

**BERICHT DER ABWICKLUNGSSTELLE
ÜBER DIE BESTELLUNG
GEMEINWIRTSCHAFTLICHER LEISTUNGEN
IM SCHIENENPERSONENVERKEHR 2017
GEMÄSS RICHTLINIE**

Umweltfreundliche Mobilität für alle

18. Dezember 2018

Zertifiziert nach ISO 9001

INHALTSVERZEICHNIS

0.	Executive Summary	6
1.	Einleitung	8
2.	VDV ÖBB-Personenverkehr AG	10
2.1.	Vertragsaufbau	10
2.2.	Leistungsumfang	11
2.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	20
2.4.	Abgeltung	20
2.4.1.	Los-Neukalkulationen 2017	21
2.4.2.	Wertsicherung.....	22
2.4.3.	Leistungsentgelt.....	23
2.5.	Aktualisierung des VDV	24
2.6.	Unterbeauftragung	24
2.7.	Leistungskontrolle	25
2.7.1.	Definition Leistungsstörungen	25
2.7.2.	Definition Schienenersatzverkehr.....	28
2.7.3.	Messung der Leistungsstörungen	29
2.7.4.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2017	32
2.7.5.	Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen	34
2.7.6.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr.....	34
2.8.	Qualitätsmanagement	37
2.8.1.	Qualitätsmessung	37
2.8.2.	Objektive und subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung	39
2.8.3.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter	41
2.8.4.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter	43
2.8.5.	Vergleich der Messergebnisse	44
2.8.6.	Bonus-/Malus-System	45
2.8.7.	Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall	46
2.8.8.	Qualitätsparameter der Stationen	46
2.8.9.	Arbeitsgruppe Qualität	47
2.9.	VDV Graz – Linz	49
2.9.1.	Vertragsaufbau	49
2.9.2.	Leistungsumfang	50
2.9.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	50
2.9.4.	Wertsicherung.....	51

2.9.5.	Abgeltung	52
2.9.6.	Aktualisierung des VDV	52
2.9.7.	Unterbeauftragung	52
2.9.8.	Leistungskontrolle	53
2.9.9.	Qualitätsmanagement	56
2.10.	Gesamtleistungsentgelt	59
2.11.	Entwicklung der Fahrgastzahlen	61
3.	VDV Privatbahnen	64
3.1.	Allgemeines	64
3.1.1.	Aktualisierung der VDV	65
3.1.2.	Wertsicherung	65
3.1.3.	Prüfung auf Überkompensation	67
3.1.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	68
3.1.5.	Qualitätsmanagement	69
3.2.	Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen	75
3.2.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	75
3.2.2.	Leistungsumfang	76
3.2.3.	Prüfung auf Überkompensation	76
3.2.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	76
3.2.5.	Qualitätsmanagement	77
3.2.6.	Fahrgastzahlen	80
3.3.	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH	81
3.3.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	81
3.3.2.	Leistungsumfang	82
3.3.3.	Prüfung auf Überkompensation	82
3.3.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	83
3.3.5.	Qualitätsmanagement	84
3.3.6.	Fahrgastzahlen	88
3.4.	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.	89
3.4.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	89
3.4.2.	Leistungsumfang	90
3.4.3.	Prüfung auf Überkompensation	90
3.4.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	91
3.4.5.	Qualitätsmanagement	92
3.4.6.	Fahrgastzahlen	96
3.5.	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.	97
3.5.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	97

3.5.2.	Leistungsumfang	98
3.5.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	99
3.5.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	99
3.5.5.	Qualitätsmanagement.....	100
3.5.6.	Fahrgastzahlen	105
3.6.	Salzburger Lokalbahn	106
3.6.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	106
3.6.2.	Leistungsumfang	107
3.6.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	107
3.6.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	107
3.6.5.	Qualitätsmanagement.....	108
3.6.6.	Fahrgastzahlen	112
3.7.	Pinzgauer Lokalbahn	113
3.7.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	113
3.7.2.	Leistungsumfang	113
3.7.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	114
3.7.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	114
3.7.5.	Qualitätsmanagement.....	115
3.7.6.	Fahrgastzahlen	119
3.8.	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG.....	120
3.8.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	120
3.8.2.	Leistungsumfang	120
3.8.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	121
3.8.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	121
3.8.5.	Qualitätsmanagement.....	122
3.8.6.	Fahrgastzahlen	126
3.9.	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH	127
3.9.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	127
3.9.2.	Leistungsumfang	128
3.9.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	128
3.9.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	128
3.9.5.	Qualitätsmanagement.....	129
3.9.6.	Fahrgastzahlen	133
3.10.	Montafonerbahn AG.....	134
3.10.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	134
3.10.2.	Leistungsumfang	134
3.10.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	136

3.10.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	136
3.10.5.	Qualitätsmanagement.....	137
3.10.6.	Fahrgastzahlen	141
3.11.	Steiermärkische Landesbahnen.....	142
3.11.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	142
3.11.2.	Leistungsumfang	143
3.11.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	144
3.11.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	144
3.11.5.	Qualitätsmanagement.....	145
3.11.6.	Fahrgastzahlen	151
3.12.	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH.....	152
3.12.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte	152
3.12.2.	Leistungsumfang	153
3.12.3.	Prüfung auf Überkompensation.....	153
3.12.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	153
3.12.5.	Qualitätsmanagement.....	154
3.12.6.	Fahrgastzahlen	158
3.13.	Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen	159
4.	Wesentliche Veränderungen	167
4.1.	Leistungsumfang	167
4.2.	Abgeltung	168
4.3.	Fahrgastzahlen	169
5.	Verzeichnisse.....	171
5.1.	Allgemeine Angaben.....	171
5.2.	Abkürzungsverzeichnis	172
5.3.	Abbildungsverzeichnis	174
6.	Anlagen	176
6.1.	Losverzeichnis bundesweit	176
6.2.	Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen bei ÖBB-PV AG	181
6.2.1.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot ÖBB-PV AG	182
6.2.2.	Elektrotriebwagen	182
6.2.3.	Dieseltriebwagen	185
6.2.4.	Lokbespannte Reisezüge.....	187
6.3.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen	192

0. EXECUTIVE SUMMARY

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

Mit dem mit der ÖBB-PV AG abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag wurden von der SCHIG mbH im Jahr 2017 im Schienenpersonenverkehr (SPV) rund 72,10 Mio. Zugkm österreichweit bestellt. Zur besseren Erreichbarkeit der Landeshauptstädte Graz und Linz wurde ein weiterer Verkehrsdienstevertrag mit der ÖBB-PV AG mit Gültigkeit ab 16.02.2014 abgeschlossen. Damit wurden im Jahr 2017 rund 0,15 Mio. Zugkm und 1.456 Kurswagenverbindungen bestellt. Bei den elf Privatbahnen wurden rund 6,03 Mio. Zugkm pro Jahr bestellt.

Der Verkehrsdienstevertrag räumt der SCHIG mbH ein, das EVU zu verpflichten, neues Schienenrollmaterial zur Qualitätsverbesserung einzusetzen. Die SCHIG mbH zog die diesbezüglich eingeräumten Optionen hinsichtlich des Einsatzes neuer Fahrzeuge ab Fahrplanwechsel im Dezember 2015 bzw. Fahrplanwechsel im Dezember 2017. Die SCHIG mbH überprüfte anhand der VDV-Leistungs- und Abrechnungsdatenbank die tatsächlich erbrachten Cityjet-Leistungen. Die ÖBB-Personenverkehr AG erbrachte im Fahrplanjahr 2017 mit diesen Neufahrzeugen rund 7,29 Mio. Zugkilometer.

Für die Sicherstellung der österreichweiten Mobilität wurden vom Bund im Wege der SCHIG mbH in Summe rund 78,28 Mio. Zugkm bestellt und abgegolten. Für das Grundangebot im Schienenpersonenverkehr wurden im Jahr 2017 exklusive QM-Bonus und exklusive Abzug für Leistungsstörungen EUR 742,2 Mio. aufgewendet.

Die Überprüfung der tatsächlichen Leistungserbringung und der Leistungsqualität erfolgt auf Grundlage von automatischen Messungen mit Datenverarbeitung oder wird von geschulten Qualitätsprüfern erhoben. Für die in den Verkehrsdiensteverträgen mit der ÖBB-PV AG definierten Leistungsstörungen wurden im Jahr 2017 in Summe EUR 3,4 Mio. vom Abgeltungsbetrag abgezogen. Insgesamt gab es bei rund 7,1 % der Zugfahrten kundenrelevante Abweichungen.

Die Verträge sehen ein umfassendes Qualitätsmanagement vor. Dies wird durch ein monetäres Anreizsystem komplettiert, um einen Anreiz für ein hohes Qualitätsniveau bei den erbrachten Leistungen zu setzen. Die ÖBB-PV AG konnte 2017 einen Qualitätsbonus in Höhe von ca. EUR 2,93 Mio. erzielen.

Die Privatbahnen konnten 2017 insgesamt einen Qualitätsbonus in Höhe von ca. EUR 0,95 Mio. erreichen.

1. EINLEITUNG

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

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

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

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

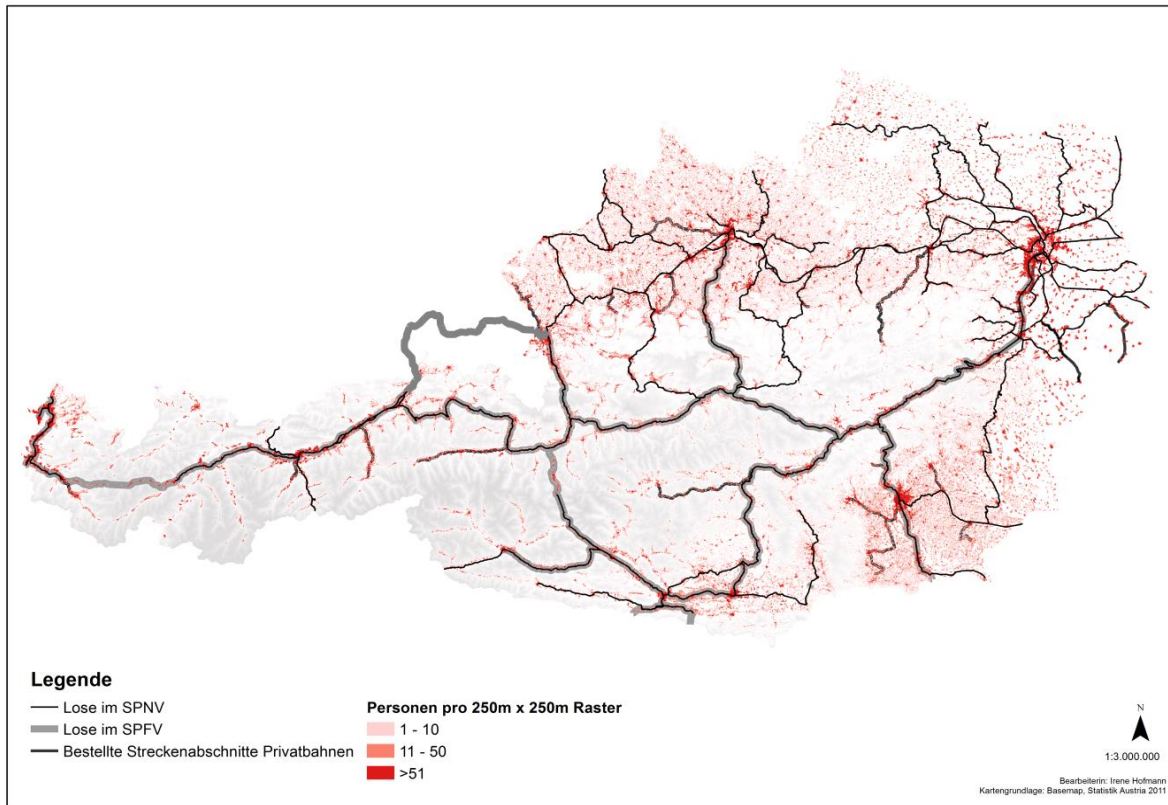


Abbildung 1: Übersicht der Strecken, auf welchen gemeinwirtschaftliche Leistungen erbracht werden

2. VDV ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

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

2.1. Vertragsaufbau

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

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

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

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

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

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

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

2.2. Leistungsumfang

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

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

In Summe wurden im Fahrplanjahr 2017 an einem durchschnittlichen Werktag bei der ÖBB-PV AG rund 4.000 Zugfahrten bestellt.

Die nachfolgende Graphik veranschaulicht die Loseinteilung im Nahverkehr:

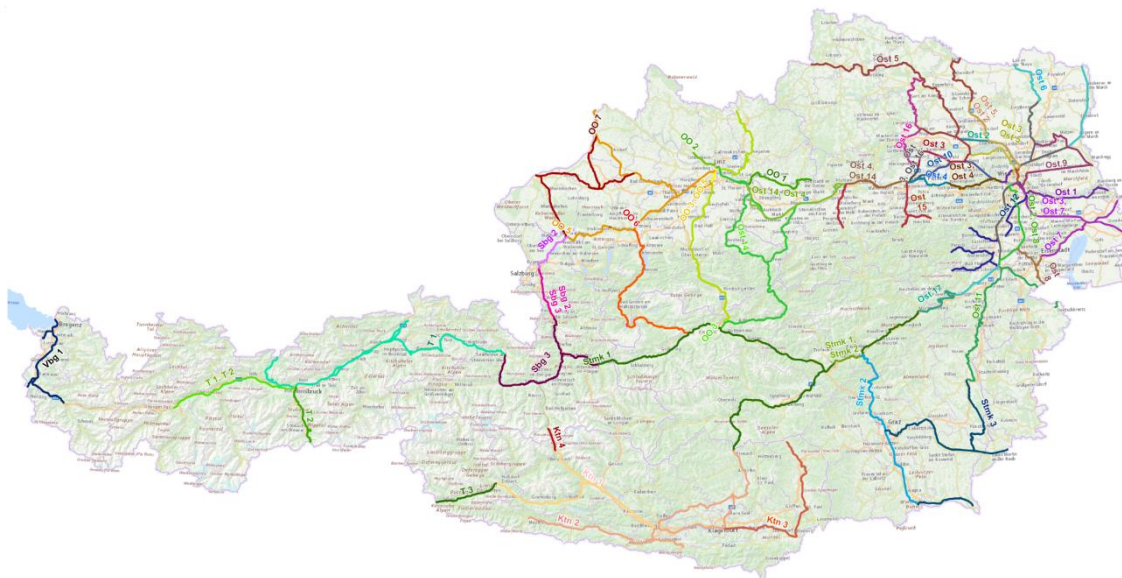


Abbildung 2: Loseinteilung im SPNV

Die nachfolgende Graphik veranschaulicht die Loseinteilung im Fernverkehr:

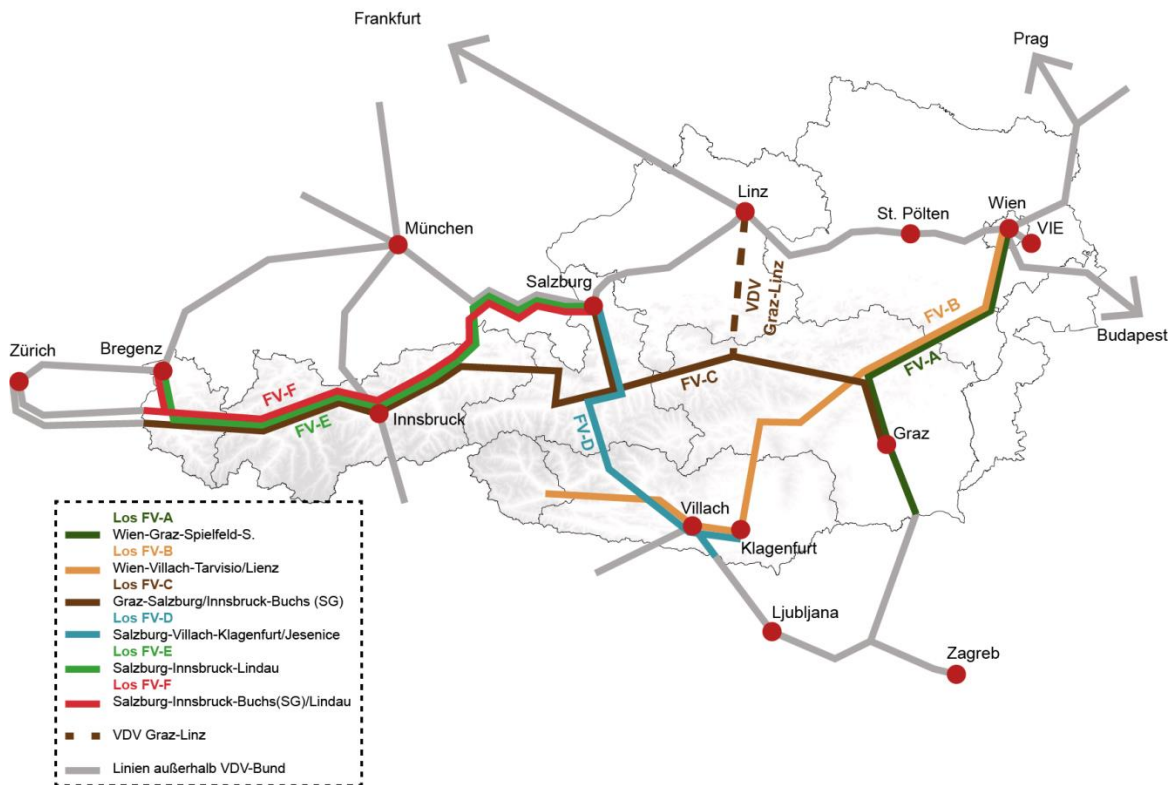


Abbildung 3: Loseinteilung im SPFV

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

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

	2017	2016	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
Zugkm SPNV	58.337.101	58.135.486	201.615	0,3%
Zugkm SPFV	13.759.189	13.364.359	394.830	3,0%
SUMME	72.096.290	71.499.844	596.445	0,8%

Tabelle 1: Entwicklung der Zugkm im SPNV und SPFV

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

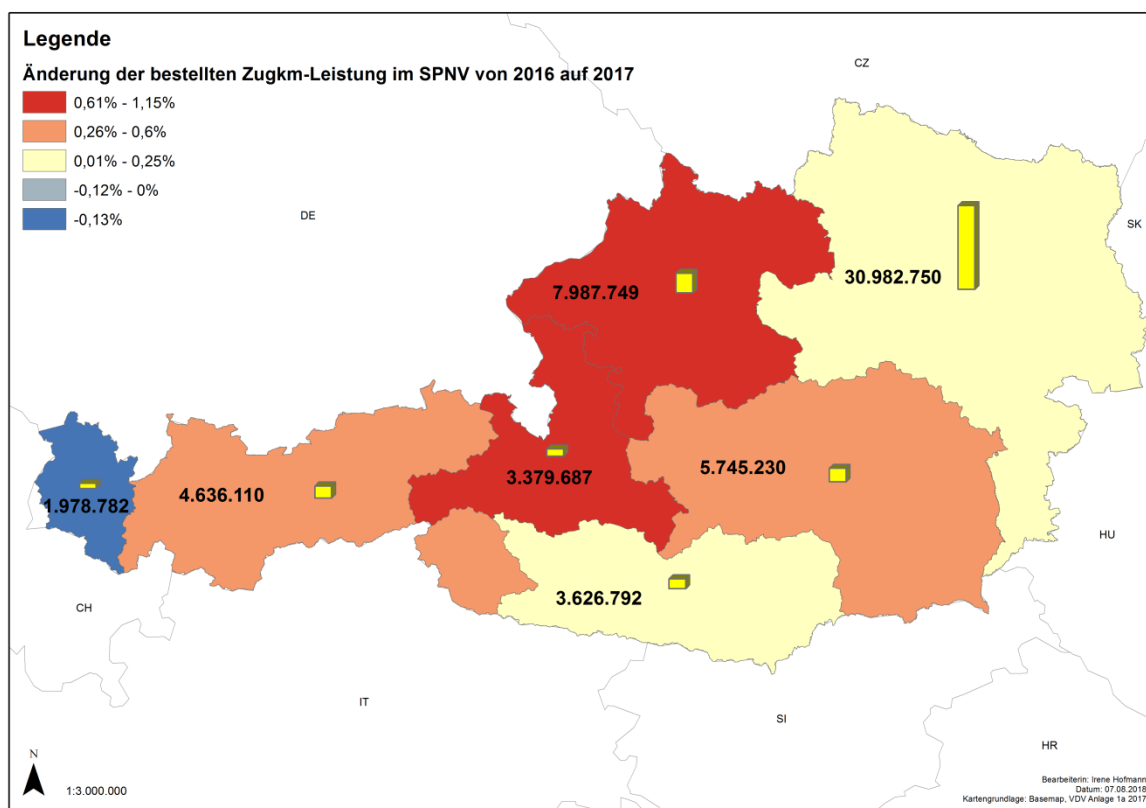


Abbildung 4: Übersicht Leistungsbestellung im SPNV in den jeweiligen Regionen

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

Los	Bestellung SPNV 2017 [Zugkm]	Bestellung SPNV 2016 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
Ost 1	2.129.569	2.126.023	3.546	0,2 %
Ost 2	6.304.184	6.275.336	28.848	0,5 %
Ost 3	2.793.757	2.798.406	-4.649	-0,2 %
Ost 4	2.113.017	2.105.247	7.770	0,4 %
Ost 5	4.025.118	4.033.334	-8.216	-0,2 %
Ost 6	3.911.702	3.893.739	17.963	0,5 %
Ost 7	2.066.917	2.065.783	1.134	0,0 %
Ost 8	676.812	657.235	19.577	2,9 %
Ost 9	1.460.209	1.463.059	-2.850	-0,2 %
Ost 11	1.789.706	1.780.821	8.885	0,5 %
Ost 12	1.047.972	1.049.739	-1.767	-0,2 %
Ost 14	2.234.217	2.248.079	-13.862	-0,6 %
Ost 15	713.312	714.412	-1.100	-0,2 %
Ost 16	926.886	925.748	1.138	0,1 %
Ost 17	163.712	155.891	7.821	4,8 %
OÖ 1	477.675	477.294	381	0,1 %
OÖ 2	310.292	309.376	916	0,3 %
OÖ 3	1.800.211	1.752.262	47.949	2,7 %
OÖ 5	2.570.723	2.567.914	2.809	0,1 %
OÖ 6	1.132.908	1.131.962	946	0,1 %
OÖ 7	1.237.229	1.235.849	1.380	0,1 %

Sbg 2	1.034.222	1.033.388	834	0,1 %
Sbg 3	1.718.810	1.680.395	38.415	2,2 %
T 1	3.230.946	3.209.294	21.652	0,7 %
T 2	1.233.800	1.238.026	-4.226	-0,3 %
T 3	176.050	175.965	85	0,0 %
Vbg 1	1.978.782	1.981.360	2.578	-0,1 %
Ktn 1	1.018.585	1.018.093	492	0,0 %
Ktn 2	2.013.021	2.011.048	1.973	0,1 %
Ktn 3	630.627	630.477	150	0,0 %
Ktn 4	153.959	153.959	0	0,0 %
Stmk 1	2.303.122	2.282.663	20.459	0,9 %
Stmk 2	1.592.391	1.591.762	629	0,0 %
Stmk 3	1.366.656	1.361.545	5.111	0,4 %
S U M M E	58.337.101	58.135.486	201.615	0,3 %

Im Vergleich zum Jahr 2016 kam es zu folgenden Anpassungen der Leistungsbestellung:

Im Zuge der Beschleunigung der Verbindung zwischen Linz Hbf und Praha über Summerau kam es zu einer geringfügigen Ausweitung des Zugkilometervolumens im Los OÖ 3.

Weiters kam es in den Losen Ost 2 und Ost 8 aufgrund von Bauarbeiten an der Pottendorfer Linie zu Leistungsanpassungen bzw. Umleitungsverkehren und sohin zu einer Ausweitung des Zugkilometervolumens.

Außerdem konnten am Semmering sowie am Neumarkter Sattel Bedienungslücken im landesgrenzüberschreitenden Wochenendverkehr geschlossen werden, wodurch es zu geringfügigen Ausweitungen des Zugkilometervolumens in den Losen Ost 17 und Stmk 1 kam. Schließlich kam es auch, ausgelöst durch Optimierungsmaßnahmen im Fernverkehr (insbesondere Stundentakt Arlberg), zu Angebotsanpassungen verbunden mit geringfügigen Ausweitungen des Zugkilometervolumens in den Losen Sbg 3 und T 1.

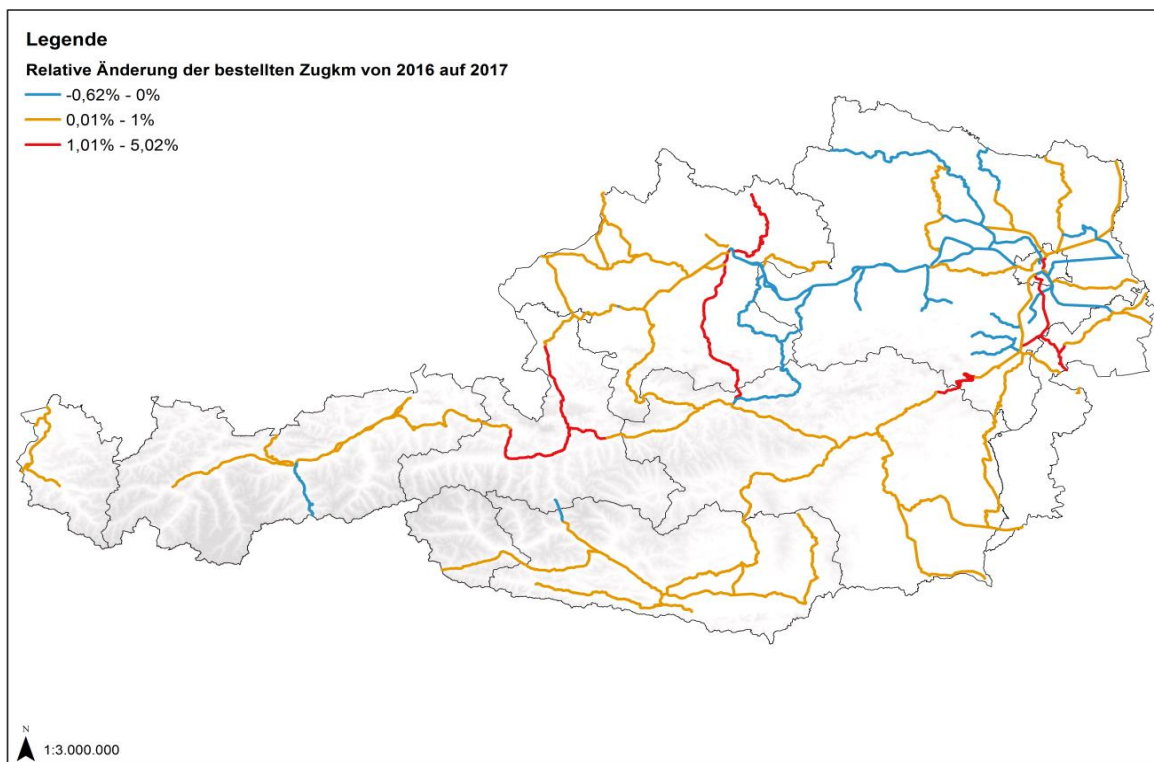


Abbildung 5: Relative Änderung der bestellten Zugkm im Nahverkehr von 2016 auf 2017

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

Los	Bestellung SPFV 2017 [Zugkm]	Bestellung SPFV 2016 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
FV-A (Linie 5 Graz)	2.592.333	2.591.948	385	0,0 %
FV-B (Linie 6 Südbahn Wien-Lienz)	2.621.350	2.545.185	76.165	3,0%
FV-C (Linie 7 inneralpin)	2.185.146	2.200.559	-15.413	-0,7 %
FV-D (Linie 8 Tauern Salzburg Klagenfurt)	1.550.467	1.550.467	0	0,0%
FV-E (Linie 4-2 IC Salzburg Bregenz)	429.138	710.141	-281.003	-39,8 %
FV-F (Buchs/Bregenz)	4.380.754	3.766.058	614.696	16,3 %
SUMME	13.759.189	13.364.359	394.830	0,3 %

Im Fernverkehr konnten mit Fahrplan 2017 folgende Angebotsoptimierungen umgesetzt werden:

- Die Verstärkerwagen, die zuvor an Railjet-Garnituren angehängt waren, verkehren an Freitagen von Wien nach Villach bzw. an Sonntagen von Villach nach Wien als eigenständige Züge, sodass an Freitagen südwärts und an Sonntagen nordwärts in der Relation Wien – Kärnten ein Stundentakt angeboten werden kann. Dadurch kam es zu einer geringfügigen Ausweitung des Zugkilometervolumens im Los FV-B.
- Im Bereich Salzburg – Innsbruck – Buchs/Lindau kam es zu weiteren Umstellungen auf Railjet-Garnituren, was sich in einer Verwandlung vom Los FV-E in das Los FV-F niederschlägt.
- Darüber hinaus konnte im Fernverkehr über den Arlberg ein Stundentakt umgesetzt werden, indem vormals vorhandene Garnituren-Doppelführungen auf Einfachführungen umgestellt wurden. Dadurch kam es zu einer Ausweitung des Zugkilometervolumens im Los FV-F.

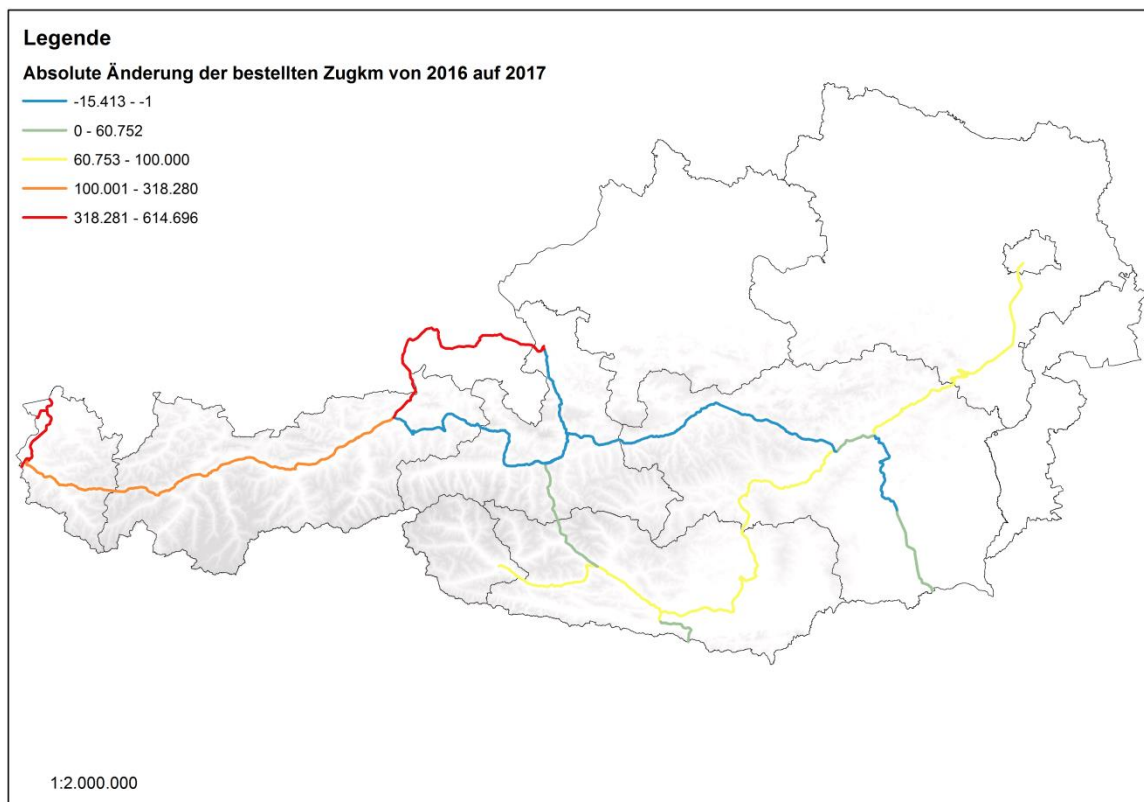


Abbildung 6: Absolute Änderung der bestellten Zugkm im Fernverkehr von 2016 auf 2017

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

Der Verkehrsdienstevertrag räumt der SCHIG mbH in § 5 Abs 2 in Verbindung mit den Anlagen 4d und 15a das Recht ein, das EVU zu verpflichten, neues Schienenrollmaterial zur Qualitätsverbesserung für einzelne Teilleistungen oder den gesamten Leistungsumfang einzusetzen. Die SCHIG mbH zog die diesbezüglich eingeräumten Optionen, hinsichtlich des Einsatzes der neuen Fahrzeuge ab Fahrplanwechsel im Dezember 2015 für die Ostregion sowie die Bundesländer Oberösterreich, Salzburg und Steiermark bzw. ab Fahrplanwechsel im Dezember 2017 für die Ostregion, Salzburg und Kärnten. Die SCHIG mbH überprüft anhand der VDV-Leistungs- und Abrechnungsdatenbank die tatsächlich erbrachten Cityjet-Leistungen im Vergleich zu den zuvor festgelegten Planwerten. Zum Jahresende erfolgt eine Spitzabrechnung der Cityjet-Leistungen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG erbrachte im Fahrplanjahr 2017 mit diesen Neufahrzeugen rund 7,29 Mio. Zugkilometer.

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

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

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

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

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

Ebenso ist die Summe der zu leistenden Zugbegleiter-Fahrstunden vereinbart. Im SPFV ist

jeder Zug mit Zugbegleitpersonal bestellt. Im SPNV sind zur Sicherstellung des Fahrgast-services mindestens 269.592 Fahrstunden zu leisten.

Im Jahr 2017 ist die tatsächlich erbrachte Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden 340.101 Stunden über dem Mindestbestellumfang gelegen.

2.3. Prüfung auf Überkompensation

Die SCHIG mbH beauftragt bei einer Wirtschaftsprüfungsgesellschaft eine Prüfung der Angemessenheit der Ausgleichsleistungen gemäß VO (EG) 1370/2007. Diese Prüfung wird nicht nur, wie in der VO (EG) 1370/2007 vorgesehen, generell für die Vertragslaufzeit, sondern nach jedem Jahresabschluss ex post durchgeführt. Bei der Prüfung für das Jahr 2014 konnte eine mögliche Quersubvention zu anderen Gesellschaften im ÖBB-Konzern nicht zur Gänze ausgeschlossen werden (siehe Bericht der Abwicklungsstelle über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr 2016). Es wurde daraufhin eine vertiefende Untersuchung erforderlich. Diese hat ergeben, dass eine Quersubvention zu anderen Gesellschaften im ÖBB-Konzern, insbesondere bei Betrachtung einer mehrjährigen Durchrechnung analog zur Überkompensationsprüfung, nunmehr zur Gänze ausgeschlossen werden kann. Da diese Untersuchung Voraussetzung für die Überkompensationsprüfung gemäß § 10 Abs 3 VDV der Geschäftsjahre 2015, 2016 und 2017 war, liegen die diesbezüglichen Prüfergebnisse zum Zeitpunkt der Berichterstellung noch nicht vor.

2.4. Abgeltung

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

1. Den Aufwand je Zugkilometer der gemäß § 4 VDV zu erbringenden Verkehrsleistungen multipliziert mit den in den jeweiligen Teilleistungen zu erbringenden Zugkilometerleistungen gemäß § 4 bzw. Anlage 3a im SPNV, bzw. Anlage 3c im SPFV,

2. abzüglich der gemäß Anlage 11 ermittelten Einnahmen aus den Tarifentgelten und abzüglich aller anderen Einnahmen, die aus der Erfüllung der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Leistung (Abgeltung für Schüler- und Lehrlingsfreifahrt, Verbundabgeltungen) je Teilleistung erzielt werden. Diese beinhalten alle positiven Auswirkungen, die innerhalb des jeweiligen Netzes entstehen, das im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen SPV-Leistungen des EVU betrieben wird,
3. abzüglich aller quantifizierbaren finanziellen Auswirkungen auf die betroffenen Netze des EVU, die über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des EVU hinausgehen, gemäß Anlage 5,
4. unter Berücksichtigung der auf das Grundangebot gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 anrechenbaren Zahlungen Dritter gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 und Netzeffekten aus sonstigen öffentlichen Dienstleistungsaufträgen Dritter gemäß § 9 ÖPNRV-G 1999 gemäß Anlage 10,
5. zuzüglich einer Kapitalrendite gemäß Anlage 6.

2.4.1. Los-Neukalkulationen 2017

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

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

Bei einigen Losen ist im Hauptvertrag eine Veränderung des Kostenbildes der bestellten Leistungen aufgrund der Adaptierung der Leistungsbestellung im Jahr 2017 gegenüber dem Jahr 2016 zu berücksichtigen. Die Änderung der Qualität der Leistungsbestellung (Zugbildung) wurde auf Basis der Urkalkulation auf Losebene von 2012 bewertet. Die Abgeltungsbeträge, welche für 2012 vereinbart waren, wurden um diese Änderungen der Leistungsqualität korrigiert und dann wertgesichert. Dies betrifft die Lose Sbg 3, Ktn 1, FV-D und FV-F.

In den SPNV-Losen Sbg 3 und Ktn 1 sowie im SPFV-Los FV-D werden zum Teil andere Fahrzeuge als bisher eingesetzt. Im SPFV-Los FV-F kommt es zur Reduktion von RJ-Doppelführungen.

Des Weiteren erfolgte eine Anpassung des Abgeltungsbetrags je Zugkm zu Grenzkosten bei folgenden Losen:

- Ost 2 (zusätzlicher Abendzug Pottendorfer Linie)
- Ost 17 (Verlängerung Semmering)
- OÖ 3 (zusätzliches Zugpaar Linz – Summerau)
- Stmk 1 (Ausweitung Neumarkt – Friesach)
- Stmk 3 (Verlängerung Thermenbahn)
- FV-B (getrennte Führung der Freitags-/Sonntagsverstärkerleistungen Wien – Villach)

Die entsprechend korrigierten Abgeltungsbeträge werden für 2017 wie nachfolgend beschrieben wertgesichert.

2.4.2. Wertsicherung

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

Die vertragliche Wertsicherung der einzelnen Aufwandskomponenten beträgt:

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

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

Die Wertsicherung des Energieaufwands ist an den Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.1 elektrischer Strom) gekoppelt. Sollte der von der Statistik Austria monatlich verlaubliche Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.1 elektrischer Strom) über oder unter der in der Anlage 9b festgelegten maximalen respektive minimalen Indexentwicklung des jeweiligen Jahres liegen, so wird die Wertsicherung des Abgeltungsbetrags hinsichtlich des Energieaufwands abweichend vom planmäßigen Wert (2,5 %) entsprechend angepasst. Maßgeblich ist für die Valorisierung zum nächsten Stichtag jeweils der Index für Oktober des vorangegangenen Jahres im Vergleich zum Index für Oktober 2009 unter Berücksichtigung der im Falle des Über- oder Unterschreitens des Korridors für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9a bereits zuvor erfolgten Anpassung der Wertsicherung des Abgeltungsbetrags.

Der Anteil für Energieaufwand wurde für das Jahr 2017 mit 2,50 % wertgesichert. Dies erfolgt vor dem Hintergrund des vertraglich vereinbarten Korridors zur Indexentwicklung für den Energiebezug.

Der Anteil des IBE wird gemäß den nach Anlage 9a festgelegten IBE-Produktanteilen im Ausmaß der tatsächlichen durch den Infrastrukturbetreiber erfolgten Preisänderungen angepasst. Für den IBE-Anteil an den Abgeltungsbeträgen wurde daher eine vom Planwert abweichende Wertsicherung für das Jahr 2017 für den SPNV in Höhe von 0,69 % und für den SPFV in Höhe von 0,51 % ermittelt.

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:

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

Das im Jahr 2017 abgegoltene Gesamtleistungsentgelt für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz ist in Kapitel 2.10. dargestellt.

2.5. Aktualisierung des VDV

Durch die zur Angebotsverbesserung im Gesamtangebot (Summe aller von den Gebietskörperschaften bestellten Leistungen) erforderlichen Fahrplananpassungen wurde in Abstimmung auch die bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen des Bundes angepasst. Damit einher geht ein Anpassungsbedarf bei verschiedenen Anlagen zum VDV.

Für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 1a (Teilleistungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 1b (Teilleistungsverzeichnis Fernverkehr)
- Anlage 2b (Fahrzeugverzeichnis SPFV)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 3b (Anzahl der zu leistenden Zugbegleiter-Fahrstunden im SPNV)
- Anlage 3c (Leistungsverzeichnis Fernverkehr)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 4b (Abgeltungsverzeichnis Zugbegleiter)
- Anlage 4c (Abgeltungsverzeichnis Fernverkehr)
- Anlage 10 (Übersicht Sonstige Dienstleistungsverträge)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Zughalterverzeichnis)

In die Anlage 13 wurde der für das Jahr 2017 aktuelle Kundenbefragungsbogen zur Erhebung der subjektiven QM-Parameter aufgenommen.

2.6. Unterbeauftragung

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

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

Für das Berichtsjahr 2017 wurde keine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne oder die gesamte Leistung abgeschlossen.

