

3.2.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Die AG der Wiener Lokalbahnen hat gemäß Anlage 16 hinsichtlich des Qualitätsmanagements zumindest über den Stand und über die Entwicklung der qualitätsrelevanten Sach-

verhalte Pünktlichkeit, Maßnahmen zur Reinigung, Schadensfreiheit, Maßnahmen zur Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement im Jahr 2012 zu berichten.

Die AG der Wiener Lokalbahnen berichtet wie folgt zu den oben genannten Sachverhalten:

- **Pünktlichkeit:**

Die Pünktlichkeit im Jahr 2012 stellt sich wie folgt dar:

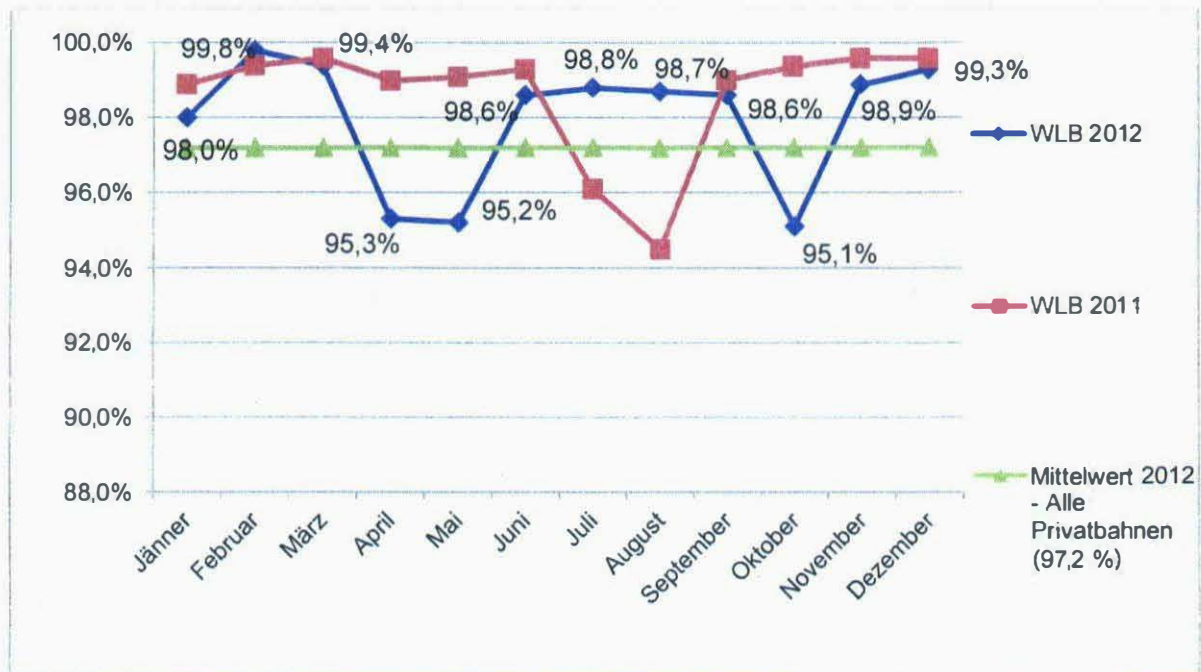


Abbildung 14: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der AG der Wiener Lokalbahnen im Jahr 2012 beläuft sich auf 98,0 % (2011: 98,6 %).

- **Reinigung:**

Die Innennassreinigung der Fahrzeuge erfolgt laut AG der Wiener Lokalbahnen bei 16 (von 38) Triebwagen pro Nacht und anlassbezogen bei grober Verunreinigung. Von 11:30 – 22:00 wurden werktäglich während der Wendezeit der Züge in Baden die Mistkübel entleert und grobe Verunreinigungen behoben. Des Weiteren finden jährliche Intensivreinigungen mitsamt Reinigung der Sitzbezüge statt.

Die Außenreinigung der Triebwagen erfolgt im Zuge der Betriebsuntersuchung durchschnittlich alle 14 Tage und anlassbezogen bei grober Verschmutzung. Graffiti an Schienenfahrzeugen werden laut AG der Wiener Lokalbahnen umgehend entfernt.

- **Schadensfreiheit:**
Für den täglichen Auslauf werden laut AG der Wiener Lokalbahnen gemäß Sicherheitsmanagementsystem nur voll funktionstüchtige Triebfahrzeuge zur Verfügung gestellt. Bei Auftreten von Mängeln und Störungen an Triebfahrzeugen werden gemäß deren Sicherheitsmanagementsystem diese umgehend aus dem Verkehr genommen und zur Behebung in die Remise bzw. Werkstätte überstellt.
- **Maßnahmen zur Fahrgastinformation:**
In allen Triebwagen sind Innen- und Außenlautsprecher installiert. Die Haltestellenansage in den Triebwagen erfolgt zugesteuert. Bei Auftreten von ungewöhnlichen Ereignissen informiert der Triebfahrzeugführer über die Innenlautsprecher.
- **Beschwerden:**
Im Jahr 2012 sind insgesamt 131 Kundenanliegen (2011: 99) eingelangt.

Im Jahr 2012 wurden laut AG der Wiener Lokalbahnen insgesamt 10.838.836 Personen (2011: 10.784.139 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis zweier erfolgreicher Fahrgastzählungen aller Züge am 26.04.2012 und 27.09.2012 hochgerechnet wurde.

3.3. Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH

3.3.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.3.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Mariazellerbahn im Berichtszeitraum 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Mariazellerbahn	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
5090	24.036	27.200
2 x 5090	17.594	33.900
4090	5.432	5.432
1099 + Wagen	17.594	17.594
2095 + Wagen	23.266	23.266
SUMME	87.922	106.141

In Abstimmung mit der regionalen Bestellorganisation wurden im Jahr 2012 auf der Mariazellerbahn durch die SCHIG mbH vermehrt teurere Leistungen mit der Baureihe 2095 + Wagen bestellt und im Gegenzug das Bestellvolumen gegenüber dem Vorjahr verringert.

Auf der Citybahn Waidhofen stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2012 wie folgt dar:

Citybahn Waidhofen	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]

5090	6.004	4.024
2 x 5090	10.006	6.037
4 x 5090	0	2.012
SUMME	16.010	12.073

Die Vergrößerung des Bestellvolumens gegenüber dem Vorjahr beruht auf einer Änderung der Leistungsbestellung hinsichtlich der Zugbildung. Im Jahr 2011 wurden auch Leistungen mit der Baureihe 5090 in Vierfachtraktion bestellt, im Jahr 2012 ausschließlich Leistungen in Einfach- und Doppeltraktion. Um den Gesamtabgeltungsbetrag valorisierungsbereinigt konstant zu halten, wurden dafür im Gegenzug mehr Zugkilometer auf der Citybahn in Einfach- und Doppeltraktion bestellt.

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2012 insgesamt **103.392 Zugkm** (2011: 118.214 Zugkm) bei der NÖVOG.

3.3.3. Prüfung der Überkompensation

Die Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH übermittelte im Jahr 2012 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2011 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2011 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2011 keine Überkompensation festgestellt.

