

**BERICHT DER ABWICKLUNGSSTELLE
ÜBER DIE BESTELLUNG
GEMEINWIRTSCHAFTLICHER LEISTUN-
GEN IM SCHIENENPERSONENVERKEHR
2018 GEMÄSS RICHTLINIE**

Umweltfreundliche Mobilität für alle

30. April 2019

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	21
2.4.	Abgeltung	21
2.4.1.	Los-Neukalkulationen 2018	22
2.4.2.	Wertsicherung.....	23
2.4.3.	Leistungsentgelt	24
2.5.	Aktualisierung des VDV.....	25
2.6.	Unterbeauftragung.....	25
2.7.	Leistungskontrolle.....	26
2.7.1.	Definition Leistungsstörungen.....	26
2.7.2.	Definition Schienenersatzverkehr	29
2.7.3.	Messung der Leistungsstörungen	29
2.7.4.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2018.....	33
2.7.5.	Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen	35
2.7.6.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr	35
2.8.	Qualitätsmanagement.....	39
2.8.1.	Qualitätsmessung	39
2.8.2.	Objektive und subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung	40
2.8.3.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter	43
2.8.4.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter.....	45
2.8.5.	Vergleich der Messergebnisse	46
2.8.6.	Bonus-/Malus-System	47
2.8.7.	Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall	49
2.8.8.	Qualitätsparameter der Stationen	50
2.8.9.	Arbeitsgruppe Qualität	51
2.9.	VDV Graz – Linz	52
2.9.1.	Vertragsaufbau	52
2.9.2.	Leistungsumfang	53
2.9.3.	Prüfung auf Überkompensation	53
2.9.4.	Wertsicherung.....	54

2.9.5.	Abgeltung	55
2.9.6.	Aktualisierung des VDV	55
2.9.7.	Unterbeauftragung.....	56
2.9.8.	Leistungskontrolle	57
2.9.9.	Qualitätsmanagement	59
2.10.	Gesamtleistungsentgelt.....	64
2.11.	Entwicklung der Fahrgastzahlen.....	65
3.	VDV Privatbahnen	69
3.1.	Allgemeines.....	69
3.1.1.	Aktualisierung der VDV	70
3.1.2.	Wertsicherung.....	70
3.1.3.	Prüfung auf Überkompensation	71
3.1.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	72
3.1.5.	Qualitätsmanagement	74
3.2.	Wiener Lokalbahnen GmbH	80
3.2.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	80
3.2.2.	Leistungsumfang	80
3.2.3.	Prüfung auf Überkompensation	81
3.2.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	81
3.2.5.	Qualitätsmanagement	82
3.2.6.	Fahrgastzahlen.....	86
3.3.	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH	87
3.3.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	87
3.3.2.	Leistungsumfang	87
3.3.3.	Prüfung auf Überkompensation	88
3.3.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	88
3.3.5.	Qualitätsmanagement	89
3.3.6.	Fahrgastzahlen.....	94
3.4.	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.....	95
3.4.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	95
3.4.2.	Leistungsumfang und Abgeltung.....	95
3.4.3.	Prüfung auf Überkompensation	96
3.4.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	97
3.4.5.	Qualitätsmanagement	98
3.4.6.	Fahrgastzahlen.....	101
3.5.	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.	102
3.5.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	102

3.5.2.	Leistungsumfang	102
3.5.3.	Prüfung auf Überkompensation	104
3.5.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	104
3.5.5.	Qualitätsmanagement	105
3.5.6.	Fahrgastzahlen.....	111
3.6.	Salzburger Lokalbahn	112
3.6.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	112
3.6.2.	Leistungsumfang	112
3.6.3.	Prüfung auf Überkompensation	113
3.6.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	113
3.6.5.	Qualitätsmanagement	114
3.6.6.	Fahrgastzahlen.....	118
3.7.	Pinzgauer Lokalbahn	119
3.7.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	119
3.7.2.	Leistungsumfang	119
3.7.3.	Prüfung auf Überkompensation	120
3.7.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	120
3.7.5.	Qualitätsmanagement	121
3.7.6.	Fahrgastzahlen.....	125
3.8.	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG.....	126
3.8.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	126
3.8.2.	Leistungsumfang	126
3.8.3.	Prüfung auf Überkompensation	127
3.8.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	127
3.8.5.	Qualitätsmanagement	128
3.8.6.	Fahrgastzahlen.....	132
3.9.	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH.....	133
3.9.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	133
3.9.2.	Leistungsumfang	133
3.9.3.	Prüfung auf Überkompensation	134
3.9.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	134
3.9.5.	Qualitätsmanagement	135
3.9.6.	Fahrgastzahlen.....	138
3.10.	Montafonerbahn AG	139
3.10.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	139
3.10.2.	Leistungsumfang und Abgeltung.....	139
3.10.3.	Prüfung auf Überkompensation	140

3.10.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	142
3.10.5.	Qualitätsmanagement	142
3.10.6.	Fahrgastzahlen.....	146
3.11.	Steiermarkbahn Transport & Logistik GmbH	147
3.11.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	147
3.11.2.	Leistungsumfang und Abgeltung.....	148
3.11.3.	Prüfung auf Überkompensation	149
3.11.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	149
3.11.5.	Qualitätsmanagement	150
3.11.6.	Fahrgastzahlen.....	155
3.12.	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH.....	156
3.12.1.	Aktualisierung der Vertragsinhalte.....	156
3.12.2.	Leistungsumfang	156
3.12.3.	Prüfung auf Überkompensation	157
3.12.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	158
3.12.5.	Qualitätsmanagement	158
3.12.6.	Fahrgastzahlen.....	162
3.13.	Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen 163	
4.	Wesentliche Veränderungen	171
4.1.	Leistungsumfang.....	171
4.2.	Abgeltung	172
4.3.	Fahrgastzahlen.....	173
5.	Verzeichnisse.....	175
5.1.	Allgemeine Angaben	175
5.2.	Abkürzungsverzeichnis.....	176
5.3.	Abbildungsverzeichnis	178
5.4.	Tabellenverzeichnis.....	179
6.	Anlagen.....	181
6.1.	Losverzeichnis bundesweit	181
6.2.	Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen bei ÖBB-PV AG	187
6.3.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot ÖBB-PV AG.....	188
6.3.1.	Elektrotriebwagen	188
6.3.2.	Dieseltriebwagen.....	191
6.3.3.	Lokbespannte Reisezüge	193
6.4.	Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen.....	198

0. EXECUTIVE SUMMARY

Zur Sicherstellung eines österreichweiten Grundangebots an gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen hat die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungs-gesellschaft mbH (SCHIG mbH) im Auftrag des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) 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 BMK erlassenen Richtlinie über die Abwicklung der Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr gemäß § 48 Bundesbahngesetz, BGBl. 825/1992, geändert durch das Bundesbahnstrukturgesetz 2003, BGBl. I Nr. 138/2003, i.d.g.F., sowie § 3 Privatbahngesetz 2004, BGBl. I Nr. 39/2004, i.d.g.F. Gesetzliche Grundlage hierfür ist das Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetz i.d.g.F. (SCHIG), welches als Aufgabe der SCHIG mbH unter anderem nach Einholung der Zustimmung des BMK den Abschluss von Verträgen über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr und deren Abwicklung vorsieht (§ 3 Abs I Z 9). Diesem Auftrag entsprechend hat die SCHIG mbH derartige Verträge mit zwölf Unternehmen abgeschlossen, die bis Ende 2019 oder 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 mit Gültigkeit ab 01.04.2010 abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag wurden von der SCHIG mbH im Jahr 2018 im Schienenpersonenverkehr (SPV) rund 72,181 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 2018 rund 0,15 Mio. Zugkm und 1.456 Kurswagenverbindungen bestellt. Bei den elf Privatbahnen wurden rund 6,09 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 2018 mit diesen Neufahrzeugen rund 12,44 Mio. Zugkilometer.

Für die Sicherstellung der österreichweiten Mobilität wurden vom Bund im Wege der SCHIG mbH in Summe rund 78,418 Mio. Zugkm bestellt und abgegolten. Für das Grundangebot im Schienenpersonenverkehr wurden im Jahr 2018 exklusive QM-Bonus und exklusive Abzug für Leistungsstörungen EUR 759,88 Mio. aufgewendet.

Die Überprüfung der tatsächlichen Leistungserbringung und der Leistungsqualität erfolgt auf Grundlage von automatischen Messungen mit Datenverarbeitung und wird ergänzt durch Erhebungen von geschulten Qualitätsprüfern. Für die in den Verkehrsdienstverträgen mit der ÖBB-PV AG definierten Leistungsstörungen wurden im Jahr 2018 in Summe EUR 3,5 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 2018 einen Qualitätsbonus in Höhe von ca. EUR 2,72 Mio. erzielen.

Die Privatbahnen konnten 2018 insgesamt einen Qualitätsbonus in Höhe von ca. EUR 0,83 Mio. erreichen.

Im Zuge der Umsetzung des 4. Eisenbahnpakets ist die Harmonisierung des derzeit bestehenden dualen Bestellsystems im Schienenpersonenverkehr eine wesentliche Zielsetzung des BMK. Dabei soll die SCHIG mbH hinkünftig grundsätzlich als zentrale Beauftragungs- und Abwicklungsstelle für von Bund und Ländern zu finanzierenden gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen agieren. Demnach wurde die SCHIG mbH im Jahr 2018 vom Bund beauftragt, für die Regionen Vorarlberg, Kärnten und Steiermark ein zuvor vom Bund und jeweiligen Bundesland gemeinsam festgelegtes Gesamtangebot bei einem dazu geeigneten Eisenbahnverkehrsunternehmen zu beauftragen und in weiterer Folge die Vertragsabwicklung durchzuführen. Im Jahr 2016 wurde damit begonnen, die dafür notwendigen Umsetzungsmaßnahmen zu definieren. Im Dezember 2018 konnte die SCHIG mbH für die Bundesländer Vorarlberg, Steiermark und Kärnten entsprechende Verkehrsdienstverträge für den Zeitraum 2019 bis 2028 erfolgreich mit der ÖBB-PV AG abschließen. Die Abwicklung dieser Verträge wird Bestandteil des nächsten Berichts (ab Geschäftsjahr 2019) sein.

I. EINLEITUNG

Die SCHIG mbH hat im Auftrag des BMK mit Gültigkeit ab 01.04.2010 einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag über die Bestellung von Leistungen im SPV mit der ÖBB-PV AG abgeschlossen. Weitere Verträge wurden mit elf Privatbahnen (PB) abgeschlossen. Diese Verträge sind mit 01.01.2011 in Kraft getreten. Des Weiteren wurde mit der ÖBB-PV AG ein Verkehrsdienstvertrag (VDV) mit Gültigkeit ab 16.02.2014 abgeschlossen. Mit diesem VDV wird die Verbindung der Landeshauptstädte Graz und Linz untereinander durch direkte hochwertige Zugverbindungen verbessert. Im Jahr 2018 wurden Verkehrsdienstverträge für die Bundesländer Vorarlberg, Steiermark und Kärnten abgeschlossen. Diese sind am 09.12.2018 in Kraft getreten

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.
- Bundesvergabebezugsgesetz 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.

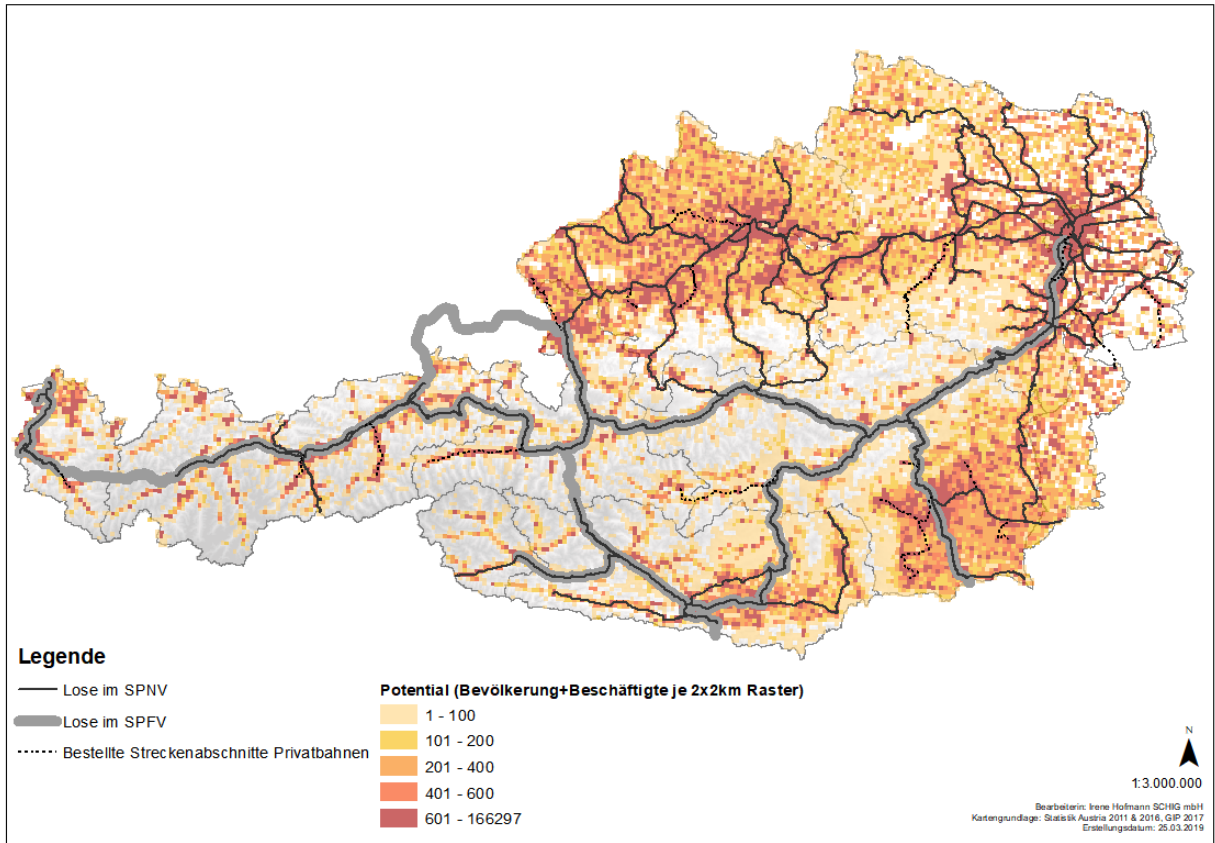


Abbildung I: Übersicht der Strecken, auf welchen gemeinwirtschaftliche Leistungen erbracht werden

2. VDV ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

Die SCHIG mbH hat im Auftrag des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie mit Gültigkeit ab 01.04.2010 einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag über die Bestellung von SPV mit der ÖBB-PV AG abgeschlossen. Des Weiteren wurde mit der ÖBB-PV AG ein VDV zur besseren Erreichbarkeit der Landeshauptstädte Graz und Linz mit Gültigkeit ab 16.02.2014 abgeschlossen. Die folgenden Kapitel beziehen sich auf den „Hauptvertrag“. Der „VDV Graz – Linz“ wird im Kapitel 2.9. 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 2018 an einem durchschnittlichen Werktag bei der ÖBB-PV AG rund 4.000 Zugfahrten bestellt.