2.7. Leistungskontrolle

2.7.1. Definition Leistungsstörungen

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

- **Ausgefallene Leistungen**

Als ausgefallene Leistungen sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

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

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

- **Abweichende Zugbildung**

Für die bestellten Zugfahrten ist eine bestimmte Zugbildung vereinbart, die ein bestimmtes Qualitätsniveau und eine bestimmte Sitzplatzanzahl sicherstellt. Werden stattdessen andere Fahrzeuge eingesetzt, die nicht über den geforderten Ausstattungsstandard oder die vorgesehene Mindestkapazität verfügen, so wird der Abgeltungsbetrag für die mit einem geringeren Ausstattungsstandard bzw. einer geringeren Kapazität erbrachten Leistungen reduziert. Gleiches gilt für fehlende Wagen. Die Messung der „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt seit 01.01.2016 vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH.

- **Abweichungen beim Bordservice**

Wird die vereinbarte Leistung des Bordservices (Bordgastronomie mit Bistro/Speisewagen oder Trolleyservice) nicht angeboten, so wird ein Pauschalbetrag von der Abgeltung abgezogen. Die im Rahmen der QM-Stichprobenerhebungen festgestellten Leistungsabweichungen „Abweichungen beim Bordservice“ werden in Bezug auf die gesamte jährliche Bestelleistung hochgerechnet. Hinsichtlich der Bewertung der Bordgastronomie wurde zwischen den Vertragsparteien Folgendes vereinbart:

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

Speisewagen/Bordbistro

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

Trolleyservice

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

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

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

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

- **Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden**

Auch der Einsatz von Zugbegleitpersonal ist ein entgeltrelevanter Leistungsbestandteil. Da es auf einzelnen Strecken keine durchgehende Verkaufsinfrastruktur gibt (Fahr-scheinautomaten oder Fahrkartenschalter an allen Stationen oder Automaten in den Fahrzeugen), muss das Zugbegleitpersonal im SPNV vorrangig auf diesen Streckenabschnitten eingesetzt werden, um auch die Fahrgeldsicherung zu optimieren. Wird auf diesen Streckenabschnitten bei Qualitätskontrollen kein Zugbegleitpersonal angetroffen, so gilt die Leistung bezüglich des Zugbegleitpersonals als nicht erbracht. Ebenfalls als nicht erbrachte Leistung wird die negative Bewertung der Präsenz des Personals (gemäß der in § 20 im VDV vereinbarten Pflichten) in den Fahrzeugen bei den Qualitätsprüfungen angerechnet. Die im Rahmen der QM-Stichprobenerhebungen festgestellten Leistungsabweichungen „nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden“ werden in Bezug auf die gesamte jährliche Bestelleistung hochgerechnet.

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

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

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

1. Berechnung der Schwankungsbreite bei 95-prozentiger Aussagesicherheit für die zu erreichende Stichprobengröße.

2. Berechnung der Schwankungsbreite bei 95-prozentiger Aussagesicherheit für die tatsächlich erreichte Stichprobe.
3. Abzug der Differenz zwischen den beiden Schwankungsbreiten bezüglich der Aussagesicherheit vom Ergebnis der Stichprobenuntersuchung.
4. Das Ergebnis wird zur Hochrechnung des Ausfalls auf die bestellte Zub-Stunden-Anzahl gemäß Anlage 3b herangezogen.
5. Bei Erreichung der vereinbarten Stichprobenanzahl von mindestens 350 pro Jahr wird der Ausfall eins zu eins linear auf die bestellte Leistung gemäß Anlage 3b hochgerechnet.
6. Der Abzug von als nicht erbracht gewerteten Fahrstunden wird mit dem Stundensatz gemäß Anlage 4b bewertet.

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

2.7.2. Definition Schienenersatzverkehr

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

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

2.7.3. Messung der Leistungsstörungen

Bei der Erhebung der Leistungsstörungen und Schienenersatzverkehre kamen im Jahr 2017 unterschiedliche Methoden zur Anwendung.

Messungen anhand der Leistungs- und Abrechnungsdatenbank

Im Fahrplanjahr 2017 konnten wesentliche Parameter der Leistungserbringung mit der von der SCHIG mbH implementierten Leistungs- und Abrechnungsdatenbank automatisiert mittels von der ÖBB-Infrastruktur AG zur Verfügung gestellter Betriebsdaten gemessen werden. Die Messung der ausgefallenen Zugkilometer und der Schienenersatzverkehre sowie die Messung der Pünktlichkeit erfolgten lückenlos durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank.

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

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

Die Auswertung erfolgt dann nach folgender Logik:

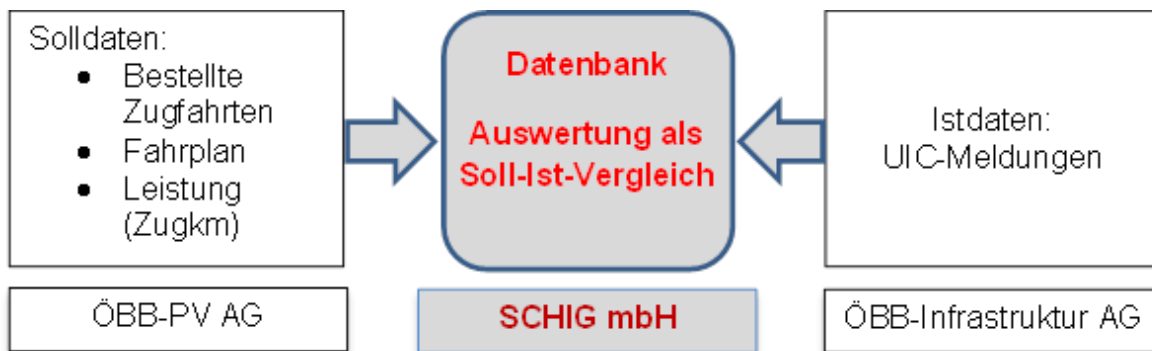


Abbildung 7: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank

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

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

Die wesentlichen Parameter sind:

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

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

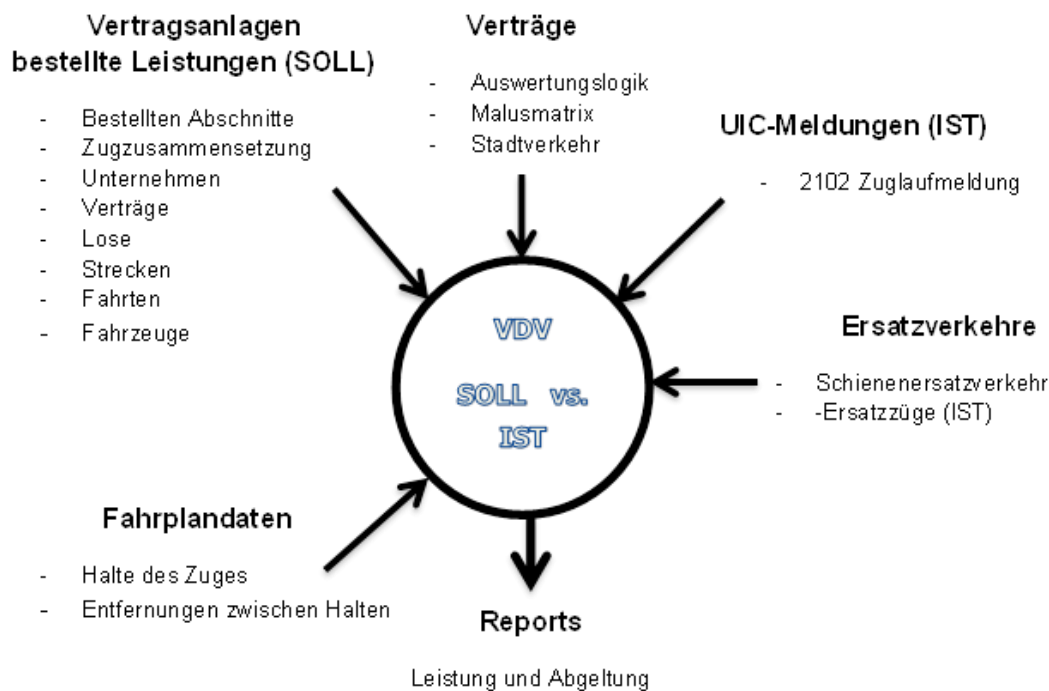


Abbildung 8: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung

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

Messungen anhand von Stichproben

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

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

2.7.4. Messergebnisse Leistungsstörungen 2017

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2017 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 11.12.2016 bis 09.12.2017 sind 323.020 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,45 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2017. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2017 in Höhe von 0,60 % wurde somit nicht überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu keinem Abzug für ausgefallene Leistungen.

Im Fahrplanjahr 2016 sind 290.484 Zugkilometer als ausgefallen gewertet worden, das waren 0,41 % der bestellten Leistungen. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich.

Die ausgefallenen Zugkm stellen sich wie folgt dar:

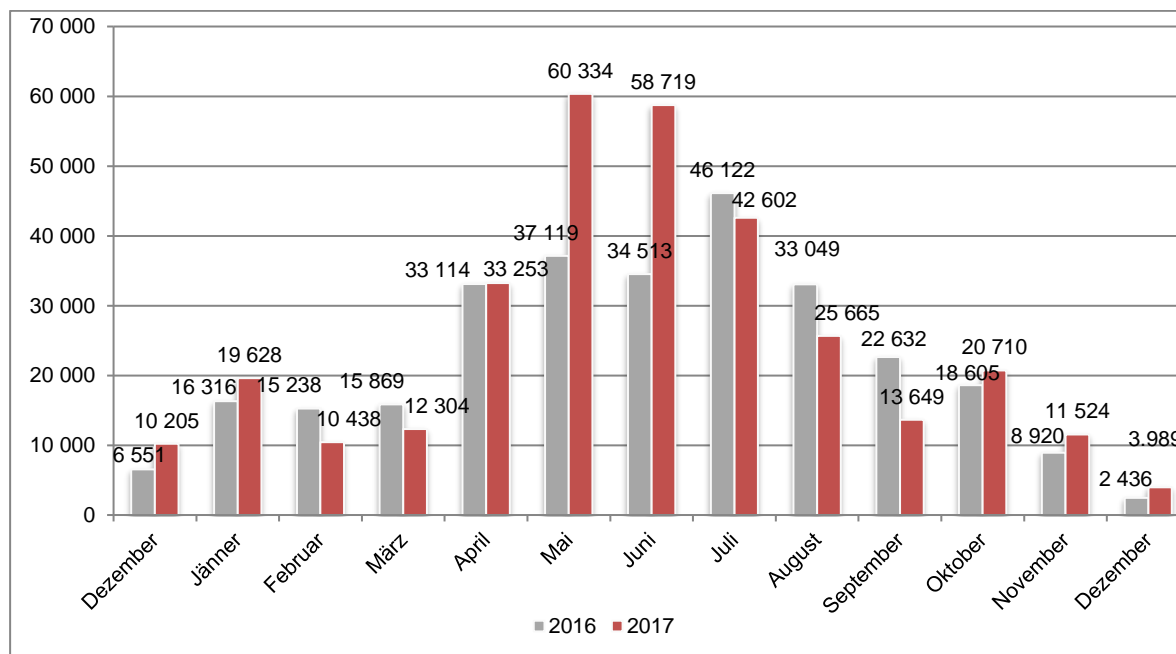


Abbildung 9: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG

Die hohe Zahl an Ausfällen in den Monaten Mai und Juni ist auf Baustellen zurückzuführen.

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

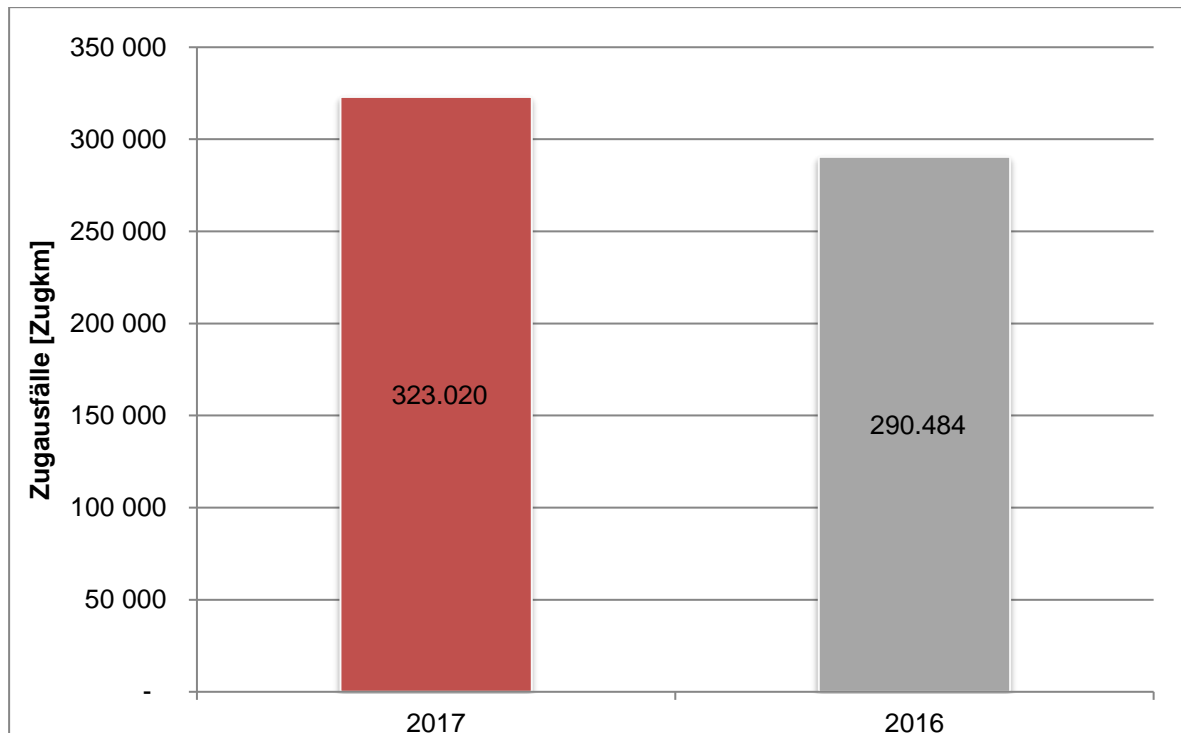


Abbildung 10: Ausgefallene Zugkm

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

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt seit 01.01.2016 vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von 0,45 % vorgenommen.

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

Abweichungen beim Bordservice

Bei den bestellten Fernverkehrszügen ist das Bordservice ebenfalls Vertragsbestandteil. Das Bordservice im Tagesreiseverkehr wird – soweit vorgesehen – entweder mittels mobilem Trolley mit Bedienung am Sitzplatz oder im Speisewagen bzw. Bordbistro angeboten.

Im Rahmen von stichprobenartigen Prüfungen werden die nicht vertragskonform erbrachten Serviceleistungen festgestellt. Als nicht vertragskonform gelten nicht erbrachte Serviceleistungen, wenn zB der Speisewagen nicht vorhanden ist oder wenn kein oder nur eingeschränkter Speise- oder Getränkeverkauf stattfindet. Im Jahr 2017 wurden dabei insgesamt 20 Ausfälle registriert, um sieben mehr als 2016. Dies entspricht einer Quote von 16,67 % (2016: 10,83 %).

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

Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 0,24 % (2016: 1,30 %) der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. 2017 wurde eine hinreichend große Stichprobenanzahl zur Beurteilung des Leistungsausfalls von Zugbegleitern gezogen. Die Ausfallsquote wird daher anhand der im Jahr 2017 mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (269.592) hochgerechnet. Dadurch werden 1.099,10 Stunden als nicht erbracht gewertet.

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

2.7.5. Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen

Die im Jahr 2017 vorgenommenen Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz sind in Kapitel 2.10 dargestellt.

2.7.6. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

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

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

	2017	2016
Bestellte Leistung SPNV [Zugkm]	58.337.101	58.135.486
Davon im SEV erbracht [km]	863.003	1.110.948
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,5	1,9
Bestellte Leistung SPFV [Zugkm]	13.759.189	13.364.359
Davon im SEV erbracht [km]	180.005	230.629
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,3	1,7
Anteil SEV an bestellter Leistung gesamt [%]	1,4	1,9

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

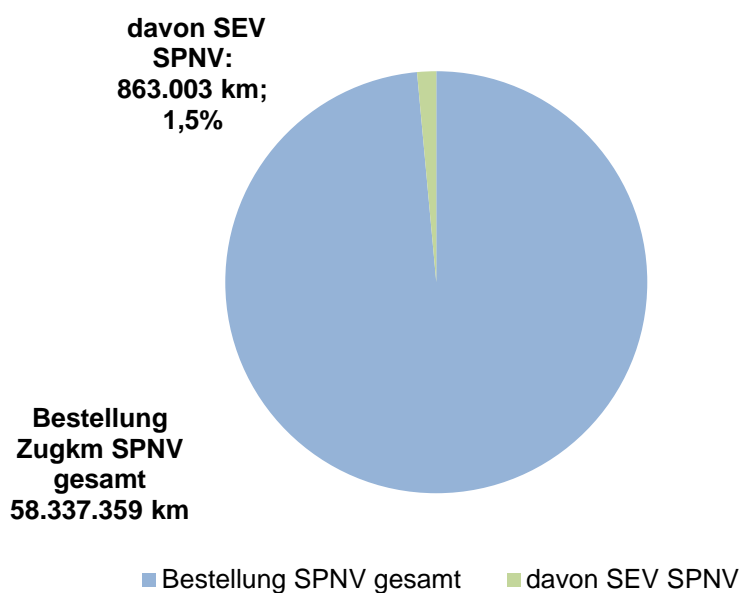


Abbildung 11: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen

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

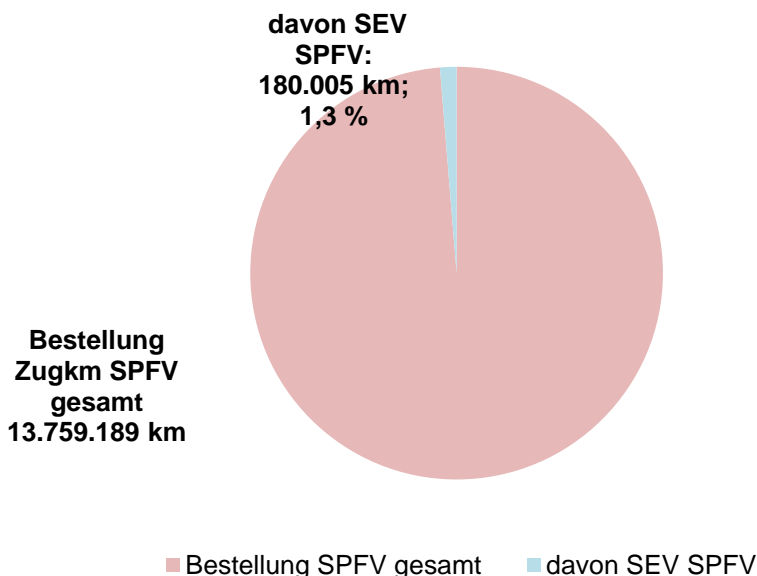


Abbildung 12: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen

Im Bereich des Bedienegebiets der städtischen Verkehrsmittel in Wien und Salzburg besteht aufgrund einer Vereinbarung mit den städtischen Verkehrsunternehmen für Reisende die Möglichkeit, im Störfall auf das städtische Verkehrsnetz auszuweichen. Daher gelten in diesen Gebieten ausgefallene Züge per se als durch Schienenersatzverkehr ersetzt.

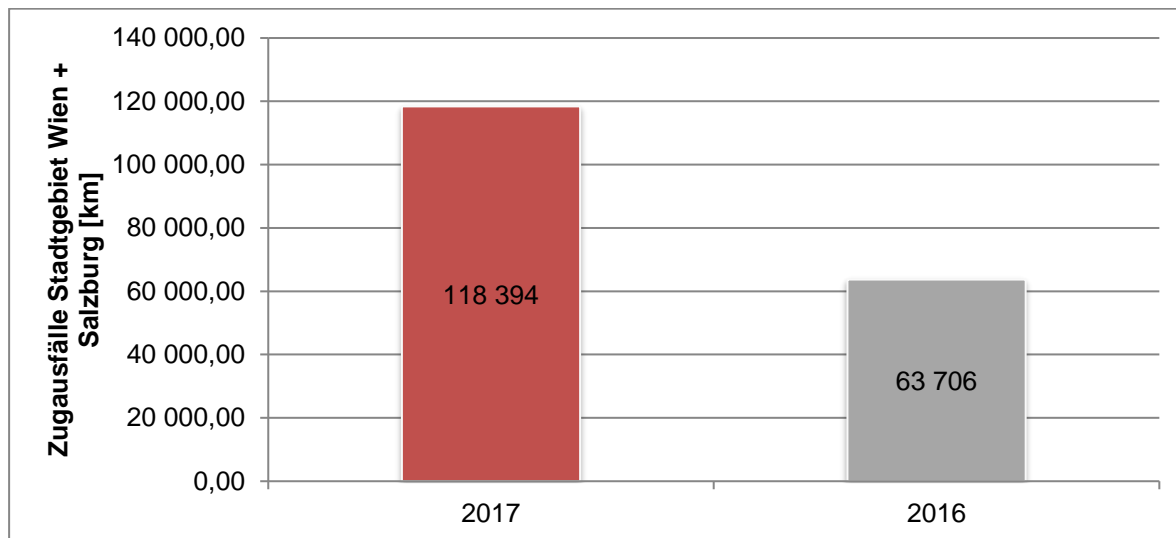


Abbildung 13: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg

2017 kam es gegenüber dem Vorjahr zu mehr ausgefallenen Leistungen im Stadtgebiet Wien, wobei vor allem in den Monaten April und Mai hohe Werte verzeichnet wurden. Grund

dafür waren die Infrastruktureinschränkungen bzw. Instandsetzungsarbeiten im Bahnhof Meidling auf Grund einer Zugkollision im April.

2.8. Qualitätsmanagement

2.8.1. Qualitätsmessung

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

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

Daneben wurden wie auch in den Vorjahren Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 wie schon im Jahr davor zumindest 350 Stichproben von mit Zugbegleitpersonal besetzten Zügen zu ziehen, um eine repräsentative Stichprobenmenge nicht nur für die Gesamtheit der als Grundangebot bestellten sondern auch der mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zugfahrten sicherzustellen.

Der vereinbarte Wert von zumindest 350 Stichproben von mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zügen wurde mit 369 Stichproben übererfüllt. Darüber hinaus wurden auch Züge geprüft, die nicht mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzt sind. Insgesamt wurde im Jahr 2017 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 609 Stichprobenziehungen erreicht (2016: 571 Stichprobenziehungen). Es handelte sich also bei 60,59 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzte Züge.

Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Dabei wird die Anzahl der bestellten Züge in den einzelnen Regionen bzw. im Nah- und Fernverkehr berücksichtigt. Die meisten Züge sind in der Ostregion bestellt, daher werden hier auch die meisten Stichproben gezogen. Im SPNV wurden über alle Regionen hinweg 489 Stichproben gezogen, im SPFV 120 Stichproben. Die genaue Verteilung der Mindeststichproben ist in der Anlage 6.2. ersichtlich. Jede geprüfte Zugfahrt gilt als eine Stichprobe. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Bei lokbespannten Zügen wird für jeden Waggon eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 1.799 (2016: 1.879) Checklisten verarbeitet.

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

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

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

2.8.2. Objektive und subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung

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

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

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

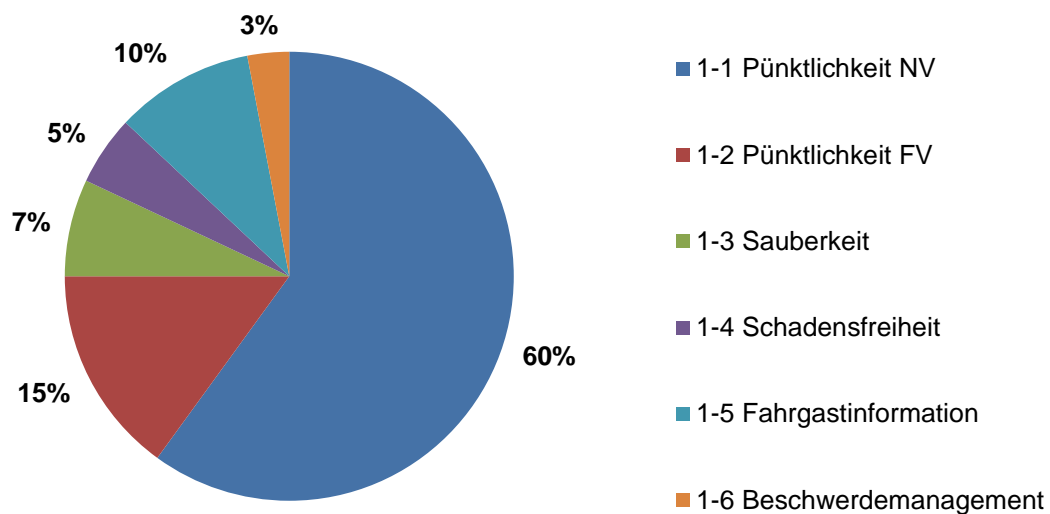


Abbildung 14: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

Neben den objektiv gemessenen Qualitätsparametern wird die Bewertung der Fahrgäste systematisch durch ein unabhängiges Institut im Rahmen des „VCÖ Bahntest“ abgefragt. Durch diese Befragung werden die subjektiven Qualitätsparameter gemessen. Dazu werden einmal jährlich Reisende mittels standardisierten Fragebogens zu ihren Wahrnehmungen vor, während und nach der Zugfahrt befragt. Als Stichprobe werden dabei zahlreiche Kundinnen und Kunden in Zügen zufällig ausgewählt und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Im Jahr 2017 nahmen insgesamt rund 13.862 Kundinnen und Kunden am Bahntest teil.

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

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

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

Die Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter stellt sich wie folgt dar:

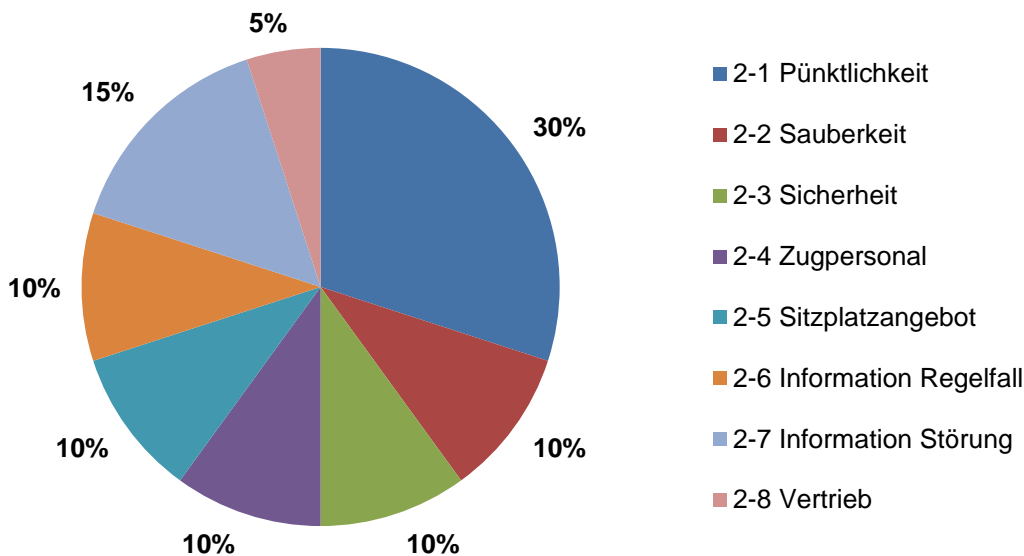


Abbildung 15: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

2.8.3. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

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

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

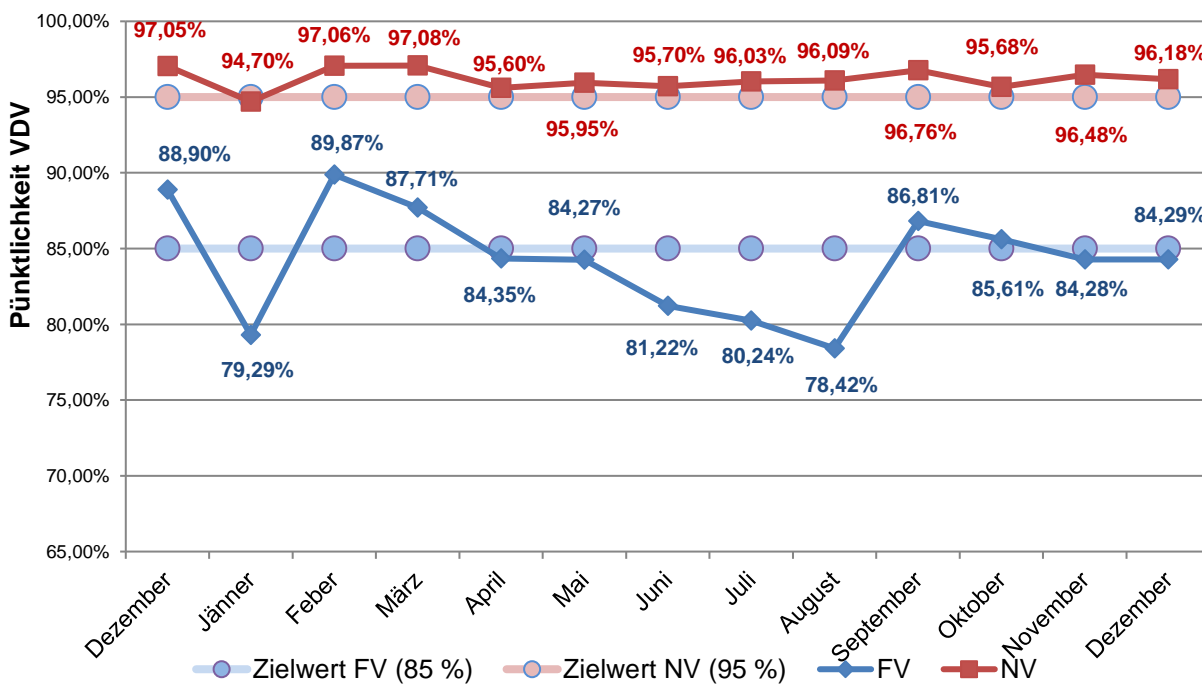


Abbildung 16: Entwicklung der Pünktlichkeit 2017

Mithilfe der Datenbank konnte im Jahr 2017 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden.

Hinsichtlich der erfassten Pünktlichkeit wird festgehalten, dass mit Hilfe der Datenbank ausschließlich die von der SCHIG mbH bestellten Leistungen gemessen werden. Als gemeinwirtschaftliche Leistungen des Bundes werden von der SCHIG mbH im Auftrag des BMVIT rund 72 % aller Zugkm im SPV in Österreich bestellt. Daher sind auch Abweichungen zu den von den ÖBB veröffentlichten Pünktlichkeitswerten, welche sämtliche von der ÖBB-PV AG erbrachten Zugfahrten erfassen, möglich.

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

	2017	2016	Veränderung
Pünktlichkeit Nahverkehr	96,16%	96,1%	+0,06%
Pünktlichkeit Fernverkehr	84,07%	86,4%	-2,33%

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2017 auf 95,66 % (2016: 95,7 %).

Die Parameter Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation werden in Form von Stichprobenkontrollen durch geschultes Personal während der Zugfahrten erhoben. Für eine hinreichende Repräsentativität wurden im Jahr 2017 609 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einer Checkliste bewertet) und dabei 1.799 Checklisten verarbeitet. Die Verteilung der Stichproben, sowohl in geographischer Hinsicht als auch bezogen auf die Produkte (Zuggattungen), richtet sich nach der Verteilung der Fahrten in der Grundgesamtheit für die Stichprobenziehung. Die Grundgesamtheit besteht aus allen Zügen des Nah- und Regionalverkehrs und allen gemeinwirtschaftlich bestellten Zügen des Fernverkehrs.

Über das Beschwerdemanagement berichtet die ÖBB-PV AG, die SCHIG mbH kann über Stichproben die Ergebnismeldung plausibilisieren. Der erreichte Wert ergibt sich aus der

Zahl der innerhalb von acht Tagen bearbeiteten Kundenreaktionen im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingelangten Kundenreaktionen.

Die Ergebnisse der Qualitätsparameter zeigen für 2017 bis auf die Pünktlichkeit im FV und das Beschwerdemanagement eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

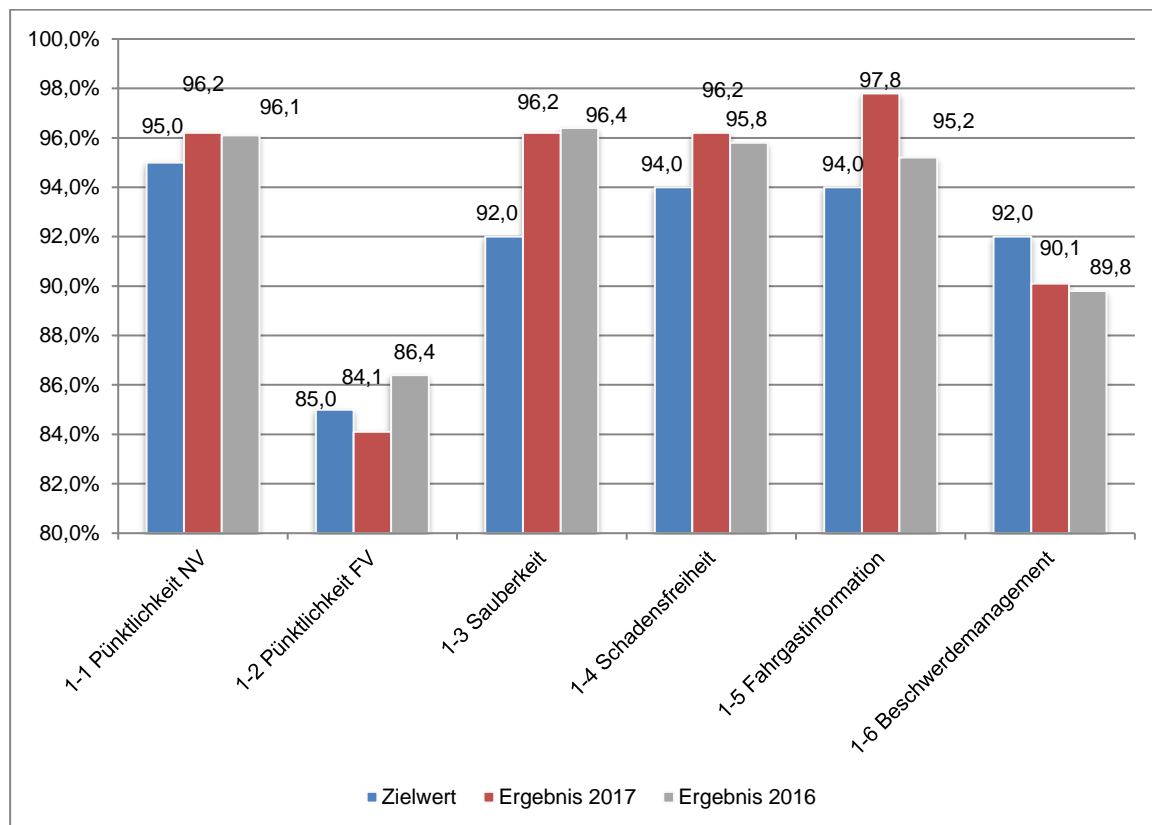


Abbildung 17: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter

Im Vergleich zum Jahr 2016 konnten in den Kategorien Pünktlichkeit im NV, Schadensfreiheit und Beschwerdemanagement leichte Verbesserungen erreicht werden. Eine starke Steigerung konnte im Bereich der Fahrgastinformation erreicht werden. Ein starker Rückgang war aufgrund von Bauarbeiten im Korridor Salzburg – Kufstein bei der Pünktlichkeit FV zu verzeichnen. Die Bewertung der Sauberkeit gestaltet sich nur wenig schlechter als im Vorjahr.

2.8.4. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

Bei den Ergebnissen der Qualitätsmessung für das Jahr 2017 zeigt sich, dass bei allen Parametern bessere Ergebnisse erzielt wurden als hinsichtlich der Zielwerte (Akzeptanzwerte) vorgegeben. In allen Fällen haben die Fahrgäste die von ihnen wahrgenommene

Qualität besser beurteilt als dies im Zielwert (Akzeptanzwert) vereinbart ist. Die Bewertung der Sauberkeit, der Sicherheit und des Zugpersonals hat sich im Berichtsjahr im Vergleich zum Vorjahr leicht verbessert. In den Bereichen Pünktlichkeit und Information im Zug (im Regelfall und auch bei einer Störung) kam es zu leichten Verschlechterungen. Die Kriterien Sitzplatzangebot und Vertrieb wurden gleich wie im Vorjahr bewertet.

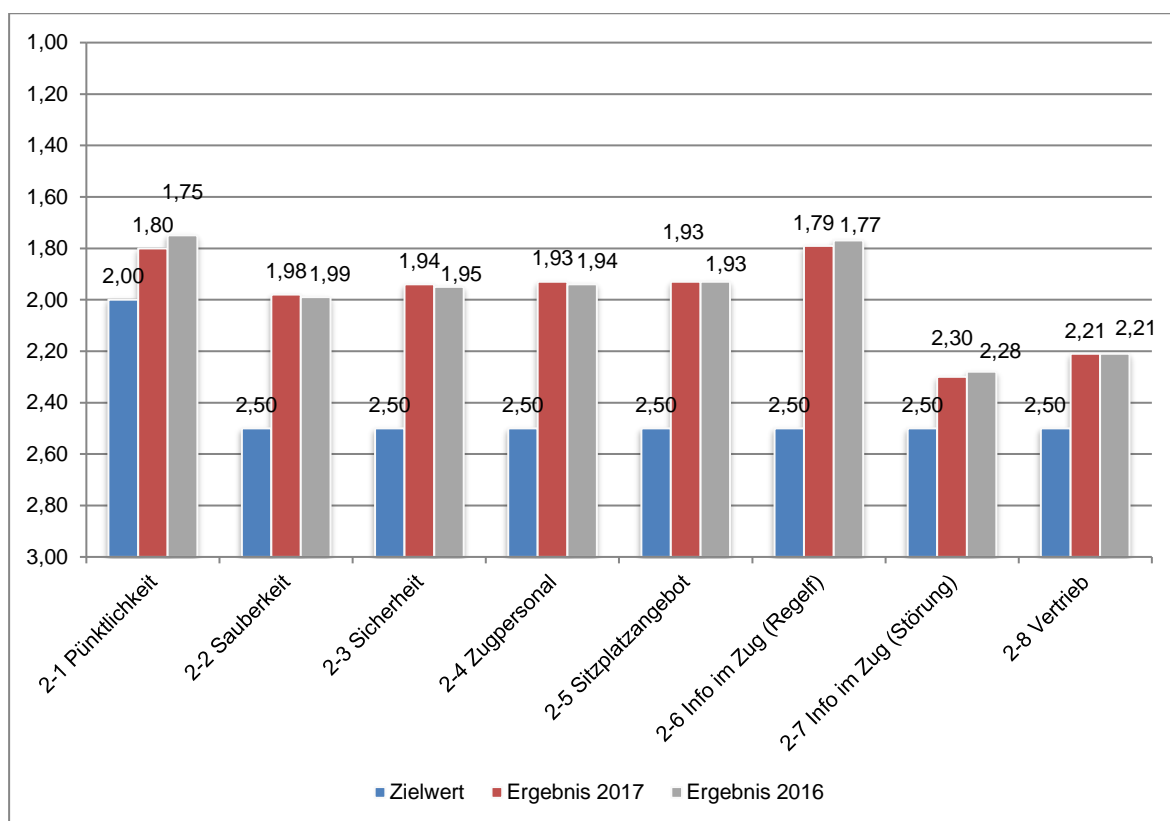


Abbildung 18: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter

2.8.5. Vergleich der Messergebnisse

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

Bei den objektiven Kriterien konnte bei der Pünktlichkeit im Fernverkehr das Niveau aus dem Vorjahr nicht gehalten werden, im Nahverkehr kam es hingegen zu einer leichten Verbesserung der Pünktlichkeit im Vergleich zum Jahr 2016.

Bei den subjektiven Kriterien konnte die Kundenzufriedenheit hinsichtlich der Pünktlichkeit nicht auf dem Niveau des Vorjahres gehalten werden.

Bei der Sauberkeit ist gegenüber dem Ergebnis 2016 eine geringfügige Verschlechterung bei den objektiven Messergebnissen zu verzeichnen, im Zuge der Kundenbefragung vergaben die Fahrgäste eine leicht bessere Bewertung als im Jahr davor.

Beim Wert der Schadensfreiheit der Fahrzeuge konnte im Jahr 2017 gemäß der objektiven Messergebnisse eine klare Verbesserung erzielt werden.