3.3.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2012 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2012 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen auf beiden Strecken, keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

Es konnten im Jahr 2012 auf der Citybahn Waidhofen geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz festgestellt werden. Daher wurde seitens der SCHIG mbH gemäß Anlage 8 eine Minderung des Abgeltungsbetrags vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2012 wurden seitens der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH auf der Mariazellerbahn 17.761 Zugkm (2011: 2.019 Zugkm) und auf der Citybahn Waidhofen 131 Zugkm (2011: 131 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 17,2 % der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlicher Grund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen war vor allem eine durch Bauarbeiten bedingte Gesamtsperre der Mariazellerbahn von 29.10.2012 bis 30.11.2012 zwischen St. Pölten und Mariazell.

3.3.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und dem Land Steiermark abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag über Verkehrsdienste auf der Mariazellerbahn im Land Steiermark vom 29.04.2011 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2012 zur Anwendung.

Das EVU berichtet, dass es im Jahr 2012 zu keinen Beanstandungen seitens des Landes Steiermark kam. Die Erfassung der Pünktlichkeit befindet sich laut EVU derzeit im Aufbau.

Im Jahr 2012 wurden laut Niederösterreichischer Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH auf der Citybahn Waidhofen insgesamt 220.000 Personen und auf der Mariazellerbahn 500.000 Personen befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

3.4. Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

3.4.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (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)

3.4.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Raaberbahn im Berichtszeitraum 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Raaberbahn	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
Talent einfach	151.422	147.915
Talent doppelt	37.025	31.985
SUMME	188.447	188.416

Auf der Neusiedlerseebahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2012 wie folgt dar:

Neusiedlerseebahn	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
Talent einfach	198.258	195.715
SUMME	198.258	198.673

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2012 insgesamt **386.705 Zugkm** (2011: 387.088 Zugkm) bei der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt..

3.4.3. Prüfung der Überkompensation

Die Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. übermittelte im Jahr 2012 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2011 mit folgendem Ergebnis:

- Auf Basis der Prüfungshandlungen sind der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft keine Sachverhalte bekannt geworden, die zur Annahme veranlassen, dass eine Übertragung der von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2011 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche der österreichischen Zweigniederlassung der Raab-Ödenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG erfolgt ist.
- Es wurde für das Jahr 2011 keine Überkompensation festgestellt.

3.4.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2012 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Es liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Bezogen auf das von der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 sind im Jahr 2012 ca. 756 Zugkm als ausgefallene Zugleistung zu werten, das entspricht 0,20 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Bezogen auf das von der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 wurden ca. 4.938 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht

1,28 % der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlicher Grund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen waren Bauarbeiten im Sommer 2012 auf der Neusiedlerseebahn.

3.4.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Die Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. hat gemäß Anlage 16 hinsichtlich des Qualitätsmanagements zumindest über den Stand und über die Entwicklung der qualitätsrelevanten Sachverhalte Pünktlichkeit, Maßnahmen zur Reinigung, Schadensfreiheit, Maßnahmen zur Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement im Jahr 2012 zu berichten.

Die Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. berichtet wie folgt zu den oben genannten Sachverhalten im Jahr 2012:

- Pünktlichkeit:

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2012 wie folgt dar:

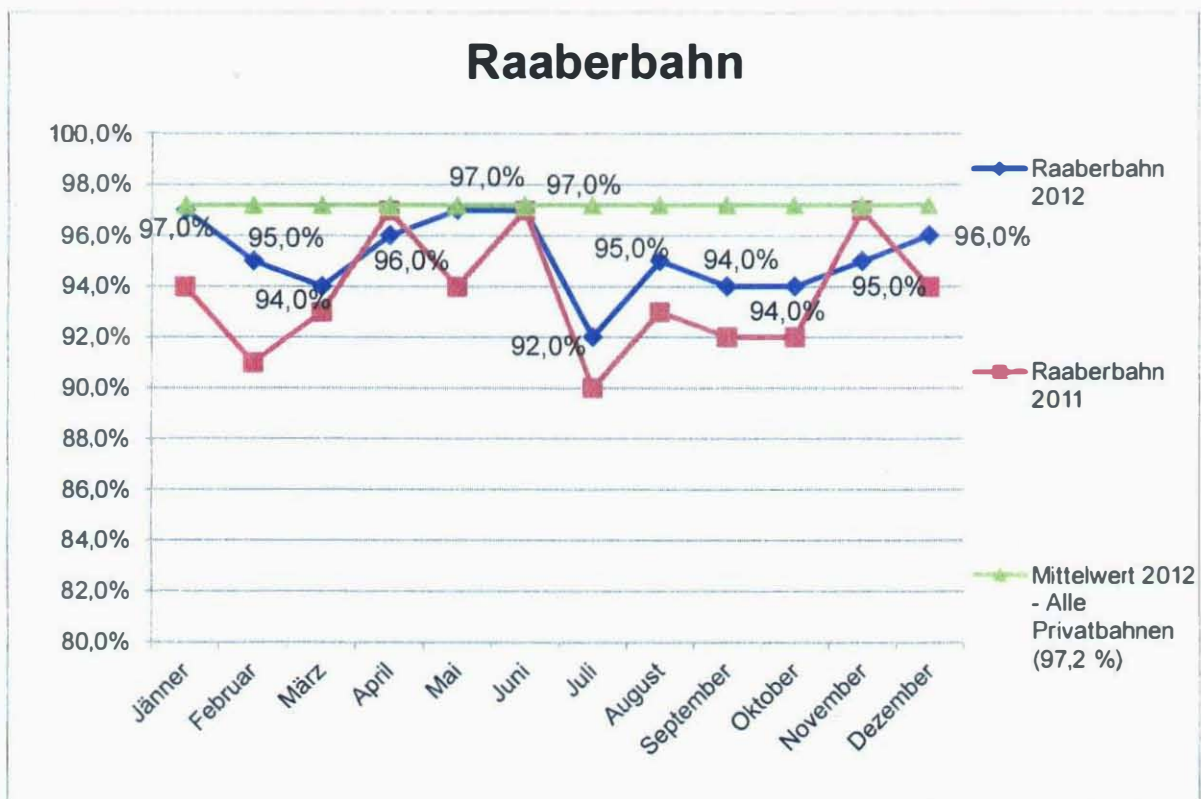


Abbildung 15: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Raaberbahn im Jahr 2012 beträgt 95,2 % (2011: 94,0 %).