Im Vergleich zum Jahr 2017 kam es zu einzelnen Verbesserungen bei der Leistungsbestellung. Durch Ausweitung der Verkehrstage bei den REX 1510 und 1521 als Ersatz für in andere Zeitlagen verlagerte Fernverkehrsleistungen kam es bei den Losen T1 und Sbg 3 zu einer Steigerung der Leistungsbestellung. Ebenso bedingte die Einführung eines zusätzlichen Zuges auf der Mattigtalbahn (Steindorf bei Straßwalchen – Braunau am Inn) eine geringfügige Ausweitung des Zugkilometervolumens im Los OÖ7.

Die nachfolgende Grafik veranschaulicht die Loseinteilung im Nahverkehr:

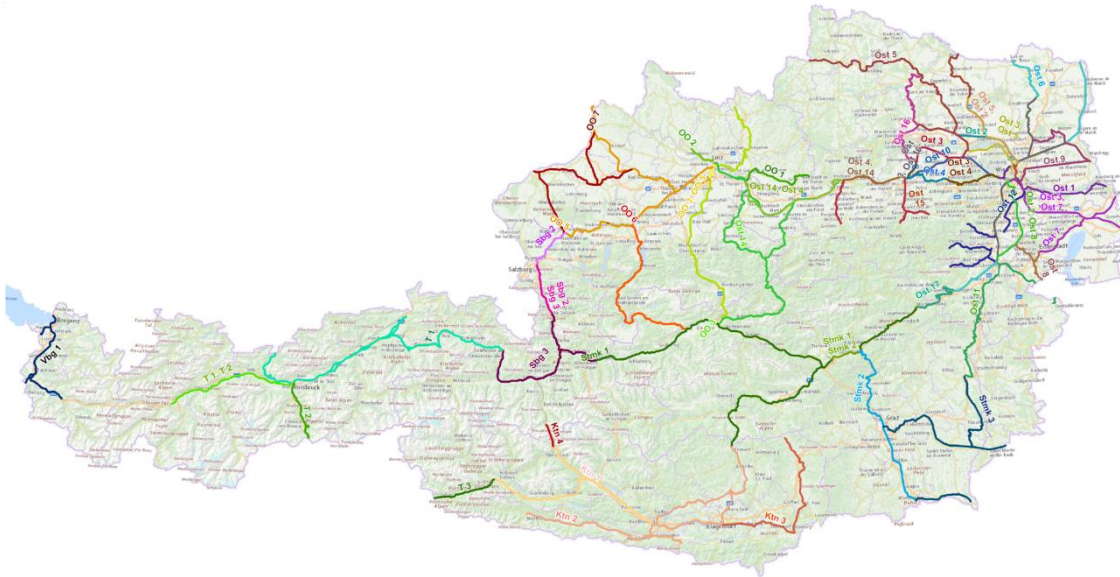


Abbildung 2: Loseinteilung im SPNV

Die nachfolgende Graphik veranschaulicht die Loseinteilung im Fernverkehr:

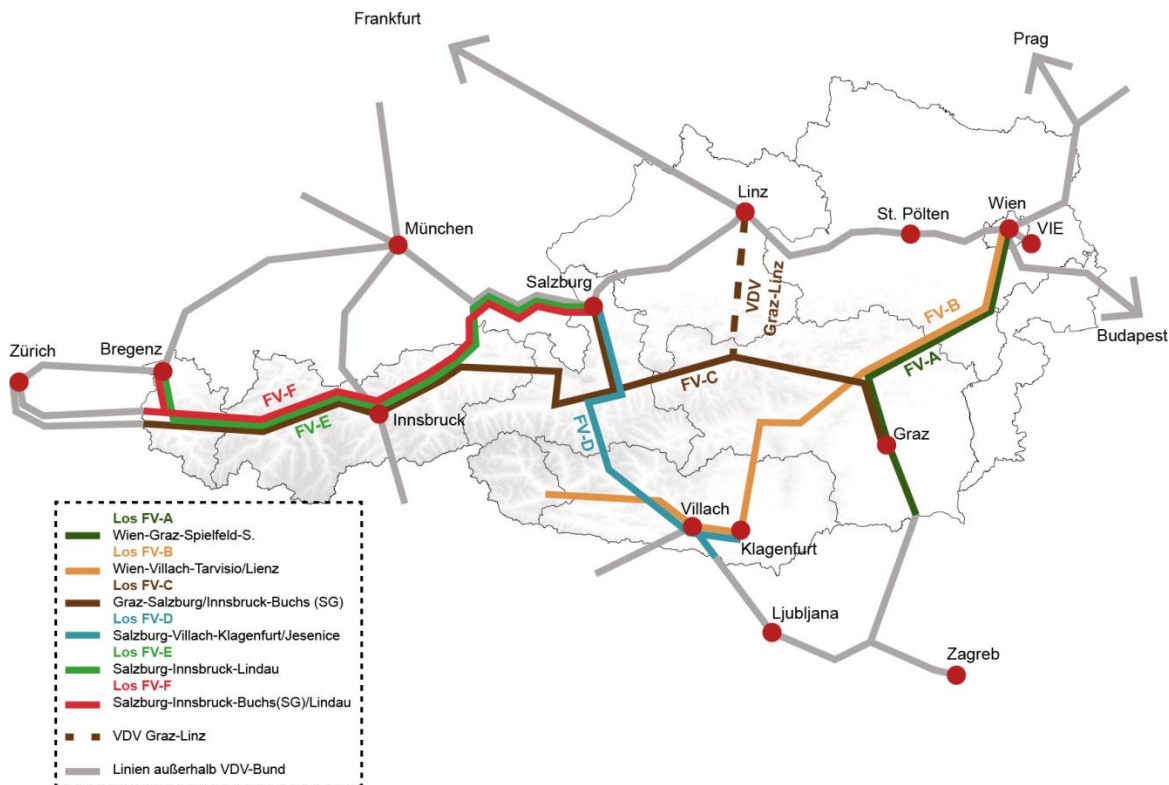


Abbildung 3: Loseinteilung im SPFV

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

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

	2018	2017	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
Zugkm SPNV *)	58.361.559	58.337.101	24.458	0,1%
Zugkm SPFV	13.819.863	13.759.189	60.674	0,4 %
SUMME	72.181.422,00	72.096.290	85.132	0,1 %

Tabelle I: Entwicklung der Zugkm im SPNV und SPFV

*) In den Bundesländern Vorarlberg, Steiermark und Kärnten wurde mit 09.12.2018 die bisher getrennte Bestellung des Grundangebotes des Bundes und der Zusatzbestellungen des Landes auf eine gemeinsame Bestellung umgestellt. Die Werte sind daher nicht unmittelbar vergleichbar. Hier sind daher die durchgängig die geplanten Bundesbestellungen bezogen auf das Fahrplanjahr dargestellt.

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

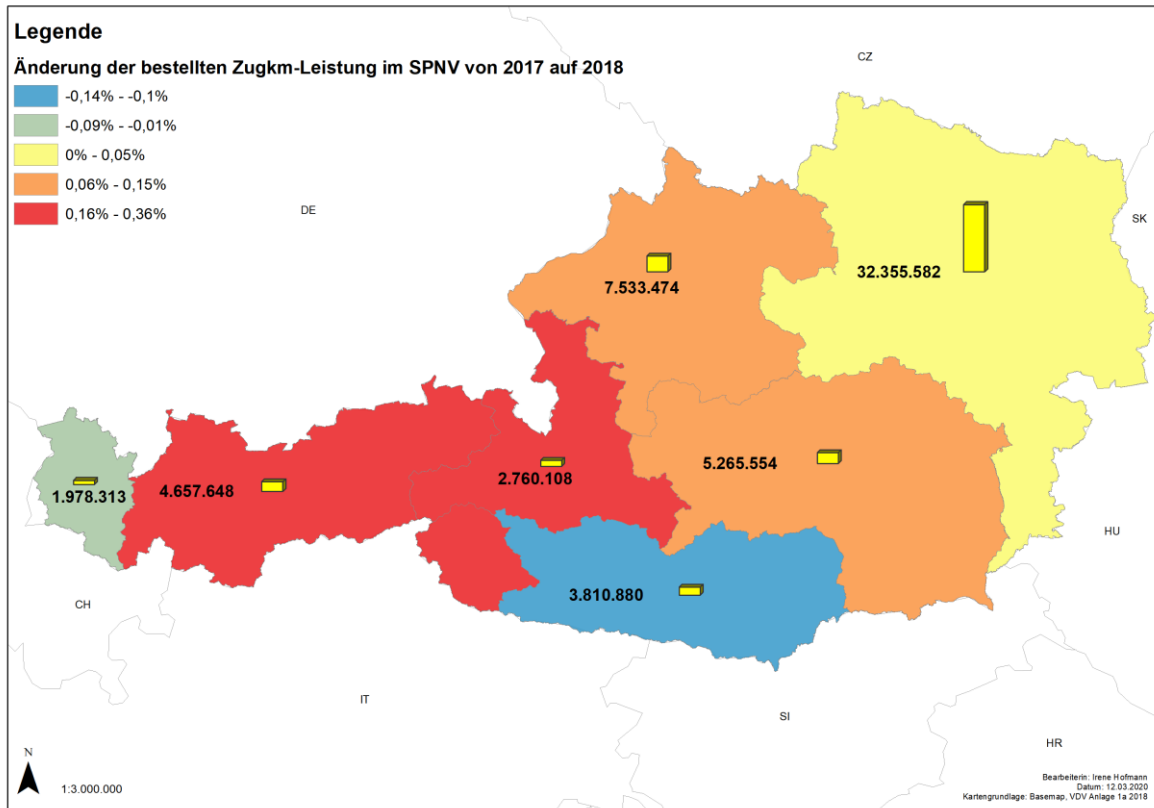


Abbildung 4: Übersicht Leistungsbestellung im SPNV in den jeweiligen Regionen

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

Los	Bestellung SPNV 2018 [Zugkm]	Bestellung SPNV 2017 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
Ost 1	2.129.748	2.129.569	179	0,0%
Ost 2	6.303.863	6.304.184	-321	0,0%
Ost 3	2.794.087	2.793.757	330	0,0%
Ost 4	2.112.879	2.113.017	-138	0,0%
Ost 5	4.026.662	4.025.118	1.544	0,0%
Ost 6	3.911.783	3.911.702	81	0,0%
Ost 7	2.067.161	2.066.917	244	0,0%
Ost 8	676.697	676.812	-115	0,0%
Ost 9	1.460.291	1.460.209	82	0,0%
Ost 11	1.789.791	1.789.706	85	0,0%
Ost 12	1.045.433	1.047.972	-2.539	-0,2%
Ost 14	2.233.149	2.234.217	-1.068	0,0%
Ost 15	713.338	713.312	26	0,0%
Ost 16	926.977	926.886	91	0,0%
Ost 17	163.723	163.712	11	0,0%
OÖ 1	477.337	477.675	-338	-0,1%
OÖ 2	309.496	310.292	-796	-0,3%
OÖ 3	1.798.603	1.800.211	-1.608	-0,1%
OÖ 5	2.570.268	2.570.723	-455	0,0%
OÖ 6	1.132.244	1.132.908	-664	-0,1%
OÖ 7	1.245.526	1.237.229	8.297	0,7%

Sbg 2	1.033.004	1.034.222	-1.218	-0,1%
Sbg 3	1.727.104	1.718.810	8.294	0,5%
T 1	3.251.398	3.230.946	20.452	0,6%
T 2	1.230.371	1.233.800	-3.429	-0,3%
T 3	175.879	176.050	-171	-0,1%
Vbg 1	1.978.313	1.978.782	-469	0,0%
Ktn 1	1.017.434	1.018.585	-1.151	-0,1%
Ktn 2	2.008.913	2.013.021	-4.108	-0,2%
Ktn 3	630.574	630.627	-53	0,0%
Ktn 4	153.959	153.959	0	0,0%
Stmk 1	2.301.909	2.303.122	-1.213	-0,1%
Stmk 2	1.597.039	1.592.391	4.648	0,3%
Stmk 3	1.366.606	1.366.656	-50	0,0%
S U M M E	58.361.559	58.337.101	24.460	0,0%

Tabelle 2: Bestellung für SPNV aufgeteilt auf die jeweiligen Lose

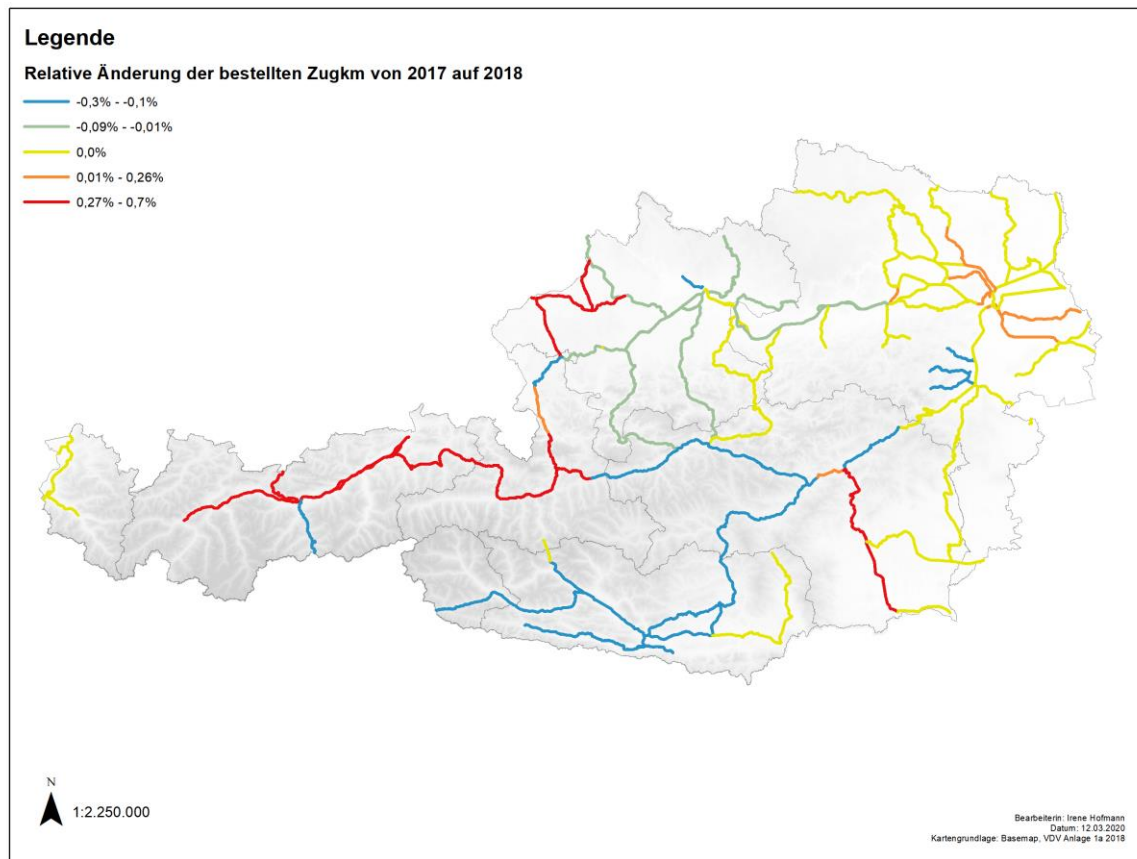


Abbildung 5: Relative Änderung der bestellten Zugkm im Nahverkehr von 2017 auf 2018

Aufgrund des Abschlusses von drei neuen Verkehrsdienstverträgen in den Regionen Vorarlberg, Steiermark und Kärnten, kommt es zu einer Verwanderung der bestellten Leistungen auf den entsprechenden Losen (Vbg I, Ktn I-4 und Stmk I-3), welche mit Fahrplanwechsel 2018/19 Teil der neuen Verträge sind. Im Bericht des Geschäftsjahres 2019 werden diese Leistungen als Gesamtangebot enthalten sein.