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

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

Abschließend ist festzuhalten, dass bei allen Kategorien – bis auf die objektive Bewertung des Beschwerdemanagements und der Pünktlichkeit FV, dessen Verschlechterung jedoch auf die Bauarbeiten der DB Netz im Korridor Salzburg – Kufstein zurückzuführen ist – sowohl die objektiven als auch die subjektiven Qualitätsparameter die jeweiligen Zielwerte übertroffen haben. Somit konnte die Qualität für die Fahrgäste insgesamt betrachtet weiter verbessert oder zumindest auf hohem Niveau gehalten werden.

2.8.6. **Bonus-/Malus-System**

Wie schon im Vorjahr konnte vor allem bei den subjektiv gemessenen Qualitätsparametern das erwartete Qualitätsniveau übertroffen und ein Bonus lukriert werden.

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 3,0 % des Vertragswerts, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Die ÖBB-PV AG konnte daher für das Jahr 2017 eine Bonuszahlung lukrieren.

Der von der ÖBB-PV AG im Jahr 2017 insgesamt (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) lukrierte QM-Bonus ist im Kapitel 2.10. dargestellt.

2.8.7. Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall

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

Abweichung	Anteil von	Anteil von	Zahl Züge 2017	Zahl Züge 2016
	Grundgesamtheit 2017	Grundgesamtheit 2016		
Ausgefallene Leistungen	0,69%	0,41 %	8.670	4.768
Abweichende Zugbildung	3,91%	2,82 %	49.453	33.121
Fehlendes Bordservice	16,67%	10,83 %	6.300	4.355
Nicht erbrachte Zub-Fahrstunden	0,24%	1,30%	3.032	9.161
Schienenersatzverkehr	3,34%	1,88 %	42.171	22.081
Verspätung (> 5 Minuten)	4,34%	4,30 %	54.825	50.504
Zahl der Zugfahrten Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	13,02%	10,56 %	164.451	123.990

Bei insgesamt 13,02 % (2016: 10,56 %) aller Zugfahrten der gemeinwirtschaftlichen Leistungen des Bundes kam es 2017 zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb, das sind 164.451 von insgesamt 1.263.240 Zugfahrten. Der Anteil der unbeeinträchtigten Leistungen kann geringfügig höher sein, da auch eine doppelte Beeinträchtigung eines Zuges möglich ist (zB ein verspäteter Zug hat auch eine abweichende Zugbildung).

2.8.8. Qualitätsparameter der Stationen

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

Gemessen wird die Kundenzufriedenheit mit folgenden Parametern:

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

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

Im Jahr 2017 führte die Kundenbewertung zu folgenden Ergebnissen:

Parameter	Befragungsergebnis 2017	Befragungsergebnis 2016
Sauberkeit der Bahnhöfe	2,04	2,04
Schadensfreiheit der Bahnhöfe	1,79	1,76
Sicherheit am Bahnhof	2,29	2,32
Ausstattung der Bahnhöfe	2,96	2,83

Insgesamt zeigt sich, dass die Kundenbewertungen für die Bahnhöfe in den oben genannten Kriterien geringfügig schlechter ausfallen als die Kundenbewertungen für die Züge des EVU. Die Sauberkeit wurde gleich bewertet wie 2016, das Sicherheitsgefühl bei den Befragten hat sich sogar verbessert. Schlechter als im Vorjahr wurden die Kategorien Schadensfreiheit und Ausstattung bewertet, letztere sogar deutlich.

2.8.9. Arbeitsgruppe Qualität

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

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

Es wurden im Wesentlichen folgende Themenstellungen behandelt:

- Ergebnisse des Qualitätsmanagements für 2016
- Schwerpunkte der ÖBB-PV AG für 2017
- Bordgastronomie – Entwicklung und Controlling des Servicelevels in der Bordgastronomie der gemeinwirtschaftlich beauftragten Leistungen. Besonderes Augenmerk auf die Qualität des Trolleyservices
- Dynamische Fahrgastinformation bei Schienenersatzverkehren und im Störfall
- Durchsagen durch Triebfahrzeugpersonal
- Übersichtlichere Dokumentation der Zugbildepläne und der Dienstpläne des Zugbegleitpersonals

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

- Zur Verbesserung der Information bei Störungen arbeitet die ÖBB-PV AG an der Etablierung eines dynamischen Fahrgastinformationssystems
- Baldige Etablierung von „voice-to-train“ zur Verbesserung der Fahrgastinformation im Störfall (Möglichkeit, mehrere Züge direkt von der Verkehrsleitung zu besprechen, um eine raschere Informationsbereitstellung zu ermöglichen)
- Verbesserungen und Reduktion von Fehlfunktionen im neuen ÖBB-Ticketshop
- Verstärktes Controlling zur Bordgastronomie, insbesondere zum Thema Service am Platz

2.9. VDV Graz – Linz

Zur besseren Erreichbarkeit der Landeshauptstädte Graz und Linz untereinander hat die SCHIG mbH im Auftrag des BMVIT einen VDV mit der ÖBB-PV AG mit Gültigkeit ab 16.02.2014 abgeschlossen. Durch direkte hochwertige Zugverbindungen soll die Anbindung der Regionen an diese Städte verbessert werden. Der Vertrag läuft wie der Hauptvertrag bis 31.12.2019.

2.9.1. Vertragsaufbau

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

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

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

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

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

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

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

2.9.2. Leistungsumfang

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

In Summe wurden auf der Strecke Linz – Selzthal im Fahrplanjahr 2017 insgesamt 150.804 Zugkm bestellt. Des Weiteren wurden als Kurswagenverbindung im Abschnitt Graz – Selzthal insgesamt 1.456 Verbindungen bestellt. Dies entspricht der Bestellung des Vorjahres.

2.9.3. Prüfung auf Überkompensation

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

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

2.9.4. Wertsicherung

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

Die vertragliche Wertsicherung der einzelnen Aufwandskomponenten beträgt analog zum Hauptvertrag:

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

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

Die Wertsicherung des Energieaufwands ist an den Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.1 elektrischer Strom) gekoppelt. Sollte der von der Statistik Austria monatlich verlaubliche Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.1 elektrischer Strom) über oder unter der in der Anlage 9b festgelegten maximalen respektive minimalen Indexentwicklung des jeweiligen Jahres liegen, so wird die Wertsicherung des Abgeltungsbetrags hinsichtlich des Energieaufwands abweichend vom planmäßigen Wert (2,5 %) entsprechend angepasst. Maßgeblich ist für die Valorisierung zum nächsten Stichtag jeweils der Index für Oktober des vorangegangenen Jahres im Vergleich zum Index für Oktober 2014 unter Berücksichtigung der im Falle des Über- oder Unterschreitens des Korridors für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9a bereits zuvor erfolgten Anpassung der Wertsicherung des Abgeltungsbetrags.

Der Anteil für Energieaufwand wurde für das Jahr 2017 planmäßig mit 2,5 % wertgesichert. Dies erfolgt vor dem Hintergrund des vertraglich vereinbarten Korridors zur Indexentwicklung für den Energiebezug.

Der Anteil des Infrastrukturbenützungsentgelts (IBE) wird gemäß den nach Anlage 9a festgelegten IBE-Produktanteilen im Ausmaß der tatsächlichen durch den Infrastrukturbetreiber

erfolgten Preisänderungen angepasst. Für den IBE-Anteil an den Abgeltungsbeträgen wurde daher eine vom Planwert abweichende Wertsicherung für das Jahr 2017 in Höhe von 0,67 % ermittelt.

2.9.5. **Abgeltung**

Das im Jahr 2017 abgegoltene Gesamtleistungsentgelt für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz ist in Kapitel 2.10. dargestellt.

2.9.6. **Aktualisierung des VDV**

Für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 2 (Fahrzeugverzeichnis)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsverzeichnis Zugbegleiter)
- Anlage 10 (Übersicht Sonstige Dienstleistungsverträge)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Zughalterverzeichnis)

In die Anlage 13 wurde der für das Jahr 2016 aktuelle Kundenbefragungsbogen zur Erhebung der subjektiven QM-Parameter aufgenommen.

2.9.7. **Unterbeauftragung**

Eine Unterbeauftragung (zur Erbringung von bei der ÖBB-PV AG beauftragten Leistungen durch einen Subauftragnehmer) ist gemäß § 14 nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch die SCHIG mbH möglich. Diese ist zu erteilen, wenn dem Auftraggeber keine negativen finanziellen Konsequenzen entstehen oder sonstige schwerwiegende Gründe dem entgegenstehen. Es dürfen jedoch nicht mehr als 10 % der gesamten Auftragsleistung an einen Subunternehmer vergeben werden.

Für das Berichtsjahr 2017 wurde keine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne oder die gesamte Leistung abgeschlossen.

2.9.8. Leistungskontrolle

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

- **Definition Leistungsstörungen**

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

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

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

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 zum VDV Graz – Linz werden die Leistungsstörungen „Zub-Leistung“, „Bordgastronomie“ und „Abweichende Zugbildung“, den mit gegenständlichem VDV beauftragten Leistungen der Grundgesamtheit des Grundangebots hinzugeschlagen. Das heißt, die generierten Ergebnisse der Leistungsstörungen „Zub-Leistung“, „Bordgastronomie“ und „Abweichende Zugbildung“ werden neben dem Hauptvertrag auch für den gegenständlichen Vertrag zur Bemessung der Leistungsstörungen herangezogen.

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

- **Definition Schienenersatzverkehr**

Hinsichtlich der Definition des Schienenersatzverkehrs wird auf Kapitel 2.7.2. verwiesen. Für vertragskonform erbrachte Leistungen des SEV wird vom Abgeltungsbetrag je Zugkm ein Abschlag in der Höhe von 40 % in Abzug gebracht.

Wird ein SEV zwischen Graz und Selzthal eingerichtet, kommt es zu folgendem Abzug:
Abgeltung Kurswagenführung / Streckenlänge Graz – Selzthal = Abgeltung Kurswagenführung je Streckenkm

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

- **Messung der Leistungsstörungen**

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

- **Messergebnisse Leistungsstörungen 2017**

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2017 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 11.12.2016 bis 09.12.2017 gab es ausgefallene Leistungen im Ausmaß von 176,5 Zugkm zwischen Selzthal und Linz. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen wurde somit nicht überschritten.

Abweichende Zugbildung

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz – Linz erfolgt die Messung der abweichenden Zugbildung gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Das Ergebnis der Messung für das Jahr 2017 ist im Kapitel 2.7.4. unter dem Punkt „Abweichende Zugbildung“ ersichtlich. Seit 2016 wird die Abweichende Zugbildung für den VDV Graz – Linz exakt gemessen.

Abweichungen beim Bordservice

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz – Linz erfolgt die Messung der Abweichungen beim Bordservice gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Das Ergebnis der Messung für das Jahr 2017 ist im Kapitel 2.7.4. unter dem Punkt „Abweichungen beim Bordservice“ ersichtlich. Die Zuteilung der Anteile der Leistungsstörungen erfolgt zwischen Hauptvertrag und VDV Graz – Linz im prozentualen Verhältnis der bestellten Zugkm.

Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden

Gemäß Punkt 3 der Anlage 16 des VDV Graz – Linz erfolgt die Messung der nicht erbrachten Zub-Fahrstunden gemeinsam mit dem Hauptvertrag. Das Ergebnis der Messung für das Jahr 2017 ist im Kapitel 2.7.4. unter dem Punkt „Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden“ ersichtlich. Die Zuteilung der Anteile der Leistungsstörungen erfolgt zwischen Hauptvertrag und VDV Graz – Linz im prozentualen Verhältnis der bestellten Zugkm.

Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Im Abschnitt Linz – Selzthal wurden im Jahr 2017 insgesamt 119,5 (2016: 42.402,3) im SEV erbrachte Zugkm gemessen. Für vertragskonform erbrachte Leistungen des SEV wird vom Abgeltungsbetrag je Zugkm ein Abschlag in Höhe von 40 % in Abzug gebracht und ein Schienenersatzverkehrs-km 60 % des oben genannten Abgeltungsbetrags ausbezahlt.

Messergebnisse Kurswagen-Leistungen

Im Berichtszeitraum wurden 3 (2016: 0) nicht erbrachte Kurswagen-Leistungen gemessen.

Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen

Die im Jahr 2017 vorgenommenen Gesamtabzüge aufgrund von Leistungsstörungen für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz sind in Kapitel 2.10. dargestellt.

2.9.9. Qualitätsmanagement

• Qualitätsmessung

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

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

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

Die Zielwerte der objektiven und subjektiven QM-Parameter stellen sich im VDV Graz – Linz gleich wie im Hauptvertrag dar. Die Gewichtung der Pünktlichkeit FV weicht aufgrund des Entfalls der NV-Pünktlichkeit im VDV Graz – Linz vom Hauptvertrag ab. Die Gewichtung der Pünktlichkeit bei den objektiven QM-Parametern im VDV Graz – Linz beträgt 75 % (Hauptvertrag NV 60 %, FV 15 %), sämtliche anderen Gewichtungswerte bei den objektiven und subjektiven QM-Parametern stellen sich analog zum Hauptvertrag dar. Die Abrechnung des QM-Bonus/Malus erfolgt daher getrennt zum Hauptvertrag. Der maximal erzielbare Qualitätsbonus bzw. Qualitätsmalus ist wie im Hauptvertrag mit 3,0 % des Abgeltungsbetrags begrenzt.

• **Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter**

Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Der Pünktlichkeitsgrad hat sich im Fahrplanjahr 2017 folgendermaßen entwickelt:

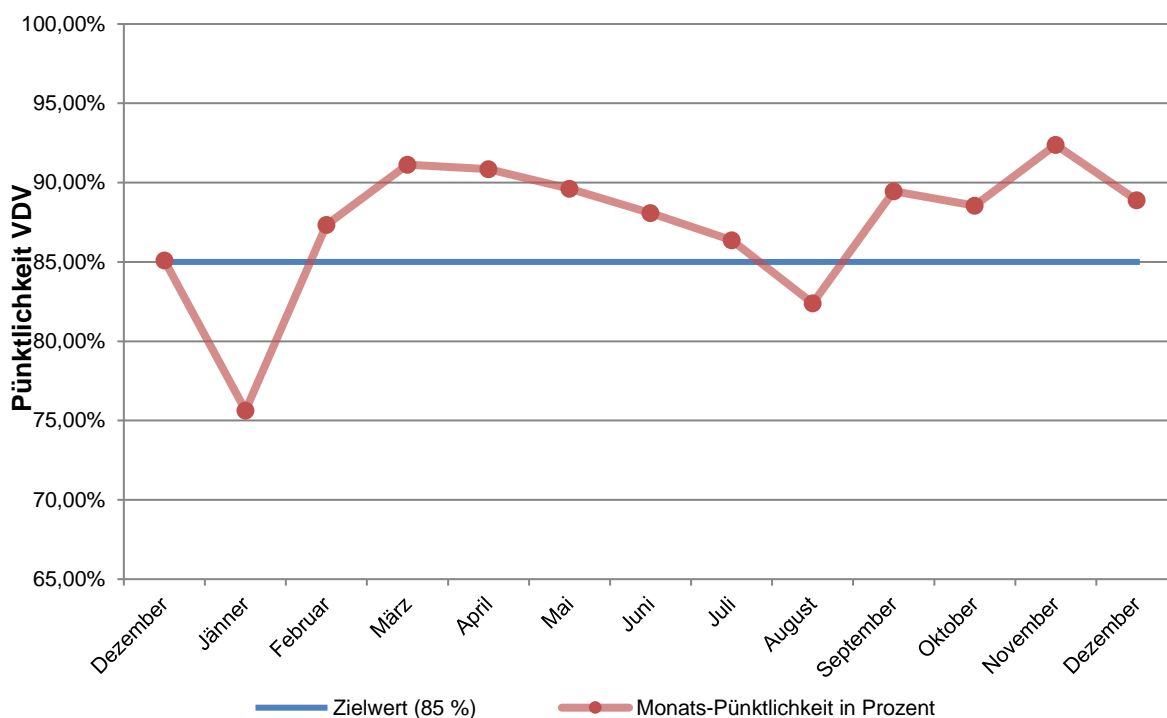


Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz 2017

Mithilfe der Datenbank konnte im Jahr 2017 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden.

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Fahrplanjahr 2017 auf 87,31 % (2016: 84,85 %). Somit kam es zu einer klaren Steigerung und der Zielwert von 85 % wurde übertroffen. Die Hauptursache für die niedrige Pünktlichkeit im Jänner waren Fahrzeugstörungen.

Die übrigen objektiven Qualitätsparameter stellen sich ident zum Hauptvertrag dar:

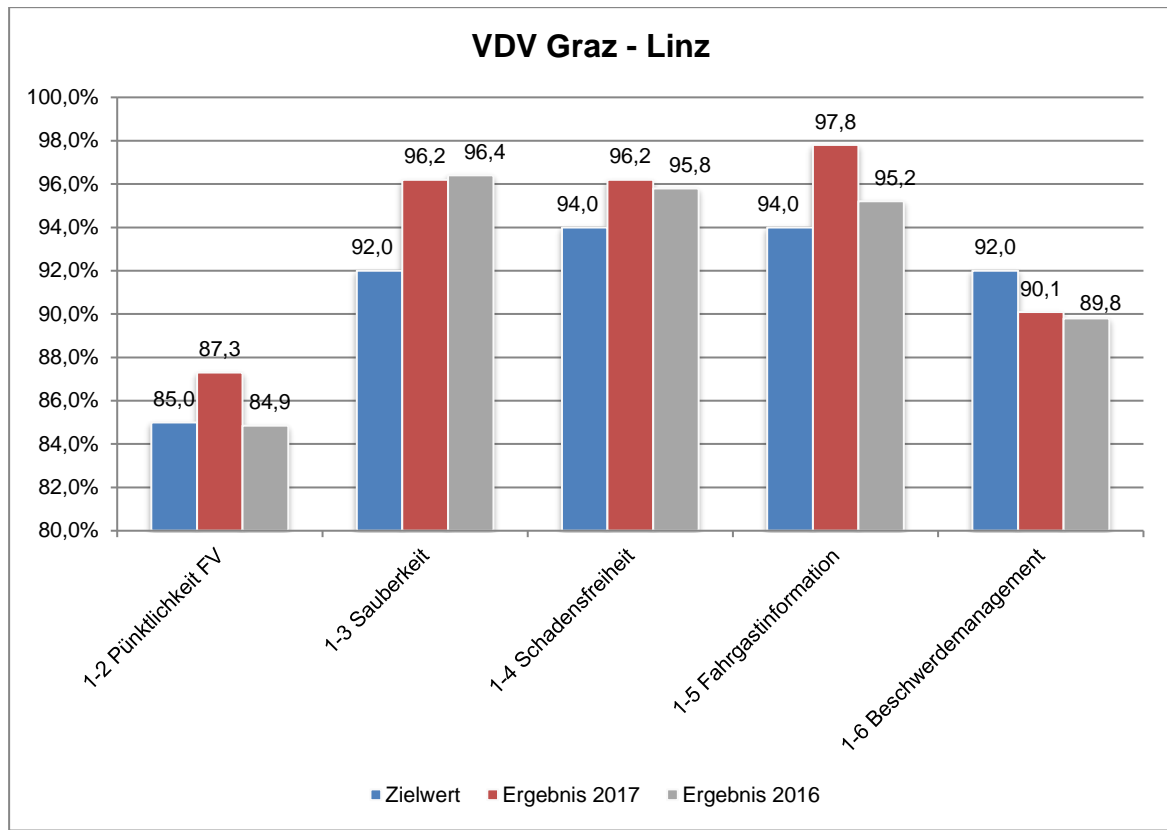


Abbildung 20: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz

- **Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter**

Die Ergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter entsprechen jenen des Hauptvertrags:

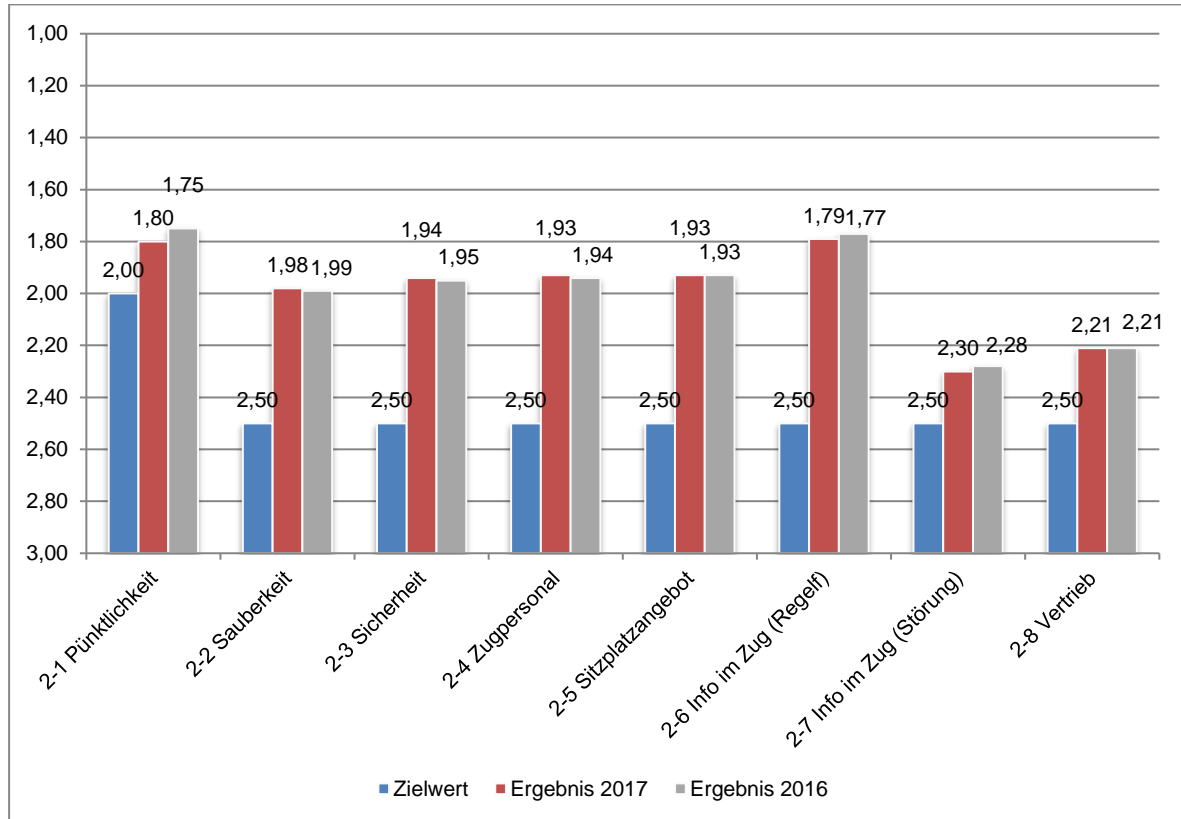


Abbildung 21: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz

- **Bonus- / Malus-System**

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

Der von der ÖBB-PV AG im Jahr 2017 insgesamt (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) lukrierte QM-Bonus ist im Kapitel 2.10. dargestellt.

2.10. Gesamtleistungsentgelt

In Summe (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) wurden im Nah- und Regionalverkehr 58,3 Mio. Zugkm (2016: 58,1 Mio. Zugkm) zu einem Abgeltungsbetrag in Höhe von EUR 584,2 Mio. (inkl. der Mehrkosten aufgrund der gezogenen Fahrzeugoptionen) bestellt

(2016: EUR 559,0 Mio.). Im Fernverkehr wurden 13,9 Mio. Zugkm (2016: 13,5 Mio. Zugkm) für EUR 102,5 Mio. (2016: EUR 101,7 Mio.) bestellt.

Der Gesamtabgeltungsbetrag (exkl. QM-Bonus) für den Leistungszeitraum 2017 betrug **EUR 686.729.773,83** (2016: EUR **660.699.442,30**).

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für das Leistungsjahr 2017 wie folgt dar:

Position	2017 [EUR]	2016 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	686.729.773,83	660.699.442,30
QM-Bonus	2.929.675,46	2.895.110,38
Zwischensumme	689.659.449,29	663.594.552,68
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	-3.407.317,03	-2.905.890,66
Tatsächliche Summe der Auszahlung	686.252.132,26	660.688.662,02

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz für den Leistungszeitraum 2017 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit **EUR 686.252.132,26**

2.11. Entwicklung der Fahrgastzahlen

Die gemeinwirtschaftlichen Leistungen des Bundes bilden eine tragende Säule des Schienenpersonenverkehrs in Österreich. Seitens des Bundes werden rund 71 % aller Zugkm in Österreich bestellt. Außer den Bestellungen des Bundes werden noch von Dritten weitere gemeinwirtschaftliche Leistungen bestellt. Diese Leistungen bilden zusammen das Mobilitätsangebot für die Fahrgäste im gemeinwirtschaftlichen Schienenverkehr.

Die folgenden Angaben beziehen sich daher auf den gesamten gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehr und nicht nur auf die Bundesbestellungen.

	Fahrgastzahl 2017 [absolut]	Fahrgastzahl 2016 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	139.489.245	140.759.264	-0,90
Oberösterreich	16.844.701	16.221.234	3,84
Salzburg	7.104.738	7.032.651	1,03
Tirol	13.533.865	14.262.626	-5,11
Vorarlberg	13.488.597	12.203.185	10,53
Kärnten	7.904.100	7.725.442	2,31
Steiermark	10.860.049	10.760.664	0,92
Summe SPNV	209.225.294	208.965.066	0,12
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	3.646.654	3.601.037	1,27
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	3.346.679	3.579.406	-6,50
Los FV-C Inneralpin	1.474.900	1.573.382	-6,26
FV-D Tauern	1.409.334	1.364.417	3,29
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	283.205	607.800	-53,40
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	5.424.370	4.940.302	9,80

FV-G Graz – Linz	87.740	66.834	31,28
Summe SPFV	15.672.882	15.733.177	-0,38
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	224.898.176	224.698.243	0,09

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

Insgesamt konnten im Nahverkehr leichte Fahrgastzuwächse erreicht werden.

Die überproportionale Steigerung der Fahrgastzahlen in Vorarlberg ist insbesondere auf die Angebotsverbesserungen (insbesondere Einführung des durchgängigen REX-Taktverkehrs) sowie Kapazitätsausweitungen zurückzuführen.

Die Zuwächse in Oberösterreich sind insbesondere durch die Einführung der S-Bahn OÖ, die Verdoppelung der grenzüberschreitenden Reisenden nach Tschechien durch die Beschleunigung des Angebots sowie die Auflassung eines zentrumsnahen Pendlerparkplatzes in Linz begründet.

In Tirol kam es durch Verwanderungen von Reisenden zum Fernverkehr (Einführung des Stundentaktes über den Arlberg) sowie zum Bus (mehrwöchige Baustelle im Bereich Telfs – Zirl) zu einem Rückgang.

Am Streckenabschnitt Wien – Graz (Los FV-A) kam es zu Fahrgaststeigerungen infolge von tariflichen Maßnahmen (erhöhtes Kontingent an Sparschiene-Tickets).

Am Streckenabschnitt Wien – Villach – Lienz (Los FV-B) kam es zu Fahrgastrückgängen infolge der mehrwöchigen Semmeringsperre.

Im Streckenabschnitt Graz – Salzburg/Zell am See – Innsbruck – Buchs (Los FV-C) wurden Rückgänge verzeichnet. Grund des Nachfragerückgangs ist ein verstärkter Wettbewerb durch den Fernlinienbus mit einem sehr niedrigen Preisniveau.

In den Losen FV-E und FV-F kam es in Summe zu einer höheren Nachfrage, wobei ein Teil der Fahrgäste aus dem Los FV-E in das Los FV-F wanderte (infolge der Umstellung auf Railjet-Garnituren) sowie die Angebotsverbesserung durch den Stundentakt Arlberg zu Zuwächsen führte.

Im Streckenabschnitt Graz – Linz (Los FV-G) konnten deutliche Zuwächse verzeichnet werden, wodurch die starken Rückgänge im Jahr 2016 durch den Schienenersatzverkehr aufgrund von Modernisierungsarbeiten im Bosrucktunnel wieder etwas ausgeglichen wurden.

	Personenkm 2017 [absolut]	Personenkm 2016 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	2.935.137.622	3.124.795.735	-6,07
Oberösterreich	565.497.459	543.571.196	4,03
Salzburg	223.400.944	207.426.500	7,70
Tirol	526.902.509	576.000.512	-8,52
Vorarlberg	315.580.572	292.380.310	7,93
Kärnten	256.084.989	252.132.888	1,57
Steiermark	325.444.034	328.070.880	-0,80
Summe SPNV	5.148.048.129	5.324.378.021	-3,31
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	429.802.181	424.177.975	1,33
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	492.862.154	523.407.050	-5,84
Los FV-C Inneralpin	323.438.476	340.564.563	-5,03
FV-D Tauern	259.368.924	250.208.190	3,66
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	63.769.696	128.041.226	-50,20
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	1.212.470.071	1.103.135.758	9,91
FV-G Graz - Lienz	13.059.176	9.964.899	31,05
Summe SPFV	2.794.770.678	2.779.499.661	0,55
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	7.942.818.807	8.103.877.682	-1,99

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

3. VDV PRIVATBAHNEN

3.1. Allgemeines

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

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

Die Verkehrsdiensteverträge mit den jeweiligen Privatbahnen wurden von der SCHIG mbH mit Gültigkeit ab 01.01.2011 abgeschlossen. Die Verträge laufen bis 31.12.2020.

3.1.1. Aktualisierung der VDV

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

Die bestellten Leistungen sind als Zugfahrten in den Anlagen 3 bzw. 3a und 14 definiert. Die Zugfahrten werden anhand folgender Eckdaten beschrieben:

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

Diese Leistungsbestellung ist, insbesondere aufgrund von Angebotsverbesserungen durch Fahrplananpassungen, für das jeweilige Vertragsjahr anzupassen. In den folgenden Kapiteln werden zunächst die zu aktualisierenden Vertragsinhalte erläutert und anschließend, gesondert je Privatbahn, die im Rahmen der Aktualisierung für das Jahr 2017 angepassten Anlagen aufgelistet. In diesen Kapiteln sind ebenfalls die Ergebnisse des Leistungs- und Qualitätscontrollings enthalten.

3.1.2. Wertsicherung

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

Der Wertsicherung werden die Anteile der Aufwandskomponenten an den Abgeltungsbeträgen gemäß Anlage 9b zugrunde gelegt. Das Ausmaß der vertraglich vorgesehenen Wertsicherung für das Jahr 2017 der verschiedenen Aufwandskomponenten stellt sich wie folgt dar:

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

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

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

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

Mit dem Indexstand Oktober 2016 wurde der Korridor für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9a unterschritten, dadurch ergibt sich entsprechend § 7 Abs 4 VDV ein Valorisierungswert des Energieaufwands zum 01. 01. 2017 in Höhe von 1,49 %.

3.1.3. Prüfung auf Überkompensation

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

Im Jahr 2017 wurden die Berichte der von den Privatbahnen beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften über die Prüfung auf Überkompensation für das Jahr 2016 gemäß § 10 Abs 3 vorgelegt.

Inhalt der Prüfungen war:

- ob eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU unterblieben ist (verbotene Quersubvention) und
- welche nach den Bestimmungen des VDV (v.a. §§ 7 und 10 VDV sowie Anlage 5 und Anlage 6a VDV) zu errechnende Rendite im Jahr 2016 mit der beauftragten Leistung unter Berücksichtigung des von der SCHIG mbH hierfür entrichteten Abgeltungsbetrags erzielt wurde.
- Die SCHIG mbH bestellt im Auftrag des Bundes das Grundangebot gemäß ÖPNRV-G 1999. Neben der vom Bund finanzierten Bestellung des Grundangebots gibt es noch weitere Bestellungen der Länder. Die Prüfung auf Überkompensation erfolgt gemäß § 10 Abs 1 für die gesamte gemeinwirtschaftliche Verpflichtung des EVU.

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

In den folgenden Kapiteln wird gesondert je Privatbahn über das Ergebnis der ex post-Evaluierung der Rendite für das Jahr 2016 gemäß § 10 Abs 3 berichtet. Des Weiteren wird berichtet, ob für das Geschäftsjahr 2016 eine Überkompensation festgestellt wurde.

3.1.4. **Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

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

- **Ausgefallene Leistungen**

Als ausgefallene Leistungen sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

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

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

- **Abweichende Zugbildung**

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

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

- **Schienenersatzverkehr**

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

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

- **Messung der Leistungsstörungen**

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

3.1.5. Qualitätsmanagement

Die VDV der Privatbahnen sehen grundsätzlich das gleiche Qualitätsmanagementsystem wie das des VDV mit der ÖBB-PV AG vor. Dafür wurden zahlreiche Qualitätsparameter identifiziert, für welche Zielwerte vereinbart wurden. Die Qualitätsparameter machen die Qualität der Leistungen nach einheitlichen Kriterien mess- und bewertbar. Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität.

Objektive Qualitätsparameter

Die objektiv gemessenen Parameter Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation werden in Stichproben durch geschultes Personal erhoben, deren Anzahl und zeitliche Verteilung im VDV festgelegt ist. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die dabei verwendeten Checklisten der Qualitätsprüfer sind standardisiert und für alle Privatbahnen vereinheitlicht. Die Privatbahnen haben die Möglichkeit, die Prüffahrten durch eigenes Personal zu begleiten, wobei ihnen der genaue Prüftag zuvor nicht bekannt ist.

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

Der objektiv gemessene Parameter Pünktlichkeit der Privatbahnen wird seit Juli 2016 für alle Privatbahnen, mit Ausnahme der Innsbrucker Verkehrsbetriebe (Umstellung zum Fahrplanwechsel 2016/2017) und der Steiermärkischen Landesbahn (Umstellung mit Oktober 2016), mit einer von der SCHIG mbH implementierten Schnittstelle zur Echtzeitmessung bewertet. Die Arten der Messung sind je nach infrastrukturellen Voraussetzungen leicht unterschiedlich und werden in den Kapiteln zu den einzelnen Privatbahnen ausgewiesen und erläutert. Im Zuge der Umstellung kann die Pünktlichkeit nun auch als Pünktlichkeitsgrad über das gesamte Fahrplanjahr 2017 angegeben werden und wird nicht mehr als durchschnittliche Pünktlichkeit pro Kalenderjahr berechnet.

Subjektive Qualitätsparameter

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

Mit der Anlagenaktualisierung für das Jahr 2017 wurde das Auswertungsverfahren dahingehend angepasst, dass das Ergebnis für die gesamte Stichprobe aus allen Befragungsergebnissen direkt errechnet wird und nicht mehr über das arithmetische Mittel pro befragter

Person. Auf diese Weise wird eine Gewichtung des Gesamtergebnisses nach erhaltenen Antworten ermöglicht.

Objektive und Subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung

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

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

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

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

Die Zielwerte bzw. die Gewichtung der Parameter stellen sich nun wie folgt dar:

Objektiv zu messende Teilqualitäten:

Nr.	Parameter	Gewichtung	Zielwert	Toleranzfeld		Erreichen der max. Bonus-/Malus-Beträge bei	
				Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
1-1	Pünktlichkeit NV	72,0 %	95,0 %	94,0 %	96,0 %	90,0 %	100,0 %
1-2	Sauberkeit der Züge	8,0 % (alt 10 %)	92,0 %	88,0 %	96,0 %	85,0 %	99,0 %
1-3	Schadensfreiheit	7,0 % (alt 10 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
1-4	Fahrgastinformation	10,0 % (alt 5 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
1-5	Beschwerdemanagement	3,0 %	92,0 %	90,0 %	94,0 %	85,0 %	99,0 %

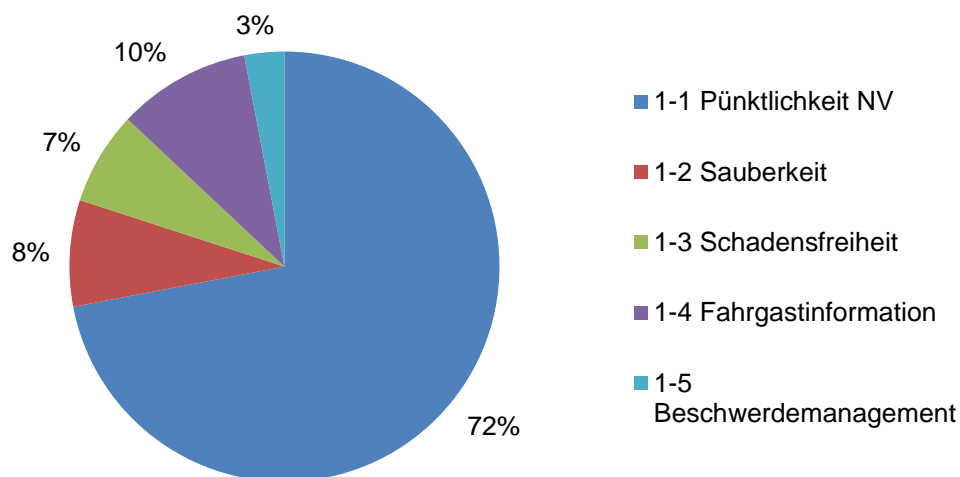


Abbildung 22: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

Subjektiv zu bewertende Teilqualitäten:

Nr.	Parameter	Gewichtung	Akzeptanzwert (Benotung der Zufriedenheit)	Toleranzfeld		Erreichen der max. Bonus-/Malus-Beträge bei	
				Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
2-1	Pünktlichkeit	30%	2,0 (alt 2,5)	2,2 (alt 2,7)	1,8 (alt 2,3)	2,7 (alt 3,2)	1,3 (alt 1,8)
2-2	Sauberkeit der Züge	10%	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-3	Sicherheit	10%	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-4	Zugpersonal	10%	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-5	Sitzplatzangebot	10%	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-6	Information im Regelfall	12%	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-7	Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	15%	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8
2-8	Vertrieb	3%	2,5	2,7	2,3	3,2	1,8

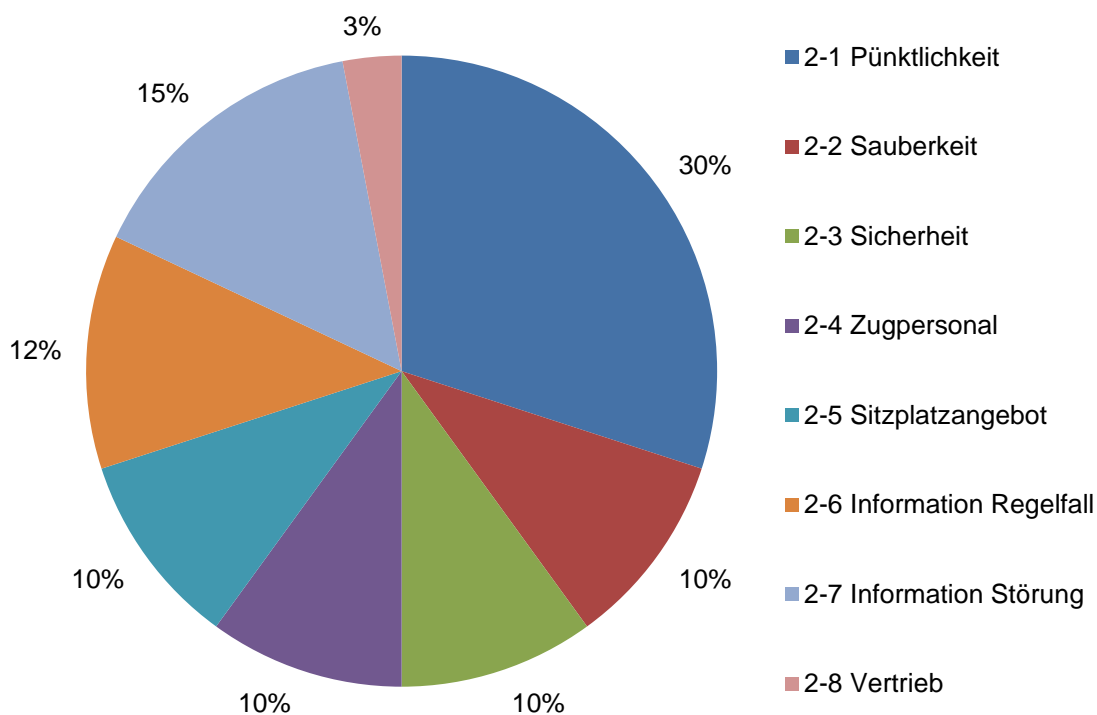


Abbildung 23: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

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

Bonus-/Malus-System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt je Privatbahn 3,0 % des Vertragswerts, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Die konkreten Ergebnisse der Privatbahnen werden in den folgenden Kapiteln je Privatbahn genauer dargestellt.

3.2. Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen



Abbildung 24: Strecke der bestellten Verkehrsleistung WLB

3.2.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleit- und Servicepersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.2.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2017 bei der WLB einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

WLB	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
TW 100	249.583	249.969
TW 400	157.173	161.576
TW 100 + TW 100	26.722	26.865
TW 100 + TW 400	1.362.823	1.357.501
SUMME	1.796.302	1.795.911

3.2.3. Prüfung auf Überkompensation

Die WLB übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des an die WLB auf Grundlage des VDV von der SCHIG mbH gewährten Abgeltungsbetrags in einen anderen Tätigkeitsbereich der AG der Wiener Lokalbahnen liegt für das Jahr 2016 nicht vor.
- Es wurde für das Jahr 2016 keine Überkompensation festgestellt.