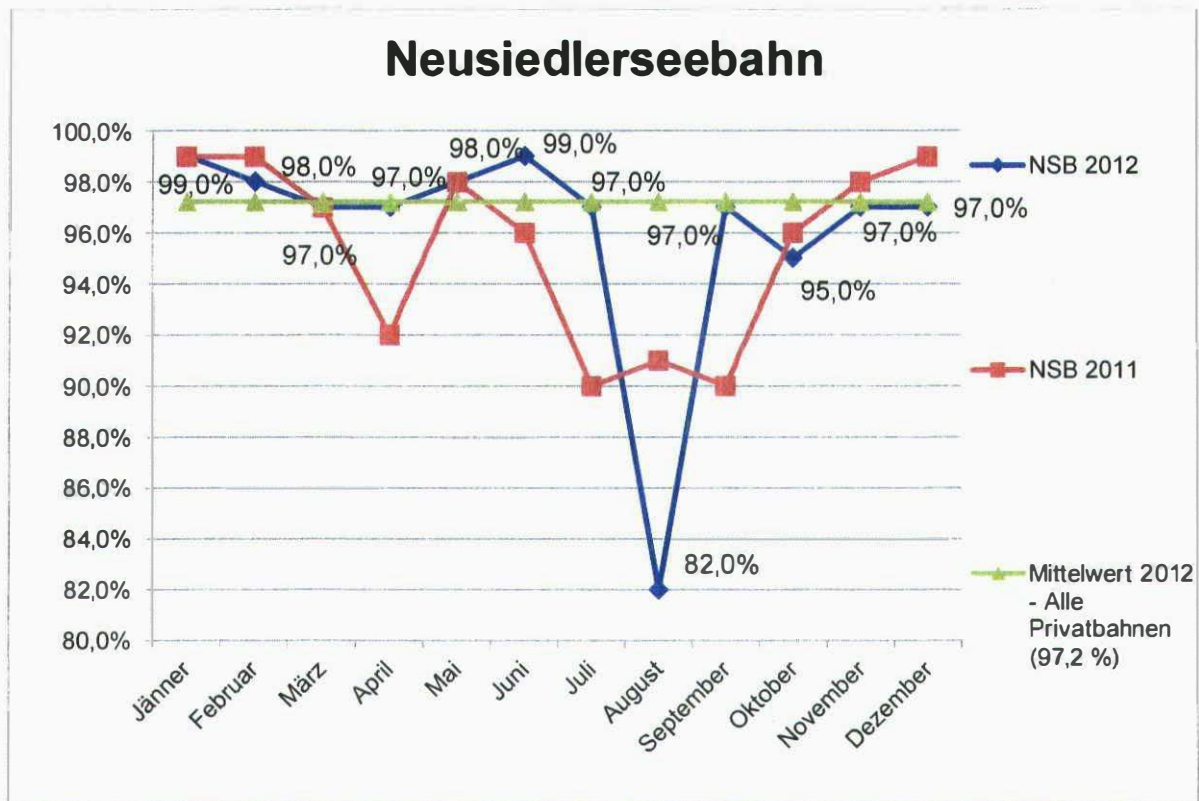


Abbildung 16: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Neusiedlerseebahn im Jahr 2012 beträgt 96,1 % (2011: 95,0 %). Der niedrige Pünktlichkeitswert im Monat August ist auf umfangreiche Bauarbeiten zur Gleiserneuerung zurückzuführen.

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2012 beträgt 95,6 % (2011: 94,5 %).

- **Maßnahmen zur Reinigung:**
Die Zugsgarnituren werden täglich einer Reinigung am Zugendbahnhof unterzogen. Das Zugbegleitpersonal hat zusätzlich bei jeder Zugwende eine Sichtreinigung durchzuführen. Bei Zügen auf der Raaberbahnstrecke, zwischen Sopron und Deutschkreutz und auf der Neusiedlerseebahn im Bahnhof Pamhagen werden Wendereinigungen durchgeführt.
- **Maßnahmen zur Fahrgastinformation:**
Alle Bahnhöfe und Haltestellen sind mit akustischen und optischen Informationssystemen ausgestattet. Durchsagen werden manuell von den Fahrdienstleitern durchge-

führt. Die Monitore zur Zuganzeige auf der Raaberbahnstrecke werden automatisch mit Echtzeitdaten versorgt und zeigen jeweils die aktuelle Situation.

Zur schnelleren Information der Reisenden bei auftretenden Verspätungen wurde in den Fahrdienstleitungen Wulkaprodersdorf und Pamhagen ein Zugang zum Zugleitsystem ARAMIS der ÖBB installiert. Damit wird der gesamte Zuglauf, auch außerhalb der Raaberbahnstrecken, verfolgt.

Zusätzlich zu den erwähnten elektronischen Informationen gibt es auf allen Haltestellen und Bahnhöfen Fahrplanaushänge und aktuelle Informationen (z. B. Schienenersatzverkehr) in Form von Aushängen, die laufend aktuell gehalten werden.

- **Beschwerdemanagement:**

Das Beschwerdemanagement wird von der Beschwerdestelle in der Personenkassa Wulkaprodersdorf abgewickelt. Im Jahr 2012 wurden 26 Beschwerden (2011: 24 Beschwerden) übermittelt und abgearbeitet. Ziel der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. ist es, auf Kundenrückmeldungen grundsätzlich innerhalb von 24 Stunden zu reagieren. 25 Beschwerden (2011: 22) konnten innerhalb der Frist bearbeitet werden, eine Beschwerde wurde sechs Tage später abgeschlossen, da Befragungen beteiligter Mitarbeiter notwendig waren.

- **Schadensfreiheit:**

Zum Sachverhalt Schadensfreiheit wurde seitens der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. noch kein Bericht für das Jahr 2012 abgegeben.

Im Jahr 2012 wurden laut Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. auf der Raaberbahn insgesamt 848.530 (2011: 829.000) und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 665.200 Personen (2011: 653.500) befördert, wobei diese Fahrgastzahlen auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurden.

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

3.5.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.5.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Linzer Lokalbahn im Berichtszeitraum 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Linzer Lokalbahn	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
GRAZER	76.409	76.409
GTW	531.031	520.569
2 x GTW	75.881	75.881
SUMME	683.321	678.814

Auf der Vorchdorferbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2012 wie folgt dar:

Vorchdorferbahn	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
Exertaler	131.796	137.681
Kölner	5.276	5.189
SUMME	137.072	137.851

Die SCHIG mbH bestellte auf der Traunseebahn im Jahr 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Traunseebahn	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
WSB	2.851	13.451
WSB + 3 BW	5.435	5.296
IVB	86.189	77.321
SUMME	94.476	148.144

Auf der Attergaubahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2012 wie folgt dar:

Attergaubahn	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
AOMC	17.539	34.201
BLT	115.244	116.207
2 x AOMC	0	0
SUMME	132.783	132.893

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2012 insgesamt **1.047.652 Zugkm** (2011: 1.097.700 Zugkm) bei der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.. In Abstimmung mit der regionalen Bestellorganisation wurden im Jahr 2012 auf der Traunseebahn durch die SCHIG mbH vermehrt teurere Leistungen mit der qualitativ höherwertigen Baureihe IVB bestellt und im Gegenzug das Bestellvolumen gegenüber dem Vorjahr verringert.

3.5.3. Prüfung der Überkompensation

Die Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. übermittelte im Jahr 2012 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellten Bescheinigungen für die vier Lose gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2011 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2011 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2011 keine Überkompensation festgestellt.

3.5.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2012 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2012 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen der vier Strecken, keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Bezogen auf das von der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 wurden ca. 40.873 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 3,9 % der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlich Grund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen waren insbesondere Bauarbeiten auf der Linzer Lokalbahn im 3. Quartal 2012.