Damit kann die Leistungsbestellung des Bundes im Nahverkehr als stabil betrachtet werden.

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

Los	Bestellung SPFV 2018 [Zugkm]	Bestellung SPFV 2017 [Zugkm]	Änderung	
			absolut [Zugkm]	relativ [%]
FV-A (Linie 5 Graz)	2.592.814	2.592.333	481	0,0 %
FV-B (Linie 6 Südbahn Wien-Lienz)	2.640.385	2.621.350	19.035	0,7%
FV-C (Linie 7 inneralpin)	2.167.411	2.185.146	-17.735	-0,8 %
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	429.138	0	0%
FV-F (Buchs/Bregenz)	4.439.647	4.380.754	58.893	1,3%
SUMME	13.819.863	13.759.189	60.674	0,4 %

Tabelle 3: Bestellung im SPFV aufgeteilt auf Lose

Im Fernverkehr konnten mit Fahrplan 2018 folgende Angebotsoptimierungen umgesetzt werden:

- Schließung der Taktücke am Abend auf der Arlbergbahn durch Verlängerung eines RJ aus Wien von Innsbruck nach Bregenz. Dadurch kam es im Los FV-F zu einer moderaten Ausweitung des Zugkilometervolumens.
- Einführung einer zweiten Tagesverbindung nach Venedig durch Verlängerung eines bisher in Villach endenden RJ. Diese Leistungsausweitung zwischen Villach und Tarvisio Boscoverde schlägt sich in der Steigerung des Volumens des Loses FV-B nieder.
- Die leichten Rückgänge der Leistungsbestellungen im Los FV-C sind auf eine saisonal optimierte Bedienung mit Fernverkehrszügen im touristischen Verkehr (Wien –) Salzburg – Zell am See – Wörgl zurückzuführen. Gemeinsam mit leichten Ausweitungen im Nahverkehr konnte damit eine den touristischen Bedürfnissen angepasste Verkehrsversorgung umgesetzt werden.

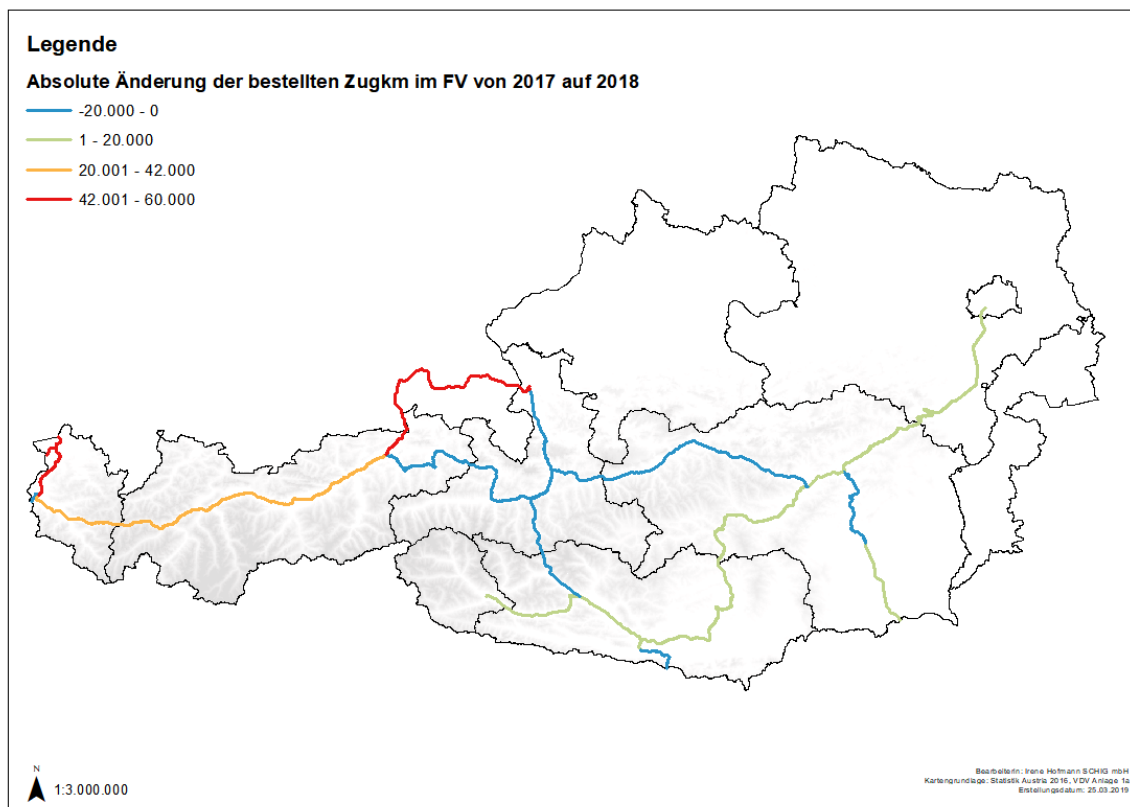


Abbildung 6: Absolute Änderung der bestellten Zugkm im Fernverkehr von 2017 auf 2018

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 2018 mit diesen Neufahrzeugen rund 12,44 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 Fahrgastservice mindestens 269.592 Fahrstunden zu leisten.

Im Jahr 2018 beträgt die tatsächlich erbrachte Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden 407.275 und liegt somit 137.683 Stunden über dem Mindestbestellumfang.

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. Aufgrund der vertieften Prüfung des Jahres 2014, welche durch eine zunächst nicht ausschließbare mögliche Quersubvention zu anderen Gesellschaften im ÖBB-Konzern notwendig wurde (siehe Bericht der Abwicklungsstelle über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr 2016 und 2017), liegen zum Zeitpunkt der Berichtserstellung noch keine Prüfergebnisse für die Geschäftsjahre 2015, 2016 und 2017 vor.

2.4. Abgeltung

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

1. Den Aufwand je Zugkilometer der gemäß § 4 VDV zu erbringenden Verkehrsleistungen multipliziert mit den in den jeweiligen Teilleistungen zu erbringenden Zugkilometerleistungen gemäß § 4 bzw. Anlage 3a im SPNV, bzw. Anlage 3c im SPFV,
2. abzüglich der gemäß Anlage I I 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 2018

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 2018 gegenüber dem Jahr 2017 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 das Los OÖ 7. In diesem Los werden in wesentlichem Maße andere Fahrzeuge als bisher eingesetzt.

Des Weiteren erfolgte eine Anpassung des Abgeltungsbetrags je Zugkm beim Los FV-F

Die entsprechend korrigierten Abgeltungsbeträge werden für 2018 wie nachfolgend beschrieben wertgesichert.

2.4.2. Wertsicherung

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

Die vertragliche Wertsicherung der einzelnen Aufwandskomponenten beträgt:

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

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

Die Wertsicherung des Energieaufwands ist an den Strompreisindex 2005 (Bundesmessziffer VPI 2005 4.5.1 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 2018 mit - 7,02 % wertgesichert. Dies erfolgt vor dem Hintergrund des vertraglich vereinbarten Korridors zur Indexentwicklung für den Energiebezug.

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

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

Für den IBE-Anteil wurde daher je Leistungskategorie und Region eine Wertsicherung für das Jahr 2018 ermittelt:

Leistungskategorie	Region	IBE-Wertsicherung
SPNV	Ost	10,63%
	OÖ	-6,34%
	Sbg	-3,80%
	Stmk	1,76%
	Ktn	7,02%
	T	-19,37%
	Vbg	-3,19%
SPFV		-3,44%

Tabelle 4: IBE Anteil je Leistungskategorie und Region

2.4.3. Leistungsentgelt

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

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

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

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

Das im Jahr 2018 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 wurden in Abstimmung auch die bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen des Bundes angepasst. Damit einher geht ein Anpassungsbedarf bei verschiedenen Anlagen zum VDV. In der Anlage 13 (Qualitätshandbuch) kam es zu wesentlichen Änderungen der Checklistenvorlage, die zur Erhebung von Qualitätspunkten verwendet wird. Die Anlage 9a (Bestimmung des Mischsatzes zur Wertsicherung des IBE) wurde im Zuge der IBE-Aufrollung aktualisiert und Anlage 9b ((Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie) wurde aufgrund einer Indexentwicklung außerhalb des Energiekorridors angepasst.

Für das Jahr 2018 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 1a (Teilleistungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 1b (Teilleistungsverzeichnis Fernverkehr)
- Anlage 2a (Fahrzeugverzeichnis SPNV)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 3b (Anzahl der zu leistenden Zugbegleiter-Fahrstunden im SPNV)
- Anlage 3c (Leistungsverzeichnis Fernverkehr)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis Nah- und Regionalverkehr)
- Anlage 4b (Abgeltungsverzeichnis Zugbegleiter)
- Anlage 4c (Abgeltungsverzeichnis Fernverkehr)
- Anlage 9a (Bestimmung des Mischsatzes zur Wertsicherung des IBE)
- Anlage 9b (Maximale bzw. minimale Indexentwicklung der Energie)
- Anlage 10 (Übersicht Sonstige Dienstleistungsverträge)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Zughalteverzeichnis)

2.6. 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.

Im Berichtsjahr 2018 wurde für die berichtsgegenständlichen Leistungen 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 I 4 zum VDV vereinbarter planmäßiger Zughalt ausgelassen, so gilt der Zug zwischen dem vorherigen und dem nachfolgenden planmäßigen Halt ebenfalls als ausgefallen.

- **Übermäßige Verspätung**

Sehr stark verspätete Züge (über dem Schwellenwert von 60 Minuten im SPNV bzw. 120 Minuten im SPFV) gelten als ausgefallen.

- **Zu frühe Abfahrt**

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

Ausgefallene Leistungen werden nicht abgegolten, wenn mehr als 0,6 % der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurden. Dies ist dadurch begründet, dass Zugausfälle nicht nur durch die ÖBB-PV AG, sondern auch durch Dritte oder Naturkatastrophen verursacht werden. Zwi-

schen 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 z.B. 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 oder mit Hilfe eines Bauchladens angeboten werden. Voraussetzung für diese Ausnahmeregelung ist aber die grundsätzliche Durchführung eines Trolleyservices und dessen Bestückung.

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

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

- **Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden**

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

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

Es wird eine hinreichend große Stichprobe (pro Jahr) zur Beurteilung des Leistungsausfalls von 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.

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 2018 unterschiedliche Methoden zur Anwendung.

Messungen anhand der Leistungs- und Abrechnungsdatenbank

Im Fahrplanjahr 2018 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:

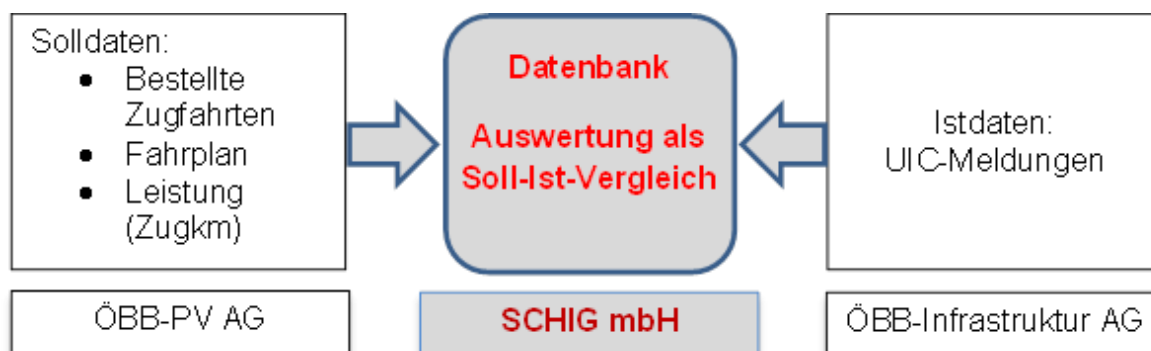


Abbildung 7: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank

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 Ergebnisgenerierung ausschließt und darüber hinaus alle Parameter zur Beurteilung von Leistungserbringung und Pünktlichkeit berücksichtigt. Es werden daher in einem logischen Prozess alle Parameter abgeprüft, die eine Beurteilung der jeweiligen Zugfahrt hinsichtlich der vertragskonformen Durchführung zulassen.