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

3.2.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der WLB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 3.353 Zugkm (2016: 2.246 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 3.353 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,19 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden von der WLB 12.194 Zugkm, das entspricht ca. 0,68 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2016: 114 Zugkm).

3.2.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Ermittlung der Pünktlichkeit mittels Rohdaten aus dem Zugleitsystem bzw. der Meldung zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest 24 Stichproben auf der Strecke der WLB zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft

werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 41 Checklisten (2016: 46 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2017 stellt sich wie folgt dar:

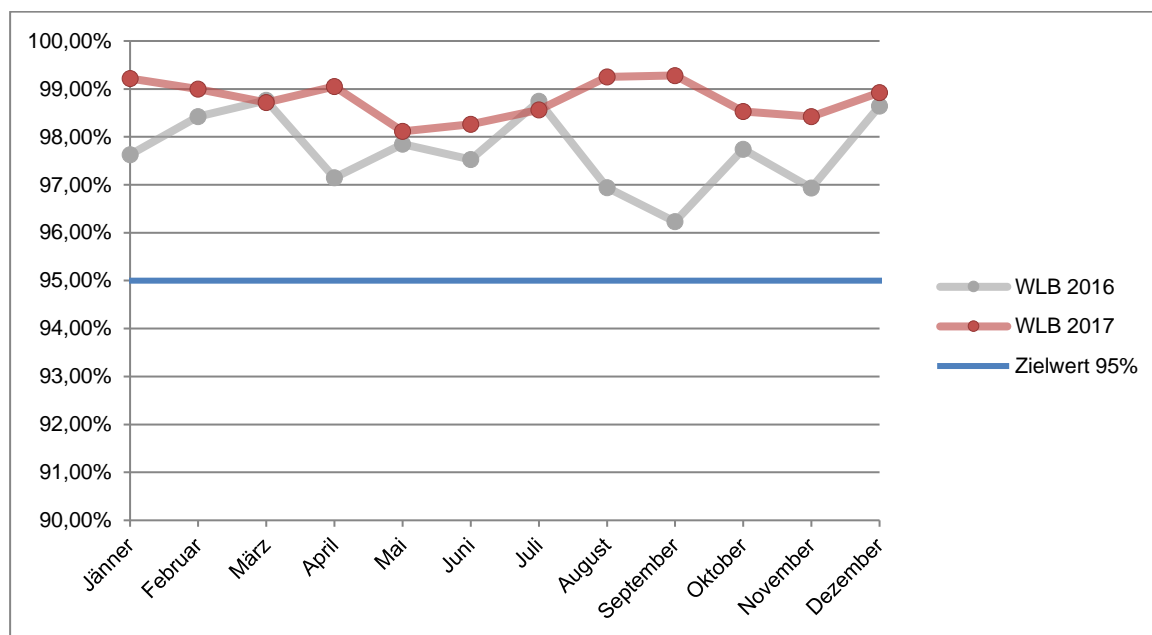


Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB

Der Pünktlichkeitsgrad für das Fahrplanjahr 2017 der WLB beläuft sich auf 98,7 % (Durchschnittswert für Kalenderjahr 2016: 97,7 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 in allen Bereichen eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. In den Bereichen Pünktlichkeit und Sauberkeit kam es zu einer leichten Verbesserung. Die Kriterien Schadensfreiheit, Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement befinden sich trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau.

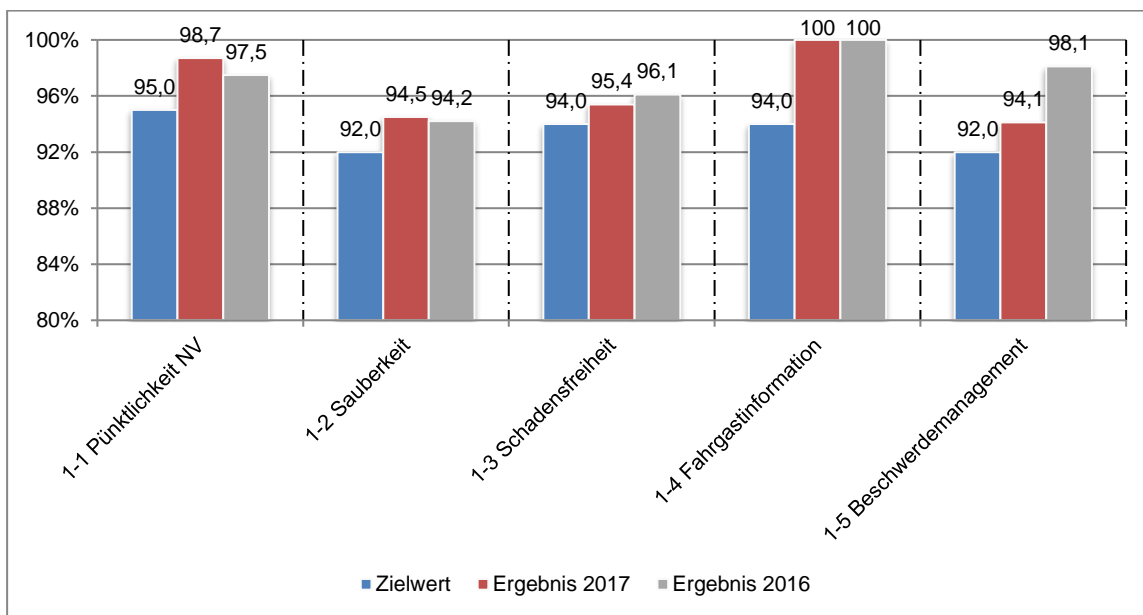


Abbildung 26: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der WLB wurde vom Institut „Karmesin Behavioural Insights“ in der KW 22 2017 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

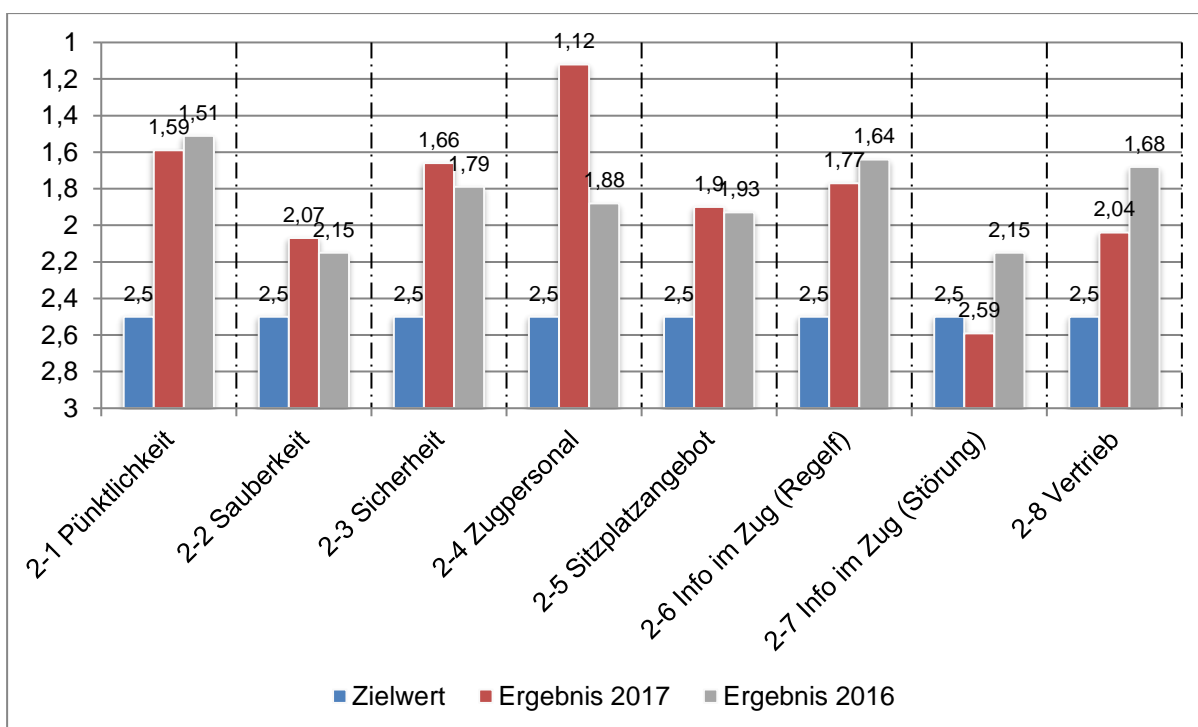


Abbildung 27: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Durch die geringe Bewertung in den Bereichen der Schadensfreiheit, Sauberkeit und Information bei Unregelmäßigkeiten konnte, ähnlich wie im Jahr davor, in diesen Bereichen kein Bonus lukriert werden. Die WLB konnte für das Jahr 2017 insgesamt eine Bonuszahlung lukrieren.

3.2.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurden laut WLB insgesamt ca. 12.400.000 Personen (-0,8 % gegenüber 2016: 12.500.000 Personen) befördert.

3.3. Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH



Abbildung 28: Strecken der bestellten Verkehrsleistung NÖVOG

3.3.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.3.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Mariazellerbahn im Berichtszeitraum 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Mariazellerbahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
Himmelstreppe	100.084	100.084
SUMME	100.084	100.084

Auf der Citybahn Waidhofen stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2017 wie folgt dar:

Citybahn Waidhofen	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
5090	5.867	5.867
2 x 5090	10.116	10.116
SUMME	15.983	15.983

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2017 insgesamt **116.067 Zugkm** (2016: 116.067 Zugkm) bei der NÖVOG.

3.3.3. Prüfung auf Überkompensation

Die NÖVOG übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung der von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2016 keine Überkompensation festgestellt.

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

3.3.4. **Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der NÖVOG wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen auf beiden Strecken, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe 126 Zugkm (2016: 181 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 126 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,11 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden von der NÖVOG auf der Mariazellerbahn 7.523 Zugkm (2016: 14.708 Zugkm) und auf der Citybahn Waidhofen 0 Zugkm (2016: 0 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 6,48 % (2016: 12,67 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen waren Bauarbeiten auf der Mariazellerbahn.

3.3.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Ermittlung der Pünktlichkeit mittels Rohdaten aus dem Zugleitsystem der Mariazellerbahn und mittels GPS Tracker der Citybahn Waidhofen bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU hat die SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Mariazeller-, als auch auf der Citybahn Waidhofen zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 55 Checklisten (2016: 57 Checklisten) verarbeitet. Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2017 wie folgt dar:

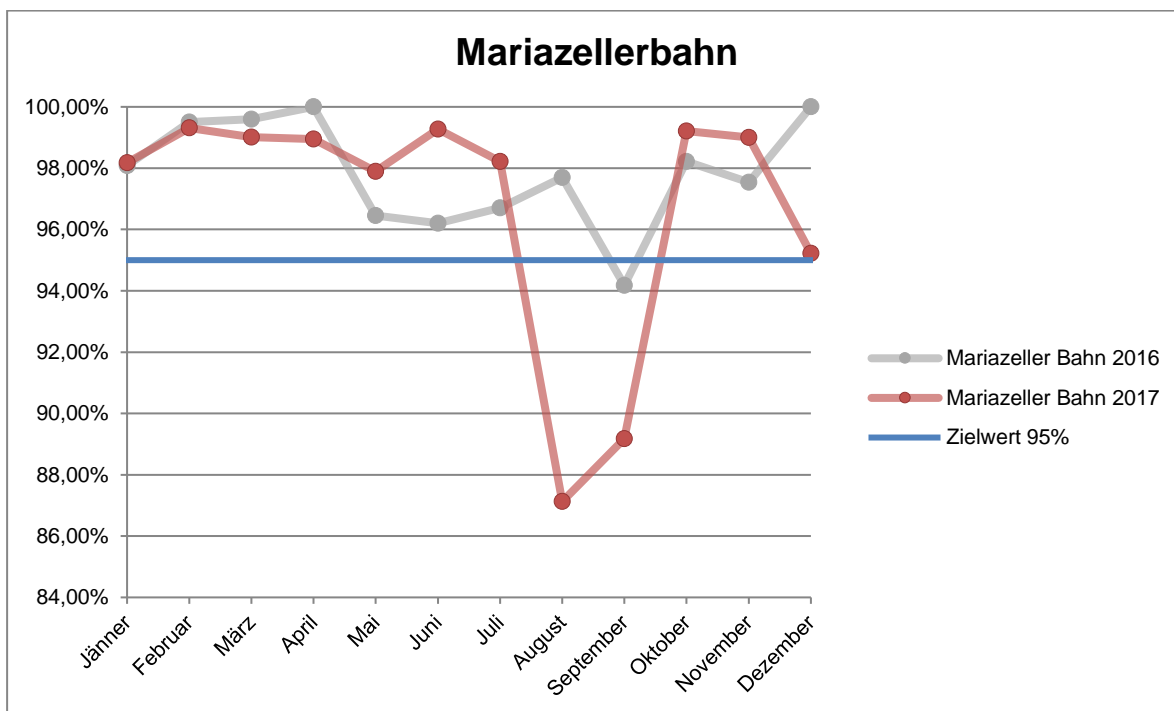


Abbildung 29: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 beträgt 96,8 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 97,8 %). Die niedrige Pünktlichkeit im August und September ist durch Langsamfahrstellen in Folge von Gleisverdrückungen, Schlammstellen und Störungen an Rückfallweichen begründet.

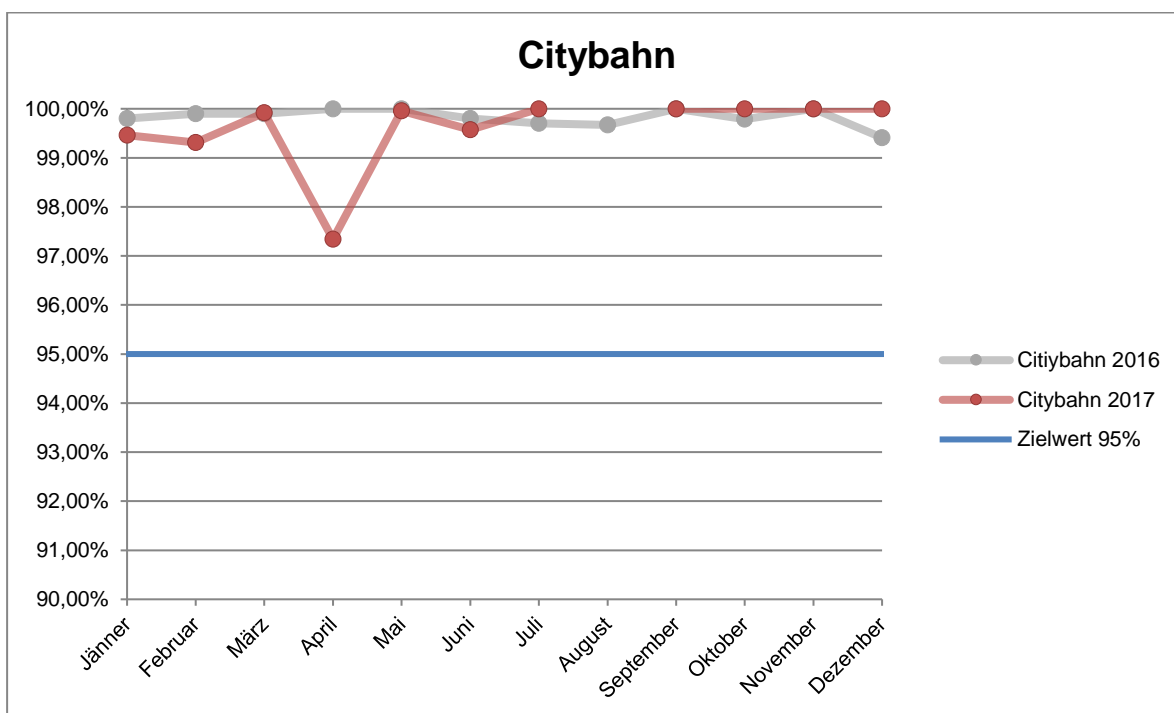


Abbildung 30: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 beträgt 99,4 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 99,8 %).

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 auf beiden Strecken beträgt 97,9 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 98,3 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich des Beschwerdemanagements kam es zu einer starken Verbesserung. Die Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit und Schadensfreiheit befinden sich trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau. Die Fahrgastinformation nahm im Vergleich zum Vorjahr aufgrund mangelhafter Information bei verspäteten Abfahrten jedoch stark ab.

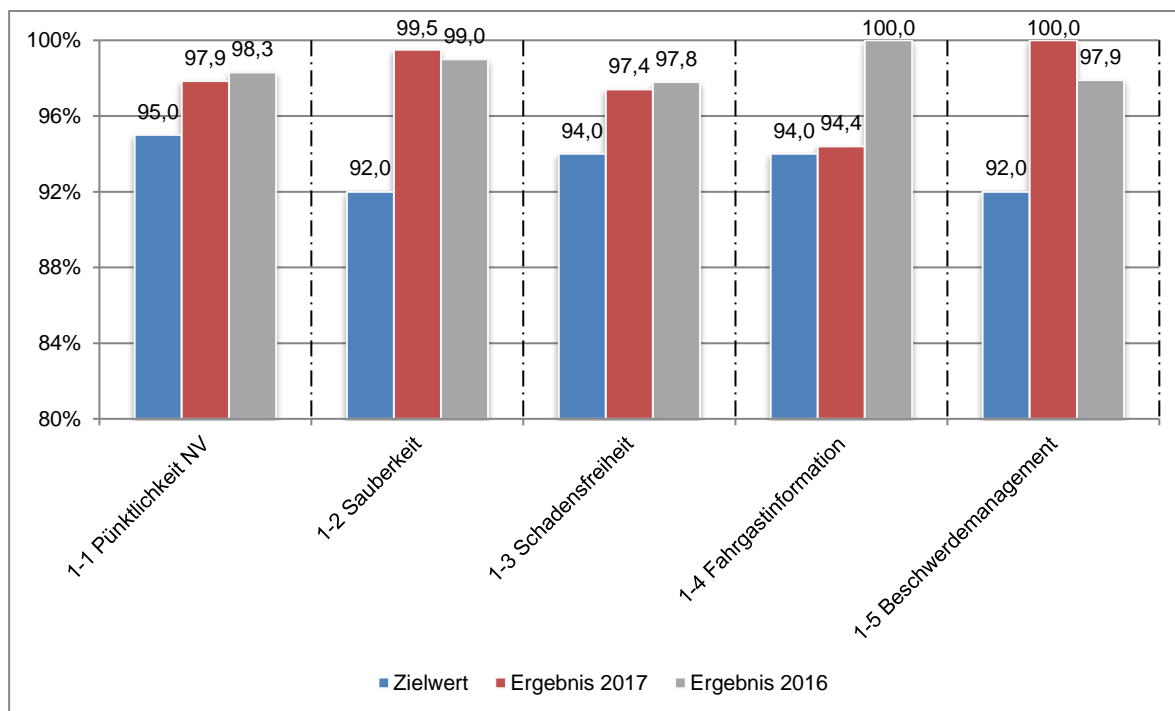


Abbildung 31: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der NÖVOG wurde vom Institut „Manova GmbH“ im Jahr 2017 in den Monaten Mai und Juni durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

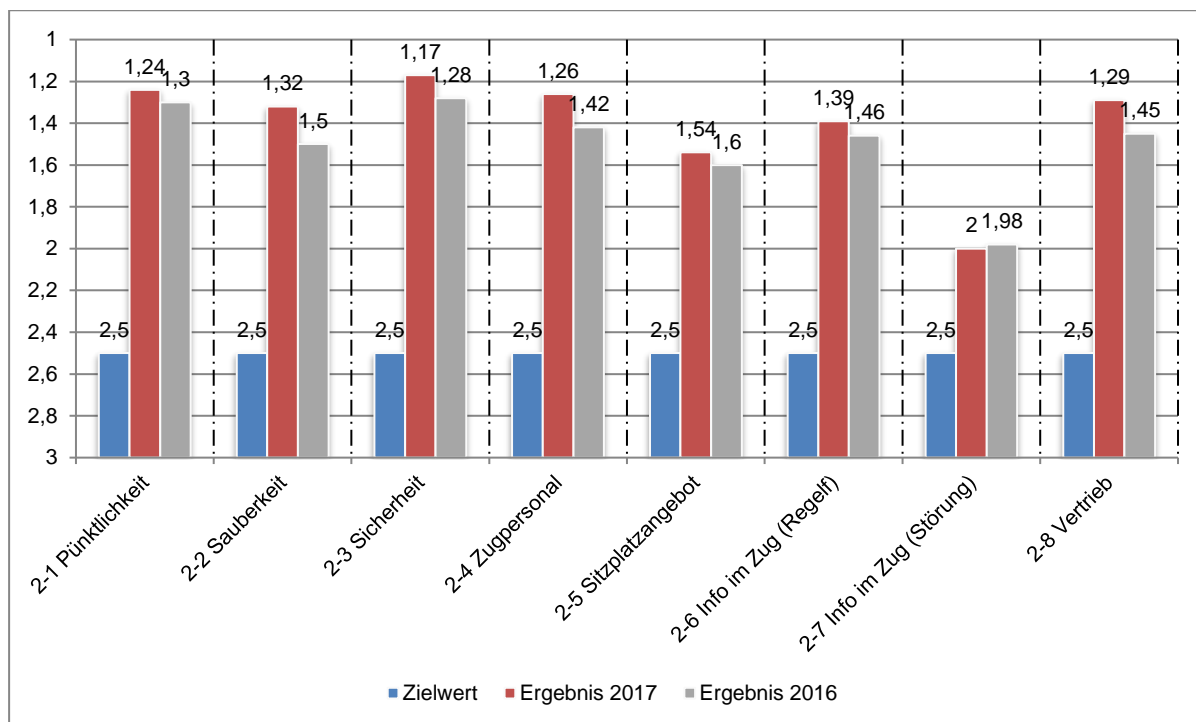


Abbildung 32: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG

Alle Parameter, mit Ausnahme der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten, verbesserten sich im Vergleich zu den Ergebnissen des Jahres 2016.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Durch die mangelhaften Bewertungen in den Bereichen der Schadensfreiheit und Fahrgastinformation konnte in diesen Bereichen kein Bonus lukriert werden. Insgesamt konnte die NÖVOG für das Jahr 2017 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.3.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurden laut NÖVOG auf der Mariazellerbahn 530.000 Personen (+ 2,9 % gegenüber 2016: 515.000 Personen) und auf der Citybahn Waidhofen insgesamt 190.000 Personen (+/- 0,0 % gegenüber 2016: 190.000 Personen) befördert (in Summe 720.000).

3.4. Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.



Abbildung 33: Strecken der bestellten Verkehrsleistung GySEV

3.4.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleitpersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.4.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Raaberbahn im Berichtszeitraum 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Raaberbahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
Talent einfach	79.980	80.163
Talent doppelt	109.273	105.053
DML	7.734	4.690
SUMME	196.986	189.907

Die Zunahme der Zugkm von 2016 auf 2017 ist auf die Verschiebung der Verkehrstageanzahl bei gleicher Saisonierung der bestellten Züge zurückzuführen.

Auf der Neusiedlerseebahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2017 wie folgt dar:

Neusiedlerseebahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
Talent einfach	174.626	182.964
Wendezug	5.633	7.475
DML	6.573	0
DML doppelt	1.228	0
SUMME	188.060	190.439

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2017 insgesamt **385.046 Zugkm** (2016: 380.346 Zugkm).

3.4.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GySEV übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2016 keine Überkompensation festgestellt.

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

3.4.4. **Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der GySEV wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 198 Zugkm (198 Zugkm auf der Raaberbahn und 0 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) vor (2016: insgesamt 294 Zugkm). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 198 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,05 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GySEV insgesamt 958 Zugkm (2016: 1909 Zugkm) im Schienenersatzverkehr (706 Zugkm auf der Raaberbahn und 252 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) geführt. Das entspricht insgesamt 0,25 % (2016: 0,5 %) der bestellten Verkehrsleistung.

3.4.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Ermittlung der Pünktlichkeit via Rohdaten aus dem Zugsystem ARAMIS bzw. den Meldungen zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Raaberbahnstrecke Ebenfurth – Sopron als auch auf der Neusiedlerseebahn zu ziehen. Insgesamt somit 48 Stichproben auf den Strecken der GySEV. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden in diesem Rahmen 70 Checklisten (2016: 87 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2017 stellt sich wie folgt dar:

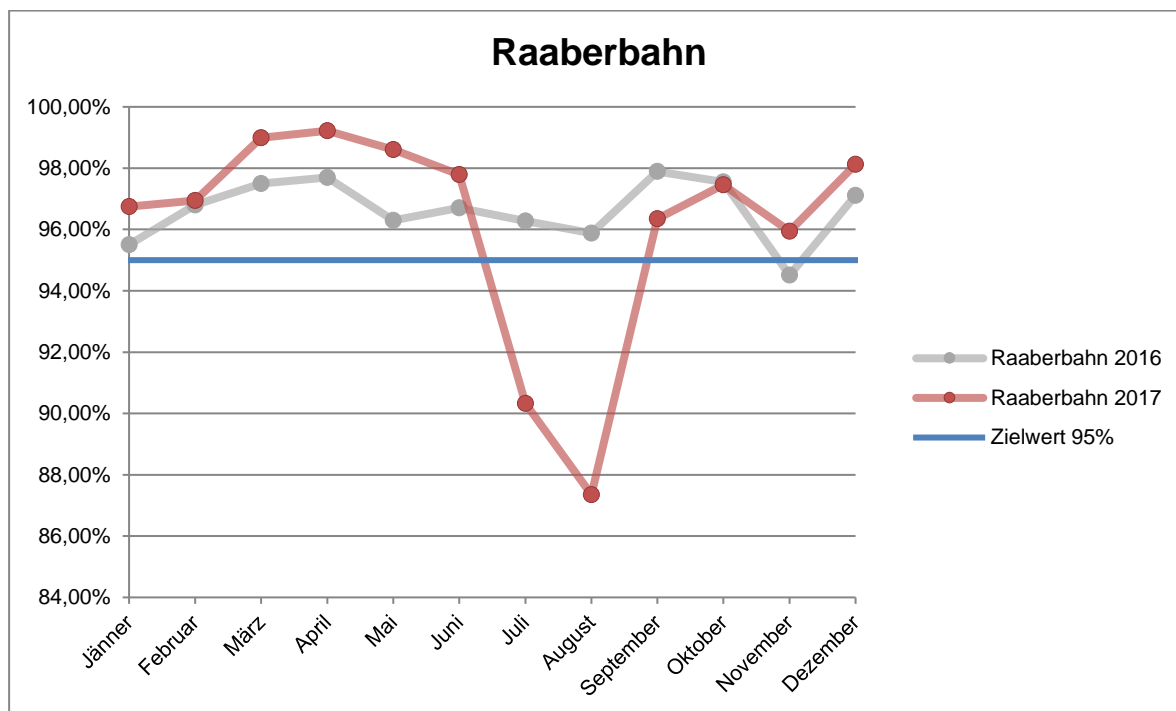


Abbildung 34: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 beläuft sich auf 95,9 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 96,6 %). Die niedrigen Pünktlichkeitswerte im Juli und August sind auf Bauarbeiten und Streckensperren zurückzuführen.

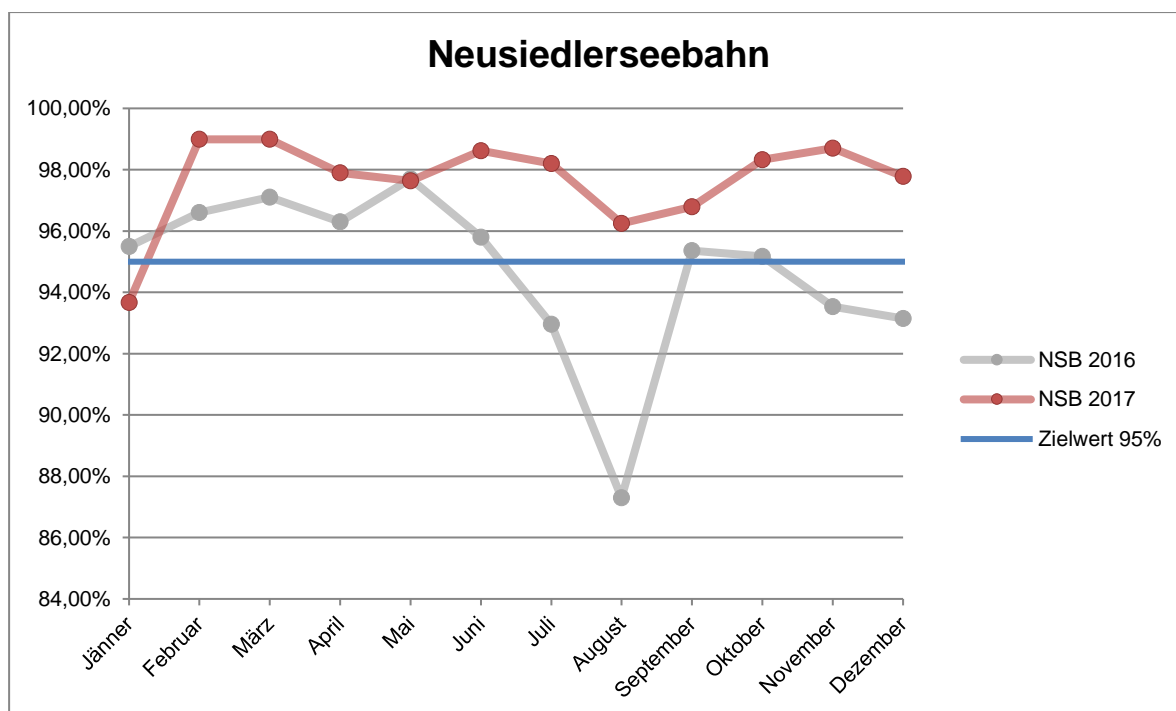


Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 beläuft sich auf 97,5 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 94,7 %).

Der gemessene Gesamtpünktlichkeitsgrad auf beiden Strecken im Fahrplanjahr 2017 beträgt 96,7 % (2016: 95,8 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Fahrgastinformation kam es zu einer starken Verbesserung. Auch die Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit, Schadensfreiheit und Beschwerdemanagement konnten alle im Niveau zulegen.

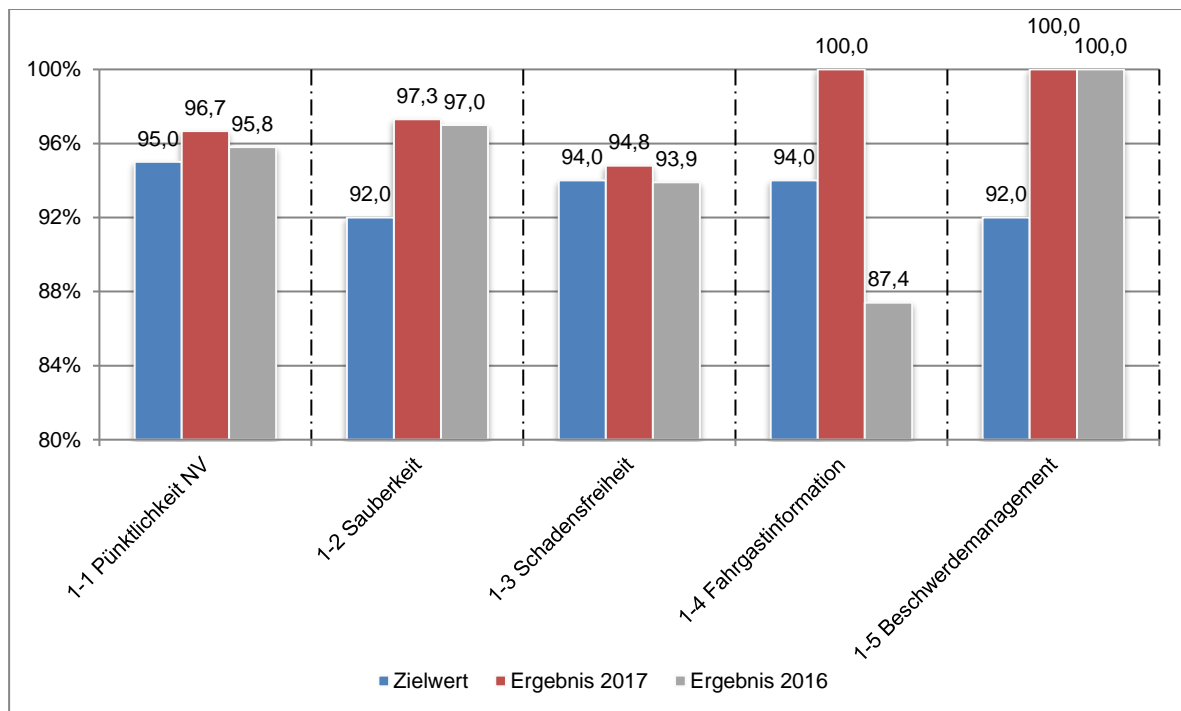


Abbildung 36: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GySEV wurde vom Institut „komobile Wien“ in den KW 19 und 20 2017 auf der Strecke der Raaberbahn und in der KW 22 2017 auf der Neu-siedlerseebahn durchgeführt. Im überwiegenden Teil der Parameter befinden sich die Ergebnisse, trotz leichter Rückgänge, auf ähnlich hohem Niveau wie im Vorjahr. Im Bereich des Vertriebs kam es allerdings zu einer massiven Verbesserung. Im Parameter „Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten“ wurde der Zielwert jedoch klar verfehlt. Konkret wurden folgende Ergebnisse erzielt:

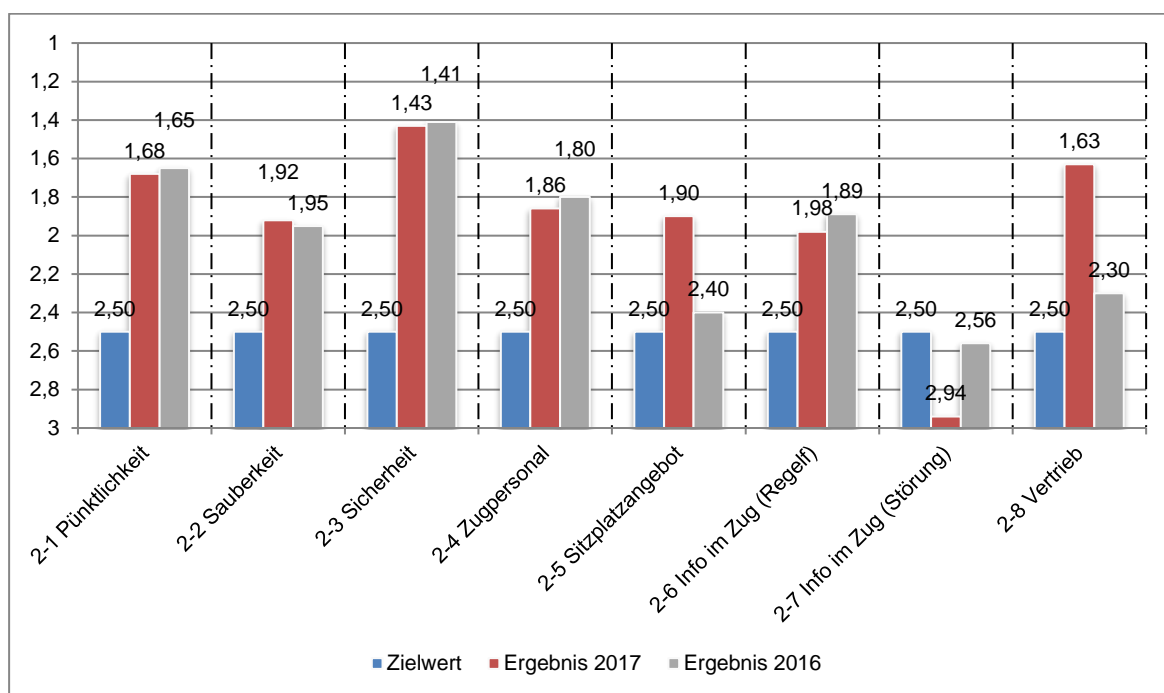


Abbildung 37: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während der Qualitätsparameter Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten einen Malus aufweist. Durch die niedrigere Bewertung im Bereich der Schadensfreiheit konnte hier, wie im Vorjahr, kein Bonus lukriert werden. Die GySEV konnte für das Jahr 2017 trotzdem insgesamt eine Bonuszahlung lukrieren.

3.4.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurden laut GySEV auf der Raaberbahn und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 1.748.834 Personen (+ 4,3 % gegenüber 2016: 1.676.173 Personen) befördert, wobei diese Fahrgastzahlen auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurden.

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



Abbildung 38: Strecken der bestellten Verkehrsleistung St&H

3.5.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 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 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.5.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2017 auf der Linzer Lokalbahn einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Linzer Lokalbahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
GRA	17.299	24.535
GTW	695.786	678.255
2 x GTW	16.825	22.378
SUMME	729.910	725.168

Auf der Vorchdorferbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2017 wie folgt dar:

Vorchdorferbahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
Exertaler	129.331	134.333
Kölner	7.179	1.989
SUMME	136.510	136.323

Die SCHIG mbH bestellte auf der Traunseebahn im Jahr 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Traunseebahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
WSB	0	413
IVB	0	21.331
VOS	65.707	50.040
SUMME	65.707	71.784

Auf der Attergaubahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2017 wie folgt dar:

Attergaubahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
AOMC	0	32.249
BLT	0	40.341
VOS	62.205	28.706
SUMME	62.205	101.297

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2017 insgesamt **994.333 Zugkm** (2016: 1.034.571 Zugkm) bei der St&H. Die Verminderung ergibt sich aus der erhöhten Abgeltung aufgrund der Verwendung von Neufahrzeugen.

3.5.3. Prüfung auf Überkompensation

Die St&H übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2016 keine Überkompensation festgestellt.

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

3.5.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der St&H wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 520 Zugkm (2016: 642 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 520 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,05 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von St&H 46.545 Zugkm (2016: ca. 48.367 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 4,68 % (2016: 4,68 %) der bestellten Verkehrsleistung. Davon entfallen auf

- Linzer Lokalbahn 34.367 Kilometer
- Vorchdorferbahn 1.260 Kilometer
- Traunseebahn 7.703 Kilometer
- Attergaubahn 3.228 Kilometer

Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen waren Bauarbeiten am Unter- und Oberbau, sowie konstruktiver Ingenieurbau in den Abschnitten Leonding – Alkoven, Eferding – Prattsdorf und Waiztenkirchen – Niederspaching/Peuerbach der Linzer Lokalbahn im dritten Quartal 2017.

3.5.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Ermittlung der Pünktlichkeit via Rohdaten aus dem Zugleitsystem bzw. der Meldung zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Linzer Lokalbahn, Vorchdorferbahn, Traunseebahn, Attergaubahn) der St&H zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 98 Checklisten (2016: 109 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs von St&H stellt sich im Jahr 2017 auf den vier Strecken wie folgt dar:

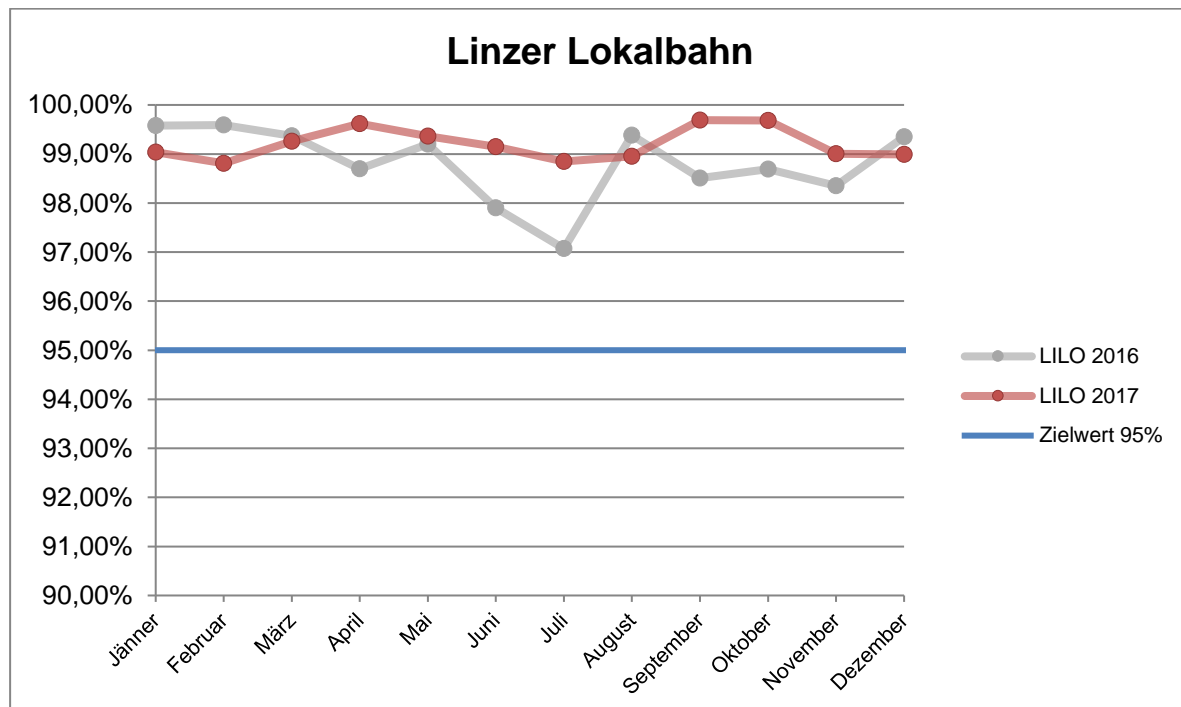


Abbildung 39: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 der Linzer Lokalbahn beläuft sich auf 99,0 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 98,8 %).