3.5.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und Oberösterreichischem Verkehrsverbund abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2012 zur Anwendung.

Das EVU berichtet, dass sämtliche in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2012 eingehalten wurden und es zu keinen Beanstandungen seitens des Oberösterreichischen Verkehrsverbundes kam.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. stellt sich im Jahr 2012 auf den vier Strecken wie folgt dar:

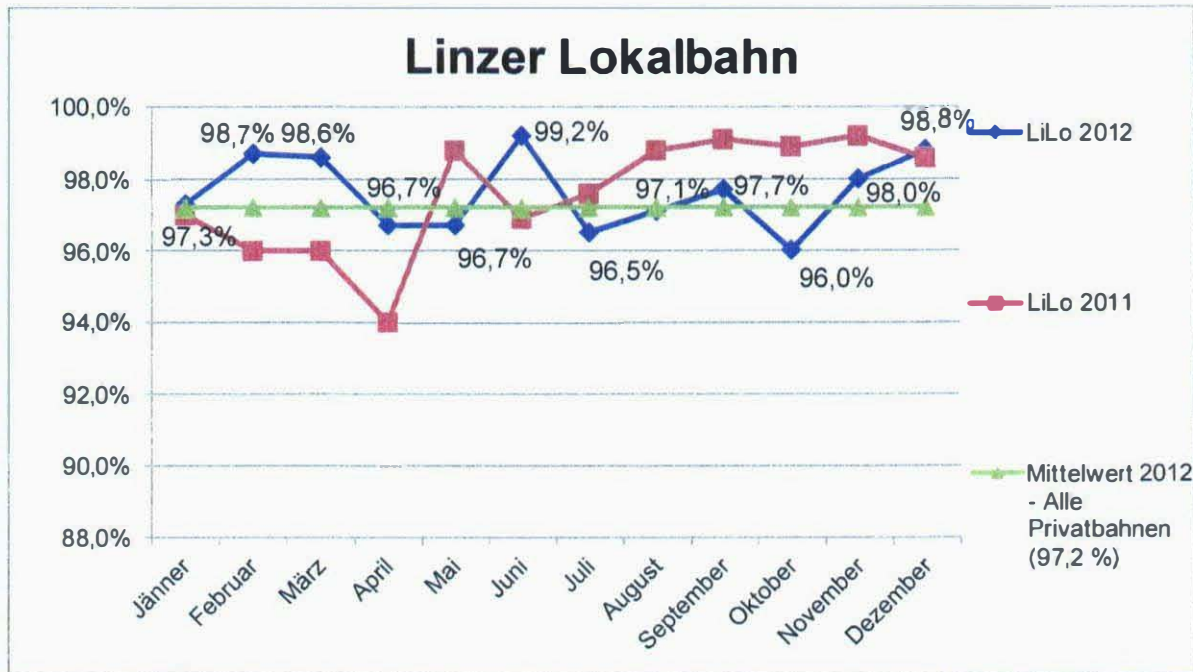


Abbildung 17: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Linzer Lokalbahn im Jahr 2012 beläuft sich auf 97,6 % (2011: 97,6 %).

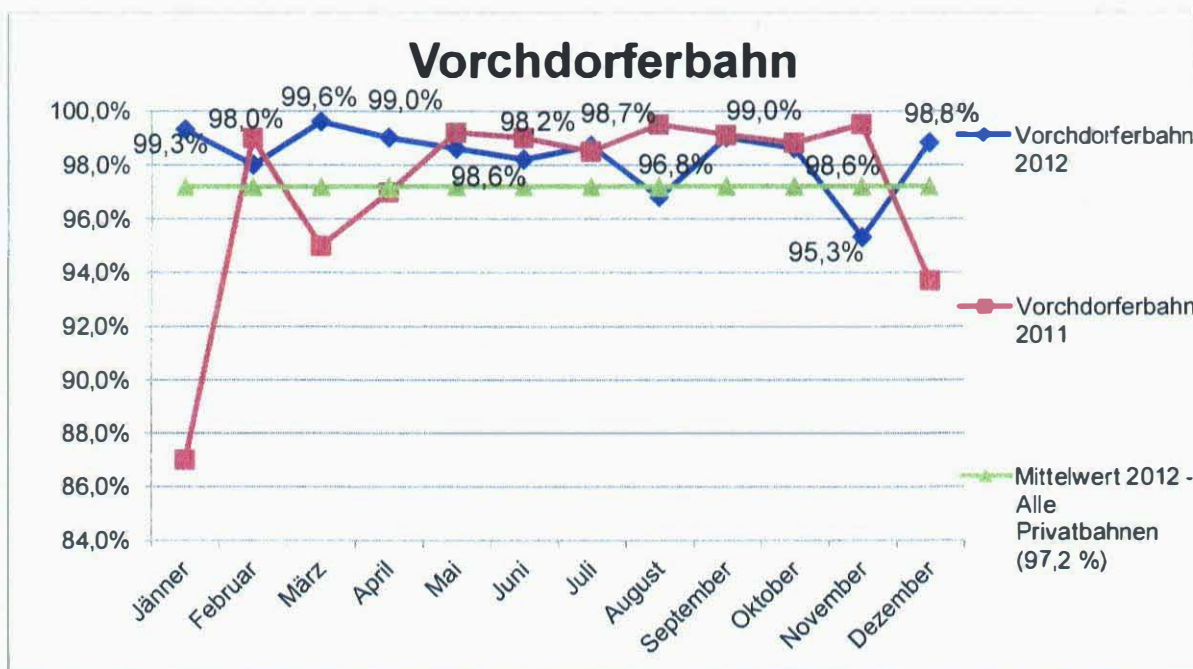


Abbildung 18: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Vorchdorferbahn im Jahr 2012 beträgt 98,4 % (2011: 97,5 %).