Die wesentlichen Parameter sind:

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

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

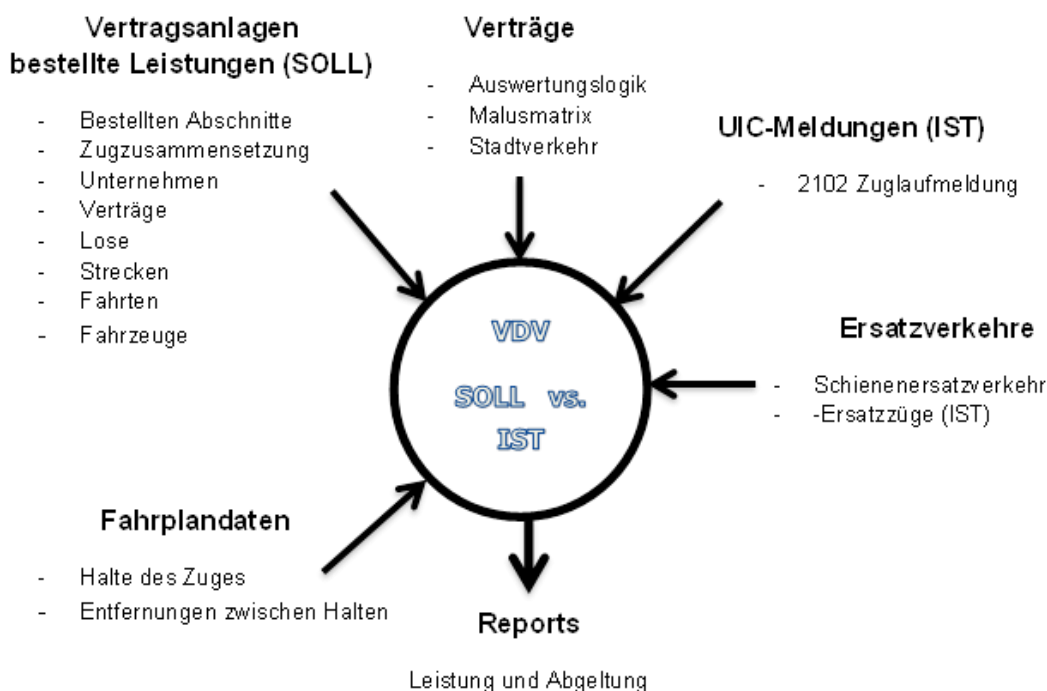


Abbildung 8: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung

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 Leistungstörungen 2018

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

Ausgefallene Leistungen

Vom 10.12.2017 bis 08.12.2018 sind 245.116 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,34 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2018. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2018 in Höhe von 0,60 % wurde somit nicht überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu keinem Abzug für ausgefallene Leistungen.

Im Fahrplanjahr 2017 sind 323.020 Zugkilometer als ausgefallen gewertet worden, das waren 0,45 % der bestellten Leistungen. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich.

Die ausgefallenen Zugkm stellen sich wie folgt dar:

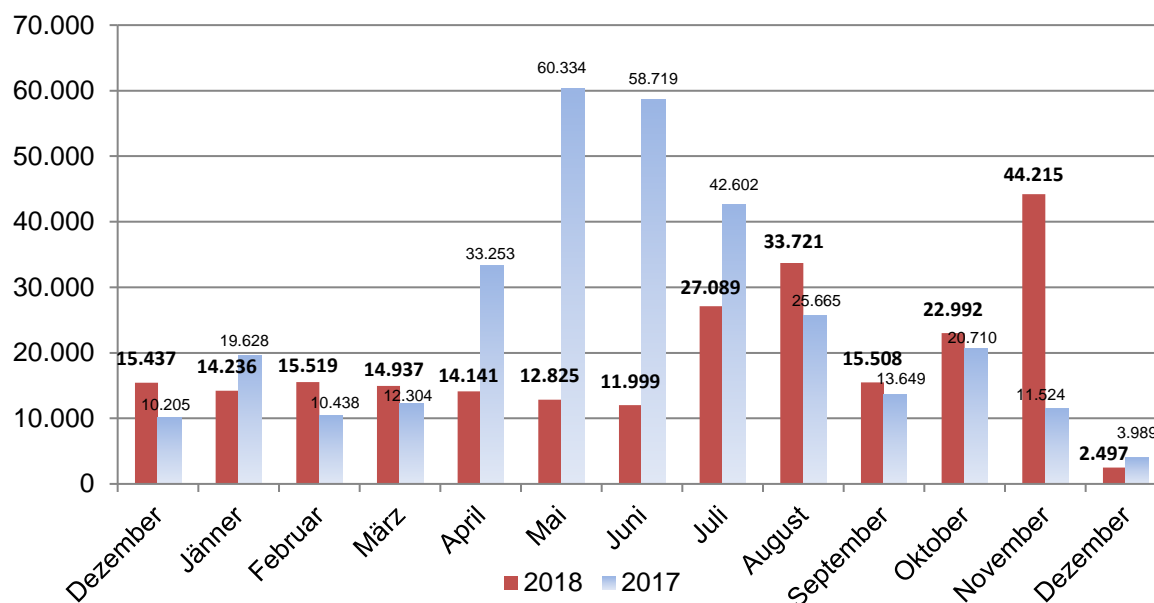


Abbildung 9: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG

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

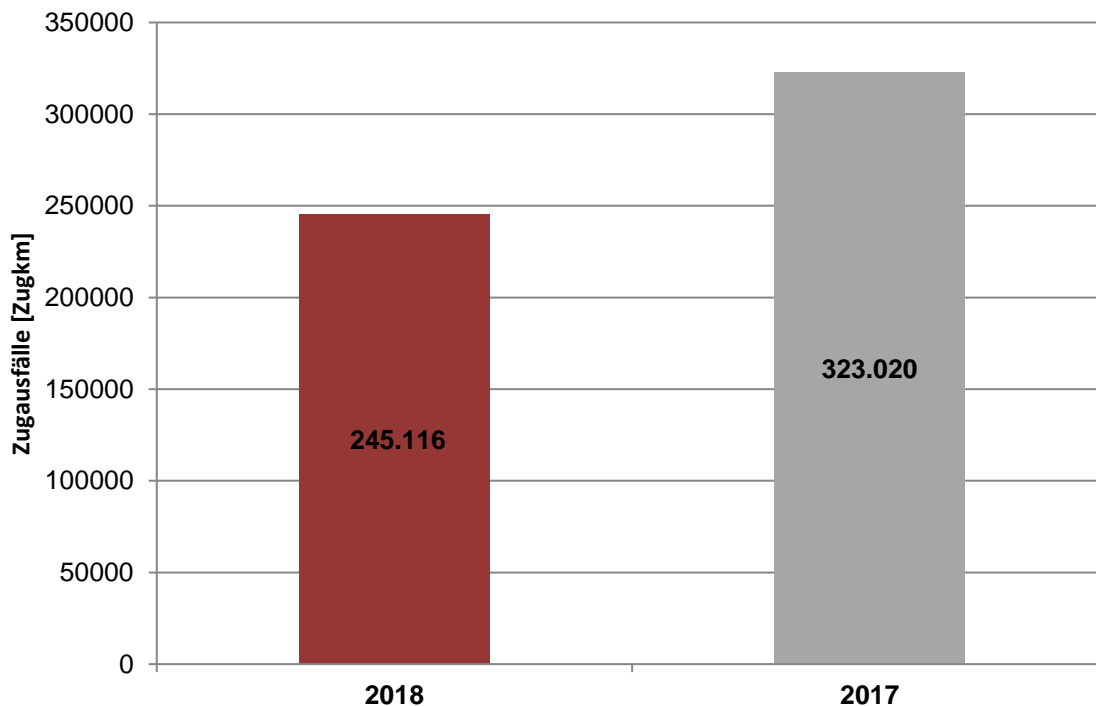


Abbildung 10: Ausgefallene Zugkm

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 - 0,31 % 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 2018 wurden dabei insgesamt 22 Ausfälle registriert, um zwei mehr als 2017. Dies entspricht einer Quote von 17,32 % (2017: 16,67 %).

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 0,17 % (2017: 0,24 %) der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. 2018 konnte aufgrund mehrerer durch Baustellen bedingte Schienenersatzverkehre mit 326 Stichproben allerdings eine nicht hinreichend große Stichprobenanzahl zur Beurteilung des Leistungsausfalls von Zugbegleitern gezogen werden. Die Hochrechnung wird daher anhand der Berücksichtigung der damit einhergehenden erhöhten Schwankungsbreite der Aussagensicherheit in Bezug auf die Grundgesamtheit von 0,06% im Jahr 2018 durchgeführt. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (269.592) werden dadurch 493,10 Stunden als nicht erbracht gewertet. Weiters wurde laut IST-Aufstellung der Zub-Fahrstunden der ÖBB-PV AG im Jahr 2018 die bestellte Mindestleistung in der Region Steiermark um 5.793 Stunden unterschritten. Diese Unterschreitung wird als nicht nachgewiesene Zub-Fahrstunden in Abzug gebracht.

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 2018 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:

	2018	2017
Bestellte Leistung SPNV inkl. VDV neu [Zugkm]	58.361.559	-
<i>davon von 09.12.-31.12 in den VDV-neu (Vbg, Stmk, Ktn) erbracht</i>	- 697.412	-
Vergleichsbasis SPNV [Zugkm]	57.664.147	58.337.101
Davon im SEV erbracht [km]	1.144.876	863.003
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	2,0	1,5
Bestellte Leistung SPFV [Zugkm]	13.819.863	13.759.189
Davon im SEV erbracht [km]	182.520	180.005
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,3	1,3
Anteil SEV an bestellter Leistung gesamt [%]	1,9	1,4

Tabelle 5: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung ÖBB-PV AG

Die Zunahme der SEV-Leistungen im SPNV ist durch eine Steigerung von Baustellen begründet. Wie unter 2.2. beschrieben wurde kam es aufgrund des Abschlusses von drei neuen Verkehrsdiensverträgen in den Regionen Vorarlberg, Steiermark und Kärnten, zu einer Verwanderung der bestellten Leistungen auf den entsprechenden Losen (Vbg I, Ktn I-4 und Stmk I-3), welche mit Fahrplanwechsel 2018/19 Teil der neuen Verträge sind. Im Bericht des Geschäftsjahres 2019 werden diese Leistungen als Gesamtangebot enthalten sein.

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

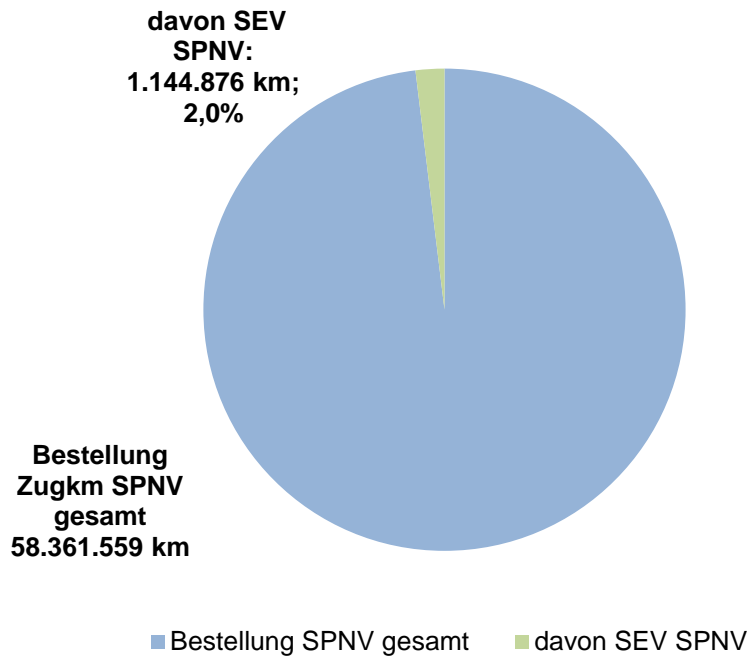


Abbildung 11: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen

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

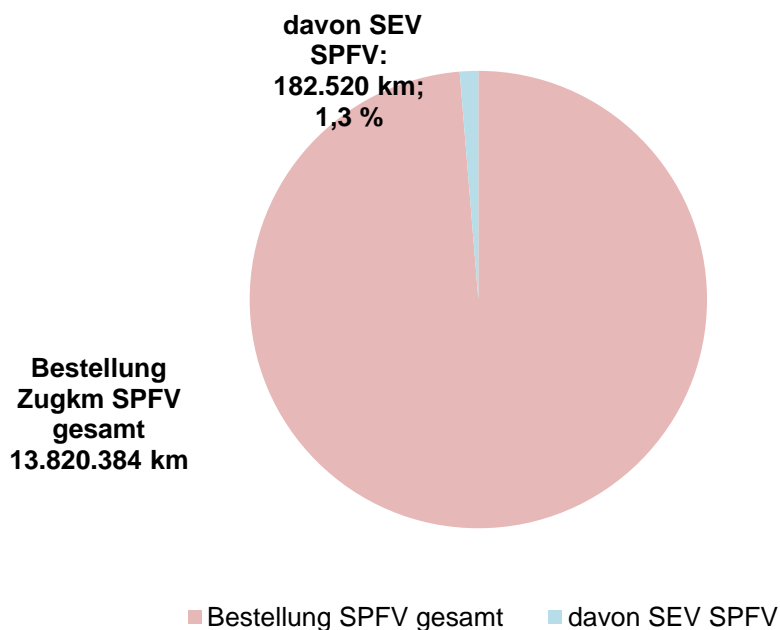


Abbildung 12: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen

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

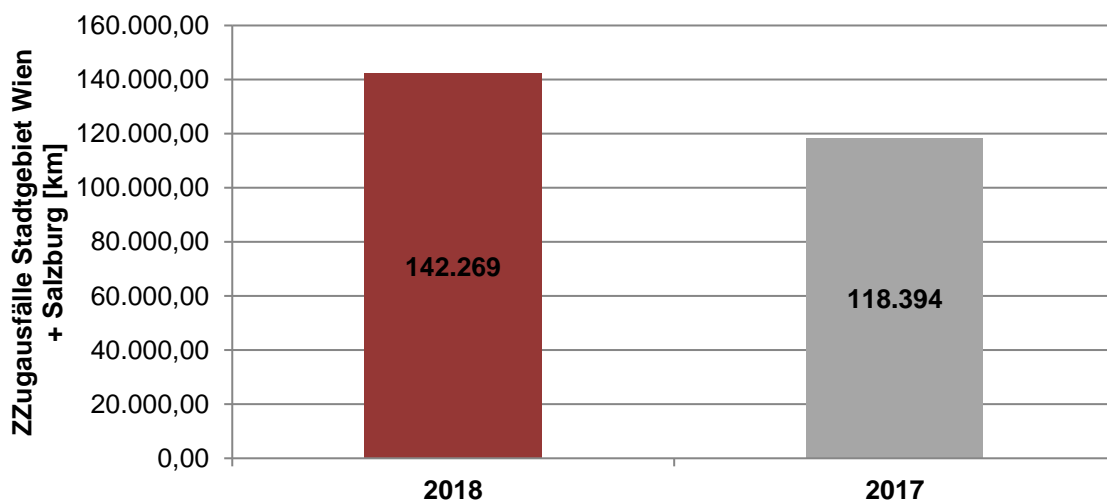


Abbildung 13: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg

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 2018 wie schon im Jahr davor zumindest 350 Stichproben von mit Zugbegleitpersonal besetzten Zügen zu ziehen, um eine repräsentative Stichprobenmenge nicht nur für die Gesamtheit der als Grundangebot bestellten, sondern auch der mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zugfahrten sicherzustellen.