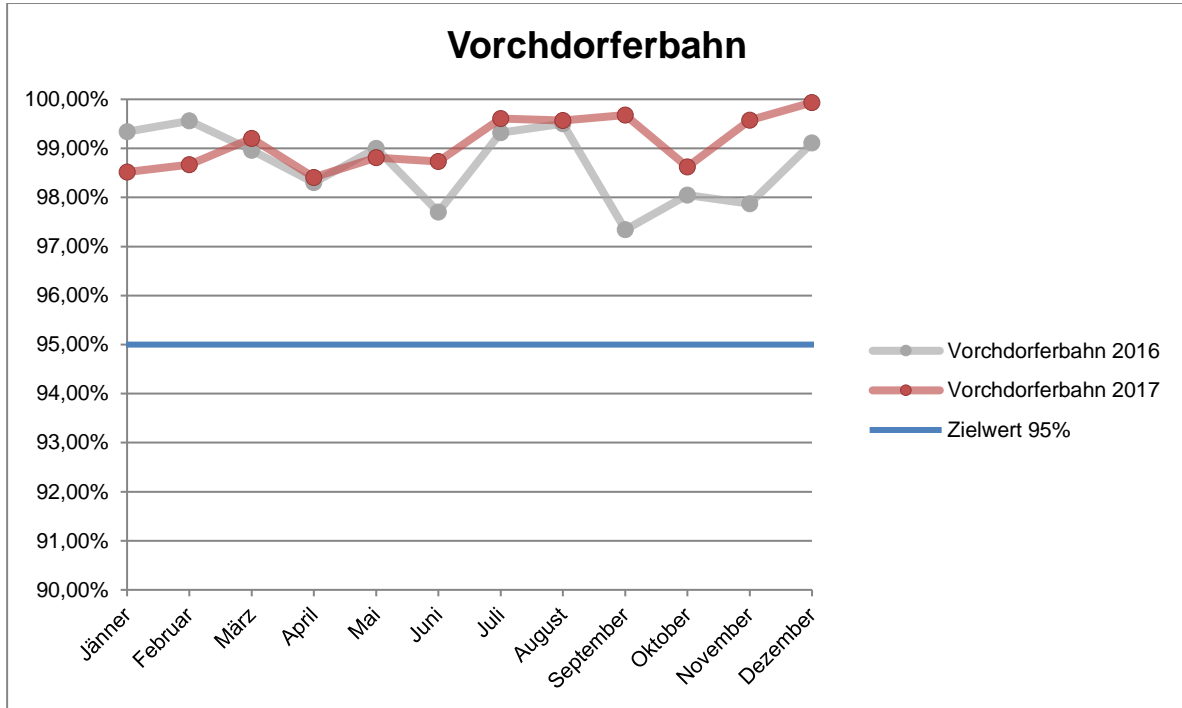


Abbildung 40: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 der Vorchdorferbahn beläuft sich auf 99,1 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 98,7 %).

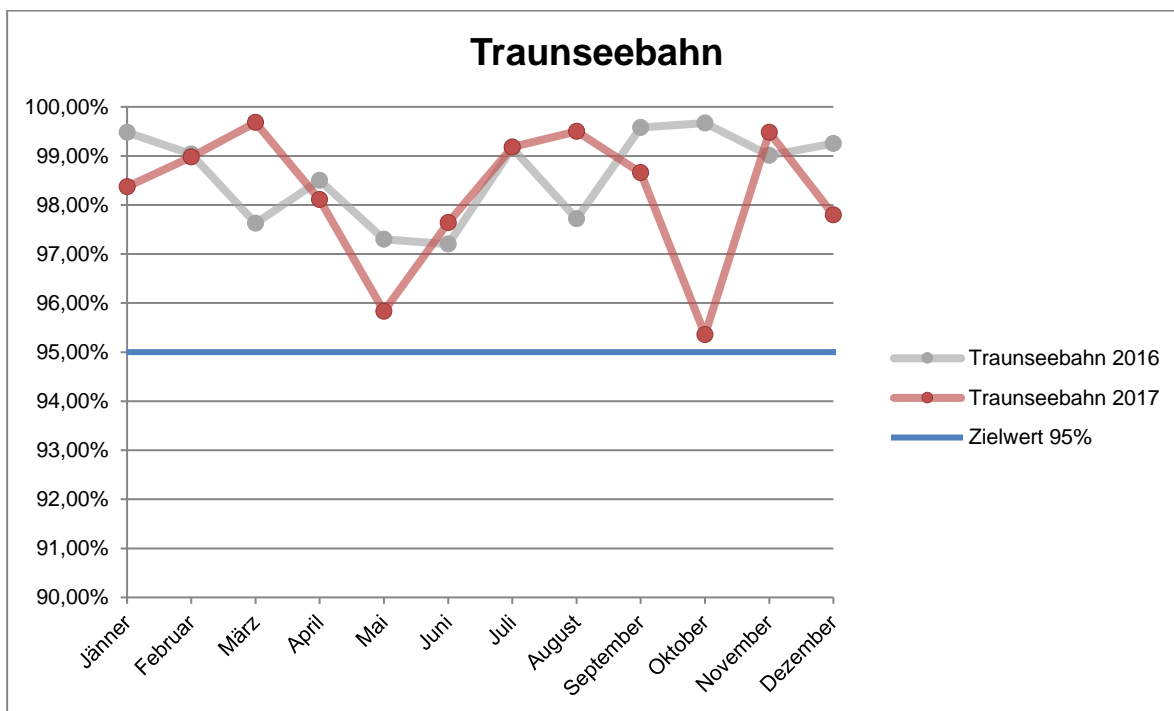


Abbildung 41: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 der Traunseebahn beläuft sich auf 98,3 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 98,6 %).

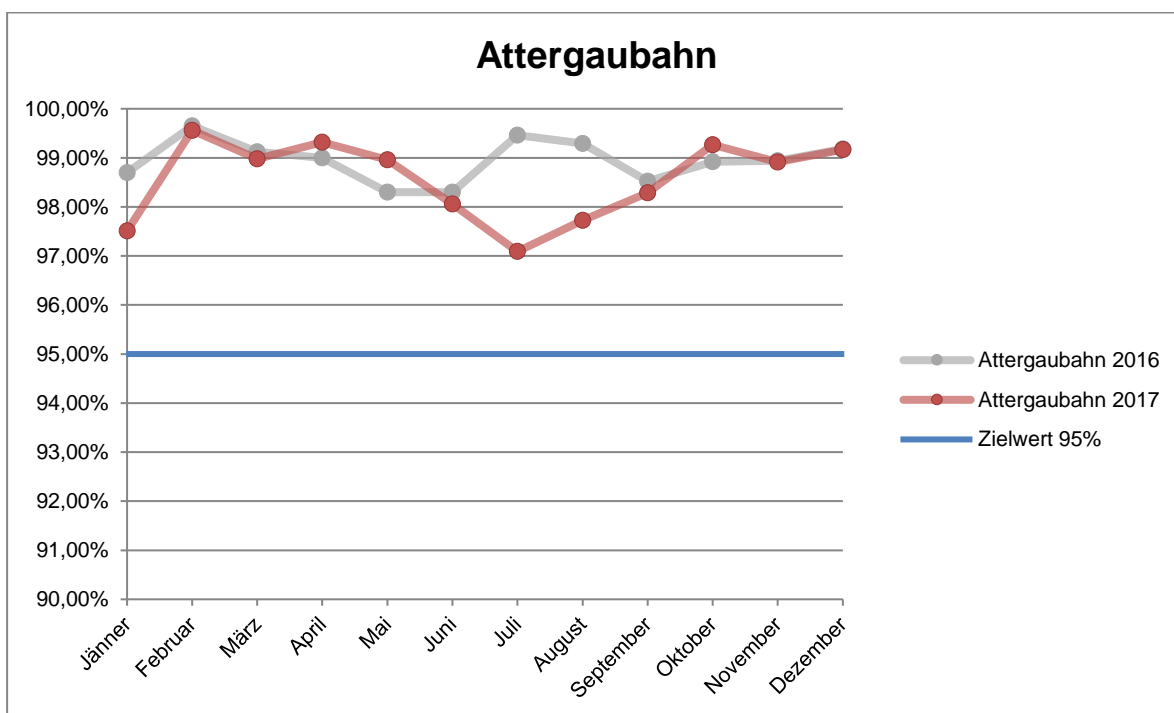


Abbildung 42: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 der Attergaubahn beläuft sich auf 98,5 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 98,9 %).

Der Gesamtpünktlichkeitsgrad auf allen vier Bahnen im Fahrplanjahr 2017 beträgt 98,9 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 98,7 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017, mit Ausnahme der Schadensfreiheit, eine durchgehend positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Im Bereich der Fahrgastinformation kam es zu einer starken Verbesserung. Die Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit und Beschwerdemanagement konnten sich ebenfalls im Niveau leicht steigern bzw. das sehr gute Vorjahresergebnis wieder erreichen.

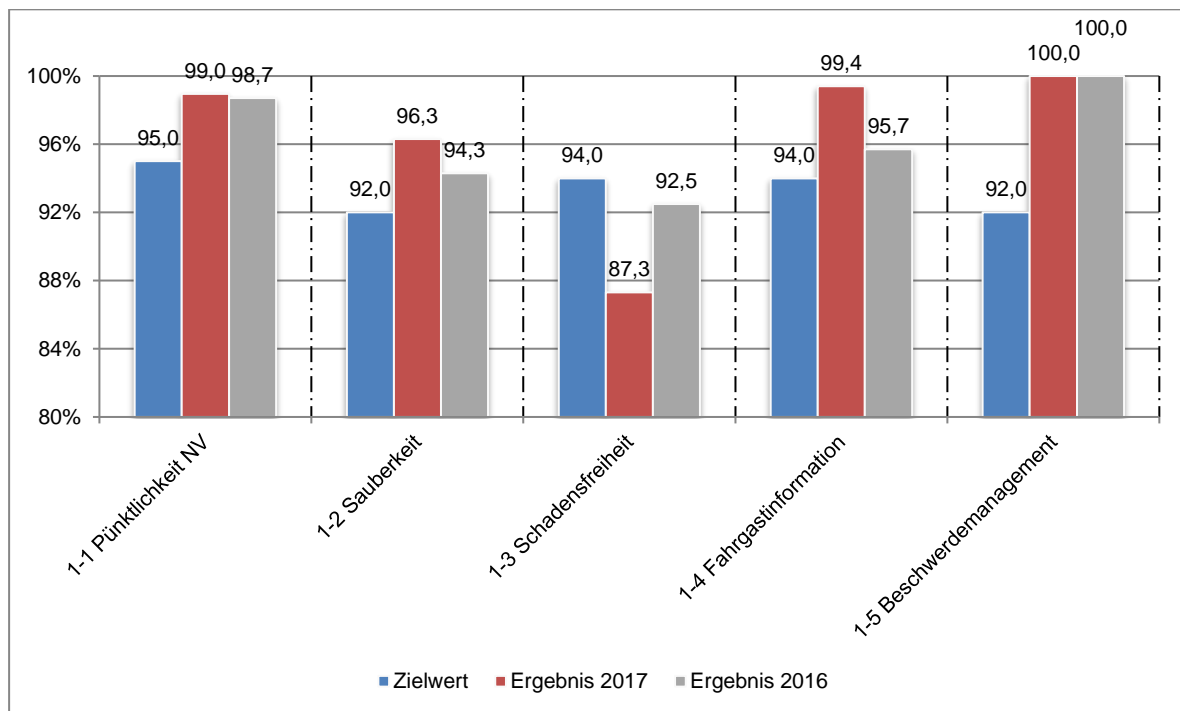


Abbildung 43: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der St&H wurde vom Institut „komobile Gmunden“ in den KW 18 - 21 2017 durchgeführt. Die Ergebnisse für die Parameter Sauberkeit, Sicherheit, Zugpersonal, Information im Zug im Regelfall und Vertrieb weisen ähnliche oder bessere Werte im Vergleich zum Vorjahr auf. In den Bereichen Pünktlichkeit und Sitzplatzangebot wurde das Niveau des Vorjahres nicht mehr erreicht. Die Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten betreffend konnte 2017 der Zielwert nicht erreicht werden.

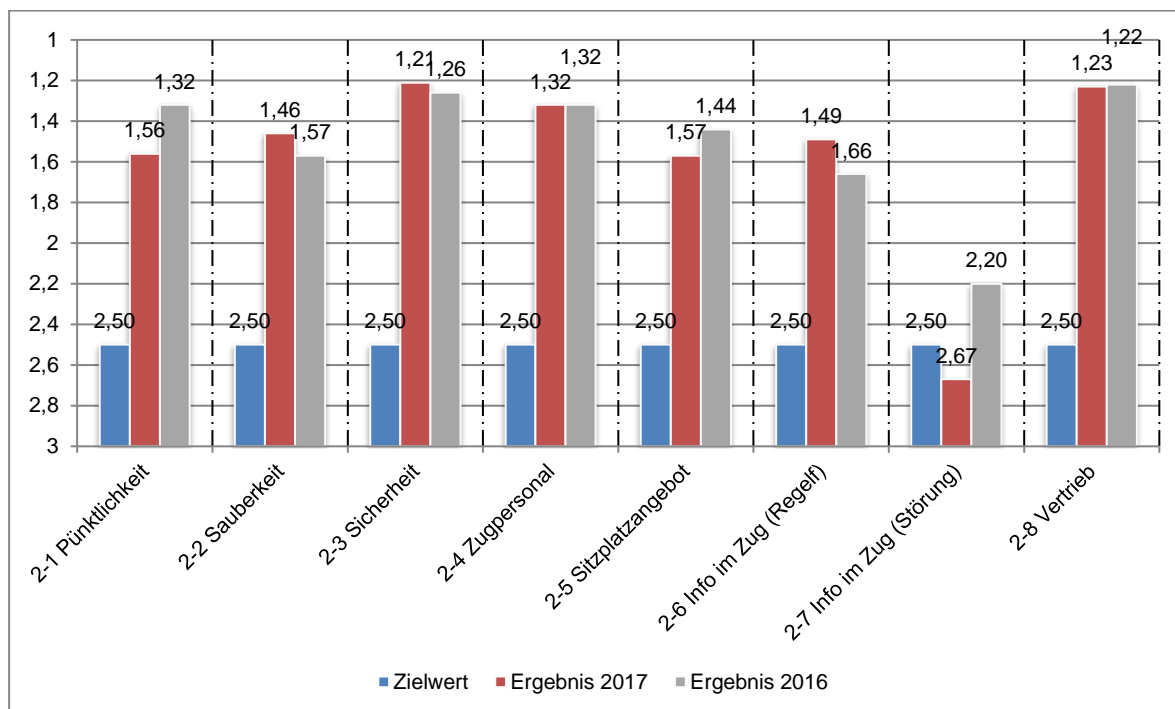


Abbildung 44: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In einigen Qualitätsparametern konnte ein Bonus erreicht werden. Im Parameter Schadensfreiheit kam es im Rahmen der objektiven Qualitätserhebungen zu einem Malus-Ergebnis. In der subjektiven Bewertung der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten wurde weder ein Bonus, noch ein Malus fällig. Die St&H konnte für das Jahr 2017 damit insgesamt eine Bonuszahlung lukrieren.

3.5.6. Fahrgastzahlen

Insgesamt wurden im Jahr 2017 2.840.160 Personen (2016: 2.833.412 Personen) befördert. Diese Fahrgastzahlen wurden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

3.6. Salzburger Lokalbahn



Abbildung 45: Strecke der bestellten Verkehrsleistung SLB

3.6.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.6.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der SLB im Berichtszeitraum 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Salzburger Lokalbahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
ET	368.573	368.598
2 x ET	125.685	125.685
3 x ET	39.818	39.818
SUMME	534.076	534.101

3.6.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2016 keine Überkompensation festgestellt.

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

3.6.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 25 Zugkm (2016: 450 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 25 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,00 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation insgesamt 3.121 Zugkm (2016: ca. 1.650 Zugkm) auf der SLB im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 0,58 % (2016: 0,31 %) der vertragsgegenständlichen Leistung.

3.6.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die

SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 38 Checklisten (2016: 36 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2017 stellt sich wie folgt dar:

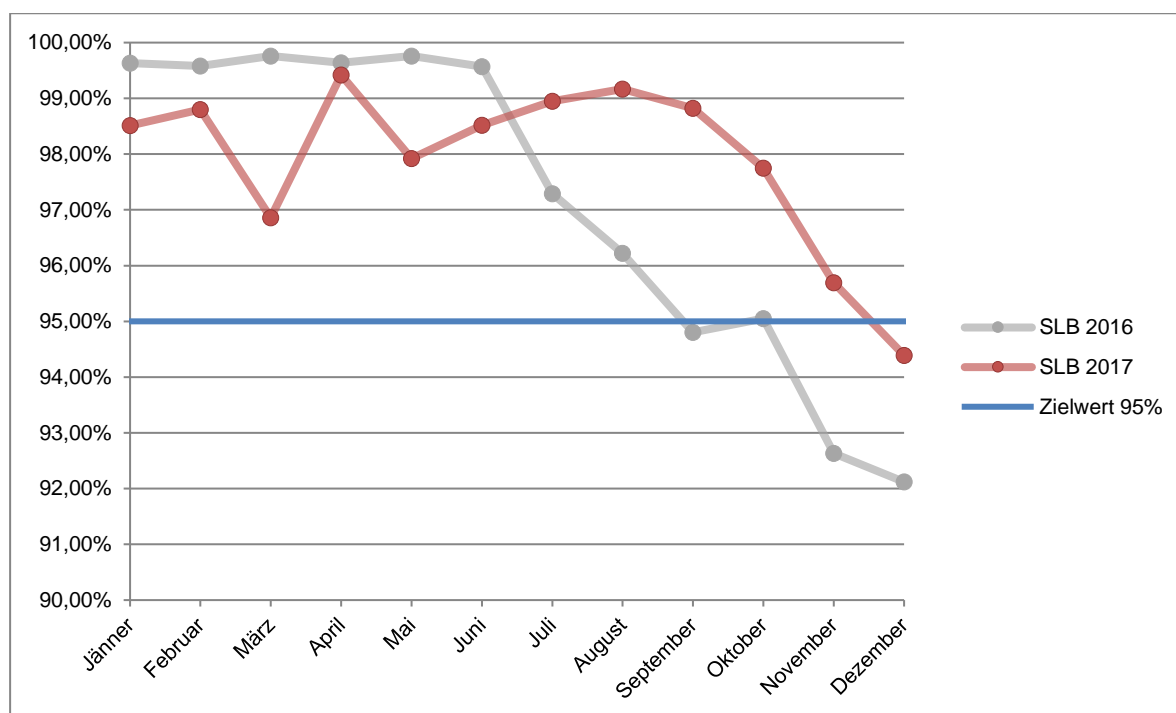


Abbildung 46: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad auf der Salzburger Lokalbahn der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation im Fahrplanjahr 2017 beläuft sich auf 98,0 % (durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 97,3%). Die Pünktlichkeitsabnahme im zweiten Halbjahr wurde durch Bauarbeiten und schlechte Witterungsbedingungen ausgelöst.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, in den Bereichen Sauberkeit und Fahrgastinformation kam es zu einer starken Verbesserung. Die Kriterien Pünktlichkeit, Schadensfreiheit und Beschwerdemanagement befinden sich trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau.

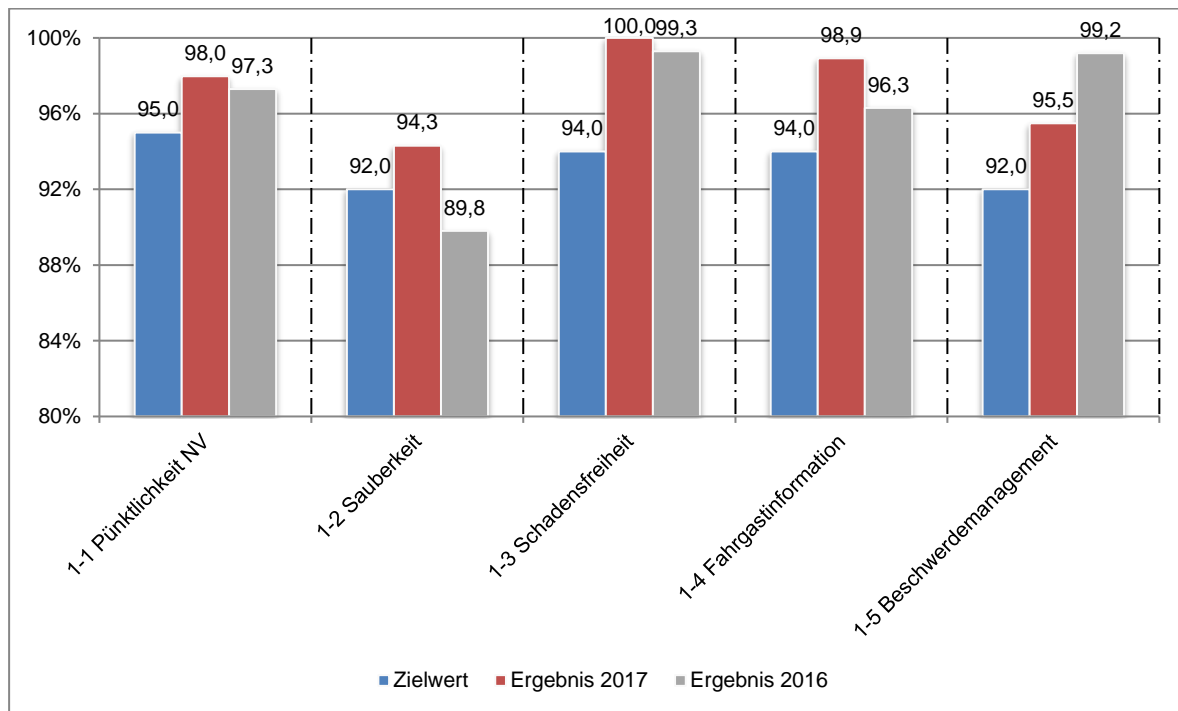


Abbildung 47: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der SLB wurde von der Firma Kinzinger Marktforschung & Markenführung in den KW 18 - 20 2017 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei es trotz beinaher Konstanzhaltung der Ergebnisse von 2016 tendenziell zu einer leichten Abnahme der Ergebnisse kam.

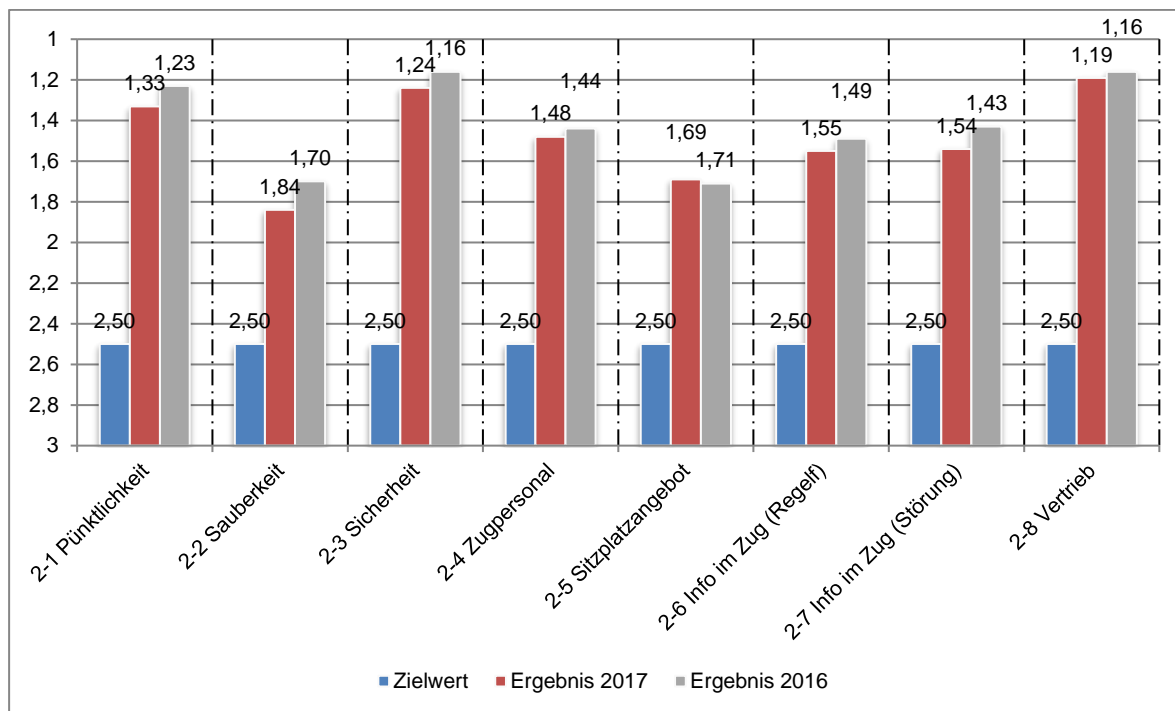


Abbildung 48: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen Qualitätsparametern, mit Ausnahme des Kriteriums Sauberkeit, kam es zu einem Bonus. Durch die niedrigere Bewertung im Bereich der Sauberkeit konnte wie im Vorjahr in diesem Bereich kein Bonus lukriert werden. Insgesamt konnte die SLB für das Jahr 2017 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.6.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der SLB insgesamt 4.949.892 Personen (+ 0,6 % gegenüber 2016: 4.920.893 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

3.7. Pinzgauer Lokalbahn



Abbildung 49: Strecke der bestellten Verkehrsleistung PLB

3.7.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.7.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der PLB im Berichtszeitraum 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

PLB	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
VT	194.426	194.441
SUMME	194.426	194.441

3.7.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2016 keine Überkompensation festgestellt.

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

3.7.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 128 Zugkm (2016: 66 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 128 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,07 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keiner Leistungsentgeltkürzung.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 16.343 Zugkm (2016: 4.223 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 8,41 % der bestellten Leistung.

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

3.7.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 40 Checklisten (2016: 44 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2017 stellt sich wie folgt dar:

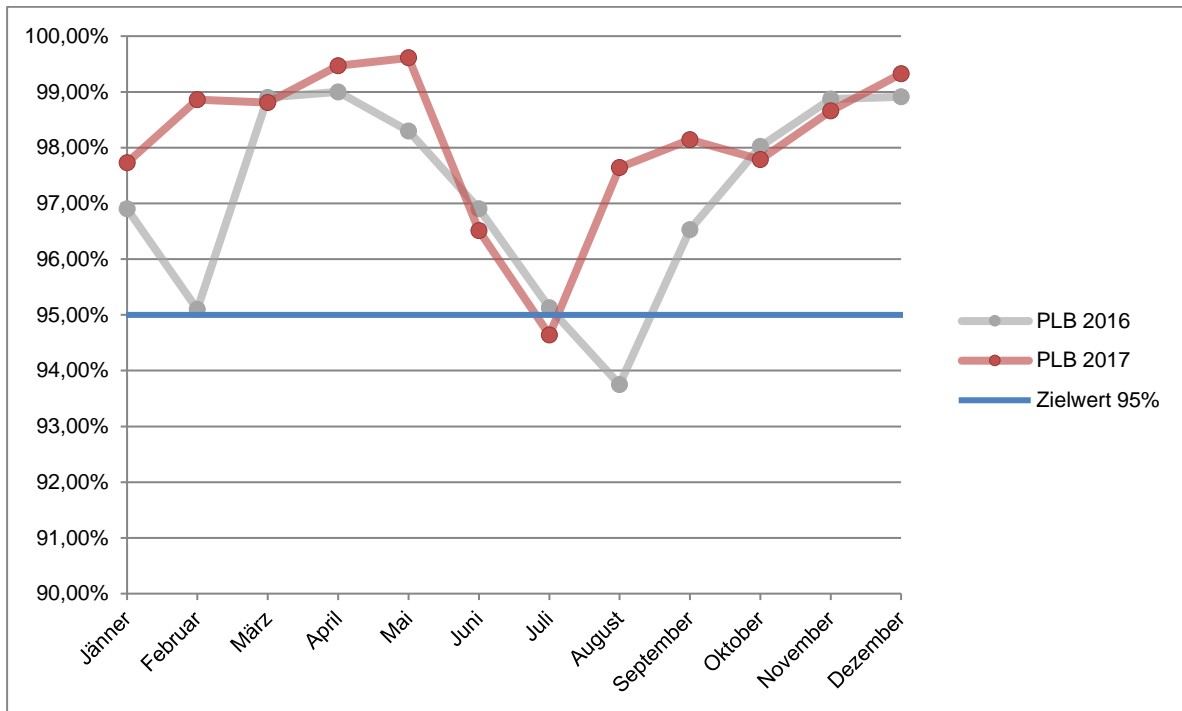


Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB beläuft sich auf 98,0 % (2016: 97,2 %).

Die geringe Pünktlichkeit im Sommer ist durch den hohen Anteil an Fahrradbeförderungen begründet.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert und auch zum Vorjahresergebnis. Nur der Parameter Fahrgastinformation konnte das sehr gute Ergebnis von 2016 nicht mehr erreichen.

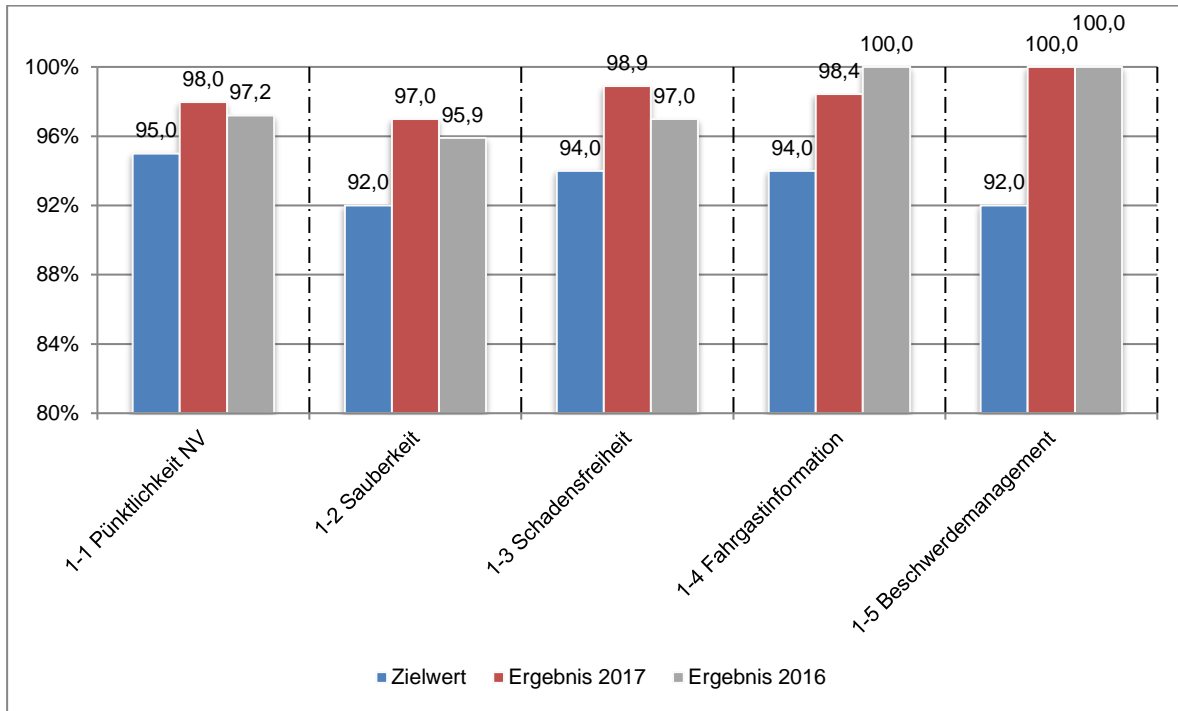


Abbildung 51: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der PLB wurde von der Firma Kinzinger Marktforschung & Markenführung in den KW 24 - 26 2017 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei die Verbesserung im Bereich der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten hervorzuheben ist:

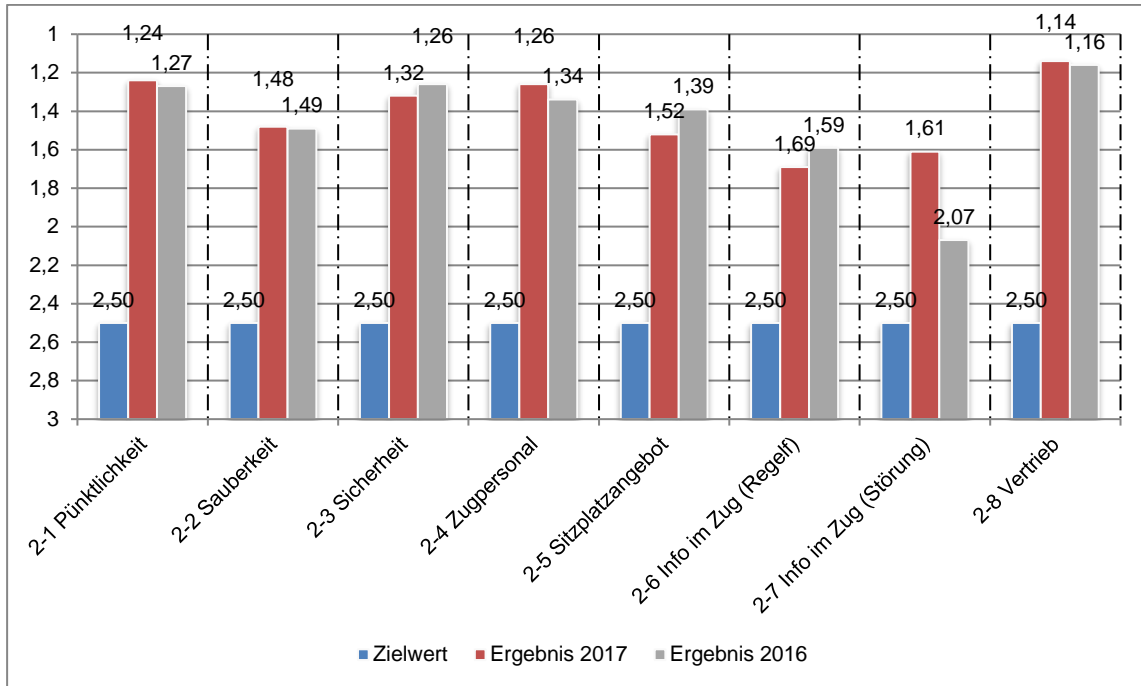


Abbildung 52: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die PLB für das Jahr 2017 nach allen Parametern eine Bonuszahlung lukrieren, eine Maluszahlung fiel nicht an.

3.7.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB insgesamt 839.024 Personen (- 5,7 % gegenüber 2016: 890.206 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis einer erfolgten Fahrgastzählung hochgerechnet wurde.

3.8. Zillertaler Verkehrsbetriebe AG



Abbildung 53: Strecke der bestellten Verkehrsleistung ZVB

3.8.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.8.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der ZVB im Berichtszeitraum 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

ZVB	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
VT+VS	182.378	182.378
Lok+B4+VS	182.378	182.378
SUMME	364.756	364.756

3.8.3. Prüfung auf Überkompensation

Die ZVB übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2016 eine Überkompensation festgestellt. Eine allfällige Rückzahlung wird gemäß Anlage 6a des VDV unter Beachtung des Durchrechnungszeitraums 2016 – 2020 festgelegt.

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

3.8.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der ZVB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von ca. 29 Zugkm (2016: 51 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 29 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,01 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der ZVB insgesamt ca. 4.415 Zugkm (2016: 5.419 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 1,14 % (2016: 1,49 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptursache dafür waren Bauarbeiten im zweiten und vierten Quartal zwischen Kaltenbach und Fügen.

3.8.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugsleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU hat die SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 73 Checklisten (2016: 78 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2017 stellt sich wie folgt dar:

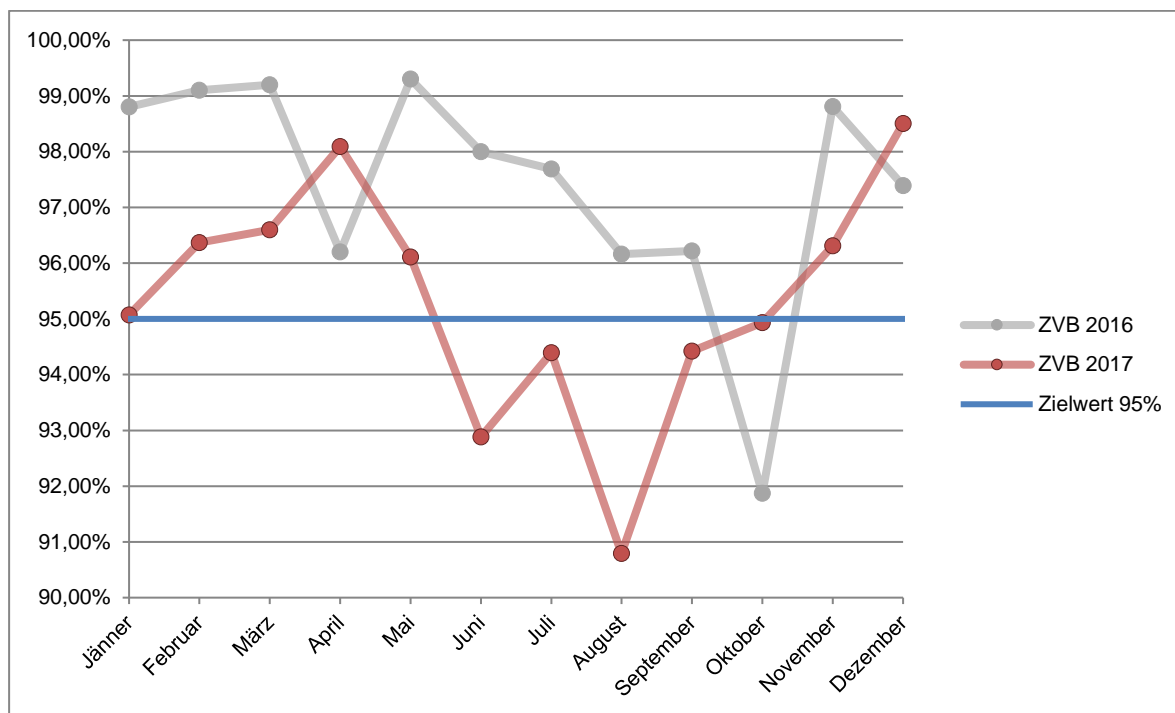


Abbildung 54: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2017 der ZVB beträgt 95,2 % (durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 97,4 %). Die starken Schwankungen in den Sommermonaten sind durch Langsamfahrstellen aufgrund von Bauarbeiten begründet.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. In den Parametern Beschwerdemanagement und Fahrgastinformation konnte sich die ZVB stark verbessern. Die übrigen Bereiche nahmen im Vergleich zu 2016 ab. Vor allem die Pünktlichkeit verschlechterte sich wesentlich.