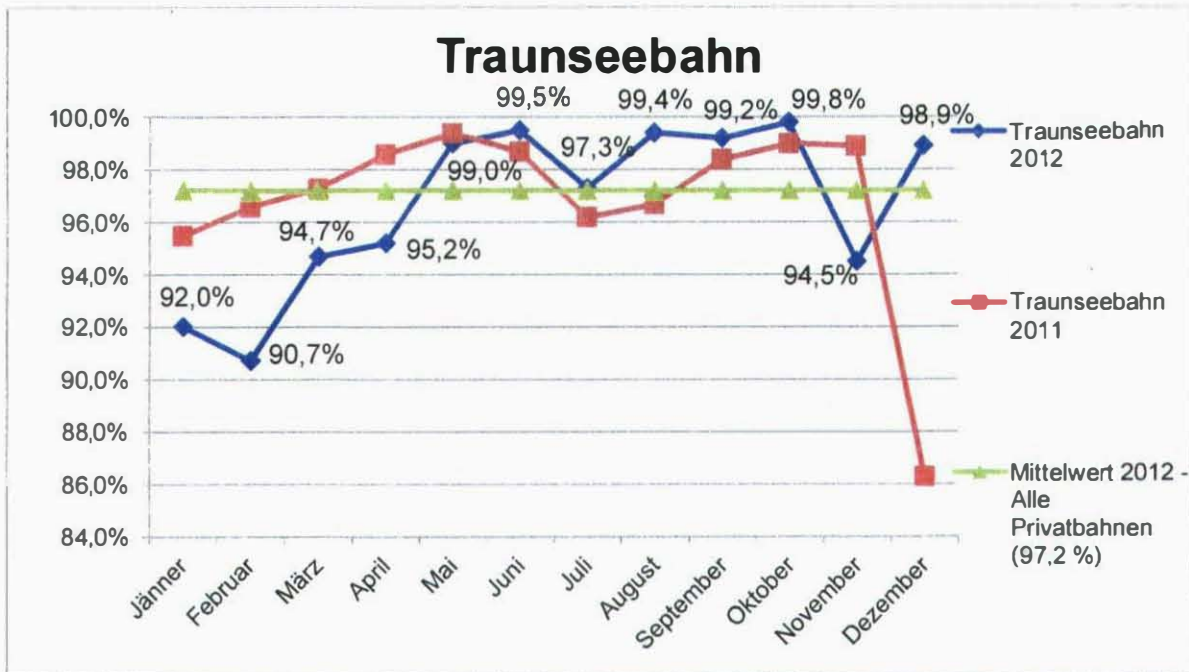


Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Traunseebahn im Jahr 2012 beläuft sich auf 96,0 % (2011: 96,8 %).

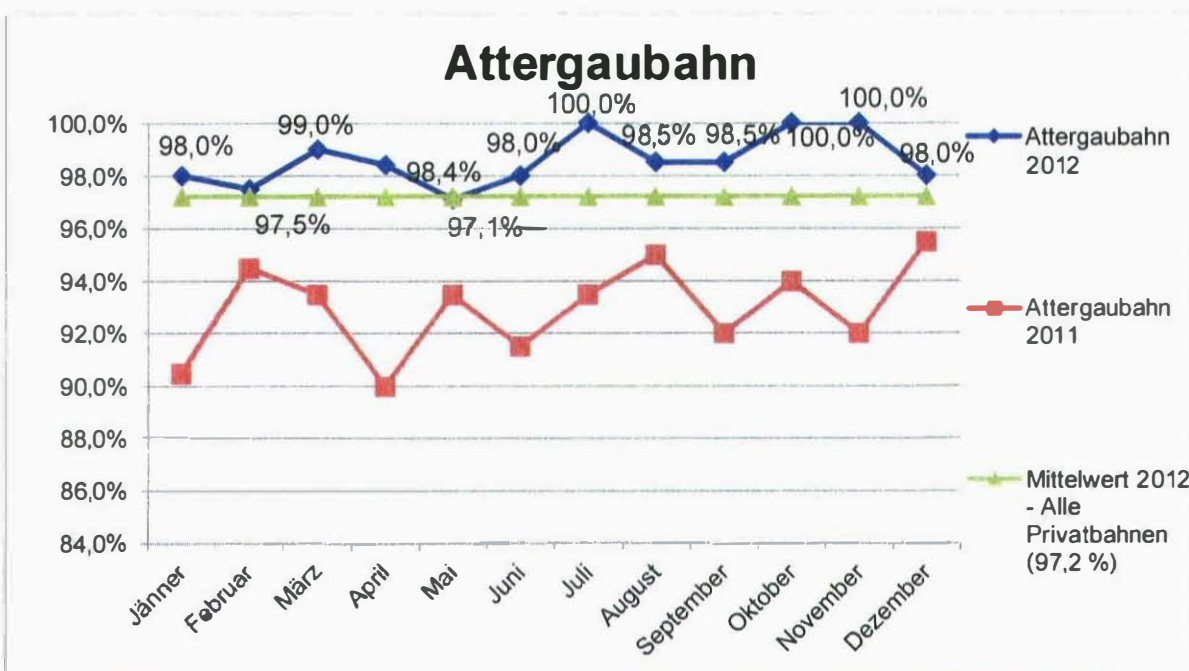


Abbildung 20: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Attergaubahn im Jahr 2012 beträgt 98,6 % (2011: 93,0 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2012 beträgt 97,8 % (2011: 96,2 %).

Im Jahr 2012 wurde laut Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Linzer Lokalbahn 1.915.822 (2011: 1.898.986)
- Vorchdorferbahn 189.471 (2011: 181.298)
- Traunseebahn 316.298 (2011: 302.543)
- Attergaubahn 269.333 (2011: 259.885)

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

3.6. Salzburger Lokalbahn

3.6.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 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)

3.6.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Salzburger Lokalbahn im Berichtszeitraum 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
ET	361.632	337.206
2 x ET	84.937	85.218
3 x ET	44.450	44.620
4 x ET	27.098	27.209
SUMME	518.117	518.313

3.6.3. Prüfung der Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2012 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2011 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV betreffend Salzburger Lokalbahn im Jahre 2011 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2011 keine Überkompensation festgestellt.

3.6.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2012 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation für die Salzburger Lokalbahn wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2012 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2012 Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Anstelle der vereinbarten Zugbildung ET 40 wurden 8.847 Wagenkilometer mit der Baureihe ETW 32 und 33 erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2012 wurden seitens der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Salzburger Lokalbahn insgesamt 411 Zugkm (2011: 323 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 0,08 % der bestellten Verkehrsleistung.

3.6.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen Salzburger Verkehrsverbund GmbH und dem Bereich „Salzburger Lokalbahn“ der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation abgeschlossenen Vertrag vom 24.06. 2003 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2012 zur Anwendung.

Die Qualitätssicherung erfolgt gemäß Anlage 7 mittels anonymer Qualitätstester (objektive Parameter) und Kundenbefragungen (subjektive Parameter). Die Qualitätssicherung wird durch die Salzburger Verkehrsverbundgesellschaft durchgeführt, welche jedoch aufgrund budgetärer Engpässe für das Jahr 2012 ausgesetzt werden musste.

Das EVU berichtet, dass die in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2012 eingehalten wurden.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2012 wie folgt dar:

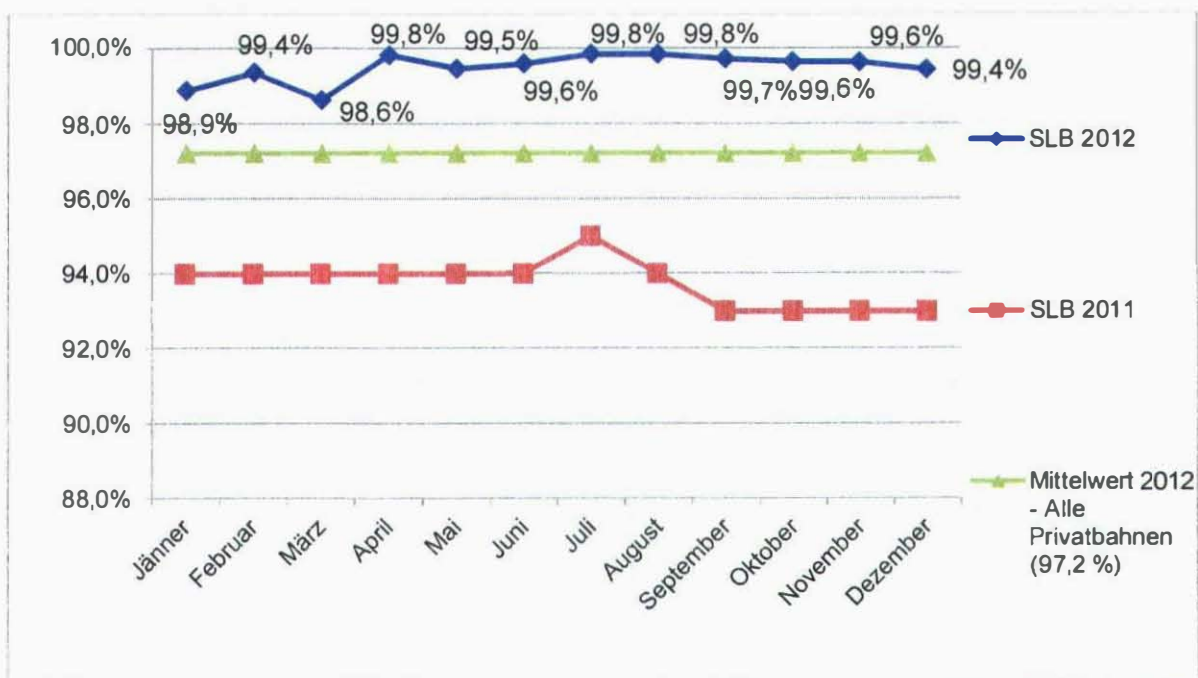


Abbildung 21: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Salzburger Lokalbahn im Jahr 2012 beläuft sich auf 99,5 % (2011: 93,7 %).

Im Jahr 2012 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Salzburger Lokalbahn insgesamt 4.856.325 Personen (2011: 4.811.495 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

3.7. Pinzgauer Lokalbahn

3.7.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.7.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Pinzgauer Lokalbahn im Berichtszeitraum 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
VT	194.904	194.918
SUMME	194.904	194.918

3.7.3. Prüfung der Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2012 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2011 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV betreffend Pinzgauer Lokalbahn im Jahre 2011 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2011 keine Überkompensation festgestellt.

3.7.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2012 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2012 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 86 Zugkm (2011: 286 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 86 Zugkilometer (das entspricht 0,04 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Bezogen auf das seitens der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 wurden im Jahr 2012 ca. 2.857 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 1,47 % der bestellten Verkehrsleistung. Hauptursache dafür war eine Gleisneulage in Walchen im Herbst 2012.

3.7.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen Salzburger Verkehrsverbund GmbH und dem Bereich „Salzburger Lokalbahn“ der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation abgeschlossenen Vertrag vom 24.06.2003 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2012 zur Anwendung.

Das EVU berichtet, dass sämtliche in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2012 eingehalten wurden.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2012 wie folgt dar:

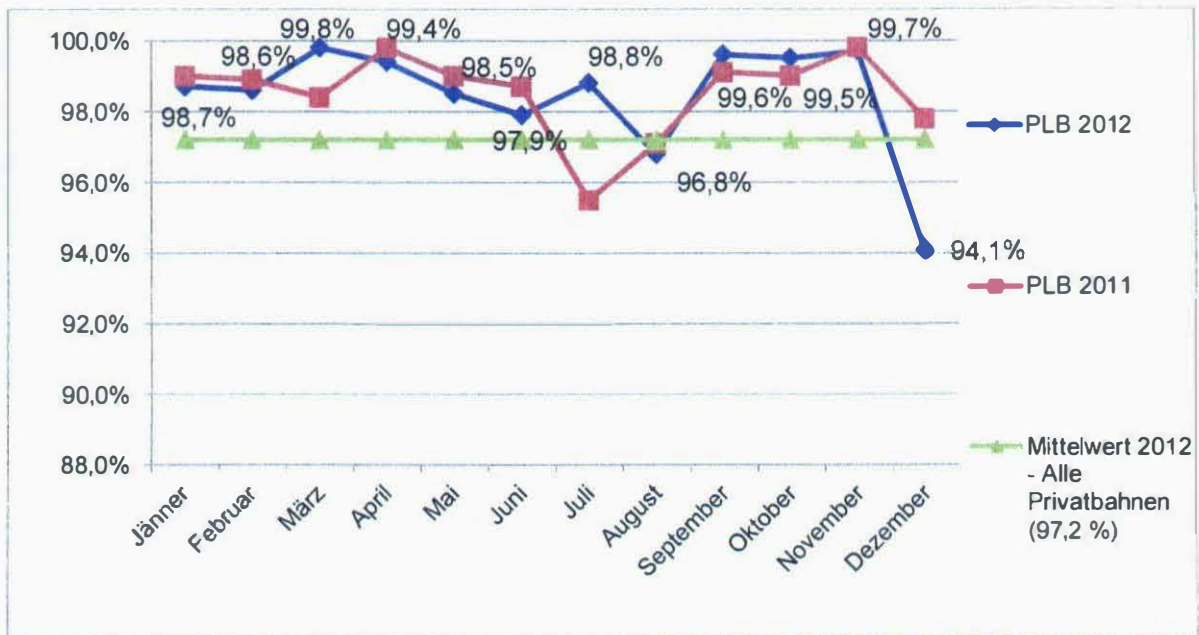


Abbildung 22: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Pinzgauer Lokalbahn im Jahr 2012 beläuft sich auf 98,5 % (2011: 98,5 %).

Hinsichtlich des Beschwerdemanagements langten im Jahr 2012 insgesamt 103 Beschwerden (2011: 92) ein, welche bis zum nächsten Werktag abgearbeitet wurden.

Das EVU berichtet über folgende Maßnahmen zur Qualitätssteigerung im Jahr 2012:

- Inbetriebnahme eines elektronischen Zugsleitsystems
- Inbetriebnahme einer dritten Neubau-Lokomotive samt zusätzlichem Wagen
- Einsatz eines weiteren speziellen Fahrradwagens in nachgefragten Zügen
- Inbetriebnahme einer neuen Haltestelle in Uttendorf (Uggl - Schwarzenbach)
- Verbesserung der Steuerung der Triebwagen VTs, um deren Zuverlässigkeit zu erhöhen

Im Jahr 2012 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Pinzgauer Lokalbahn insgesamt 887.619 Personen (2011: 801.963 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis einer erfolgten Fahrgastzählung hochgerechnet wurde.

3.8. Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

3.8.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 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)

3.8.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG im Berichtszeitraum 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
VT+VS	182.378	182.763
Lok+B4+VS	182.378	182.763
SUMME	364.756	365.567

3.8.3. Prüfung der Überkompensation

Die Zillertaler Verkehrsbetriebe AG übermittelte im Jahr 2012 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2011 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2011 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2011 keine Überkompensation festgestellt.

3.8.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2012 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2012 liegen keine ausgefallenen Zugleistungen sowie auch keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte vor.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Bezogen auf das von der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 wurden im Jahr 2012 ca. 7.552 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 2,07 % der bestellten Verkehrsleistung. Hauptursache dafür waren Bauarbeiten im Frühjahr zwischen Ramsau-Hippach und Mayrhofen sowie im Herbst 2012 zwischen Jenbach und Fügen.