Der vereinbarte Wert von zumindest 350 Stichproben von mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zügen wurde aufgrund erhöhter SEV-Leistungen im Zusammenhang mit Baustellen im Jahr 2018 mit 326 Stichproben untererfüllt. Darüber hinaus wurden auch Züge geprüft, die nicht mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzt waren. Insgesamt wurde im Jahr 2018 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 648 Stichprobenziehungen erreicht (2017: 609 Stichprobenziehungen). Es handelte sich also bei 50,31 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzte Züge.

Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Dabei wird die Anzahl der bestellten Züge in den einzelnen Regionen bzw. im Nah- und Fernverkehr berücksichtigt. Die

meisten Züge sind in der Ostregion bestellt, daher werden hier auch die meisten Stichproben gezogen. Im SPNV wurden über alle Regionen hinweg 521 Stichproben gezogen, im SPFV 127 Stichproben. Die genaue Verteilung der Mindeststichproben ist in der Anlage 6.2. ersichtlich. Jede geprüfte Zufahrt gilt als eine Stichprobe. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Bei lokbespannten Zügen wird für jeden Waggon eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2018 wurden somit 1.912 (2017: 1.799) Checklisten verarbeitet.

Die ÖBB-PV AG konnte die Prüfungen durch eigenes Personal begleiten. Dazu wurden von der SCHIG mbH im Vorfeld lediglich das Datum, der Treffpunkt und die Dauer der Prüftätigkeit übermittelt, ohne den genauen Routenverlauf bekannt zu geben. Rückschlüsse auf die 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 %
Fahrgast-information	10,0 %	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
Beschwerdemanagement	3,0 %	92,0 %	90,0 %	94,0 %	85,0 %	99,0 %

Tabelle 6: Gewichtung der Qualitätsparameter

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

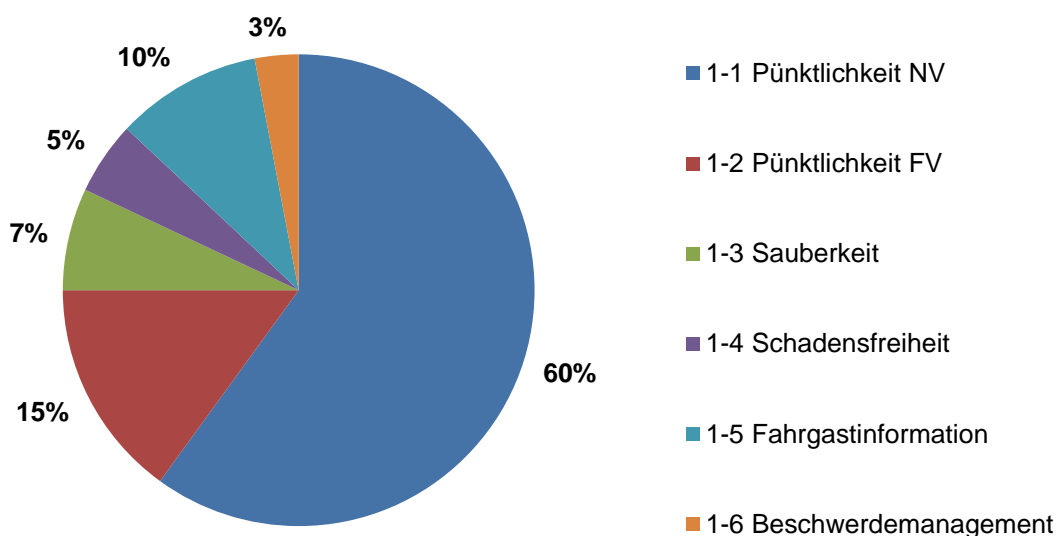


Abbildung 14: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

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 2018 nahmen insgesamt rund 9.600 Kundinnen und Kunden am Bahntest teil.

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

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

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

Tabelle 7: Akzeptanzwert nach Schulnotensystem

Die Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter stellt sich wie folgt dar:

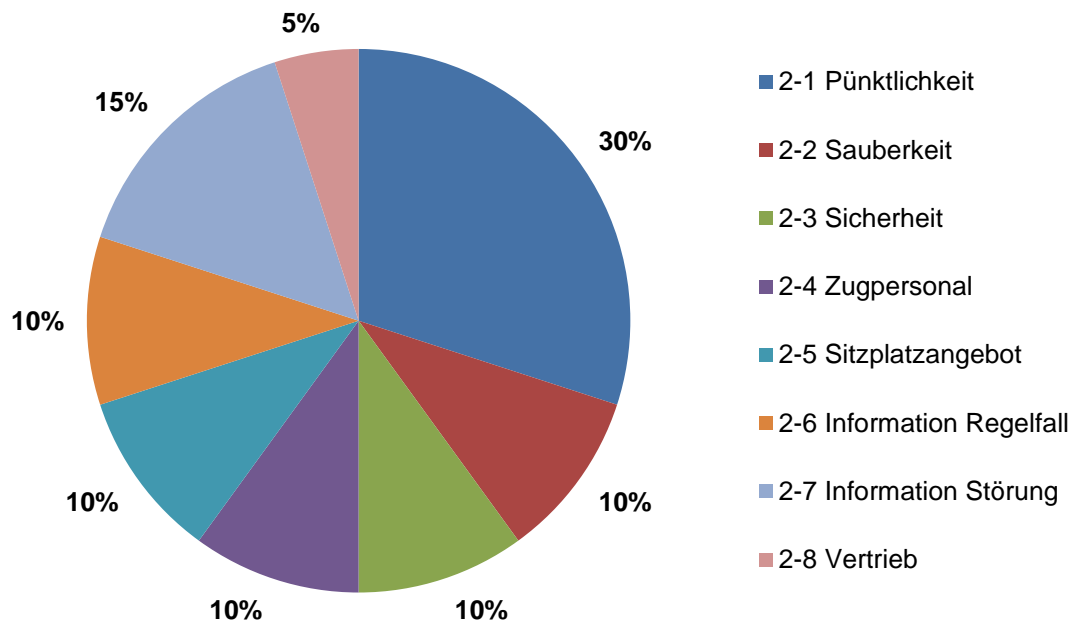


Abbildung 15: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

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:

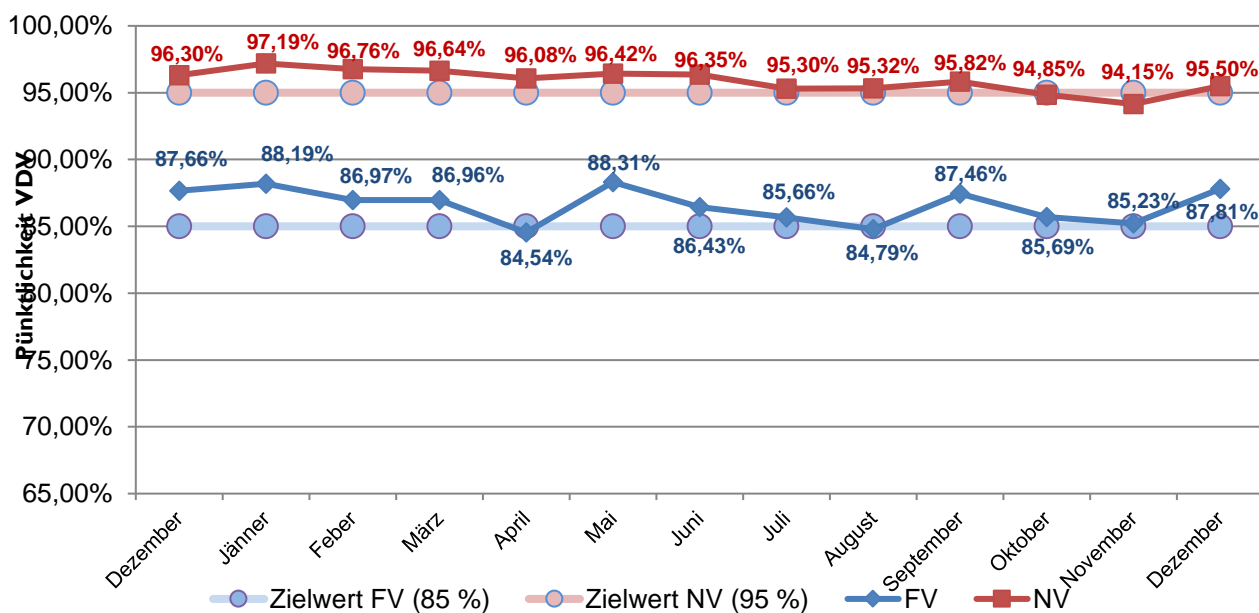


Abbildung 16: Entwicklung der Pünktlichkeit 2018

Mit Hilfe der Datenbank konnte im Jahr 2018 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 BMK 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):

	2018	2017	Veränderung
Pünktlichkeit Nahverkehr	95,91%	96,16%	-0,25%
Pünktlichkeit Fernverkehr	86,51%	84,07%	+2,44%

Tabelle 8: Pünktlichkeit ÖBB-PV AG Jahresergebnisse

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2018 auf 95,53 % (2017: 95,66 %).

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 2018 648 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einer Checkliste bewertet) und dabei 1.912 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 2018 bei allen Kategorien eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

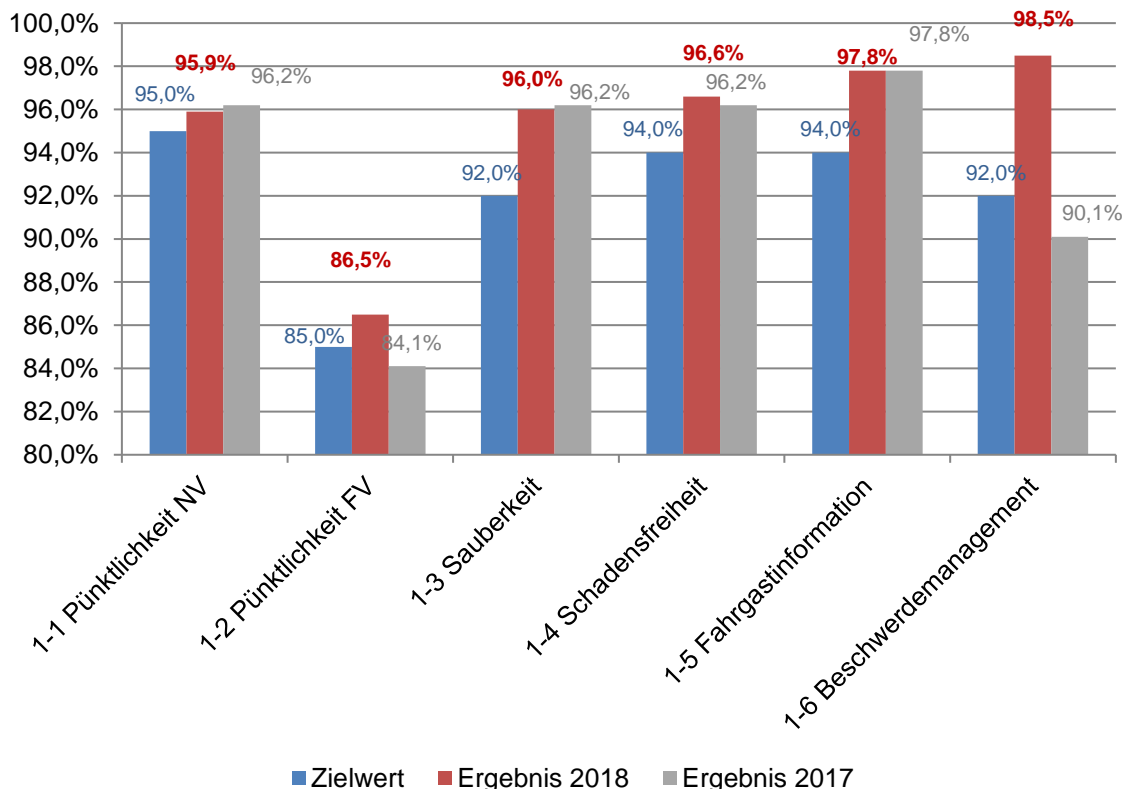


Abbildung 17: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter

Im Vergleich zum Jahr 2017 konnten in der Kategorie Pünktlichkeit im FV eine deutliche und in der Kategorie Schadensfreiheit eine leichte Verbesserung erreicht werden. Eine sehr starke Steigerung konnte im Bereich des Beschwerdemanagements erreicht werden. Dies ist mit der Implementierung eines neuen Erfassungsprogramms von Beschwerden zu erklären. 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 2018 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. Bis auf die Bereiche „Info im Zug (Störung)“ und „Vertrieb“, die besser als im Vorjahr bewertet wurden, kam es bei allen Bereichen zu leichten Verschlechterungen.

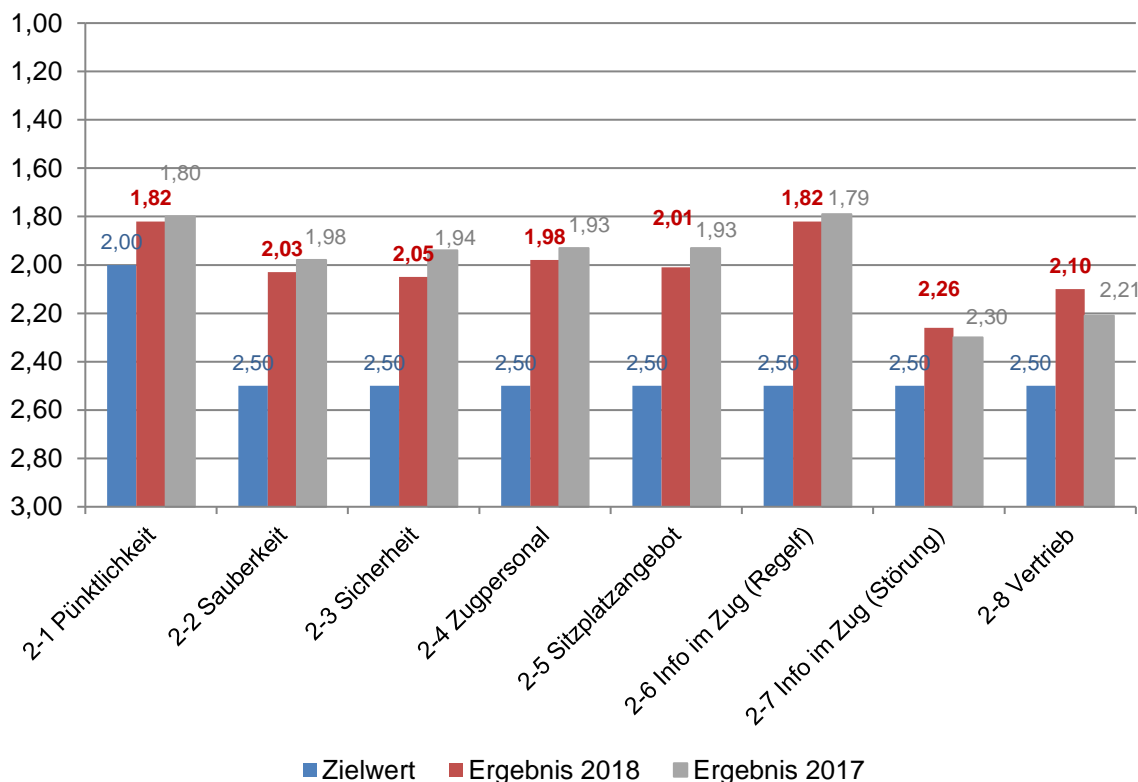


Abbildung 18: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter

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 Nahverkehr das Niveau aus dem Vorjahr nicht gehalten werden, im Fernverkehr kam es hingegen zu einer deutlichen Verbesserung der Pünktlichkeit im Vergleich zum Jahr 2017 und einem Überschreiten des Toleranzwerts.