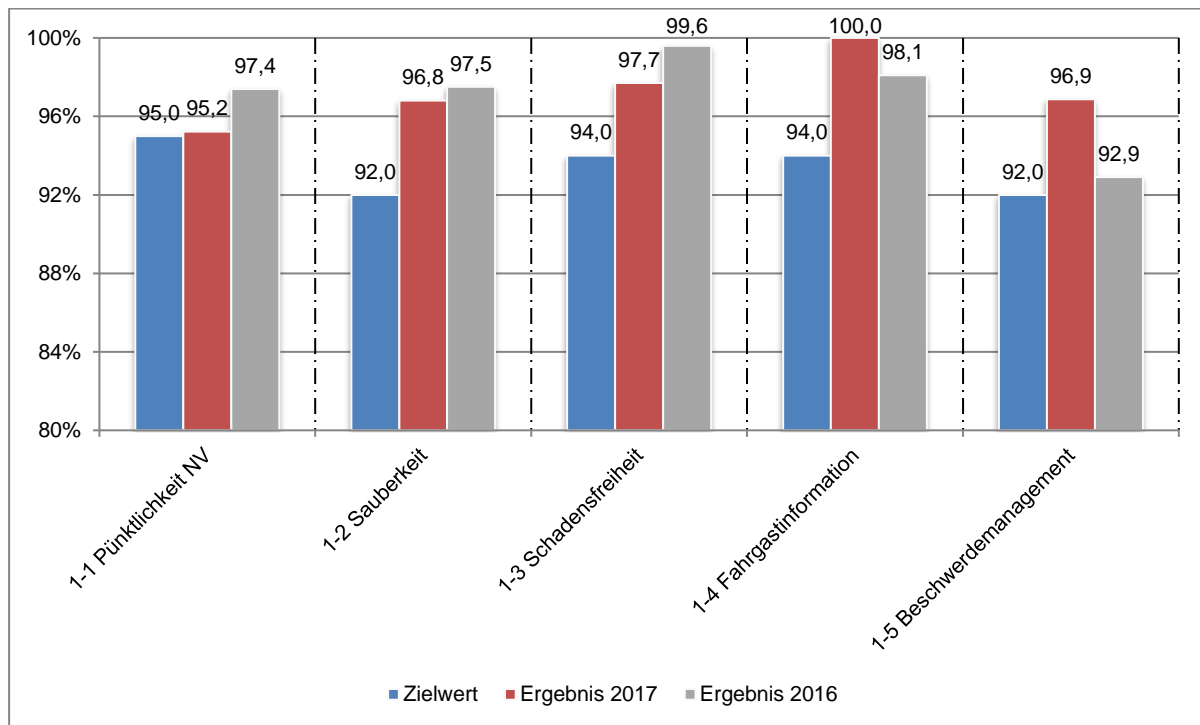


Abbildung 55: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der ZVB wurde vom Institut „IMAD“ in der KW 25 2017 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei sich auch hier die Ergebnisse der objektiven Qualitätsmessung widerspiegeln. Einzige Ausnahme bildet die Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten, welche sich stark verschlechtert hat:

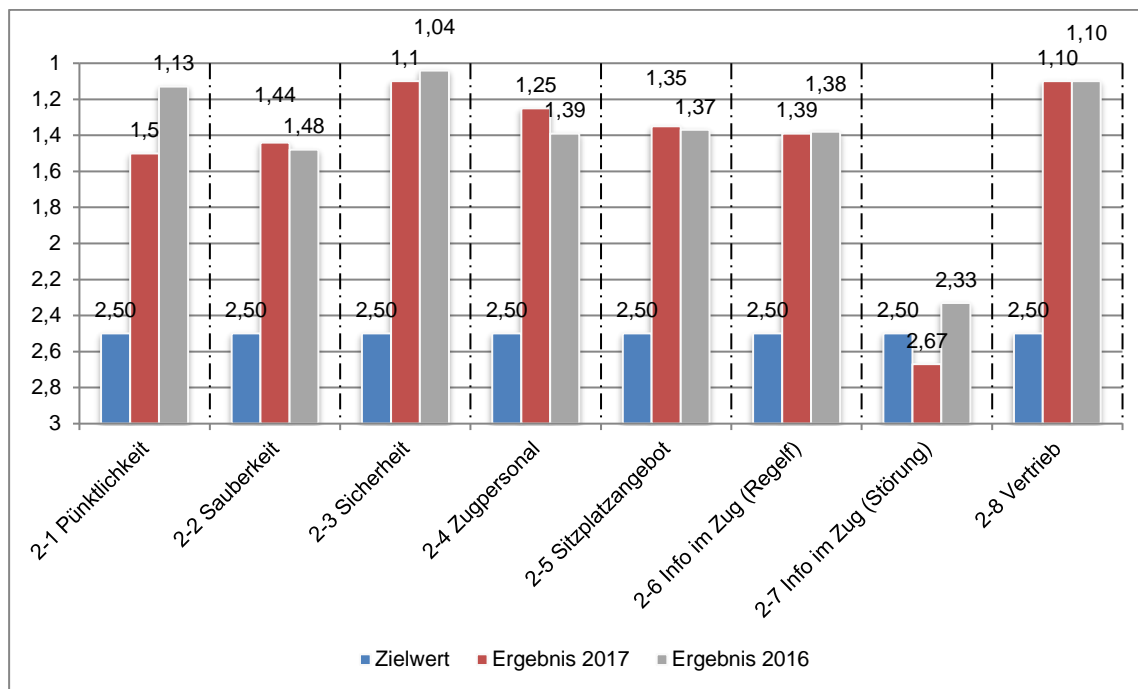


Abbildung 56: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die ZVB nur für die Parameter Pünktlichkeit, Schadensfreiheit und Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten keinen Bonus lukrieren. Ein Malus wurde in keinem der Teilbereiche fällig. Somit konnte die ZVB für 2017 insgesamt einen Bonus lukrieren.

3.8.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurden laut ZVB insgesamt ca. 2.462.727 Personen (+ 0,8 % gegenüber 2016: 2.443.565 Personen) befördert. Die Fahrgastzahlen werden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

3.9. Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH



Abbildung 57: Strecke der bestellten Verkehrsleistung IVB

3.9.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.9.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Stubaitalbahn im Berichtszeitraum 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

IVB	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
Flexity Outlook	293.641	294.076
SUMME	293.641	294.076

3.9.3. Prüfung auf Überkompensation

Die IVB übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2017 keine Überkompensation festgestellt.

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

3.9.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der IVB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**
Wie in den beiden Jahren zuvor liegen 2017 keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum

vor. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % der bestellten Verkehrsleistung nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden von der IVB insgesamt 52.350 Zugkm, das entspricht 17,83 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2016: 104 Zugkm). Der hohe Anteil an Schienenersatzverkehr ist auf den komplexen Brückenanschluss zurückzuführen, welcher im dritten und vierten Quartal für bauliche Einschränkungen des Schienenverkehrs sorgte.

3.9.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Wagon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 24 Checklisten (2016: 24 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2017 stellt sich wie folgt dar:

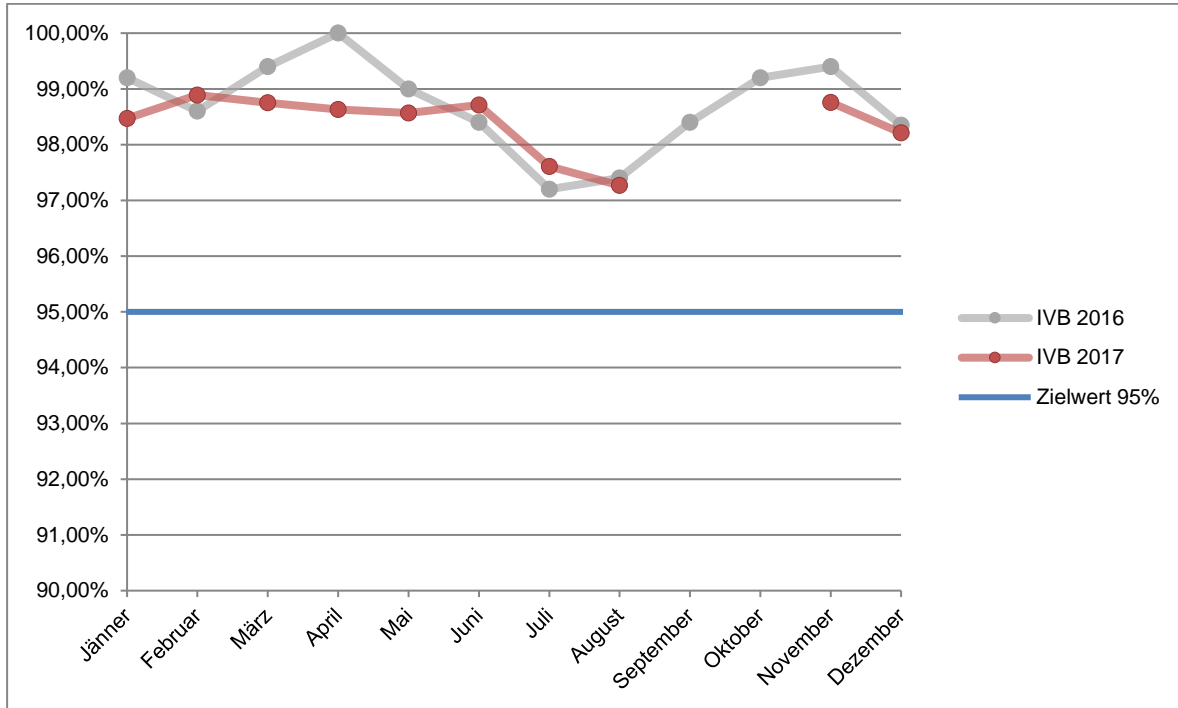


Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der IVB im Jahr 2017 beläuft sich auf 98,4 % (durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 98,7 %). Die fehlenden Pünktlichkeitsergebnisse für die Monate September und Oktober sind darin begründet, dass hier der gesamte Zugverkehr im Schienenersatzverkehr geführt wurde und dieser nicht durch das Zugleitsystem gestützt ist.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 zumeist eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Allerdings kam es nur im Bereich der Schadensfreiheit zu einer Verbesserung gegenüber dem Vorjahr. Die Kriterien Pünktlichkeit und Beschwerdemanagement befinden sich trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau. Für die Parameter Sauberkeit und Fahrgastinformation ist jedoch ein starker Rückgang zu verzeichnen.

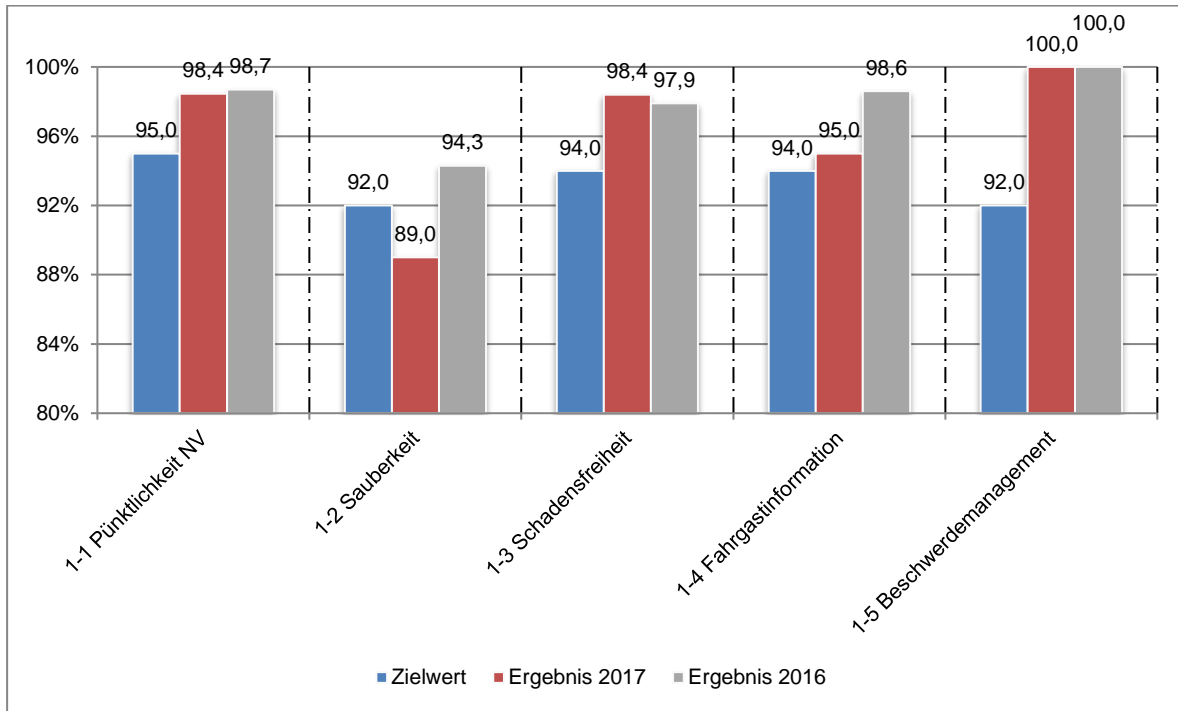


Abbildung 59: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der IVB wurde von der Universität Innsbruck im Jahr 2017 zwischen 8. und 16. Mai sowie zwischen 6. und 14. Juni durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, die das Niveau des Vorjahres bestätigen konnten. Hervorzuheben ist die Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten, welche sich stark verbessert hat:

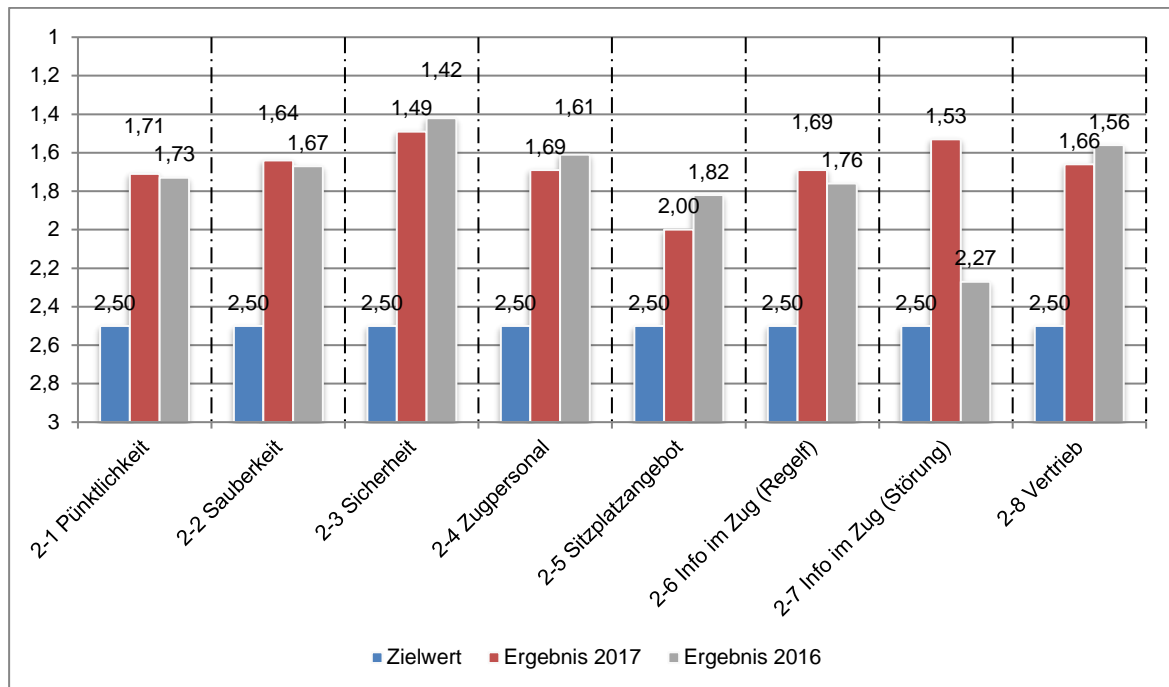


Abbildung 60: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In einigen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Durch die mangelhaften Bewertungen in den Bereichen der Fahrgastinformation und Sauberkeit konnte in diesen Bereichen kein Bonus lukriert werden. Insgesamt konnte die IVB einen Bonus lukrieren.

3.9.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurden laut IVB insgesamt 1.350.726 Personen befördert (+ 5,2 % gegenüber 2016: 1.283.552 Personen), wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

3.10. Montafonerbahn AG



Abbildung 61: Strecke der bestellten Verkehrsleistung MBS

3.10.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleit- und Servicepersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.10.2. Leistungsumfang

Mit dem mit der Montafonerbahn AG abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag („VDV-MBS“) beauftragte die SCHIG mbH die MBS bis zum 31.12.2020 mit der Einbringung von Schienenpersonenverkehrsleistungen im Ausmaß von jährlich 115.000 Zugkilometer auf der von MBS zwischen den Bahnhöfen Schruns und Bludenz betriebenen eingleisigen und elektrifizierten Schieneninfrastruktur. Im Jahr 2016 stellte sich heraus, dass der von der SCHIG mbH bisher geleistete Abgeltungsbetrag entgegen den Bestimmungen des § 7 Abs

1 Z 2 VDV nicht unter Berücksichtigung der mit den beauftragten Verkehrsleistungen erzielten Einnahmen aus Tarifentgelten und unter Berücksichtigung aller anderen Einnahmen, die aus der Erfüllung der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Leistung erzielt werden, berechnet wurde.

In Folge der nicht vertragskonformen Berechnung des von der SCHIG mbH zu leistenden Abgeltungsbetrags machte die SCHIG mbH gegenüber MBS für den Zeitraum vom 01.01.2011 bis zum 30.06.2016 einen Rückforderungsanspruch geltend. Dieser Anspruch wurde letztendlich von der MBS mit Schreiben vom 26.04.2017 sowohl dem Grunde als auch der Höhe nach endgültig und unwiderruflich anerkannt.

Weiters wurde die SCHIG mbH von der MBS in Kenntnis gesetzt, dass die MBS in Folge des Anerkenntnisses der Rückforderung der SCHIG mbH mit Ablauf des 31.05.2017 jene bisher von der MBS zwischen Schruns und Bludenz erbrachten SPNV-Leistungen einstellen werde, die weder von der SCHIG mbH noch vom Land Vorarlberg bei MBS bestellt wurden. Diese von der Einstellung bedrohten Verkehrsleistungen umfassten werktäglich 20 Zugfahrten, an Samstagen 18 Zugfahrten und an Sonn- u. Feiertagen 24 Zugfahrten. Das Verkehrsvolumen der von der Einstellung bedrohten Verkehrsleistung betrug rund 86.000 Zugkilometer p.a. bzw. 35% der bisher von der MBS insgesamt zwischen Schruns und Bludenz erbrachten SPNV-Leistungen.

Um die bisher im nicht unerheblichen Ausmaß von MBS erbrachten, aber nicht vom Bund und vom Land beauftragten Verkehrsleistungen der Bevölkerung des Montafon weiter zur Verfügung stellen zu können, hat die SCHIG mbH ab 01.06.2017 einen Großteil der von der Einstellung bedrohten Verkehrsleistungen gemäß Artikel 5 Abs 5 VO 1370/2007 im Wege einer Notmaßnahme direkt beauftragt. Für das Jahr 2017 umfasst diese, mittels Notvergabe beauftragte Leistung anteilmäßig 36.232 Zugkilometer. Auf ein volles Fahrplanjahr gerechnet beträgt die beauftragte Leistung 69.037 Zugkilometer.

Die SCHIG mbH bestellte somit bei der MBS im Berichtszeitraum 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Montafonerbahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
ETW/NPZ	151.243	114.911
SUMME	151.243	114.911

3.10.3. Prüfung auf Überkompensation

Die seit Inkrafttreten des VDV-MBS gem. § 10 Abs 3 von einem Wirtschaftsprüfer gem. Anlage 6a durchgeführten ex post-Evaluierungen der Umsatzrendite haben nicht berücksichtigt, dass von der MBS neben den von SCHIG mbH und Land Vorarlberg beauftragten gemeinwirtschaftlichen Leistungen auch nicht von Verkehrsdiensteverträgen umfasste Verkehrsleistungen erbracht wurden (siehe Kapitel 3.10.2.).

Daher sind die bisher durchgeführten Evaluierungen der Umsatzrenditen unter Berücksichtigung der nicht von Verkehrsdiensteverträgen umfassten Verkehrsleistungen neuerlich durchzuführen.

Für die Jahre 2011 bis 2016 erfolgt diese neuerliche Evaluierung der Rendite der gemeinwirtschaftlich von MBS erbrachten Verkehrsleistungen durch die SCHIG mbH auf Grundlage der vom Wirtschaftsprüfer bereits geprüften Betriebsabrechnungsbögen.

Ab dem Geschäftsjahr 2017 erfolgt die Evaluierung nach der oben genannten Vorgangsweise durch den von MBS hierzu gem. § 10 Abs 3 VDV-MBS beauftragten Wirtschaftsprüfer.

3.10.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der MBS wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zuggleistungen in der Höhe von 70 Zugkm (2016: 25 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 70 Zugkilometer (0,05 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zuggleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden seitens der MBS 675 Zugkm, das entspricht 0,45 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2016: 150 Zugkm). Die vergleichsweise starke Zunahme des Schienenersatzverkehrs ist auf Bauarbeiten im zweiten Quartal zurückzuführen.

3.10.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 52 Checklisten (2016: 40 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2017 stellt sich wie folgt dar:

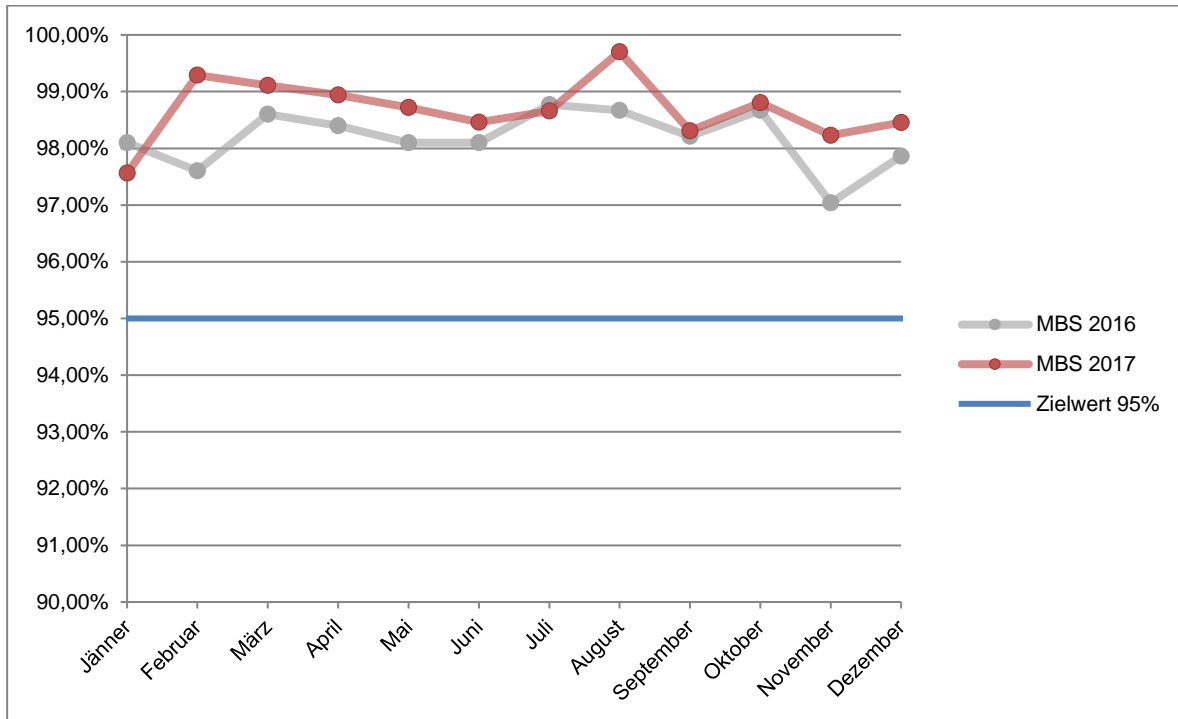


Abbildung 62: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der MBS im Fahrplanjahr 2017 beläuft sich auf 98,5 % (durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 98,2 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 ein zweiteiliges Bild. Während nach den Parametern Pünktlichkeit, Beschwerdemanagement und Sauberkeit der Zielwert und teilweise auch die Vorjahreswerte übertroffen wurden, kam es in den Bereichen Schadensfreiheit und vor allem bei der Fahrgastinformation zu einer merklichen Verschlechterung aufgrund nicht durchgeführter akustischer Informationsdurchsagen in den Zügen.

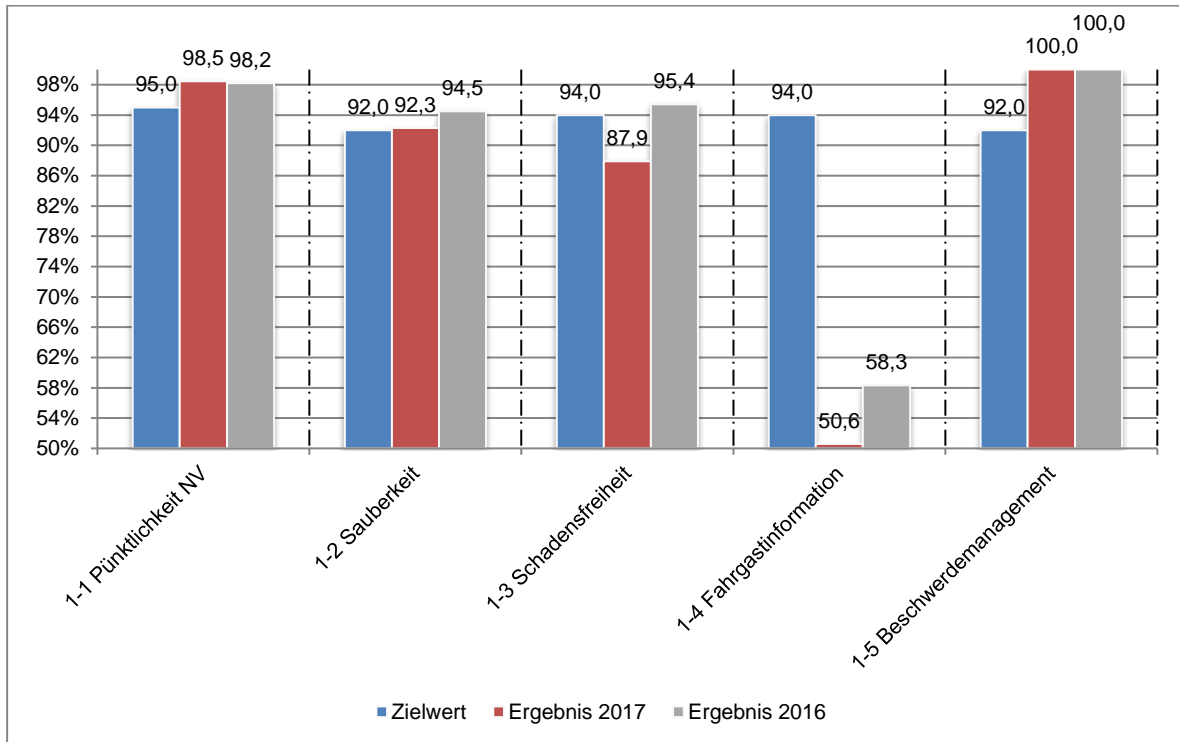


Abbildung 63: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der MBS wurde von der HLW Rankweil in den KW 22 - 23 2017 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt: Es konnten für beinahe alle Parameter der Zielwert und die Ergebnisse des Vorjahres übertroffen werden. Nur im Bereich der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten wurde der Zielwert, wie auch im Vorjahr, unterschritten:

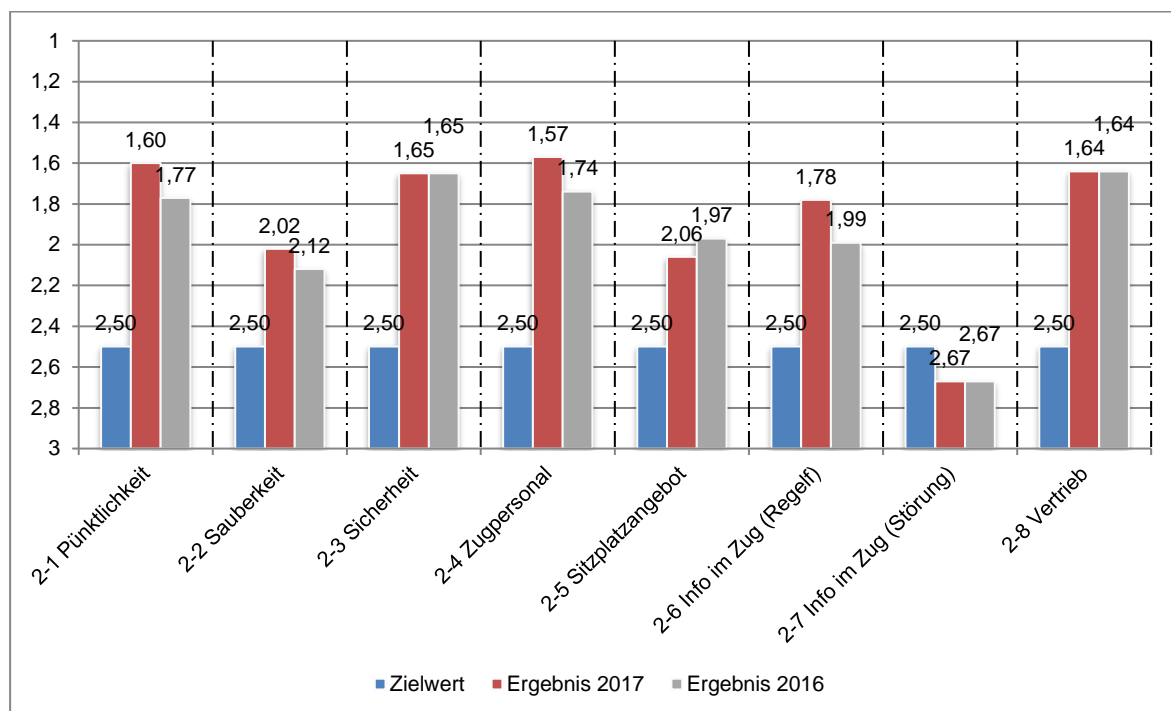


Abbildung 64: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In einer Vielzahl der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während nur die objektiven Qualitätsparameter Schadensfreiheit und Fahrgastinformation einen Malus aufweisen. Durch die niedrige Bewertung in den Bereichen der Sauberkeit und Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten konnte für diese Parameter kein Bonus lukriert werden. Insgesamt konnte die MBS für das Jahr 2017 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.10.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurden laut MBS insgesamt 1.439.883 Personen (+ 6,8 % gegenüber 2016: 1.348.517 Personen) befördert. Der Wert basiert auf den verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart.

3.11. Steiermärkische Landesbahnen

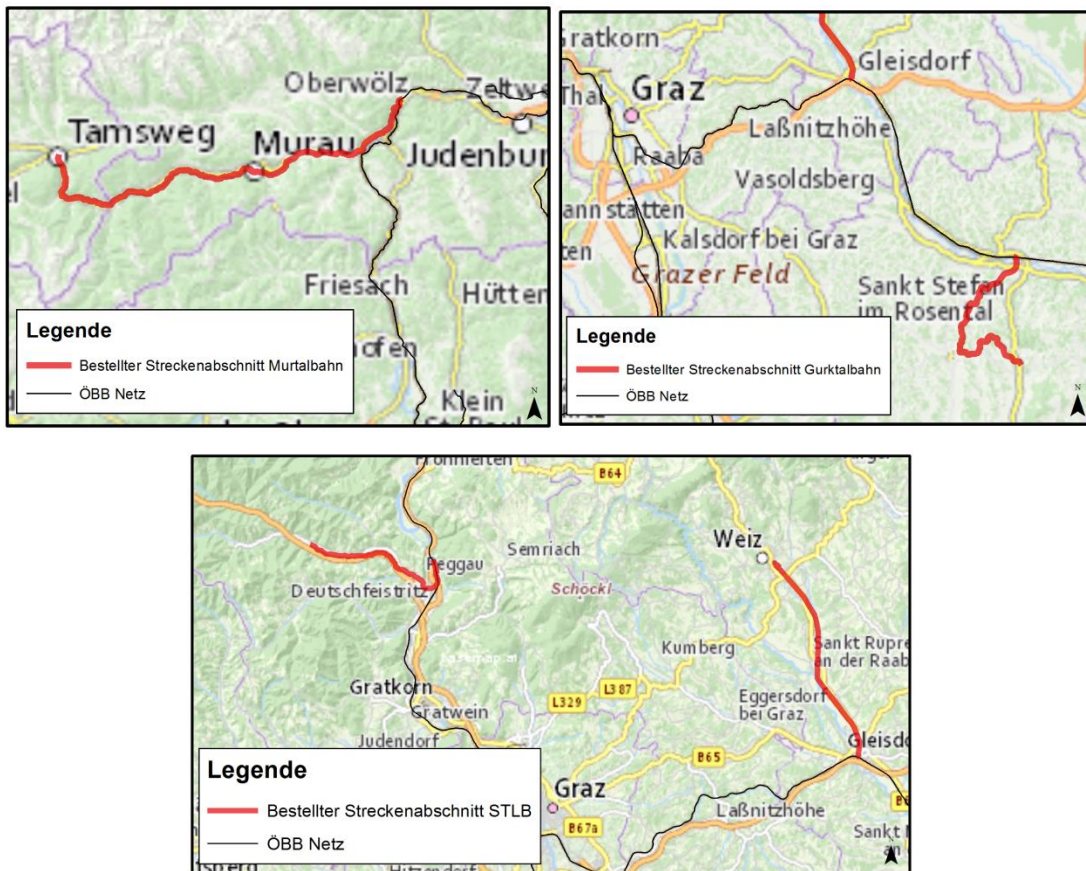


Abbildung 65: Strecken der bestellten Verkehrsleistung StLB

3.11.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.11.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Übelbacher Bahn im Berichtszeitraum 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Übelbacher Bahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
4062	35.097	35.070
ET 15	7.704	7.698
SUMME	42.801	42.768

Auf der Weizer Bahn stellt sich die Leistungsbestellmenge im Berichtszeitraum 2017 wie folgt dar:

Weizer Bahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
5062	59.143	59.098
5047	18.677	18.662
SUMME	77.820	77.760

Auf der Gleichenberger Bahn bestellte die SCHIG mbH im Jahr 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Gleichenberger Bahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
ET 1-2	21.912	21.912
SUMME	21.912	21.912

Weiters bestellte die SCHIG mbH im Berichtszeitraum 2017 auf der Murtalbahn folgende Leistungsbestellmenge:

Murtalbahn	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
VT 31-35 + VS 41-44	117.483	117.369
SUMME	117.483	117.369

Die SCHG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2017 insgesamt 260.016 Zugkm (2016: 259.809 Zugkm) bei den StLB.

3.11.3. Prüfung auf Überkompensation

Die StLB übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf einen anderen Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2016 wurde keine Überkompensation festgestellt.

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

3.11.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der StLB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 160 Zugkm (2016: 1.266 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 160 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 0,06 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es im Gegensatz zum Vorjahr (9.307 Wagenkilometer in abweichender Zugbildung) zu keinen hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2017 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der StLB insgesamt 1.248 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt (2016: 3.813 Zugkm). Das entspricht 0,48 % der vertragsgegenständlichen Leistung.

3.11.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit mittels GPS-Tracker bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Gleichenberger Bahn, Weizer Bahn, Übelbacher Bahn, Murtalbahn) zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 122 Checklisten (2016: 121 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs der StLB stellt sich im Jahr 2017 auf den vier Strecken wie folgt dar:

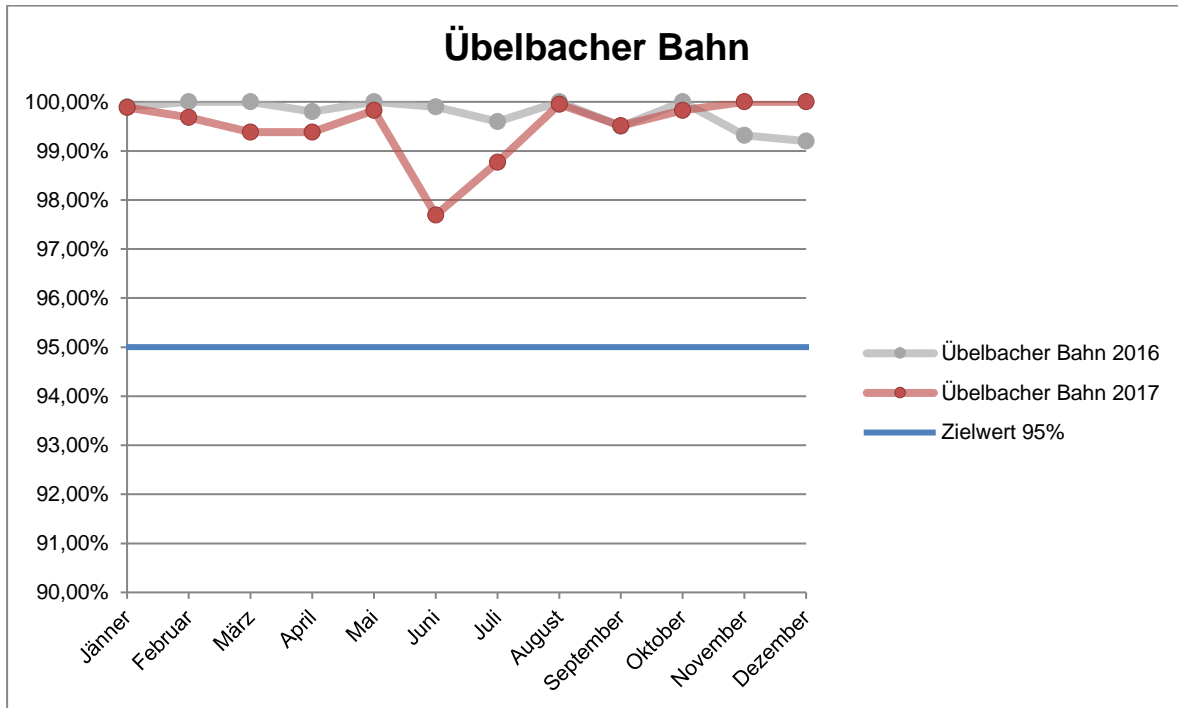


Abbildung 66: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der Übelbacher Bahn im Fahrplanjahr 2017 beläuft sich auf 99,5 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 99,8 %). Der niedrige Pünktlichkeitswert im Juni ist durch eine Weichenstörung begründet.

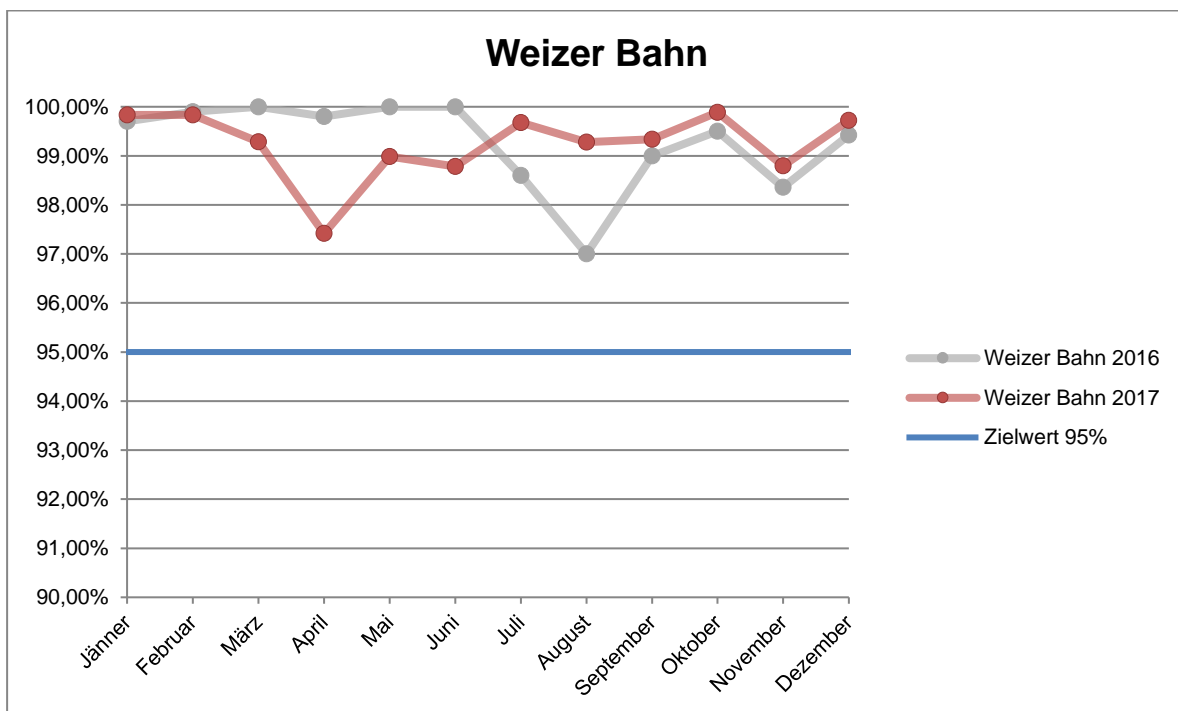


Abbildung 67: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der Weizer Bahn im Fahrplanjahr 2017 beträgt 99,2 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit 2016: 99,3 %). Die Abnahme der Pünktlichkeit im April trat im Zusammenhang mit dem Ausfall der Zugsicherungsanlage auf.