3.8.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und Verkehrsverbund Tirol GesmbH abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag vom 31.12.2003 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2012 zur Anwendung.

Es kam im Jahr 2012 zu keiner Einhebung einer in Anlage 7 beschriebenen Vertragsstrafe seitens der Verkehrsverbund Tirol GesmbH.

Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG stellt sich im Jahr 2012 wie folgt dar:

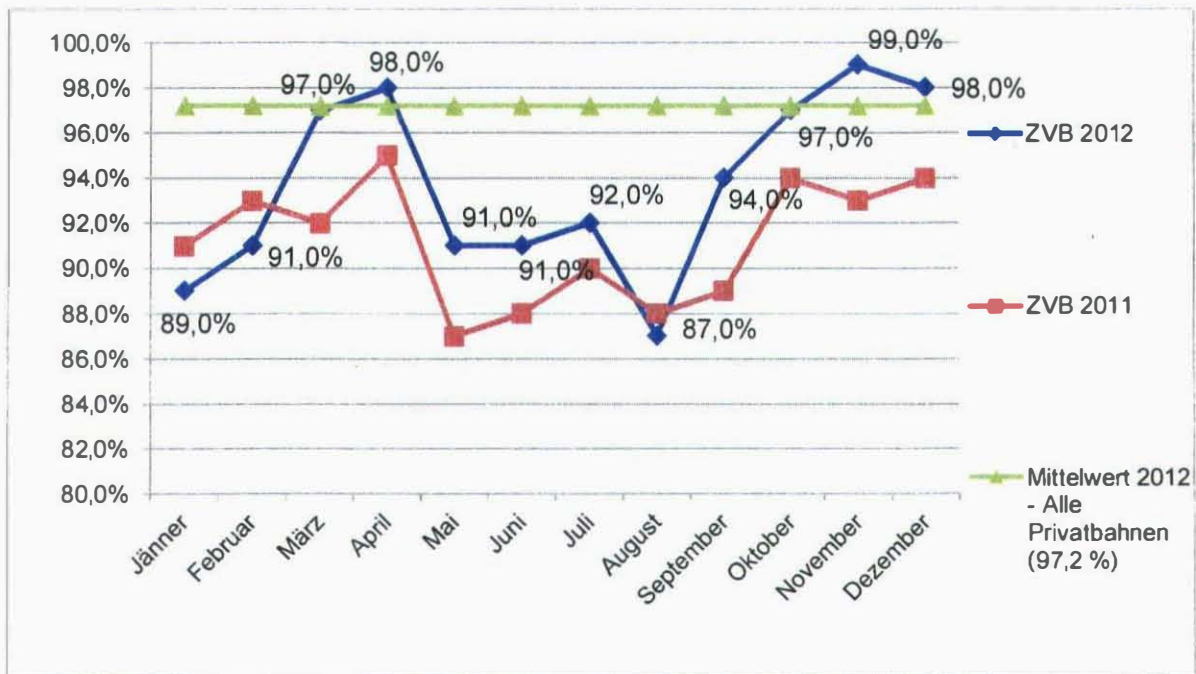


Abbildung 23: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG im Jahr 2012 beträgt 93,8 % (2011: 91,8 %).

Im Jahr 2012 wurden laut Zillertaler Verkehrsbetriebe AG insgesamt 2.078.037 Fahrgäste befördert (2011: 1.959.174 Personen). Die Fahrgastzahlen werden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

3.9. Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH

3.9.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.9.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Stubaitalbahn im Berichtszeitraum 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
Flexity Outlook	293.641	293.502
SUMME	293.641	293.502

3.9.3. Prüfung der Überkompensation

Die Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH übermittelte im Jahr 2012 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2011 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2011 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2011 keine Überkompensation festgestellt.³

³ Hinsichtlich des Ergebnisses der Überkompensationsprüfung werden zwischen bmvit, SCHIG mbH und der IVB noch klärende Gespräche geführt.

3.9.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2012 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2012 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 26 Zugkm (2011: 31 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 26 Zugkm (das entspricht 0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2012 wurden seitens der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH insgesamt 295 Zugkm (2011: 12.416 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 0,10 % der bestellten Verkehrsleistung.

3.9.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und Verkehrsverbund Tirol GesmbH abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag vom 09.12.2007 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2012 zur Anwendung.

Es kam im Jahr 2012 zu keiner Einhebung einer in Anlage 7 beschriebenen Vertragsstrafe seitens der Verkehrsverbund Tirol GesmbH.

Die Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH berichtet, dass sämtliche Qualitätskriterien eingehalten wurden:

- Es kommen laufend sechs Niederflur-Triebfahrzeuge zum Einsatz, welche über die geforderten Einrichtungen verfügen.
- Die Mitarbeiter erhalten, wie vereinbart, eine im Halbjahresrhythmus wiederkehrende Schulung über die Tarifbestimmungen und erfüllen damit die Anforderungen.
- Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH stellt sich im Jahr 2012 wie folgt dar:

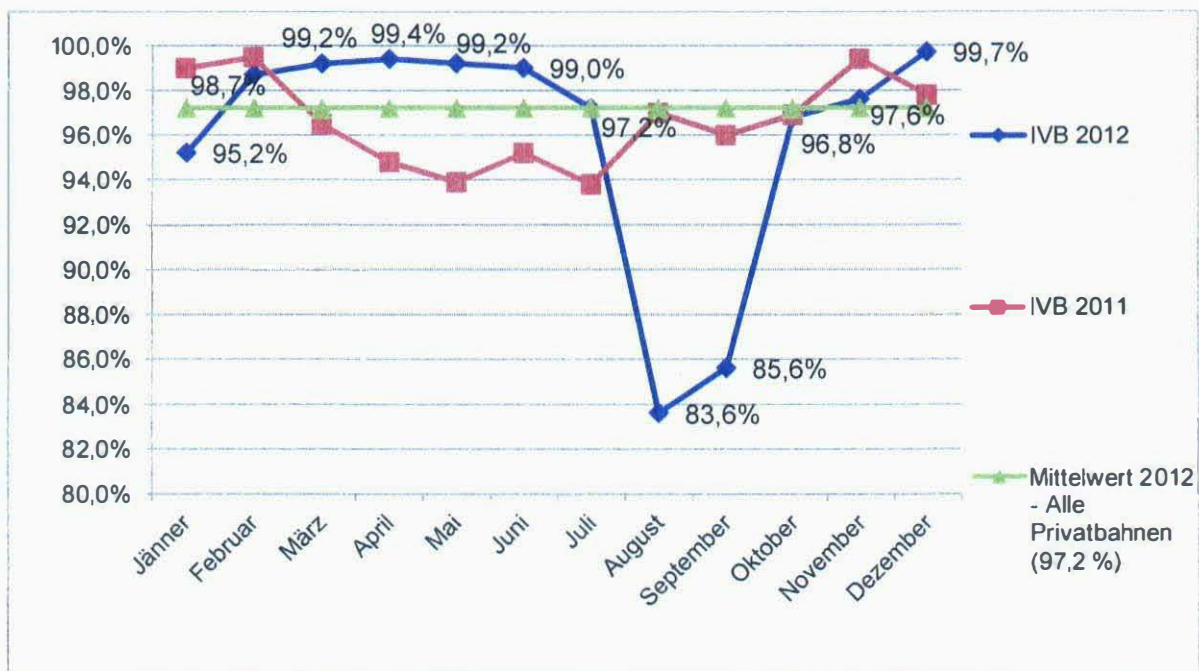


Abbildung 24: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH im Jahr 2012 beläuft sich auf 95,9 % (2011: 96,6 %). Die Pünktlichkeitswerte für die Monate August und September konnten baustellenbedingt (umfangreiche Gleiserneuerungen) nicht an die hohen Werte der restlichen Monate im Jahr 2012 anschließen.