Die subjektiven Kriterien konnten, bis auf zwei Bereiche wo es zu Verbesserungen kam, nicht auf dem Niveau des Vorjahres gehalten werden.

Bei der Sauberkeit ist gegenüber dem Ergebnis 2017 eine geringfügige Verschlechterung bei den objektiven Messergebnissen zu verzeichnen, dies wurde auch im Rahmen der Kundenbefragungen erhoben.

Beim Wert der Schadensfreiheit der Fahrzeuge konnte im Jahr 2018 gemäß den objektiven Messergebnissen eine Verbesserung erzielt werden.

Die Fahrgastinformation betreffend kam es bei den objektiven Messungen gegenüber dem Vorjahr zu einer massiven Verbesserung, bei der subjektiven Befragung wurden nur die Bereiche „Info im Zug (Störung)“ und „Vertrieb“ besser bewertet als im Vorjahr.

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

Abschließend ist festzuhalten, dass bei allen Kategorien 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 einigen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Die ÖBB-PV AG konnte daher für das Jahr 2018 eine Bonuszahlung lukrieren.

Objektive Kriterien:

Kriterium	Toleranzfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
I-1 Pünktlichkeit NV	94,5% - 96,0%	96,1%	95,9%
I-2 Pünktlichkeit FV	84,0% - 86,0%	86,1%	86,5%
I-3 Sauberkeit	88,0% - 96,0%	96,1%	96,0%
I-4 Schadensfreiheit	90,0% - 98,0%	98,1%	96,6%
I-5 Fahrgastinformation	90,0% - 98,0%	98,1%	97,8%
I-6 Beschwerdemanagement	90,0% - 94,0%	94,1%	98,5%
Summe	-		-

Tabelle 9: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte)

Subjektive Kriterien:

Kriterium	Toleranzfeld (weder Bonus noch Malus)	Bonus ab	Erreichter Wert
2-1 Pünktlichkeit	2,20 - 1,80	1,79	1,82
2-2 Sauberkeit	2,70 - 2,30	2,29	2,03
2-3 Sicherheit	2,70 - 2,30	2,29	2,05
2-4 Zugpersonal	2,70 - 2,30	2,29	1,98
2-5 Sitzplatzangebot	2,70 - 2,30	2,29	2,01
2-6 Info im Zug (Regelfall)	2,70 - 2,30	2,29	1,82
2-7 Info im Zug (Störung)	2,70 - 2,30	2,29	2,26
2-8 Vertrieb	2,70 - 2,30	2,29	2,10
Summe			

Tabelle 10: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem)

Der erzielte Bonus entspricht einer Ausschöpfung von 12,89 % des maximal erzielbaren Bonusbetrags. Dies ist vor allem dem Abschneiden bei den objektiven Kriterien (erhoben durch Pünktlichkeitsmessung und Qualitätskontrollen) geschuldet, die 70% des gesamten Topfes ausmachen. Hier konnte die ÖBB-PV AG im Hauptvertrag nur 3,2% des möglichen Bonus lukrieren. Bei vier der geprüften Kriterien erreichte sie einen Wert der im in Anlage 12 definierten Toleranzfeld liegt, in dem es weder Bonus noch Malus gibt. Größte Problemfelder die ein besseres Ergebnis verhindern sind die Außensauberkeit, die Schadensfreiheit der Sanitäreinrichtungen und die Information bei Unregelmäßigkeiten.

Bei der subjektiven Qualitätserhebung (Kundenbefragung „Bahntest“) konnte die ÖBB-PV AG 35,4% des möglichen Bonus erreichen, dieser macht die restlichen 30 % des gesamten Topfes aus. Hier konnte die ÖBB-PV AG nur im Kriterium Pünktlichkeit keinen Bonus lukrieren.

Der von der ÖBB-PV AG im Jahr 2018 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 2018	Zahl Züge 2017
	Grundgesamtheit 2018	Grundgesamtheit 2017		
Ausgefallene Leistungen	0,34%	0,69%	4.076	8.670
Abweichende Zugbildung	0,32%	3,91%	3.837	49.453
Fehlendes Bordservice	17,32%	16,67%	7.223	6.300
Nicht erbrachte Zub-Fahrstunden	0,11%	0,24%	1.319	3.032
Schienenersatzverkehr	1,86%	3,34%	22.303	42.171
Verspätung (> 5 Minuten)	4,47%	4,34%	58.725	54.825
Zahl der Zugfahrten Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	7,43	13,02%	97.583	164.451

Tabelle 11: Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall

Bei insgesamt 7,43 % (2017: 13,02 %) aller Zugfahrten der gemeinwirtschaftlichen Leistungen des Bundes kam es 2018 zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb, das sind 97.583 von insgesamt 1.313.769 Zugfahrten. Der Anteil der beeinträchtigten Leistungen kann geringer 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 2018 führte die Kundenbewertung zu folgenden Ergebnissen:

Parameter	Befragungsergebnis 2018	Befragungsergebnis 2017
Sauberkeit der Bahnhöfe	2,14	2,04
Schadensfreiheit der Bahnhöfe	1,93	1,79
Sicherheit am Bahnhof	2,22	2,29
Ausstattung der Bahnhöfe	2,90	2,96

Tabelle 12: Kundenbewertung der Bahnhöfe 2018

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 und die Schadensfreiheit der Bahnhöfe wurde schlechter bewertet wie 2017. Das Sicherheitsgefühl und die Ausstattung der Bahnhöfe wurden besser bewertet als im Vorjahr.

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 BMK aktuelle Themenstellungen aus dem Qualitätsmanagement bearbeitet werden.

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

Es wurden im Wesentlichen folgende Themenstellungen behandelt:

- Ergebnisse des Qualitätsmanagements für 2017
- Schwerpunkte der ÖBB-PV AG für 2018
- Bordgastronomie – Entwicklung und Controlling des Servicelevels in der Bordgastronomie der gemeinwirtschaftlich beauftragten Leistungen besonders unter dem Gesichtspunkt des Betreiberwechsels
- Dynamische Fahrgastinformation bei Schienenersatzverkehren und im Störfall
- Durchsagen in den Wagengattungen 4744 und 4746
- Ausbau der optischen Fahrgastinformation in den Talent I-Garnituren

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

- Einbau und Inbetriebnahme neuer Fahrgastinformationssysteme in den Talent I-Garnituren
- Englischsprachige Haltansage in den Wagengattungen 4744 und 4746
- Verstärktes Controlling zur Bordgastronomie, insbesondere zum Thema Speisenkühlung und Service am Platz
- Wagenreihungsinformation im Nahverkehr

2.9. VDV Graz – Linz

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

2.9.1. Vertragsaufbau

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

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

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

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

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

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

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

2.9.2. Leistungsumfang

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

In Summe wurden auf der Strecke Linz – Selzthal im Fahrplanjahr 2018 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 I 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 2018 mit - 7,02 % wertgesichert. Dies erfolgt vor dem Hintergrund des vertraglich vereinbarten Korridors zur Indexentwicklung für den Energiebezug.

Der Anteil des IBE wird gemäß den nach Anlage 9a festgelegten IBE-Produktanteilen im Ausmaß der tatsächlichen durch den Infrastrukturbetreiber erfolgten Preisänderungen angepasst. Aufgrund der Umstellung des Preissystems des Produktkatalogs „Zugtrasse“ wurden die Auswirkungen der

Produkte je Region berechnet und für alle Produkte des Produktkatalogs „Zugtrasse“ welche in der Anlage 9a aufscheinen, übernommen. Bei der Berechnung wurde von der ÖBB-Infrastruktur AG verlaublichen Wegeentgelt Modell I („neu“) ausgegangen. Der Bescheid der SCK zur Genehmigung des von der ÖBB-Infrastruktur AG verlaublichen Trassenpreissystems wurde jedoch vom BVwG aufgehoben. Es wurde daher vereinbart, nach Feststehen aller Rahmenbedingungen des neuen Trassenpreissystems (Höhe der Marktaufschläge, Umgang mit Flügelzügen, etc.) eine Vergleichsrechnung mit der bisherigen Annahme anzustellen. Anhand des Vergleichs wird einvernehmlich festgelegt ob eine Aufrollung der IBE-Valorisierung sowie eine erneute Anpassung der Anlage 9a notwendig wird. Für den IBE-Anteil wurde daher eine Wertsicherung von - 3,50 % für das Jahr 2018 ermittelt.

2.9.5. Abgeltung

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

2.9.6. Aktualisierung des VDV

Für das Jahr 2018 wurden folgende Anlagen adaptiert:

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

In die Anlage 13 wurde der für das Jahr 2018 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 2018 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 I6 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:

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

- **Messung der Leistungsstörungen**

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

- **Messergebnisse Leistungsstörungen 2018**

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2018 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 10.12.2017 bis 08.12.2018 gab es ausgefallene Leistungen im Ausmaß von 87,8 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 2018 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 2018 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 2018 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 2018 insgesamt 7.900,8 (2017: 119,5) im SEV erbrachte Zugkm gemessen. Für vertragskonform erbrachte Leistungen des SEV wird vom Abgeltungsbetrag je Zugkm ein Abschlag in Höhe von 40 % in Abzug gebracht und ein Schienenersatzverkehrs-km Satz in Höhe von 60 % des oben genannten Abgeltungsbetrags ausbezahlt.

Messergebnisse Kurswagen-Leistungen

Im Berichtszeitraum wurden 9 (2017: 3) nicht erbrachte Kurswagen-Leistungen gemessen.

Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen

Die im Jahr 2018 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 2018 folgendermaßen entwickelt:

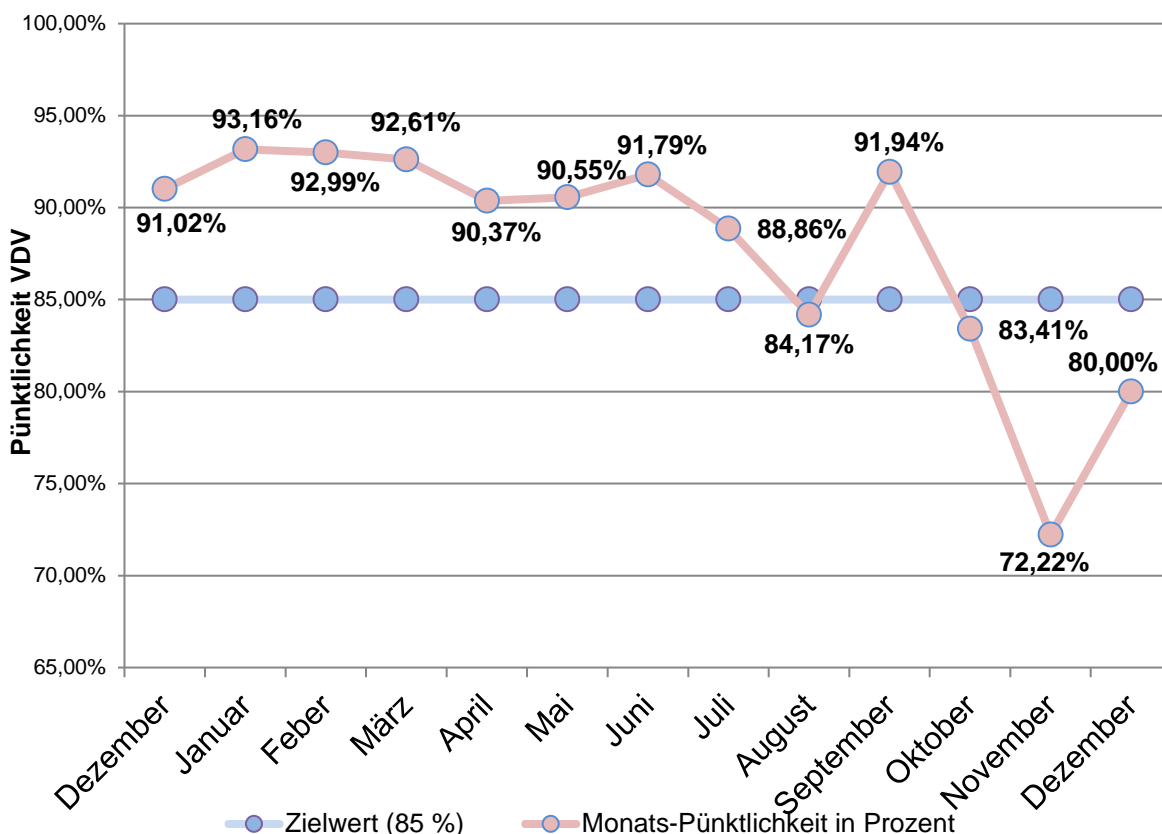


Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz 2018

Mithilfe der Datenbank konnte im Jahr 2018 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Die deutliche Pünktlichkeitsschwankung im November ist auf Baustellen zurückzuführen.

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Fahrplanjahr 2018 auf 88,32% (2017: 87,31 %). Somit kam es zu einer klaren Steigerung und der Zielwert von 85 % wurde übertroffen.