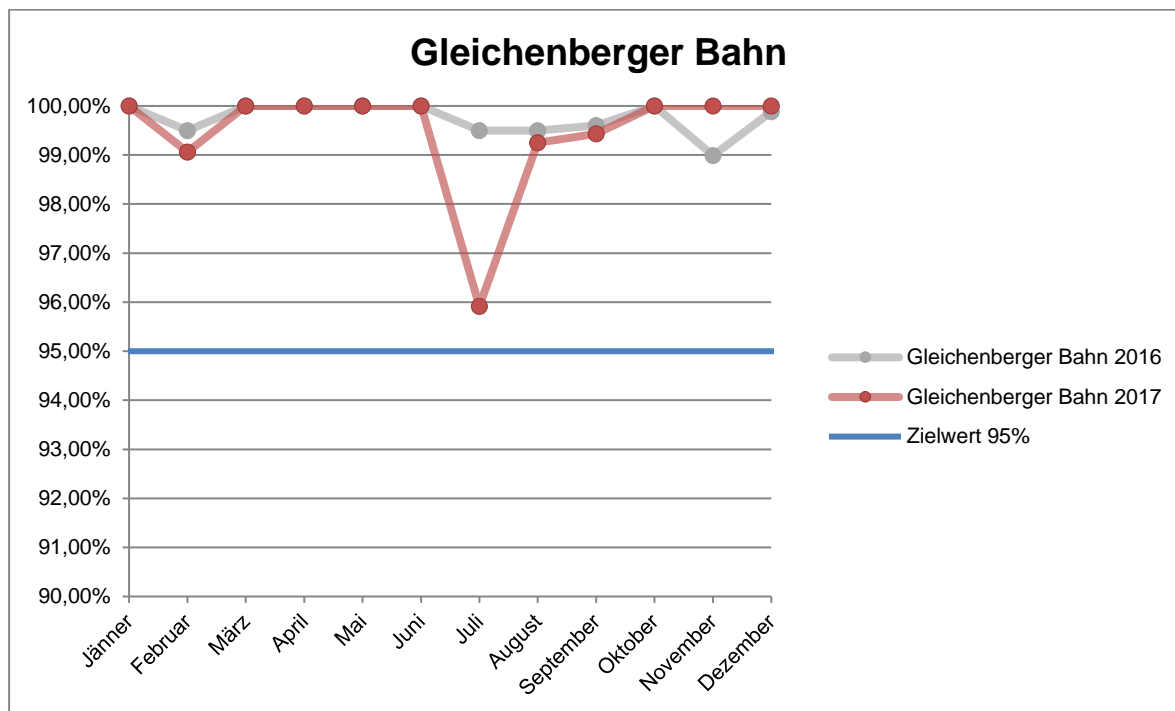


Abbildung 68: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der Gleichenberger Bahn im Fahrplanjahr 2017 beläuft sich auf 99,4 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit 2016: 99,7 %). Die niedrigen Pünktlichkeitsergebnisse im Sommer sind auf verlängerte Wartezeiten an den Haltestellen aufgrund des verstärkten Fahrradtourismus zurückzuführen.

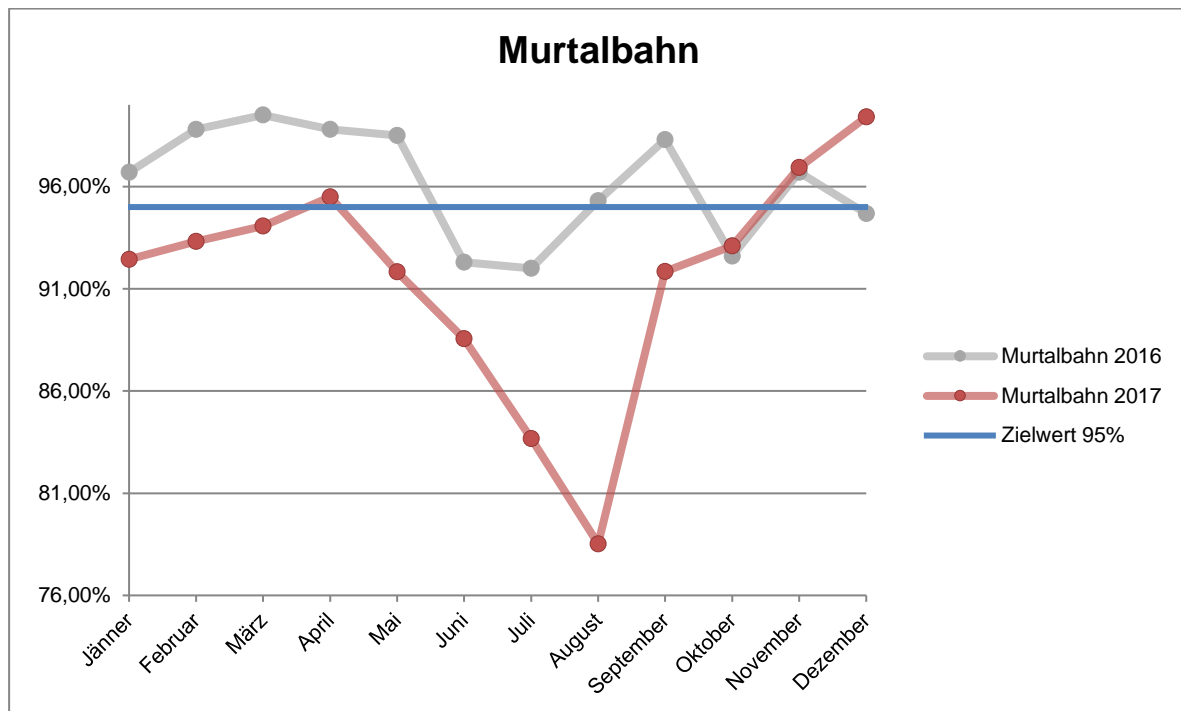


Abbildung 69: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der Murtalbahn im Fahrplanjahr 2017 beträgt 90,8 % (berechnete durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 93,5 %). Die vergleichsweise niedrige Pünktlichkeit in den Sommermonaten ist auf einen Unfall und eine Streckenunterspülung während eines Unwetters zurückzuführen.

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad auf allen vier Bahnen im Fahrplanjahr 2017 beträgt 95,2 % (2016: 98,1 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Allerdings hat der Parameter Pünktlichkeit das Ergebnis des Vorjahres deutlich unterschritten. Die Kriterien Sauberkeit, Schadensfreiheit, Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement befinden sich hingegen trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau.

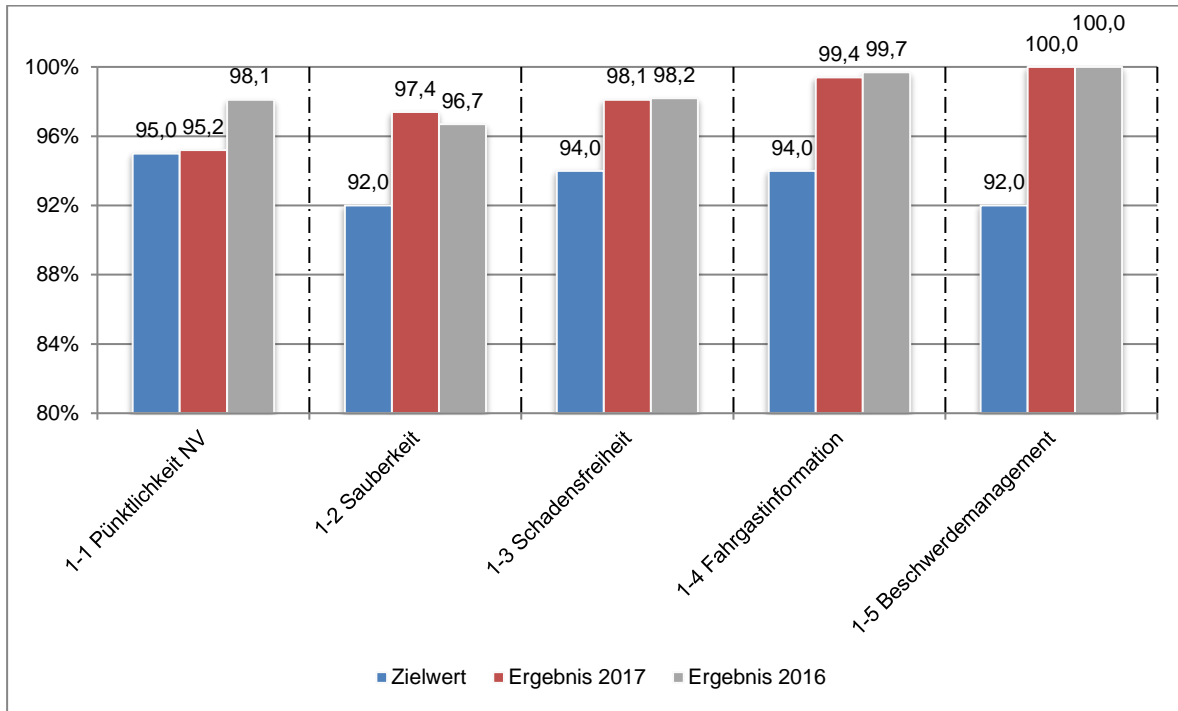


Abbildung 70: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der StLB wurde von der FH Joanneum am 7., 20. und 22. Juni 2017 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei in allen Parametern mit Ausnahme des Vertriebs die guten Ergebnisse des Vorjahres übertroffen werden konnten:

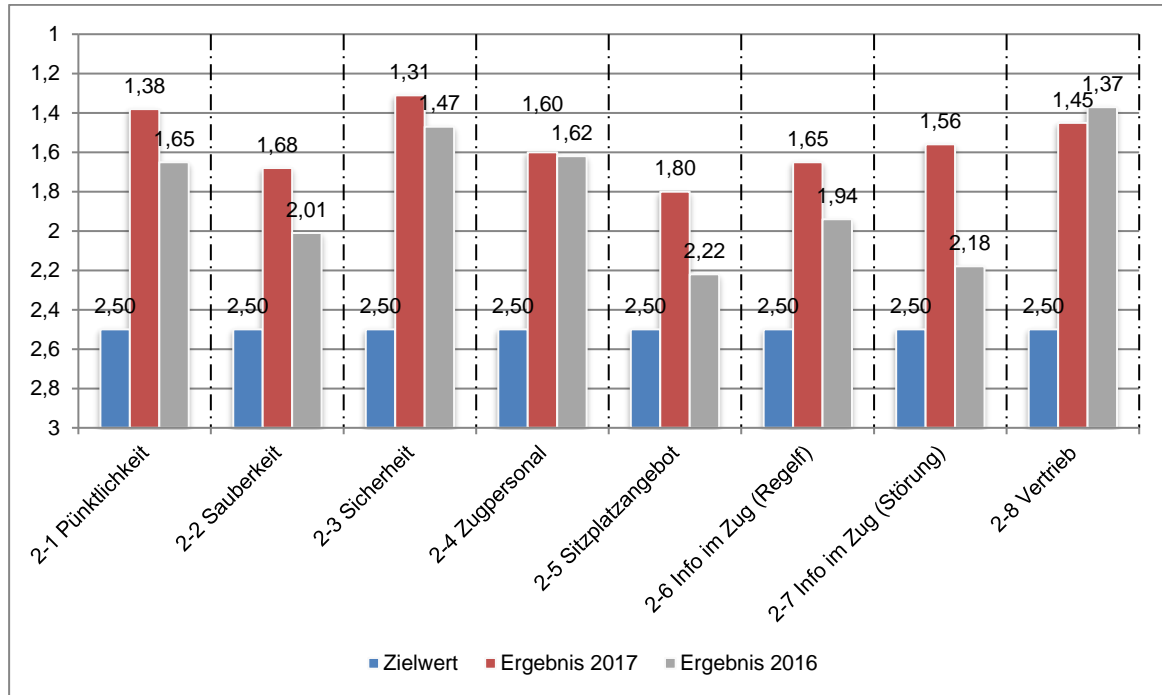


Abbildung 71: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen Qualitätsparametern, außer der gemessenen Pünktlichkeit, kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Die StLB konnte somit für das Jahr 2017 insgesamt eine Bonuszahlung lukrieren.

3.11.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurde laut den StLB folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Übelbacher Bahn 224.550 (- 9,5 % gegenüber 2016: 248.238)
- Weizer Bahn 769.228 (+ 6,3 % gegenüber 2016: 723.440)
- Gleichenberger Bahn 49.914 (- 16,6 % gegenüber 2016: 59.825)
- Murtalbahn 559.401 (- 3,5 % gegenüber 2016: 579.587)

Der vergleichsweise hohe Fahrgastrückgang auf der Gleichenberger Bahn ist durch eine Abnahme des Schülerinnen- und Schülerverkehrs auf dieser Strecke begründet. Insgesamt wurden somit im Jahr 2017 1.603.093 Personen (- 0,5 % gegenüber 2016: 1.611.090) befördert. Diese Fahrgastzahlen wurden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

3.12. Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH



Abbildung 72: Strecke der bestellten Verkehrsleistung GKB

3.12.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2017 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 9a (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.12.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der GKB im Berichtszeitraum 2017 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

GKB	Bestellung 2017 [Zugkm]	Bestellung 2016 [Zugkm]
L+B+BS	107.074	106.412
GTW 5063	824.165	818.791
2 GTW 5063	8.242	8.176
SUMME	939.481	933.379

Das entspricht ca. 60,3 % der gesamten Fahrplanleistung 2017 der GKB.

3.12.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GKB übermittelte im Jahr 2017 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2016 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2016 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf einen anderen Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2016 wurde keine Überkompensation festgestellt.

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

3.12.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2017 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der GKB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2017 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 217 Zugkm (2016: 344 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 217 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 0,02 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2016 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GKB insgesamt 532 Zugkm, das entspricht 0,06 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2016: 9.155 Zugkm).

3.12.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ARAMIS bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2017 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden,

wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2017 wurden somit 32 Checklisten (2016: 35 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2017 stellt sich wie folgt dar:

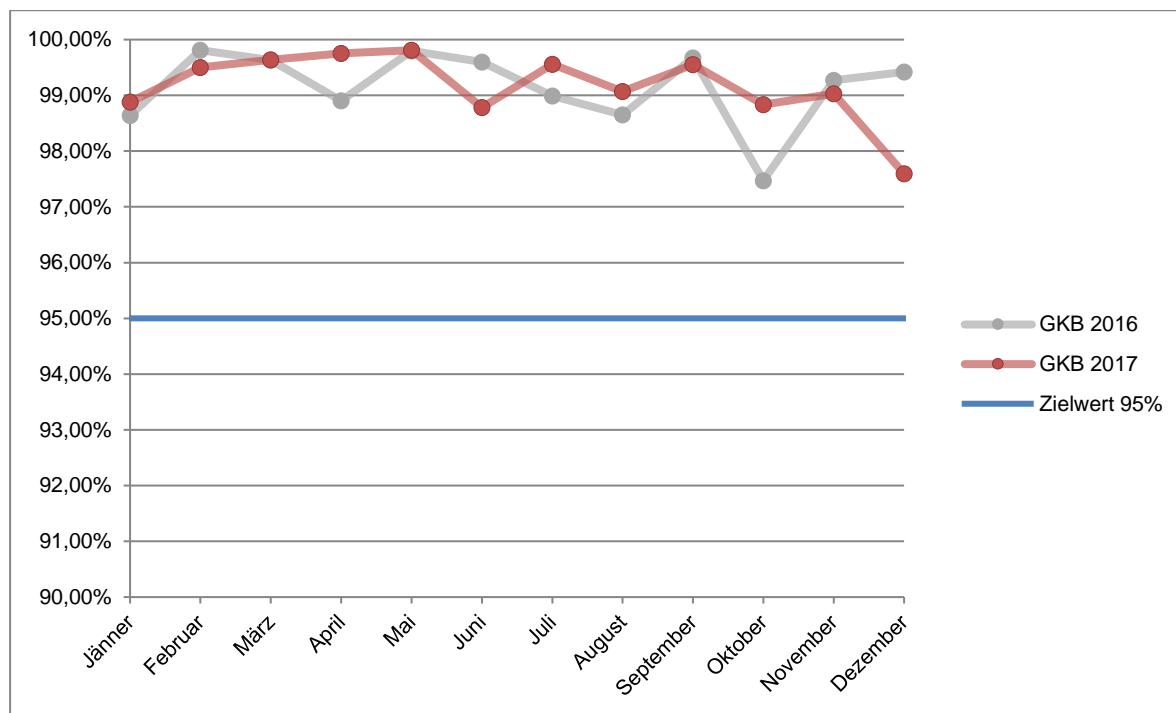


Abbildung 73: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der GKB im Fahrplanjahr 2017 beläuft sich auf 99,3 % (durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit im Kalenderjahr 2016: 99,2 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2017 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Lediglich der Parameter Sauberkeit konnte das gute Ergebnis des Vorjahres nicht mehr erreichen bzw. übertreffen.

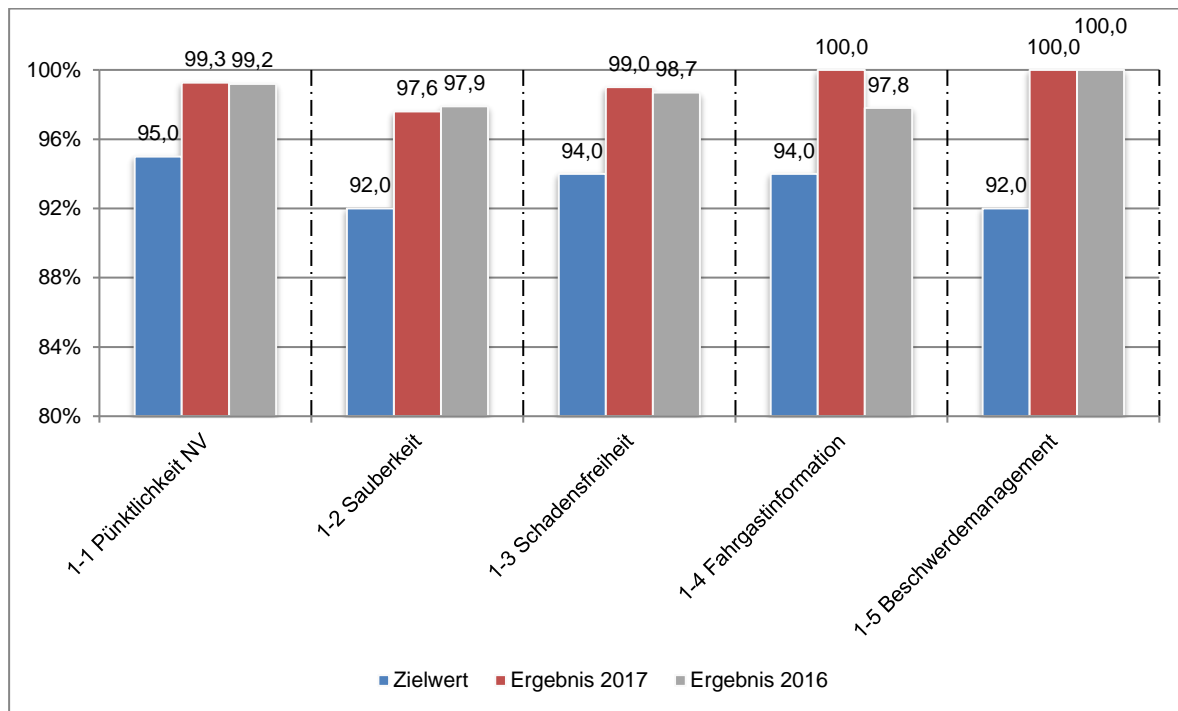


Abbildung 74: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GKB wurde von der FH Joanneum in den KW 23 und 25 2017 durchgeführt. Dabei wurden alle Ergebnisse des Vorjahres verbessert:

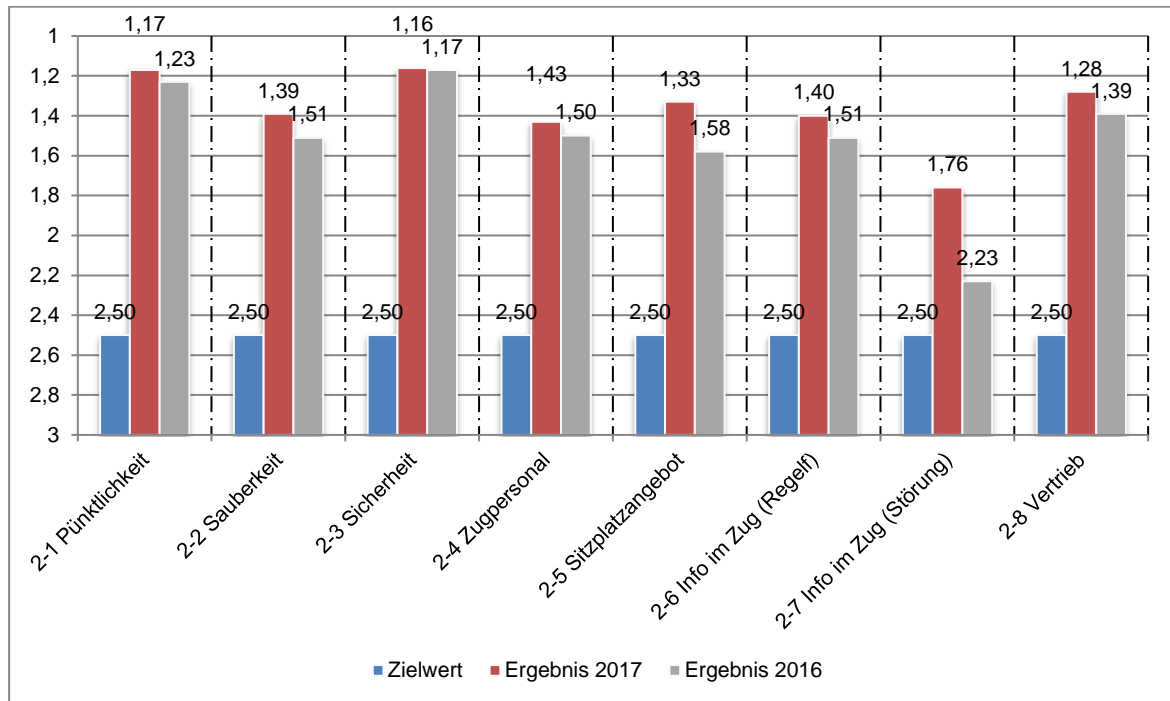


Abbildung 75: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die GKB in allen objektiven und subjektiven Parametern einen Bonus lukrieren.

3.12.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2017 wurden laut GKB insgesamt 6.023.163 Personen (+ 1,9 % gegenüber 2016: 5.909.755 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

3.13. Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen

Der Leistungsumfang der bestellten Schienenpersonenverkehrsleistungen bei den Privatbahnen stellt sich im Jahr 2017 wie folgt dar:

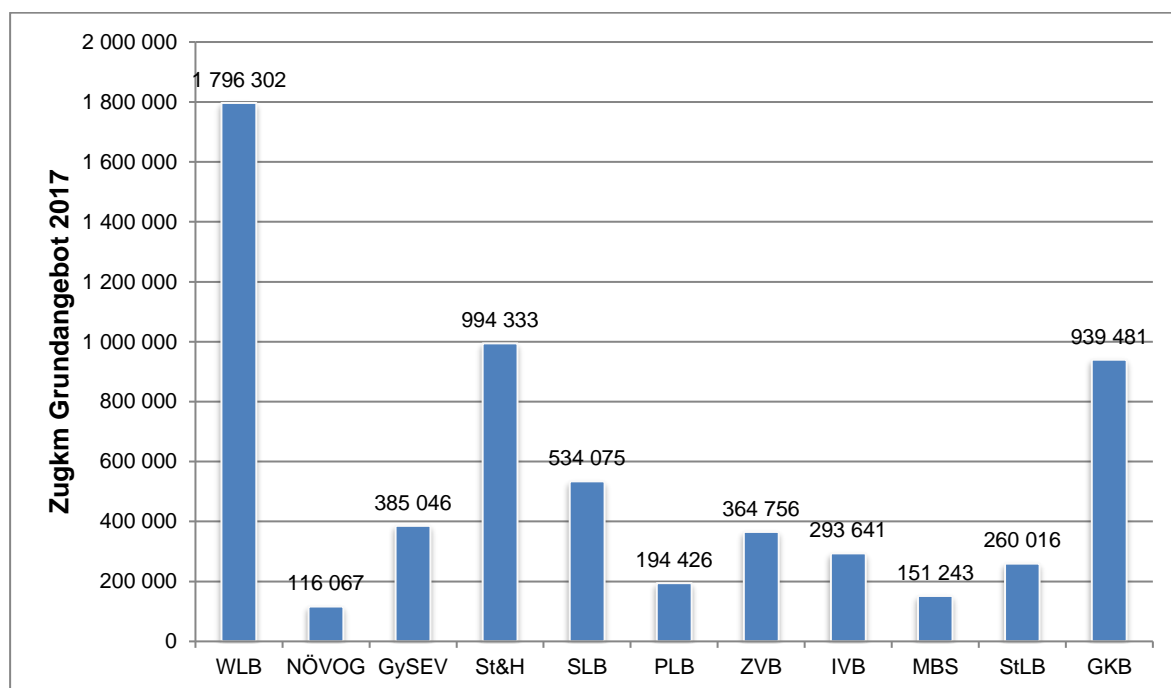


Abbildung 76: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen

Im Jahr 2017 wurden bei den Privatbahnen somit insgesamt **6.029.385 Zugkm** (2016: 6.022.368 Zugkm) bestellt.

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

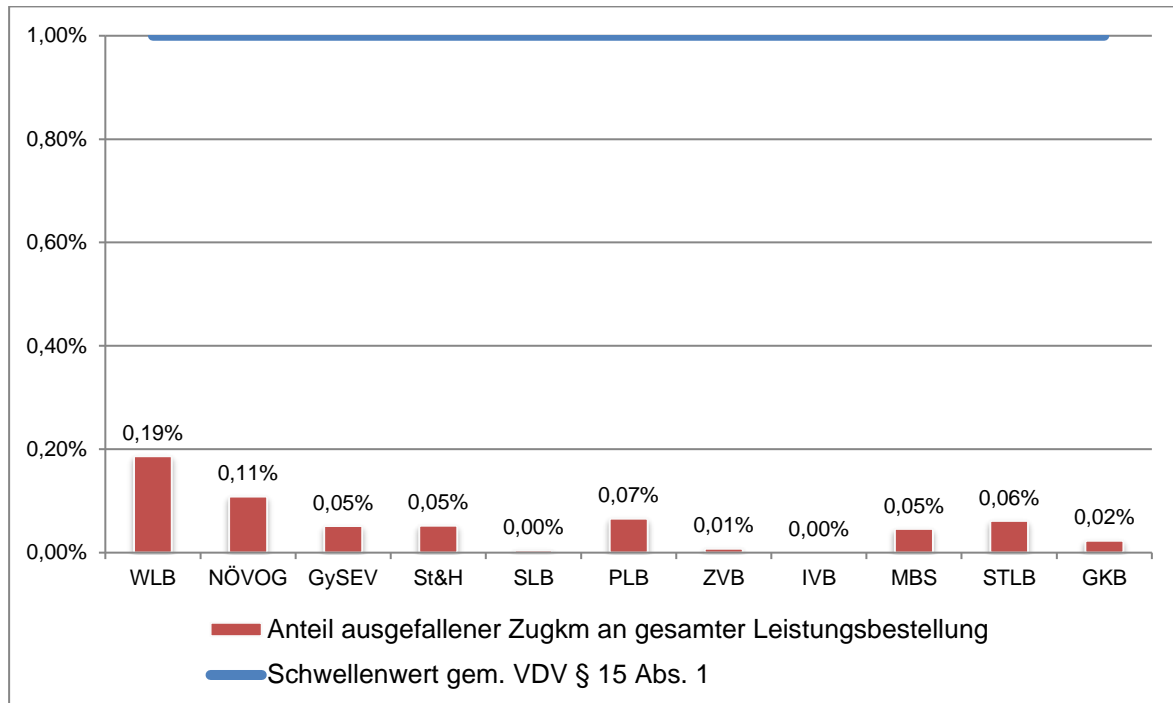


Abbildung 77: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen

Der im Verkehrsdienstvertrag gemäß § 15 Abs 1 definierte Schwellenwert für etwaige Entgeltkürzungen wurde von keiner Privatbahn überschritten. Daher kam es im Jahr 2017 diesbezüglich zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

Hinsichtlich der Überwachung etwaiger abweichender Zugbildungen wurden im Jahr 2017 bei keiner Privatbahn Abweichungen festgestellt (2016: 15.105 Zugkm).

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

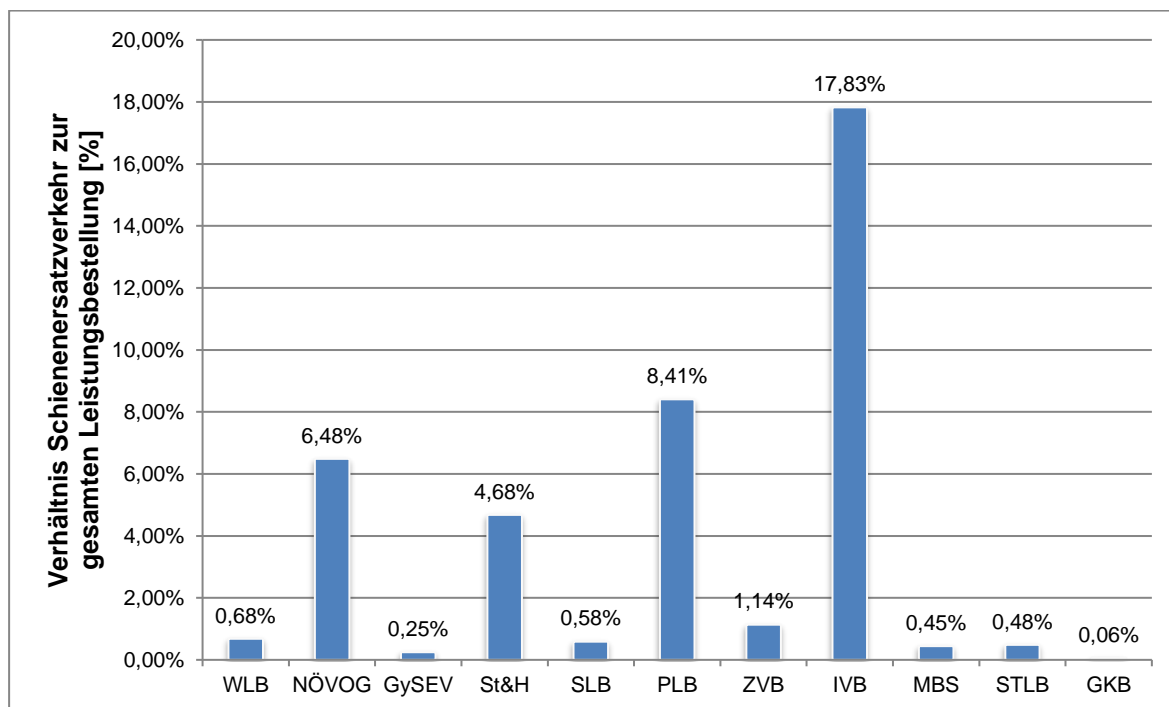


Abbildung 78: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen

Ursache für den hohen Wert an im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen bei der IVB war vor allem der komplexe Brückenanschluss im dritten und vierten Quartal. Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen bei PLB waren ein Bahnhofsumbau und die Errichtung einer Straßen-Hubbrücke. Die Schienenersatzverkehrsleistungen bei der NÖVOG wurden durch Bauarbeiten auf der Mariazellerbahn verursacht.

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

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

Die Pünktlichkeitswerte stellen sich bei den Privatbahnen im Fahrplanjahr 2017 wie folgt dar:

Privatbahn	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	2017
WLB	99,2%	99,0%	98,7%	99,0%	98,1%	98,3%	98,6%	99,3%	99,3%	98,5%	98,4%	98,9%	98,7%
NÖVOG	98,7%	99,3%	99,4%	98,0%	98,7%	99,4%	98,3%	87,1%	93,5%	99,5%	99,4%	97,1%	97,9%
GySEV	95,4%	98,0%	99,0%	98,6%	98,2%	98,2%	94,4%	91,5%	96,6%	97,9%	97,3%	97,9%	96,7%
St&H	98,7%	98,9%	99,3%	99,2%	98,8%	98,6%	98,8%	99,0%	99,3%	98,6%	99,2%	98,8%	99,0%
SLB	98,5%	98,8%	96,9%	99,4%	97,9%	98,5%	99,0%	99,2%	98,8%	97,7%	95,7%	94,4%	98,0%
PLB	97,7%	98,9%	98,8%	99,5%	99,6%	96,5%	94,6%	97,6%	98,1%	97,8%	98,7%	99,3%	98,0%
ZVB	95,1%	96,4%	96,6%	98,1%	96,1%	92,9%	94,4%	90,8%	94,4%	94,9%	96,3%	98,5%	95,2%
IVB	98,5%	98,9%	98,8%	98,6%	98,6%	98,7%	97,6%	97,3%			98,8%	98,2%	98,4%
MBS	97,6%	99,3%	99,1%	98,9%	98,7%	98,5%	98,7%	99,7%	98,3%	98,8%	98,2%	98,5%	98,5%
StLB	96,1%	96,1%	96,9%	96,9%	95,5%	93,8%	91,4%	90,2%	95,4%	97,1%	98,4%	99,7%	95,2%
GKB	98,9%	99,5%	99,6%	99,8%	99,8%	98,8%	99,6%	99,1%	99,6%	98,8%	99,0%	97,6%	99,3%

Alle Werte beruhen seit Fahrplanwechsel 2016/2017 auf einer automatisierten Messung. Im September und Oktober liegen auf der IVB keine Messdaten vor, da hier aufgrund von Bauarbeiten alle Züge als Schienenersatzverkehr geführt wurden.

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit bei allen Privatbahnen betrug im Fahrplanjahr 2017 97,7 % (2016: 97,9 %).

In der Gesamtbetrachtung (also hinsichtlich der Summe der einzelnen Kategorien) konnten alle Privatbahnen einen Qualitätsbonus lukrieren, sowohl was die objektiven als auch die subjektiven Kriterien betrifft. Keine einzige Privatbahn fiel 2017 in der Gesamtbetrachtung in einen Malus.

Für das Jahr 2017 wurden an die Privatbahnen für das Qualitätsmanagement insgesamt **EUR 952.510,67** (2016: EUR 790.359,66) ausbezahlt.

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

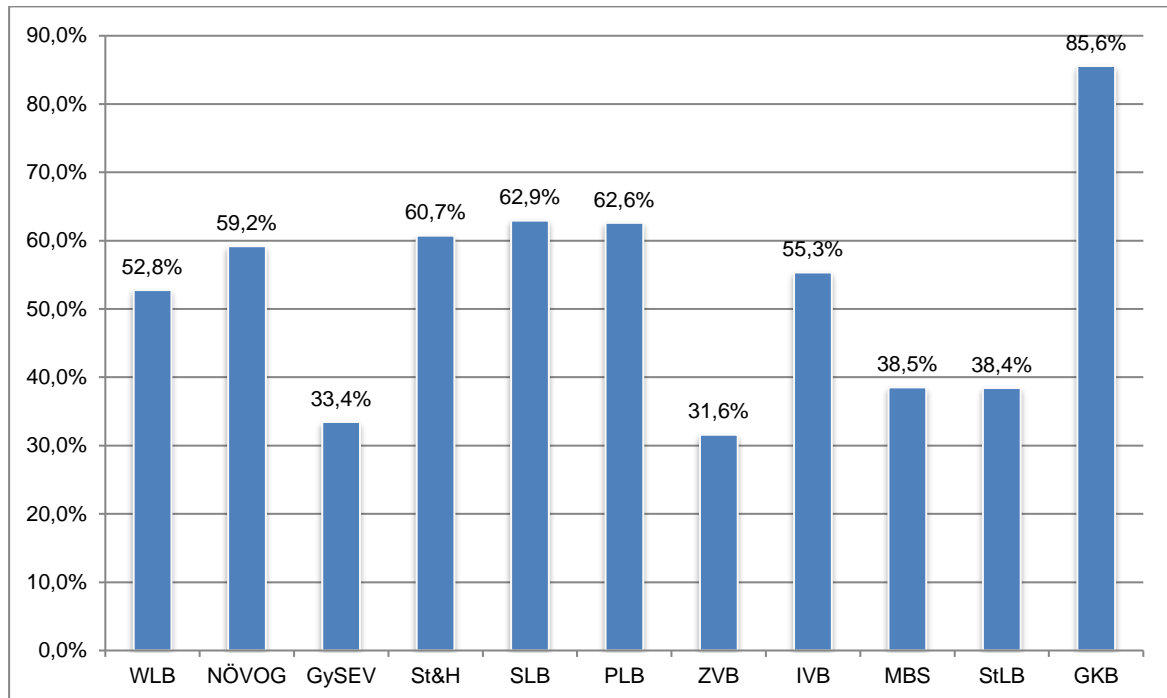


Abbildung 79: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn 2017

Im Durchschnitt wurden von den Privatbahnen im Jahr 2017 52,8 % (2016: 48,9 %) des maximal erreichbaren QM-Bonus erreicht.

Im Grundangebot sind in Summe bei den Privatbahnen rund 246.000 Zugfahrten pro Jahr bestellt. Bei zahlreichen Zugfahrten ist es zu Abweichungen vom Regelbetrieb gekommen, die Auswirkungen auf die Fahrgäste haben. Die Zahl der Abweichungen inklusive der hochgerechneten Abweichungen wird hier zusammenfassend dargestellt:

	Anzahl Zugfahrten Grundangebot pro Jahr	Zugausfälle	SEV	Pünktlichkeit > 5 min	Abweichende Zugbildung	Summe Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	Zahl der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall
WLB	75.998	0,19%	0,68%	1,30%	0,00%	2,17%	1.646
NÖVOG	5.005	0,11%	6,48%	2,10%	0,00%	8,69%	435
GySEV	13.037	0,05%	0,25%	3,30%	0,00%	3,60%	469
St&H	55.219	0,05%	4,68%	1,00%	0,00%	5,73%	3.166
SLB	20.866	0,00%	0,58%	2,00%	0,00%	2,59%	540
PLB	3.824	0,07%	8,41%	2,00%	0,00%	10,47%	400
ZVB	11.492	0,01%	1,14%	4,80%	0,00%	5,94%	683
IVB	15.848	0,00%	17,83%	1,60%	0,00%	19,43%	3.079
MBS	14.935	0,05%	0,45%	1,50%	0,00%	1,99%	298
StLB	12.156	0,06%	0,48%	4,80%	0,00%	5,34%	649
GKB	17.626	0,02%	0,06%	0,70%	0,00%	0,78%	137
Summe	246.006					6,07%	11.503

Im Durchschnitt kam es bei den Privatbahnen im Jahr 2017 bei **6,1 %** (2016: 3,8 %) aller Zugfahrten des Grundangebots zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb. Der Anteil der unbeeinträchtigten Leistungen kann geringfügig höher sein, da auch eine doppelte Beeinträchtigung eines Zuges möglich ist (zB ein verspäteter Zug hat auch eine abweichende Zugbildung).

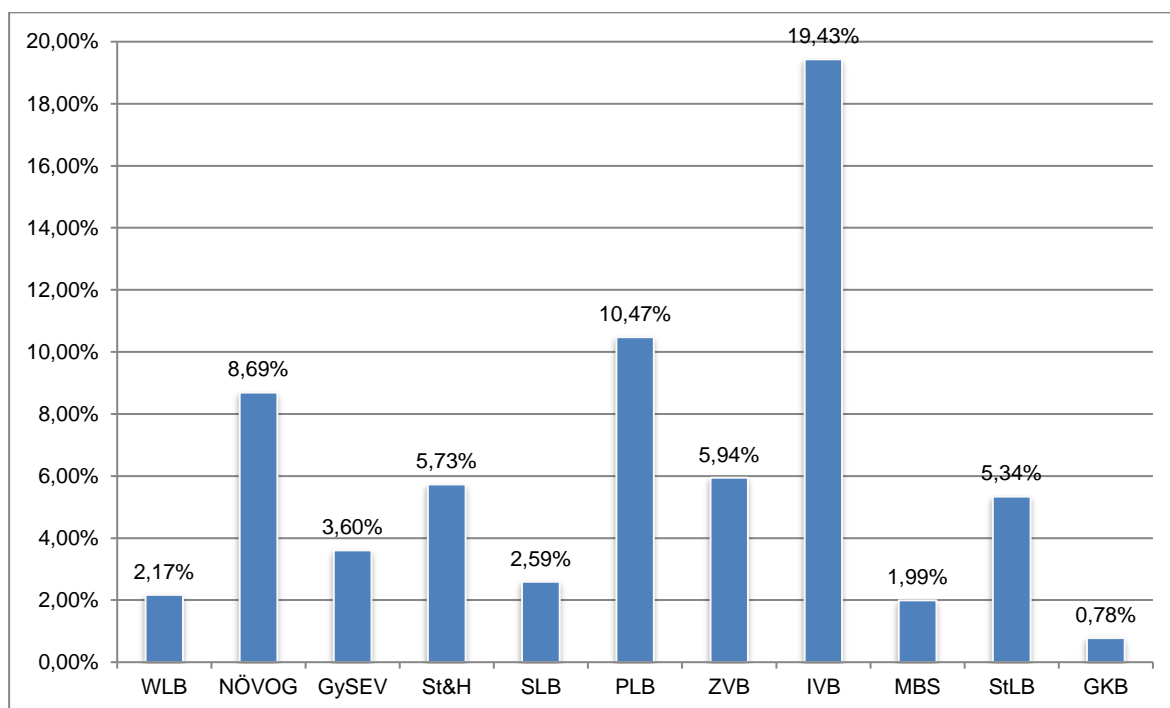


Abbildung 80: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall

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

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für die Privatbahnen für das Leistungsjahr 2017 wie folgt dar:

Position	2017 [EUR]	2016 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	55.479.216,98	53.854.070,44
QM-Bonus	952.510,67	790.359,66
Zwischensumme	56.431.727,65	54.644.430,10
Abzug Leistungsstörungen	0,00	-15.105,00
Tatsächliche Summe der Auszahlung	56.431.727,65	54.629.325,10

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für die Privatbahnen für den Leistungszeitraum 2017 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit **EUR 56.431.727,65**.