Im Jahr 2012 wurden laut Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH insgesamt 1.062.582 Personen befördert (2011: 1.048.078 Personen), wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

3.10. Montafonerbahn AG

3.10.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 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)

3.10.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der Montafonerbahn AG im Berichtszeitraum 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
ETW/NPZ	115.049	115.273
SUMME	115.049	115.273

3.10.3. Prüfung der Überkompensation

Die Montafonerbahn AG übermittelte im Jahr 2012 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2011 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2011 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2011 keine Überkompensation festgestellt.

3.10.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2012 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Montafonerbahn AG wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2012 liegen keine ausgefallenen Zugleistungen sowie auch keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte vor.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2012 wurden seitens der Montafonerbahn AG 85 Zugkm (2011: 52 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt (das entspricht 0,07 %).

3.10.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Die Montafonerbahn AG hat gemäß Anlage 16 hinsichtlich des Qualitätsmanagements zumindest über den Stand und über die Entwicklung der qualitätsrelevanten Sachverhalte Pünktlichkeit, Maßnahmen zur Reinigung, Schadensfreiheit, Maßnahmen zur Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement im Jahr 2012 zu berichten.

Die Montafonerbahn AG berichtet wie folgt zu den oben genannten Sachverhalten:

- **Pünktlichkeit:**

Die Pünktlichkeit im Jahr 2012 stellt sich wie folgt dar:

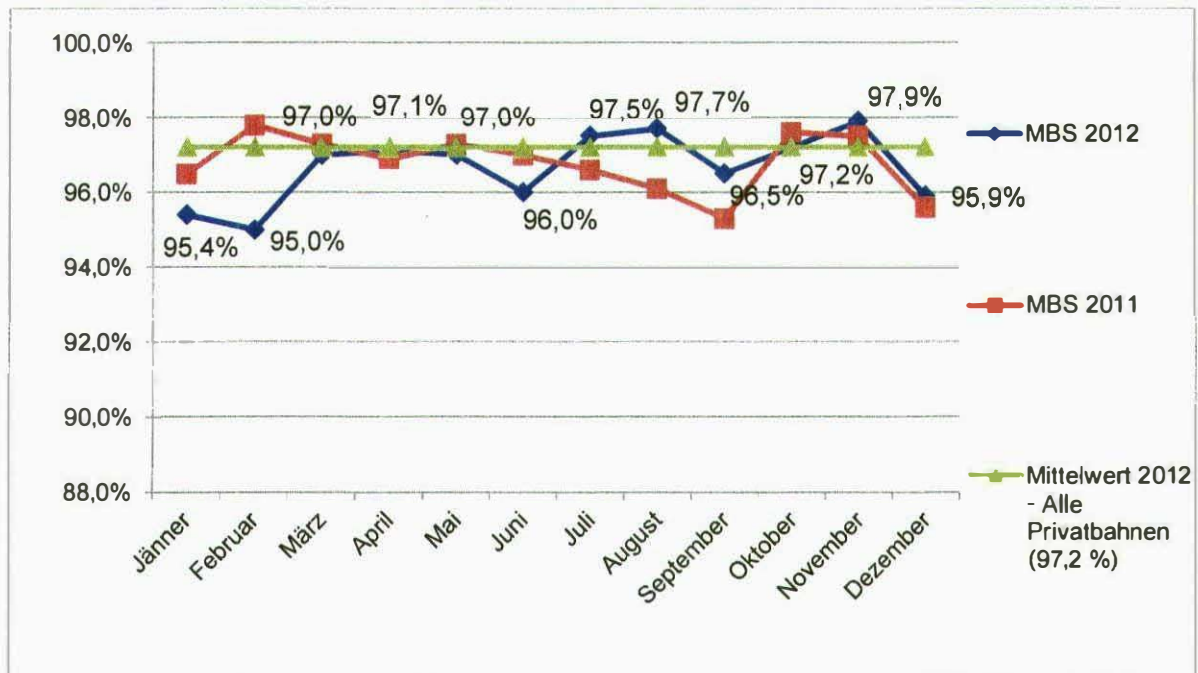


Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Montafonerbahn AG im Jahr 2012 beläuft sich auf 96,7 % (2011: 96,8 %).

- Reinigung:**

Die Fahrzeugreinigung erfolgt bei der Montafonerbahn AG durch den Wagendienst einmal pro Tag bevor die Fahrzeuge in den Einsatz kommen. Zwischenreinigungen erfolgen nach Erfordernis durch die Zugbegleiter jeweils in den Wendezeiten.
- Schadensfreiheit:**

Schadensfreiheit kann laut Montafonerbahn AG erreicht werden, da vorliegende Mängel oder Defekte durch das eigene Servicepersonal vor Ort in den Wendezeiten behoben werden können. Im Bedarfsfall kann darüber hinaus ein Fahrzeugwechsel vorgenommen werden.
- Maßnahmen zur Fahrgastinformation:**

Die Fahrgäste der Montafonerbahn AG werden primär durch Anzeigen an den Bahnhöfen und Haltestellen, sowie in den Zügen informiert. Weiters stehen zu den Hauptverkehrszeiten in den Zügen Zugbegleiter für Auskünfte zur Verfügung, bzw. ein Fahrdienstleiter am Schalter im Bahnhof Schruns.

- **Beschwerden:**

Im Jahr 2012 standen laut Montafonerbahn AG sieben Beschwerden zur Bearbeitung an. Diese wurden laut Montafonerbahn AG innerhalb längstens fünf Werktagen bearbeitet.

Im Jahr 2012 wurden laut Montafonerbahn AG insgesamt 1.910.197 Personen (2011: 1.800.473 Personen) befördert, wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

3.11. Steiermärkische Landesbahnen

3.11.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2012 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.11.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Übelbacher Bahn im Berichtszeitraum 2012 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Übelbacher Bahn	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
4062	21.896	21.967
ET 15	21.037	21.107
SUMME	42.933	43.065

Auf der Weizer Bahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2012 wie folgt dar:

Weizer Bahn	Bestellung 2012 [Zugkm]	Bestellung 2011 [Zugkm]
5062	43.359	7.723
5047	38.451	78.092
SUMME	81.810	85.815