Die übrigen objektiven Qualitätsparameter stellen sich ident zum Hauptvertrag dar:

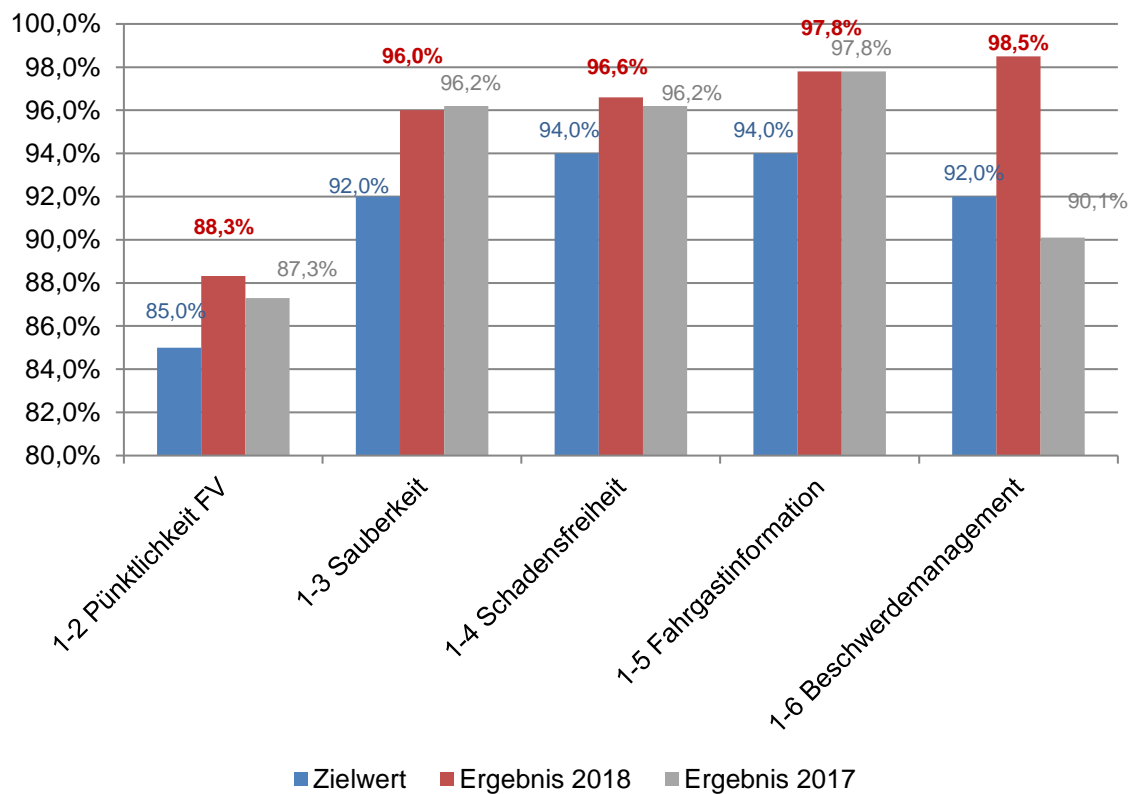


Abbildung 20: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz

• **Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter**

Die Ergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter entsprechen jenen des Hauptvertrags:

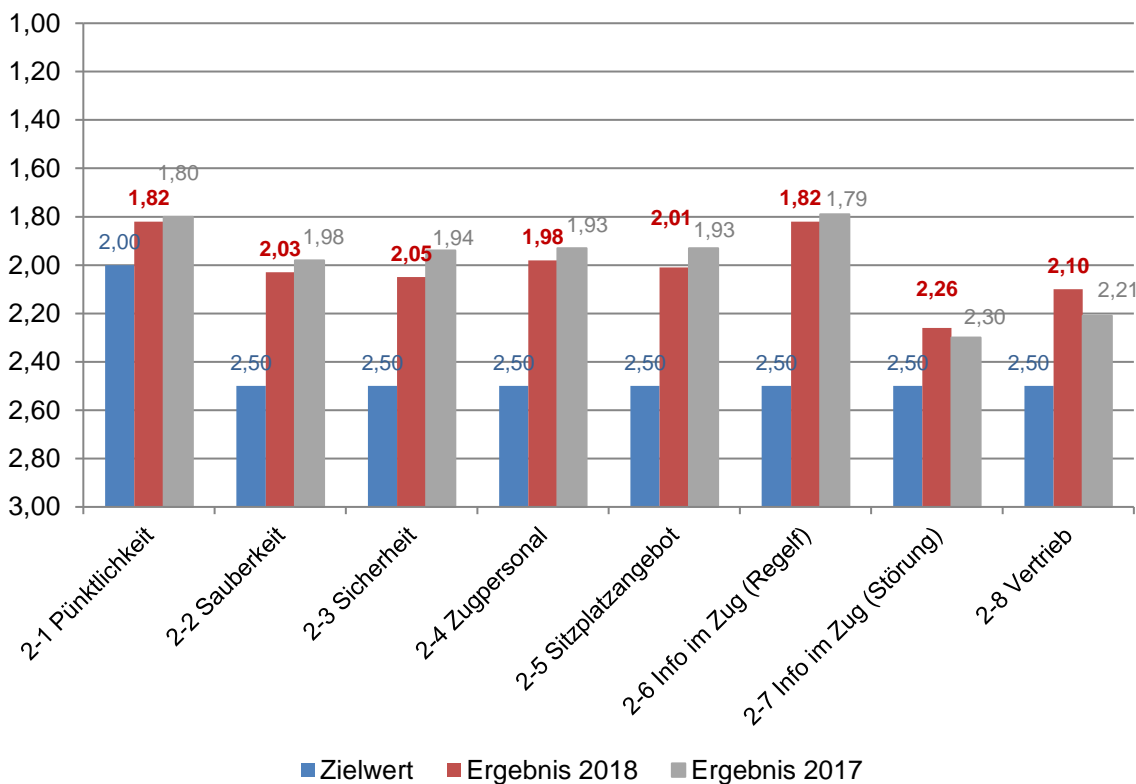


Abbildung 21: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz

• **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 2018 insgesamt (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) lukrierte QM-Bonus ist im Kapitel 2.10. dargestellt.

2.10. Gesamtleistungsentgelt

Abweichend von den in Kapitel 2.2 genannten Werten werden in den Regionen Vorarlberg, Steiermark und Kärnten, aufgrund des Leistungsübergangs in die VDV neu, in dieser Berichtsperiode nur über die Leistungen bis Fahrplanwechsel im Dezember 2018 berichtet. Im Hauptvertrag wurden daher im Nah- und Regionalverkehr in diesem Zeitraum 57,7 Mio. Zugkm zu einem Abgeltungsbetrag in Höhe von EUR 600,2 Mio. (inkl. der Mehrkosten aufgrund der gezogenen Fahrzeugoptionen) bestellt (2017: EUR 584,2 Mio.). Im Fernverkehr (Hauptvertrag und VDV Graz – Linz) wurden 14,0 Mio. Zugkm (2017: 13,9 Mio. Zugkm) für EUR 103,1 Mio. (2017: EUR 102,5 Mio.) bestellt.

Der Gesamtabgeltungsbetrag (exkl. QM-Bonus) für den Leistungszeitraum 2018 betrug **EUR 703.297.614,00** (2017: EUR 686.729.773,83).

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für das Leistungsjahr 2018 wie folgt dar:

Position	2018 [EUR]	2017 [EUR]	absolut [EUR]	relativ [%]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	703.309.709,29	686.729.773,83	16.567.840,17	+2,4
QM-Bonus	2.722.422,77	2.929.675,46	-207.252,69	-7,1
Zwischensumme	706.020.036,77	689.659.449,29	16.360.587,48	+2,4
Abzug Leistungsstörungen	-3.476.340,99	-3.407.317,03	69.023,96	+2,0
Tatsächliche Summe der Auszahlung	702.555.791,07	686.252.132,26	16.291.563,52	+2,4

Tabelle 13: Tatsächliche Summe der Ausbezahlung abzüglich Leistungsstörungen und Pönalen

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für den Hauptvertrag und den VDV Graz – Linz für den Leistungszeitraum 2018 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit **EUR 702.555.791,07**.

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.

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

	Fahrgastzahl 2018 [absolut]	Fahrgastzahl 2017 [absolut]	Veränderung [%]
Nahverkehr			
Ostregion	152 708 706	139 489 245	9,48
Oberösterreich	17 470 418	16 844 701	3,71
Salzburg	7 409 991	7 104 738	4,30
Tirol	13 920 311	13 533 865	2,86
Vorarlberg	13 783 138	13 488 597	2,18
Kärnten	7 932 548	7 904 100	0,36
Steiermark	11 321 486	10 860 049	4,25
Summe SPNV	224 546 598	209 225 294	7,32
Fernverkehr			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	3 748 185	3 646 654	2,78
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Linz	3 493 582	3 346 679	4,39
Los FV-C Inneralpin	1 495 404	1 474 900	1,39
FV-D Tauern	1 450 831	1 409 334	2,94
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	283 434	283 205	0,08
FV-F	5 481 903	5 424 370	1,06

Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)			
FV-G Graz – Linz	84 598	87 740	-3,58
Summe SPFV	16 037 937	15 672 882	2,3
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	240 584 535	224 898 176	7,0

Tabelle 14: Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr

Insgesamt konnten im Nahverkehr deutliche Fahrgastzuwächse erreicht werden.

- In der Ostregion konnten insgesamt deutliche Zuwächse verzeichnet werden. Dies ist ua. auf die (landesseitig) getätigten Leistungsausweitungen sowie die Maßnahmen zur Parkraumbewirtschaftung in Wien zurückzuführen. Auf der Laaer Ostbahn hingegen kam es durch Verwanderung auf den MIV (neue Nordautobahn A5) zu Rückgängen, während die Pottendorfer Linie durch umfangreiche Baumaßnahmen und damit einhergehenden Streckensperren von Rückgängen betroffen war.
- In Oberösterreich konnten Zuwächse ua. durch eine weitere Steigerung der grenzüberschreitenden Reisendenzahl nach Tschechien aufgrund des bereits mit Fahrplan 2017 eingeführten beschleunigten Angebots erzielt werden.
- In Salzburg konnten ebenfalls Zuwächse erzielt werden, insbesondere durch Fahrplanverbesserungen im Pinzgau und Flachgau.
- In Tirol konnten Zuwächse erzielt werden, die ua. auf Fahrplanverbesserungen sowie tarifliche Zusatz- bzw. Kombiangebote im Tourismus zurückzuführen sind.
- In Vorarlberg konnten insbesondere bei den Personenkilometern Zuwächse erzielt werden (verstärkte Nutzung für längere Distanzen).
- In Kärnten blieben die Fahrgastzahlen stabil mit leichten Zuwächsen u.a. aufgrund verbesserten Anschlusssituation der S2 am Wochenende zu den Zügen des Fernverkehrs in Villach. Bei den Personenkilometern kam es zu einem leichten Rückgang aufgrund einer gesunkenen durchschnittlichen Reiseweite.
- In der Steiermark konnten hinsichtlich der Fahrgastzahlen leichte Zuwächse insbesondere durch verstärkte Bewerbung der S-Bahn erzielt werden, während es bei den Personenkilometern zu einem leichten Rückgang aufgrund einer gesunkenen durchschnittlichen Reiseweite kam.

Auch im Fernverkehr konnten insgesamt Fahrgastzuwächse erreicht werden.

- Am Streckenabschnitt Wien – Graz (Los FV-A) kam es zu Fahrgaststeigerungen im Vergleich zum Vorjahr, insbesondere, da im Jahr 2018 keine länger dauernde Semmeringsperre stattfand.
- Am Streckenabschnitt Wien – Villach – Lienz (Los FV-B) kam es zu Zuwächsen insbesondere aufgrund der zusätzlich angebotenen Verbindungen von/nach Venedig.
- Im Streckenabschnitt Graz – Salzburg/Zell am See – Innsbruck – Buchs (Los FV-C) konnten im ersten Halbjahr Steigerungen erreicht werden, welche jedoch durch eine mehrwöchige Ennstalsperre im zweiten Halbjahr wieder abgefedert wurden. Weiterhin nachfragehemmend wirkt der Wettbewerb durch den Fernlinienbus.
- In den Losen FV-E und FV-F kam es in Summe zu einer höheren Nachfrage, insbesondere durch die Einführung der Abendverbindung (Wien –) Innsbruck – Bregenz.
- Im Streckenabschnitt Graz – Linz (Los FV-G) wurden Rückgänge verzeichnet, insbesondere durch eine mehrwöchige Streckensperre zwischen Linz und Kirchdorf an der Krems. Insgesamt konnten die Fahrgastzahlen und Personenkilometer vor der im Jahr 2016 stattgefundenen Streckensperre aufgrund von Modernisierungsarbeiten im Bosrucktunnel damit nach wie vor nicht wieder erreicht werden.

Nahverkehr	Personenkm 2018 [absolut]	Personenkm 2017 [absolut]	Veränderung [%]
Ostregion	3 174 080 432	2 935 137 622	8,14
Oberösterreich	588 887 817	565 497 459	4,14
Salzburg	236 914 164	223 400 944	6,05
Tirol	546 495 553	526 902 509	3,72
Vorarlberg	341 177 937	315 580 572	8,11
Kärnten	247 907 761	256 084 989	-3,19
Steiermark	322 151 347	325 444 034	-1,01
Summe SPNV	5 457 615 010	5 148 048 129	6,01
Fernverkehr			
Los FV-A			
Südbahn Wien – Graz	442 892 958	429 802 181	3,05
Los FV-B	511 649 802	492 862 154	3,81

Südbahn Wien – Villach – Linz			
Los FV-C Inneralpin	325 005 877	323 438 476	0,48
FV-D Tauern	261 995 697	259 368 924	1,01
FV-E Westbahn IC Salzburg – Innsbruck – Lindau	64 284 526	63 769 696	0,81
FV-F Westbahn RJ Salzburg – Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	1 226 037 052	1 212 470 071	1,12
FV-G Graz – Linz	12 590 089	13 059 176	-3,59
Summe SPFV	2 844 456 001	2 794 770 678	
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	8 302 071 011	7 942 818 807	1,78

Tabelle 15: Summe GWL SPV Personenkilometerleistung

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:

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

Die Verkehrsdiensteverträge mit den jeweiligen Privatbahnen wurden von der SCHIG mbH mit Gültigkeit ab 01.01.2011 abgeschlossen. Die Verträge laufen 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 2018 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 2018 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 2017 wurde der Korridor für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9a unterschritten, dadurch ergibt sich gem. § 7 Abs 4 VDV ein Valorisierungswert des Energieaufwands zum 01.01.2018 in Höhe von - 5,10 %.

3.1.3. Prüfung auf Überkompensation

Gemäß den Vorschriften der VO (EG) 1370/2007 darf es zu keiner sogenannten „Über-kompensation“ 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 2018 wurden die Berichte der von den Privatbahnen beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften über die Prüfung auf Überkompensation für das Jahr 2017 gemäß § 10 Abs 3 vorgelegt.

Inhalt der Prüfungen war:

- ob eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2017 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 2017 mit der beauftragten Leistung unter Berücksichtigung des von der SCHIG mbH hierfür entrichteten Abgeltungsbetrags erzielt wurde.
- Die SCHIG mbH bestellt im Auftrag des Bundes das Grundangebot gemäß ÖPNRV-G 1999. Neben der vom Bund finanzierten Bestellung des Grundangebots gibt es noch weitere Bestellungen der Länder. Die Prüfung auf Überkompensation erfolgt gemäß § 10 Abs I für die gesamte gemeinwirtschaftliche Verpflichtung des EVU.