Die übermittelte Anzahl der beförderten Fahrgäste der Privatbahnen stellt sich im Jahr 2017 wie folgt dar:

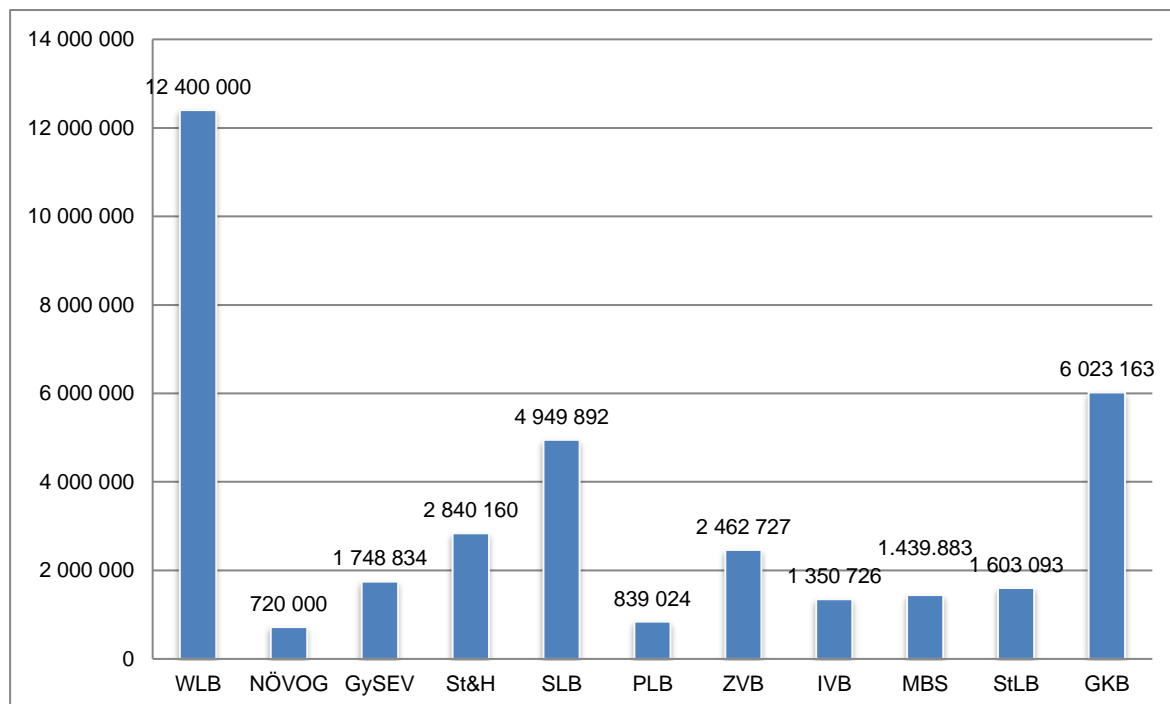


Abbildung 81: Anzahl der beförderten Fahrgäste

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen steigert sich im Jahr 2017 (36.377.502) geringfügig gegenüber dem Jahr davor (36.122.163) um 0,7 %. Dabei ist festzuhalten, dass die angegebenen Fahrgastzahlen derzeit auf Selbstmeldungen bzw. Hochrechnungen der EVU beruhen.

4. WESENTLICHE VERÄNDERUNGEN

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

4.1. Leistungsumfang

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

	2017	2016	Änderung
Zugkm SPNV	58.337.101	58.135.486	201.615
Zugkm SPFV	13.909.993	13.515.162	394.831
SUMME	72.247.094	71.650.648	596.446

Im Nahverkehr kam es im Vergleich zum Jahr 2016 bedingt durch punktuelle Optimierungsmaßnahmen und Umleitungsverkehre im Zuge von Baustellen zu Anpassungen der Leistungsbestellung.

Im Fernverkehr ist die geringfügige Erhöhung auf Optimierungsmaßnahmen in den Losen FV-B und FV-F zurückzuführen. Unter Berücksichtigung dieser Rahmenbedingungen kann das Verkehrsangebot als stabil bezeichnet werden.

Das Bestellvolumen bei den Privatbahnen blieb im Jahr 2017 mit insgesamt 6.029.385 Zugkm gegenüber dem Vorjahr (6.022.368 Zugkm) konstant.

Der Verkehrsdienstvertrag räumt der SCHIG mbH ein, das EVU zu verpflichten, neues Schienenrollmaterial zur Qualitätsverbesserung einzusetzen. Die SCHIG mbH zog die eingeräumte Option, der Einsatz der Neufahrzeuge wurde ab Fahrplanwechsel im Dezember 2015 bestellt. Die SCHIG mbH überprüfte anhand der VDV-Leistungs- und Abrechnungsdatenbank die tatsächlich erbrachten Cityjet-Leistungen. Die ÖBB-Personenverkehr AG erbrachte im Fahrplanjahr 2017 mit diesen Neufahrzeugen rund 7,3 Mio. Zugkilometer.

4.2. Abgeltung

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für das Leistungsjahr 2017 für die ÖBB-PV G wie folgt dar:

Position	2017 [EUR]	2016 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	686.729.773,83	660.699.442,30
QM-Bonus	2.929.675,46	2.895.110,38
Zwischensumme	689.659.449,29	663.594.552,68
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	-3.407.317,03	-2.905.890,66
Tatsächliche Summe der Auszahlung	686.252.132,26	660.688.662,02

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

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für die Privatbahnen für das Leistungsjahr 2017 wie folgt dar:

Position	2017 [EUR]	2016 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	55.479.217	53.854.070,44
QM-Bonus	952.510,67	790.359,66
Zwischensumme	56.431.728	54.644.430,10
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	0	-15.105,00
Tatsächliche Summe der Auszahlung	56.431.728	54.629.325,10

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

4.3. Fahrgastzahlen

Die folgenden Angaben beziehen sich auf den gesamten gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehr der ÖBB-PV AG und nicht nur auf die gemeinwirtschaftlichen Bestellungen des Bundes:

	Fahrgastzahl 2017 [absolut]	Fahrgastzahl 2016 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	139.489.245	140.759.264	-0,9
Oberösterreich	16.844.701	16.221.234	3,84
Salzburg	7.104.738	7.032.651	1,03
Tirol	13.533.865	14.262.626	-5,11
Vorarlberg	13.488.597	12.203.185	10,53
Kärnten	7.904.100	7.725.442	2,31
Steiermark	10.860.049	10.760.664	0,92
Summe SPNV	209.225.294	208.965.066	0,12
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	3.646.654	3.601.037	1,27
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	3.346.679	3.579.406	-6,50
Los FV-C Inneralpin	1.474.900	1.573.382	-6,26
FV-D Tauern	1.409.334	1.364.417	3,29
FV-E Westbahn IC Salzburg – Innsbruck – Lindau	283.205	607.800	-53,40
FV-F Westbahn RJ Salzburg – Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	5.424.370	4.940.302	9,80
FV-G Graz – Linz	87.740	66.834	31,28
Summe SPFV	15.672.882	15.733.177	-0,38
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	224.898.176	224.698.243	0,09

Insgesamt konnten im Nahverkehr leichte Fahrgastzuwächse erreicht werden.

Die überproportionale Steigerung der Fahrgastzahlen in Vorarlberg ist insbesondere auf die Angebotsverbesserungen (insbesondere Einführung des durchgängigen REX-Taktverkehrs) sowie Kapazitätsausweitungen zurückzuführen.

Die Zuwächse in Oberösterreich sind insbesondere durch die Einführung der S-Bahn OÖ, die Verdoppelung der grenzüberschreitenden Reisenden nach Tschechien durch die Beschleunigung des Angebots sowie die Auffassung eines zentrumsnahen Pendlerparkplatzes in Linz begründet.

In Tirol kam es durch Verwanderungen von Reisenden zum Fernverkehr (Einführung des Stundentaktes über den Arlberg) sowie zum Bus (mehrwöchige Baustelle im Bereich Telfs – Zirl) zu einem Rückgang.

Am Streckenabschnitt Wien – Graz (Los FV-A) kam es zu Fahrgaststeigerungen infolge von tariflichen Maßnahmen (erhöhtes Kontingent an Sparschiene-Tickets).

Am Streckenabschnitt Wien – Villach – Lienz (Los FV-B) kam es zu Fahrgastrückgängen infolge der mehrwöchigen Semmeringsperre.

Im Streckenabschnitt Graz – Salzburg/Zell am See – Innsbruck – Buchs (Los FV-C) wurden Rückgänge verzeichnet. Treiber des Nachfragerückgangs ist ein verstärkter Wettbewerb durch den Fernlinienbus mit einem sehr niedrigen Preisniveau.

In den Losen FV-E und FV-F kam es in Summe zu einer höheren Nachfrage, wobei ein Teil der Fahrgäste aus dem Los FV-E in das Los FV-F wanderte (infolge der Umstellung auf Railjet-Garnituren) sowie die Angebotsverbesserung durch den Stundentakt Arlberg zu Zuwächsen führte.

Im Streckenabschnitt Graz – Linz (Los FV-G) konnten deutliche Zuwächse verzeichnet werden, wodurch die starken Rückgänge im Jahr 2016 durch den Schienenersatzverkehr aufgrund von Modernisierungsarbeiten im Bosrucktunnel wieder etwas ausgeglichen wurden.

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen steigerte sich im Jahr 2017 (36.377.502) geringfügig gegenüber dem Vorjahr (36.122.163) um 0,7 %.

Dabei konnten alle EVU, mit Ausnahme der PLB und StLB eine Steigerung verzeichnen.

5. VERZEICHNISSE

5.1. Allgemeine Angaben

Auftraggeber	BMVIT, Abteilung II/Infra 3 Öffentlicher Personennah- und -regionalverkehr MR Dipl.-Ing. Martina Schalko
Berichtsersteller:	Dipl.-Wirtschaftsing. (FH) Josef Idinger, M.Sc. Samuel Niemand, MA Christopher Lehner, BA DI Viktor Vogler, BA DI ⁱⁿ Irene Hofmann, BSC

Zertifiziert nach ISO 9001

5.2. Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Volltext
Abs	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
BGBI	Bundesgesetzblatt
BMVIT	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
bzw.	beziehungsweise
DML	Desiro MainLine
EN	EuroNight
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
exkl.	exklusive
FIS	Fahrgastinformationssystem
FV	Fernverkehr
FH	Fachhochschule
gem.	gemäß
GKB	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH
GySEV	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.
Hbf.	Hauptbahnhof
HLW	Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe
IBE	Infrastrukturbenützungsentgelt
i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
inkl.	inklusive
ITF	Integrierter Taktfahrplan
IVB	Innsbrucker Verkehrsbetriebe & Stubaitalbahn GmbH
iVm	in Verbindung mit
km	Kilometer
KW	Kalenderwoche
LiLo	Linzer Lokalbahn
MBS	Montafonerbahn AG
mind.	mindestens
Mio.	Millionen
NÖVOG	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH
NSB	Neusiedlerseebahn

NV	Nahverkehr
ÖBB-PV AG	ÖBB-Personenverkehr AG
ÖPNRV-G 1999	Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999
PB	Privatbahn(en)
PLB	Pinzgauer Lokalbahn
QM	Qualitätsmanagement
REX	Regionalexpress
RJ	Railjet
SCHIG	Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetz i.d.g.F.
SCHIG mbH	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH
SEV	Schienenersatzverkehr
SLB	Salzburger Lokalbahn
SPFV	Schienenpersonenfernverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
SPV	Schienenpersonenverkehr
St&H	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft mbH
StLB	Steiermärkische Landesbahnen
UIC	Union internationale des chemins de fer (Internationaler Eisenbahn-verband)
v.a.	vor allem
VDV	Verkehrsdienstvertrag
VO (EG) 1370/2007	Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über öffentliche Verkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates
VPI	Verbraucherpreisindex
WLB	AG der Wiener Lokalbahnen
zB	zum Beispiel
Zub	Zugbegleiter
Zugkm	Zugkilometer
ZVB	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

5.3. **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1: Übersicht der Strecken, auf welchen gemeinwirtschaftliche Leistungen erbracht werden	9
Abbildung 2: Loseinteilung im SPNV	12
Abbildung 3: Loseinteilung im SPFV	13
Abbildung 4: Übersicht Leistungsbestellung im SPNV in den jeweiligen Regionen	14
Abbildung 5: Relative Änderung der bestellten Zugkm im Nahverkehr von 2016 auf 2017	17
Abbildung 6: Absolute Änderung der bestellten Zugkm im Fernverkehr von 2016 auf 2017.....	18
Abbildung 7: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank	30
Abbildung 8: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung	31
Abbildung 9: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG	32
Abbildung 10: Ausgefallene Zugkm	33
Abbildung 11: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen	35
Abbildung 12: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen.....	36
Abbildung 13: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg.....	36
Abbildung 14: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter	39
Abbildung 15: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter	41
Abbildung 16: Entwicklung der Pünktlichkeit 2017	41
Abbildung 17: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter	43
Abbildung 18: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter	44
Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz.....	57
Abbildung 20: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz.....	58
Abbildung 21: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz.....	59
Abbildung 22: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter	72
Abbildung 23: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter	73
Abbildung 24: Strecke der bestellten Verkehrsleistung WLB.....	75
Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB.....	78
Abbildung 26: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB.....	79
Abbildung 27: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB.....	79
Abbildung 28: Strecken der bestellten Verkehrsleistung NÖVOG	81
Abbildung 29: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn	85
Abbildung 30: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn	85
Abbildung 31: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG	86
Abbildung 32: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG	87
Abbildung 33: Strecken der bestellten Verkehrsleistung GySEV.....	89
Abbildung 34: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn.....	93
Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn.....	94
Abbildung 36: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV.....	94
Abbildung 37: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV	95
Abbildung 38: Strecken der bestellten Verkehrsleistung St&H	97
Abbildung 39: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn	101
Abbildung 40: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn.....	102
Abbildung 41: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn	103

Abbildung 42: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn	103
Abbildung 43: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H	104
Abbildung 44: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H	105
Abbildung 45: Strecke der bestellten Verkehrsleistung SLB.....	106
Abbildung 46: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB.....	109
Abbildung 47: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB.....	110
Abbildung 48: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB.....	111
Abbildung 49: Strecke der bestellten Verkehrsleistung PLB.....	113
Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB.....	116
Abbildung 51: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB.....	117
Abbildung 52: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB.....	118
Abbildung 53: Strecke der bestellten Verkehrsleistung ZVB.....	120
Abbildung 54: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB	123
Abbildung 55: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB.....	124
Abbildung 56: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB.....	125
Abbildung 57: Strecke der bestellten Verkehrsleistung IVB.....	127
Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB.....	130
Abbildung 59: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB.....	131
Abbildung 60: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB	132
Abbildung 61: Strecke der bestellten Verkehrsleistung MBS.....	134
Abbildung 62: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS.....	138
Abbildung 63: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS.....	139
Abbildung 64: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS	140
Abbildung 65: Strecken der bestellten Verkehrsleistung StLB.....	142
Abbildung 66: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn	146
Abbildung 67: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn	146
Abbildung 68: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn.....	147
Abbildung 69: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahnen.....	148
Abbildung 70: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB.....	149
Abbildung 71: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB.....	150
Abbildung 72: Strecke der bestellten Verkehrsleistung GKB.....	152
Abbildung 73: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB.....	155
Abbildung 74: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB	156
Abbildung 75: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB	157
Abbildung 76: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen	159
Abbildung 77: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen	160
Abbildung 78: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen	161
Abbildung 79: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn 2017	163
Abbildung 80: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	164
Abbildung 81: Anzahl der beförderten Fahrgäste	165

6. ANLAGEN

6.1. Losverzeichnis bundesweit

Die nachfolgende Aufstellung ist das bundesweite Losverzeichnis derjenigen Lose, in denen Leistungen des Grundangebots gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 im Jahr 2017 bestellt wurden:

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2017]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 1	Schnellbahn Wien I	907, 945	Wien Floridsdorf – Flughafen Wien – Wolfsthal Wien Hütteldorf – Wien Handelskai	2,1	ET 4020 ET 4024 ET 4124 Cityjet (vereinzelt)
Ost 2	Schnellbahn Wien II	900,901, 902, 903, 510, 511	Gänserndorf – Wien Laa/Thaya – Wien Absdorf-Hippersdorf / Hollabrunn – Wien (Stammstrecke) – Wien Meid- ling Wiener Neustadt Hbf. – Wien (über Südbahn und Pottendorfer Linie) Sowie alle Leistungen auf der Schnellbahn-Stammstrecke, soweit nicht eindeutig einem anderen Los (zB Ost 6) zugeordnet.	6,3	ET 4020 ET 4024 ET 4124 Cityjet (vereinzelt)
Ost 3	Schnellbahn Wien III	110, 112, 810	Wien West – Neulengbach Wien FJB – Tulln – St. Pölten Hbf. Wien Hütteldorf – Bruck/Leitha (– Neusiedl am See)	2,8	ET 4020 ET 4024 CRD-Wendezüge u.DoSto-Züge (ver- einzelt) Cityjet (vereinzelt)
Ost 4	Westbahn	100, 110	Wien West – St. Valentin (REX 200) Wien West – St. Pölten Hbf. (R)	2,1	RIC-Wagen (REX200) DoSto-Züge CRD-Wende- züge ET 4020 (vereinzelt)
Ost 5	Regionalverkehr Wald- und Weinviertel	800, 810, 903	Wien FJB – Krems/Donau / Ceske Velenice Wien – Satov ohne Schnellbahn	4,0	ET 4020, ET 4024, CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 6	Regionalverkehr Süd- und Nordbahn, Laaer Ostbahn	510, 901, 902	Payerbach-Reichenau – Wien – Breclav / Laa/Thaya (ohne Schnellbahn und ohne Leistun- gen anderer Lose, zB KBS 520)	3,9	CRD-Wendezüge DoSto-Züge Cityjet (vereinzelt)

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2017]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 7	Ostbahn und Neusiedler See	700, 701, 730	Wien Hbf. – Bruck/Leitha / Bratislava / Hegyeshalom Wien Hbf. – Bruck/Leitha – Neusiedl – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	2,1	ET 4124, CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 8	Leithagebirge	512, 730	Wien Hbf. – Ebenfurth und Sopron – Deutschkreutz Wiener Neustadt Hbf. – Wulkapro- dersdorf – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	0,7	ET 4124 CRD-Wendezüge
Ost 9	Dieselnetz Marchfeld	901, 910, 912	Wien – Marchegg Gänserndorf – Marchegg Obersdorf – Groß Schweinbarth – Gänserndorf	1,5	VT 5047 ZSSK FV Wagen+CRD-Wende- zug CRD-Wendezüge
Ost 10	Bleibt frei				
Ost 11	Aspangbahn, Mattersburger Bahn	520, 524	(Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – As- pang – Hartberg (Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Mattersburg – Sopron – Deutsch- kreutz	1,8	VT 5047 VT 5022 CRD-Wendezüge
Ost 12	Dieselnetz Wiener Neustadt	513, 521, 522, 720	(Wiener Neustadt Hbf. –) Leobersdorf – Weißenbach-Neuhaus Wiener Neustadt Hbf. – Gutenstein Wiener Neustadt Hbf. – Puchberg am Schneeberg Wien – Wiener Neustadt Hbf. (über Innere Aspangbahn)	1,0	VT 5047 VT 5022
Ost 13	Badner Bahn	515	Wien Oper – Baden Josefsplatz	1,8	TW 100 TW 400
Ost 14	Regionalverkehr Westbahn und Mostviertel	100, 130, 131	St Pölten Hbf. – St. Valentin (REX-u. R-Züge) Amstetten – Kleinreifling Linz Hbf. – St. Valentin – Kleinreifling – Weißenbach-St. Gallen – Selzthal (ohne Leistungen des Loses West- bahn)	2,2	RIC-Wagen (REX 200) ET 4020 ET 4024 CRD-Wendezüge u. DoSto-Züge (verein- zelt) Cityjet (vereinzelt)
Ost 15	Traisental und Ötscherland	113, 120	St. Pölten Hbf. – Hainfeld / Schram- bach (St. Pölten Hbf. –) Pöchlarn – Scheibbs	0,7	VT 5047 DoSto Züge (verein- zelt)

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2017]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 16	Kamptal	112, 820	St. Pölten Hbf. – Krems/Donau (Krems/Donau –) Hadersdorf/Kamp – Horn – Sigmundsherberg	0,9	VT 5047 CRD-Wendezüge u. DoSto-Züge (verein- zelt) ET 4020 (vereinzel)
Ost 17	Semmering	500	Mürzzuschlag – Payerbach-Rei- chenau	0,2	ET 4023 ET 4024
Ost 18	Citybahn Waidhofen	132	Waidhofen an der Ybbs LB – Gstadt	0,02	VT 5090
Ost 19	Mariazellerbahn	115	St. Pölten Hbf. – Mariazell	0,1	Himmelstreppe
Ost 20	Raaberbahn	512	Ebenfurth – Sopron	0,2	ET 4124 DoSto-Züge Desiro ML
Ost 21	Neusiedler See Bahn	731	Neusiedl am See – Pamhagen	0,2	ET 4124 CRD-Wendezüge
OÖ 1	Nibelungengau	133	Linz Hbf. – Sarmingstein (inkl. St. Va- lentin – St. Pantaleon)	0,5	VT 5022
OÖ 2	Mühlkreisbahn	142	Linz Urfahr – Rottenegg	0,3	VT 5047 VT 5022
OÖ 3	Pyhrn – Summerau	140, 141	Selzthal – Linz Hbf. – Summerau	1,8	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 4	Linzer Lokalbahn	143	Linz – Eferding – Peuerbach / Neu- markt-Kallham	0,7	GTW Grazer
OÖ 5	Westbahn OÖ/ Salzburg	101, 150	Linz Hbf. – Wels Hbf. – Passau Hbf. / Salzburg Hbf. (inkl. über Traun ge- führter Züge)	2,6	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 6	Salzkammergut	170	(Linz Hbf. –) Attnang-Puchheim – Gmunden – Stainach-Irdning	1,1	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 7	Rieder Kreuz	151, 171, 190	(Linz Hbf. – Wels Hbf. –) Neumarkt- Kalham – Ried/Innkreis – Brau- nau/Inn – Simbach/Inn Ried/Innkreis – Schärding (Salzburg Hbf. –) Steindorf/Str. – Braunau/Inn	1,2	VT 5047 VT 5022 CRD-Wendezüge
OÖ 8	Vorchdorfer Bahn	160	Lambach – Vorchdorf-Eggenberg	0,1	Exertaler Kölner

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2017]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
OÖ 9	Traunseebahn	161	Vorchdorf-Eggenberg – Gmunden Seebhf.	0,1	IVB Cityrunner WSB VOS
OÖ 10	Attergaubahn	180	Vöcklamarkt – Attersee	0,1	BLT AOMC VOS
Sbg 1	Salzburger Lokalbahn	210	Salzburg Hbf. (LB) – Lamprechtshausen / Trimmelkam	0,5	ET 40/50
Sbg 2	Schnellbahn Salzburg	101, 200	Straßwalchen – Salzburg Hbf. Salzburg Hbf. – Golling-Abtenau	1,0	ET 4023 ET 4024
Sbg 3	Salzburger Land Regionalverkehr	200, 250	Salzburg Hbf. – Saalfelden Bischofshofen – Radstadt	1,7	ET 4024 CRD-Wendezüge
Sbg 4	Pinzgauer Lokalbahn	230	Zell am See – Krimml	0,2	VT 5090
T 1	Inntal	201 300, 400, 410	Wörgl Hbf. – Saalfelden Kufstein – Innsbruck Hbf. – Landeck (ohne Schnellbahn; über Bestands- und Neubaustrecke Unterinntal) Innsbruck Hbf. – Scharnitz	3,2	ET 4024 CRD-Wendezüge DB Regio Talent 2 RIC-FV Wagen (ver- einzelt)
T 2	Schnellbahn Innsbruck	300, 400	Brenner – Innsbruck Hbf. – Hall in Tirol (Landeck –) Ötztal – Innsbruck Hbf. (nur Schnellbahn)	1,2	ET 4024 CRD-Wendezug(ver- einzelt)
T 3	Osttirol	223	Lienz – San Candido (Innichen)	0,2	ET 4024 Flirt der SAD und Flirt der FS
T 5	Zillertalbahn	310	Jenbach – Mayrhofen im Zillertal	0,4	VT + VS Lok + Wagen + Steuerwagen
T 6	Stubaitalbahn	-	Innsbruck Hbf. – Fulpmes	0,3	Flexity Outlook
Vbg 1	Vorarlberg	401	Bludenz / St. Margrethen – Bregenz – Lindau Hbf. Feldkirch – Buchs (SG)	2,0	ET 4024 DoSto-Züge ET MBS mit Wendezug ET MBS
Vbg 2	Montafonerbahn	420	Bludenz – Schruns	0,2	NPZ ETW

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ktn 1	Tauern	220,223	Villach Hbf. – Lienz (/ Mallnitz-Obervellach)	1,0	ET 4024 CRD-Wendezüge
Ktn 2	Kärnten West und Karawanken	220, 221, 601, 650, 670	Friesach – Klagenfurt Hbf. – Villach Hbf. St. Veit an der Glan – Feldkirchen/Kärnten – Villach Hbf. Villach Hbf. – Rosenbach Villach Hbf. – Arnoldstein Villach Hbf. – Kötschach-Mauthen	2,0	ET 4024 ET 4023 CRD-Wendezüge, VT 5022
Ktn 3	Lavanttal	620	Klagenfurt Hbf. – Wolfsberg – Bad St. Leonhard	0,6	VT 5022 CRD-Wendezüge
Ktn 4	Autoschleuse Tauern	220	Mallnitz – Böckstein	0,2	DoSto + Autotransportwagen
Stmk 1	Ennstal, Südbahn	250, 600	Radstadt – Schladming / Friesach – Leoben Hbf. – Bruck/Mur – Mürzzuschlag	2,3	ET 4024 CRD-Wendezüge 4744 (vereinzelt)
Stmk 2	Südbahn Großraum Graz	501	(Leoben Hbf. – Schleife Bruck /) Bruck/Mur – Graz Hbf. – Spielfeld-Straß	1,6	ET 4024 CRD-Wendezüge 4744 (vereinzelt)
Stmk 3	Oststeiermark	501, 520, 530	(Graz Hbf. –) Spielfeld-Straß – Bad Radkersburg Graz Hbf. – Szentgotthard / Hartberg	1,4	VT 5022 CRD-Wendezüge
Stmk 4	Köflacher- und Wieserbahn	550	Graz Hbf. – Köflach Graz Hbf. – Kalsdorf / Lieboch – Wies-Eibiswald	0,9	GTW Lok + Wagen
Stmk 5	Übelbacher Bahn	540	Peggau-Deutschfeistritz – Übelbach	0,04	4062 ET 15
Stmk 6	Weizer Bahn	531	Gleisdorf – Weiz	0,1	5062 VT 5047
Stmk 7	Gleichenberger Bahn	532	Feldbach – Bad Gleichenberg	0,02	4062 ET 15
Stmk 8	Murtalbahn	630	Unzmarkt – Tamsweg	0,1	VT + VS
FV-A	Fernverkehr Los A (Südbahn; Linie 5)	-	Wien – Graz – Spielfeld-Straß	2,6	Railjet, Lok + Fernverkehrswagen
FV-B	Fernverkehr Los B (Südbahn; Linie 6)	-	Wien – Villach – Lienz	2,6	Railjet, Lok + Fernverkehrswagen
FV-C	Inneralpine Achse (Linie 7)	-	Graz – Salzburg / – Zell am See – Innsbruck – Buchs (SG)	2,2	Lok + Fernverkehrswagen
FV-D	Salzburg – Villach (Tauernbahn; Linie 8)	-	Salzburg – Villach – Klagenfurt / – Jesenice	1,6	Lok + Fernverkehrswagen

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2017]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
FV-E	Salzburg – Innsbruck – Lindau (Westbahn/Arlberg- bahn; L. 4-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Lindau	0,5	Lok + Fernverkehrs- wagen
FV-F	Salzburg – Lindau / – Buchs (SG) (Westbahn/Arl- bergbahn; L. 3-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Bregenz – Lindau / – Buchs (SG)	4,3	Railjet
FV-G	Graz -Linz	-	Graz – Selzthal - Linz	0,2	Lok + Fernverkehrswagen

6.2. Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen bei ÖBB-PV AG

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

Region/ Produktkategorie FV	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	Jahr
	gesamt				
Ostregion Nahverkehr	40	40	40	40	160
Ostregion Schnellbahn	26	25	25	26	102
Oberösterreich	17	17	17	17	68
Salzburg	4	5	4	4	17
Tirol	9	9	10	9	37
Vorarlberg	5	6	6	6	23
Steiermark	10	10	10	10	40
Kärnten	9	8	8	8	33
Nahverkehr gesamt	120	120	120	120	480
Railjet	19	18	19	19	75
FV übrige Produkte	11	12	11	11	45
Fernverkehr gesamt	30	30	30	30	120
Stichproben gesamt	150	150	150	150	600

6.2.1. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot ÖBB-PV AG

6.2.2. Elektrotriebwagen

Triebwagen ET 4020 (Bh4ET)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vor-han-den	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vor-han-den	Einstiegs- höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck- raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-ein-richtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Videoüberwachung
B4hET	4020	181	181	416	2	Ja	Nein	115	5	Nein	Ja	Ja (FIS)	Nein	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

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

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



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Triebwagen ET 4744/4746 (BDET „Cityjet“)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-richtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Videoüber-wachung
S-Bahn	4746	217 + 27	244	248	2	Ja	Ja	60	9	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
R-Bahn	4744	221 + 38	259	229	2	Ja	Ja	60	14	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

6.2.3. Dieseltriebwagen

Triebwagen VT 5047/5147 (BVT)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrt-gast-wechsel-sprech-richtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Videoüber-wachung
BVT	5047	62 + 6	68	40	1	Ja	Nein	125	5	Ja	Nein	Ja (Tfzf)	Nein	Nein
BVT	5147	124 + 12	136	80	2	Ja	Nein	125	10	Ja	Nein	Ja (Tfzf)	Nein	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Triebwagen VT 5022 (BDVT „Desiro“)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprechrichtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Videoüberwachung
BDVT	5022	107 + 10	117	90	1	Ja	Ja	58	10	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

6.2.4. Lokbespannte Reisezüge

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

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vor-handen	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vor-handen	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-richtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Videoüber-wachung
Bmpz -I	29-73	58	58	k.A.	1	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz -I	21-73	80	80	k.A.	1	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz -s	80-73	44 + 21	65	k.A.	1	Ja	Nein	105	13	Ja	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Doppelstockwagen

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlge-rech-tigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-spre-chein-richtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Videoüber-wachung
Bmpz-dl	26-33	114	114	k.A.	1	Ja	Ja	60	-	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-dl Mehrzweck	26-33 5	106 + 6	112	k.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-ds	80-33	96 + 6	102	k.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bbfm pz	86-33	77 + 9	86	k.A.	1	Ja	Ja	60	9	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Lokbespannter (Fernverkehrs-)Zug

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhl-gerech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprech-einrich-tung	Akusti-sche Fahr-gast-in-forma-tion (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-in-forma-tion	Aus-stattung mit Steckdo-sen-an-schlüs-sen mit 230V	Ausrüs-tung als Wagen 1. Klasse (zumin-dest partiell)	Spe-zial-be-stim-mung
Amz, Ampz	16+30	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	ja	ja	nein
ADbmpsz	27	2	ja	ja	15	ja	nein	ja (Zub)	nein	ja	ja	nein
ABmz	24+36	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	ja	nein	nein
Bmz	66	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	ja	nein	nein
Bmpz	74	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	ja	nein	nein
Bmpz o Klima	80	2	ja	nein	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	nein	nein	nein
Bc	54	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	nein	nein	Liege-wagen
WL	26+	2	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	nein	nein	Schla-fwagen
WR	0	0	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	nein	nein	Spei-se-wagen
DDm	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Au-totran-sport-wagen



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Lokbespannter Fernverkehrszug mit Wagen ausländischer Bahnen



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Railjet

Gat-tung	Sitz-platz-ka-pazität Gesamt	Anzahl der vor-han-de-nen Toi-letten	Heizung Fahr-gast-raum vorhan-den	Tempera-turabsen-kung Fahr-gast-raum vorhan-den	vorhan-dener Mehr-zweck-raum in m ²	Roll-stuhl-gerech-tigkeit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprech-einrich-tung	Akusti-sche Fahr-gast-in-formation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-in-formation	Aus-stat-tung mit Steckdo-sen-an-schlüs-sen mit 230V	Aus-rüstung als Wa-gen 1. Klasse (zumin-dest partiell)
ÖBB-railjet-Garnitur (ohne Fahrrad-Abteil)	16+76+316	10	ja	ja	-	ja	nein	ja (Zub)	ja	ja	ja
ÖBB-railjet-Garnitur (mit Fahrrad-Abteil)	16+76+310	10	ja	ja	2	ja	nein	ja (Zub)	ja	ja	ja
CD-railjet-Garnitur	6+42+394 (dav. 10 Klapp-sitze)	10	ja	ja	4	ja	nein	ja (Zub)	ja	ja	ja



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

6.3. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen

WLB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung	Temperaturabsenkung	Einstiegs höhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Videoüber-wachung
1														
Triebwagen	100	64	64	91(4P/m²)	0	ja	nein	100	0	nein	ja	ja	Li-nien-band	nein
2														
Triebwagen	400	70	70	94(4P/m²)	0	ja	ja	44	0	ja	ja	ja	Li-nien-band	ja

TW 100:



Foto: Smith/WLB

TW 400:



Foto:Zinner/WLB

NÖVOG

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität 2. Kl. (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität 1. Kl.	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vor-handen	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahr-gast-wechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Videoüberwachung
1														
ET/s	Himmelstreppe	127	0	113	2	ja	ja	40 über SOK	14,6	ja	ja	Lautsprecher	ja	ja
2														
BVT/s	5090	64	0	0	0	ja	nein		0	nein	nein	Lautsprecher	nein	nein

Mariazellerbahn

Triebwagen „Himmelstreppe“ (ET/Es):



Foto: NÖVOG

Citybahn Waidhofen

Triebwagen 5090:



Foto: NÖVOG

Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

Gattung	Se- rie	Sitz- platz- kapa- zität (Sitzpl. + Klapp- sitze)	Sitz- platz- kapa- zität Ge- samt	Steh- platz- kapa- zität	An- zahl der vor- han- den- en Toi- let- ten	Hei- zung Fahr- gast- raum vor- han- den	Tem- pera- tur- ab- sen- kung Fahr- gast- raum vor- han- den	Ein- stiegs- höhe in cm	vor- hande- ner Mehr- zweck- raum in m ²	Roll- stuhl- ge- rech- tig- keit (Fahr- zeug)	Fahr- gast- wech- sel- sprech- einrich- tung	akusti- sche Fahr- gast-in- formation (Zub / FIS)	opti- sche Fahr- gast-in- forma- tion	Vi- deo- über- wa- chung
Talent														
BDET	4124	174 + 25	199	252	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
Ventus														
B4mpzET	4744	259	259	k.A.	2	Ja	Ja	60		Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
DOSTO														
Bmpz-dl	26- 33	114	114	k.A.	1	Ja	Ja	60	-	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-dl Mehr- zweck	26- 33 5	106 + 6	112	k.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-ds	80- 33	96 + 6	102	k.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bbfmpz	86- 33	77 + 9	86	k.A.	1	Ja	Ja	60	9	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
CRD														
Bmpz-l	29- 73	58	58	k.A.	1	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz-l	21- 73	80	80	k.A.	1	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz-s	80- 73	44 + 21	65	k.A.	1	Ja	Nein	105	13	Ja	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein

Talent 4124:



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

CRD-Reisezugwagen:



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Doppelstockwagen:



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Ventus



Foto: GySEV

St&H

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub / FIS)	optische Fahrgast-information	Videoüberwachung
GTW	22 151- 22 164	102 + 16	118	102	1	JA	JA	58,5	0	JA	JA	FIS	JA	NEIN
Grazer	22 106- 22 107	48+4	52	36	0	JA	NEIN	108,5	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
Exertaler	20 109 20 111	56 + 4	60	50	0	JA	NEIN	68,0	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
Kölner	22 133 22 136	98+1 4	112	86	0	JA	NEIN	82,5	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
VOS	121- 131	60+1 5	75	100	0	JA	JA	29	25,1	JA	JA	JA (FIS)	JA	JA

LiLo

GTW:

*Foto: Stern & Hafferl*

Grazer:

*Foto: Stern & Hafferl*

Extertaler:



Foto: Stern & Hafferl

Kölner:



Foto: Stern & Hafferl

VOS:



Foto: Stern & Hafferl

SLB

Gattung	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Videoüber-wachung
ET 40 / 50													
ET 40	80	80	100	0	Ja	Nein	95	12	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein
ET 50 (ET40 NF mit Niederflurmit-telteil)	104	104	158	0	Ja	Nein	55	18,5	Ja	Nein	Ja	Ja	Nein

ET 40:



Foto: Salzburg AG

ET 50:



Foto: Salzburg AG

PLB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlge-rech-tigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrich-tung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Videoüber-wachung
Triebwagen													
VTs	5090	52	10	0	Ja	Nein	70	8	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein

VT:



Foto: PLB

ZVB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung	Temperaturab-senkung	Ein-stiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhl-ge-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprech-einrich-tung	akus-tische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mation	Video-über-wachung
1 Trieb-wagen														
Trieb-wagen	VT	34 + 4	38	36	0	ja	Nein	26	4	nein	nein	ja	ja	nein
2 Rei-se-zug-wagen														
Perso-nen-wagen	B4	49 + 9	58	60	0	ja	ja	25	5	ja	nein	ja	ja	nein
Steu-erwa-gen	VS	48 + 9	57	60	0	ja	ja	25	5	ja	nein	ja	ja	nein

Triebwagen:



Foto: ZVB

Lokbespannte Garnitur:



Foto: ZVB

IVB

Gattung	Se- rie	Sitz- platz- kapa- zität (Sitzpl. + Klapp- sitze)	Sitz- platz- ka- pa- zi- tät Ge- samt	Steh- platz- ka- pa- zi- tät	An- zahl der vor- han- den- en Toi- let- ten	Hei- zung Fahr- gast- raum vor- han- den	Tem- pera- tur- ab- sen- kung Fahr- gast- raum vor- han- den	Ein- stiegs- höhe in cm	vor- han- dener Mehr- zweck- raum in m ²	Roll- stuhl- ge- rech- tig- keit (Fahr- zeug)	Fahr- gast- wech- sel- sprech- einrich- tung	akus- ti- sche Fahr- gast- infor- ma- tion (Zub / FIS)	opti- sche Fahr- gast- infor- ma- tion	Vi- deo- über- wa- chung
Nieder- flurge- lenkt- riebwa- gen	Fle- xity Out- look	54 + 4	58	149	0	Ja	Ja	32 cm über SOK	Ca. 1,5	Ja	Ja	Ja	Ja	nein



Foto: IVB

MBS

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerech-tigkeit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprech-einrich-tung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Vi-deo-über-wa-chung
ETW	ET 10.109	56 + 8	64	75	-	ja	ja	104,9	ca. 4,7	nein	nein	ja	ja	nein
NPZ	ET 10.122-222	127	127	ca. 100	1	ja	nein	110	ca. 7	nein	ja	ja	ja	nein

ETW:



Foto: MBS

NPZ:



Foto: MBS

StLB

Gattung	Se- rie	Sitz- platz- kapa- zi- tät (Sitzpl. + Klapp- sitze)	Sitz- platz- kapa- zi- tät Ge- samt	Steh- platz- kapa- zi- tät	An- zahl der vor- han- denen Toilet- ten	Hei- zung Fahr- gast- raum vorhan- den	Tempera- tur-absen- kung Fahr- gast- raum vor- handen	Ein- stiegs- höhe in cm	vorhan- dener Mehr- zweck- raum in m²	Roll- stuhl- gerech- tigkeit (Fahr- zeug)	Fahr- gast- wech- sel- spre- ch- einrich- tung	akusti- sche Fahr- gast-in- forma- tion (Zub / FIS)	opti- sche Fahr- gast-in- forma- tion	Video- über- wa- chung	Ein- satz in Los
1 Trieb- u. Steuer- wagen															
ET 15		56+4	60	40	0	Ja	Nein	45	6,0	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 5
4062		91+6	97	86	1	Ja	Ja	0	8,0	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Stmk 5
5062		91+6	97	86	1	Ja	Ja	0	8,0	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Stmk 6
VT 5047		73	73	40	1	Ja	Nein	42	7,5	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 6
ET		58	58		0	Ja	Nein	45	4,0	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 7
VT 31 - 35		56	56	36	0	Ja	Nein	42	1,3	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 8
VS 41 - 44		56	56	36	1	Ja	Nein	42	1,3	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Stmk 8

Übelbacher Bahn

4062:



Foto: StLB

ET 15:

*Foto: StLB*Weizer Bahn

5062:

*Foto: StLB*

5047:



Foto: StLB

Gleichenberger Bahn

ET:



Foto: StLB

Murtalbahnen

VT 31-35 + VS 41-44:



Foto: StLB

GKB

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

GTW:



Foto: GKB

L+B+BS:



Foto: GKB