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

In den folgenden Kapiteln wird gesondert je Privatbahn über das Ergebnis der ex post-Evaluierung der Rendite für das Jahr 2017 gemäß § 10 Abs 3 berichtet. Des Weiteren wird berichtet, ob für das Geschäftsjahr 2017 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 I4 zum VDV vereinbarter planmäßiger Zughalt ausgelassen, so gilt der Zug zwischen dem vorherigen und dem nachfolgenden planmäßigen Halt ebenfalls als ausgefallen.

- **Übermäßige Verspätung**
Sehr stark verspätete Züge (über dem Schwellenwert von 60 Minuten bzw. bei IVB und WLB 30 Minuten) gelten als ausgefallen.
- **Zu frühe Abfahrt**
Fährt ein Zug mehr als zwei Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit ab, so gilt die Zugfahrt bis zum nachfolgenden planmäßigen Halt wiederum als ausgefallen.

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

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Schienenersatzverkehr**

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

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

- **Messung der Leistungsstörungen**

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

3.1.5. Qualitätsmanagement

Die VDV der Privatbahnen sehen grundsätzlich das gleiche Qualitätsmanagementsystem wie das des VDV mit der ÖBB-PV AG vor. 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 Steiermarkbahn (Umstellung mit Oktober 2016), mit einer von der SCHIG mbH implementierten Schnittstelle zur Echtzeitmessung bewertet. Die Arten der Messung sind je nach infrastrukturellen Voraussetzungen leicht unterschiedlich und werden in den Kapiteln

zu den einzelnen Privatbahnen ausgewiesen und erläutert. Im Zuge der Umstellung kann die Pünktlichkeit nun auch als Pünktlichkeitsgrad über das gesamte Fahrplanjahr 2018 angegeben werden und wird nicht mehr als durchschnittliche Pünktlichkeit pro Kalenderjahr berechnet.

Subjektive Qualitätsparameter

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

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

Objektive und Subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung

Für die jeweiligen Qualitätsparameter sind Zielwerte definiert, die das erwartete Qualitätsniveau vorgeben. Um geringfügige Schwankungen auszugleichen, sind im Bereich um den Zielwert analog zu dem 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
I-1	Pünktlichkeit NV	72,0 %	95,0 %	94,0 %	96,0 %	90,0 %	100,0 %
I-2	Sauberkeit der Züge	8,0 % (alt 10 %)	92,0 %	88,0 %	96,0%	85,0 %	99,0 %
I-3	Schadensfreiheit	7,0 % (alt 10 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
I-4	Fahrgastinformation	10,0 % (alt 5 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
I-5	Beschwerdemanagement	3,0 %	92,0 %	90,0 %	94,0 %	85,0 %	99,0 %

Tabelle 16: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter bei Privatbahnen

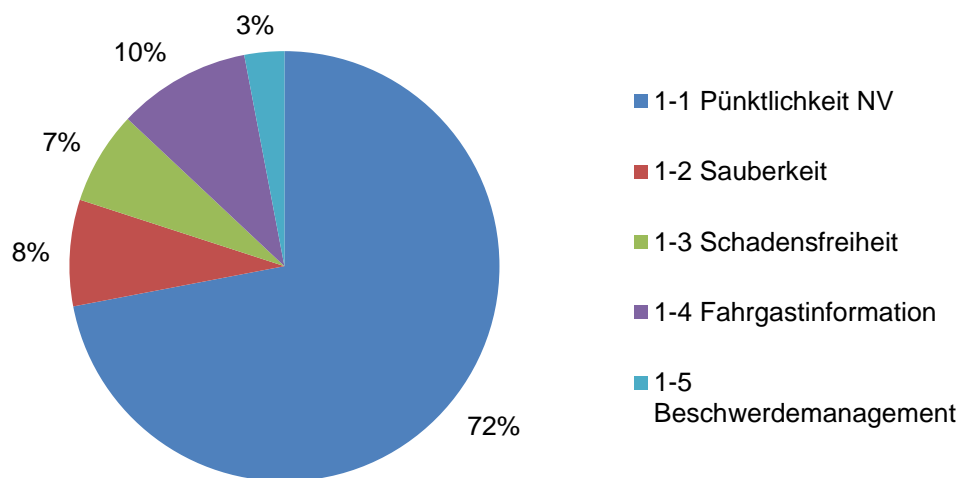


Abbildung 22: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter

Subjektiv zu bewertende Teilqualitäten:

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

Tabelle 17: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter der Privatbahnen

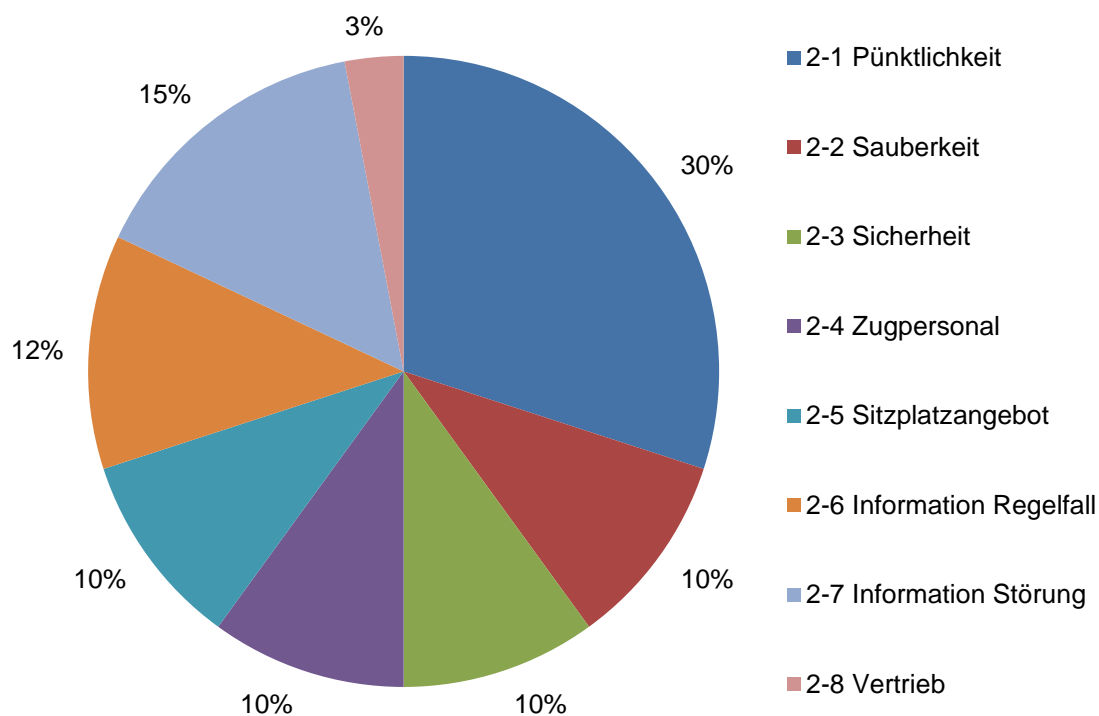


Abbildung 23: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

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. Wiener Lokalbahnen GmbH



Abbildung 24: Strecke der bestellten Verkehrsleistung WLB

3.2.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2018 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 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.2.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2018 bei der WLB einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

WLB	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
TW 100	264.625	249.583
TW 400	203.222	157.173
TW 100 + TW 100	28.606	26.722

TW 100 + TW 400	1.321.331	1.362.823
TW 400 + TW 400	2.937	-
SUMME	1.820.722	1.796.302

Tabelle 18: Bestellung 2018 WLB in Zugkm

3.2.3. Prüfung auf Überkompensation

Die WLB übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des an die WLB auf Grundlage des VDV von der SCHIG mbH gewährten Abgeltungsbetrags in einen anderen Tätigkeitsbereich der Wiener Lokalbahnen GmbH liegt für das Jahr 2017 bei entsprechender vertragskonformer Beseitigung der festgestellten Überkompensation nicht vor.
- Es wurde für das Jahr 2017 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.

3.2.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2018 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 2018 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 4.928 Zugkm (2017: 3.353 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 4.928 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,39 % 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 2018 wurden von der WLB 203 Zugkm, das entspricht ca. 0,68 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2017: 12.194 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 Zugsystem bzw. der Meldung zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2018 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 2018 wurden somit 41 Checklisten (2017: 41 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2018 stellt sich wie folgt dar:

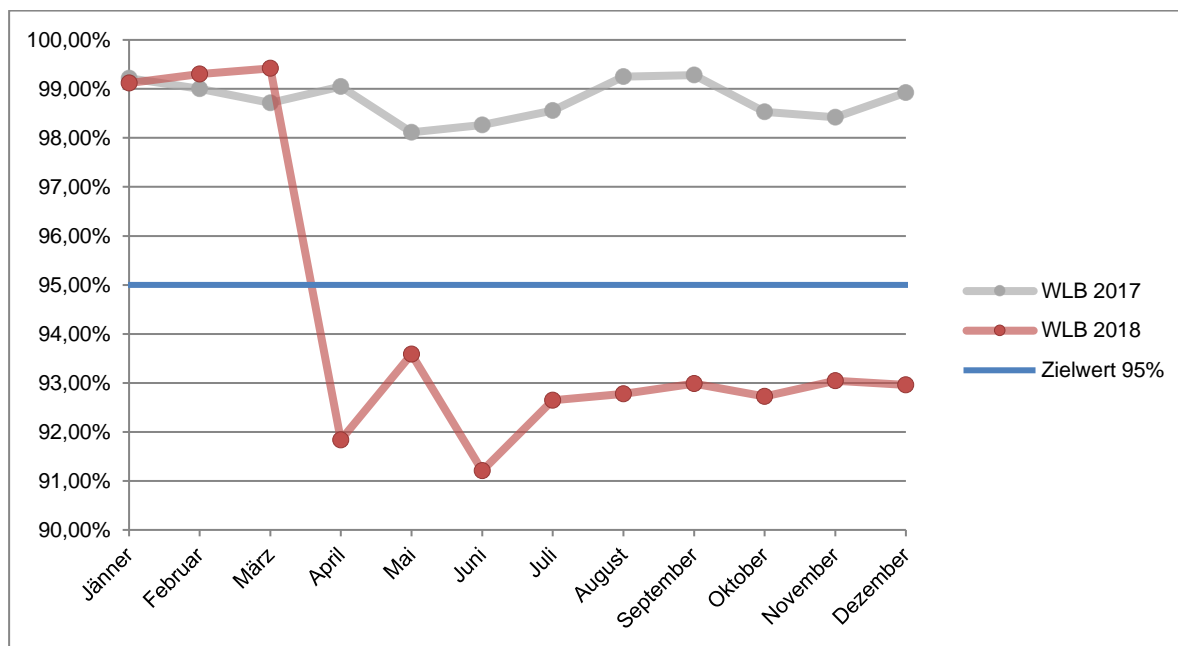


Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB

Der Pünktlichkeitsgrad für das Fahrplanjahr 2018 der WLB beläuft sich auf 93,87 % (2017: 98,7 %). Der starke Abfall der Pünktlichkeit ab April ist damit begründet, dass ab diesem Zeitpunkt auch die städtischen Verkehre in die Messung einfließen.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2018 in fast allen Bereichen eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Im Bereich Pünktlichkeit kam es zu einer deutlichen Verschlechterung im Vergleich zum Vorjahr. In den Bereichen Sauberkeit, Schadensfreiheit und Beschwerdemanagement kam es hingegen zu einer Verbesserung. Das Kriterium Fahrgastinformation ist stabil auf hohem Niveau.

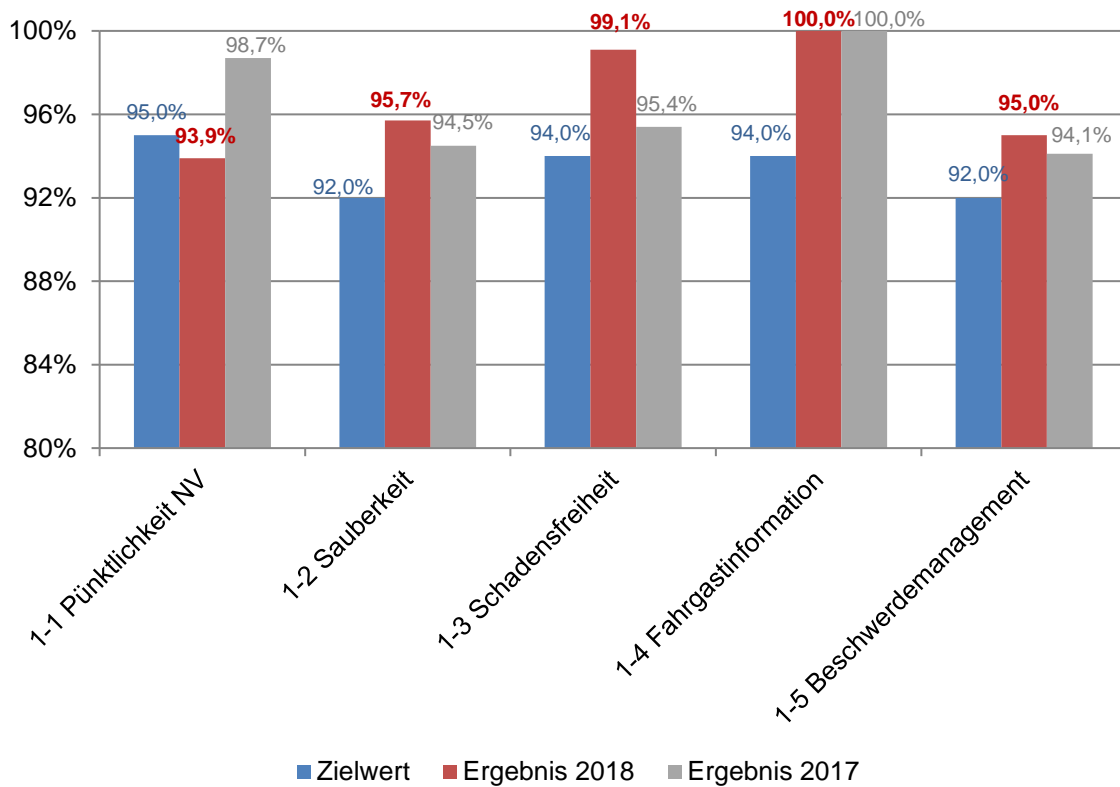


Abbildung 26: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der WLB wurde vom Institut „Karmasin Behavioural Insights“ in der KW 23 2018 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

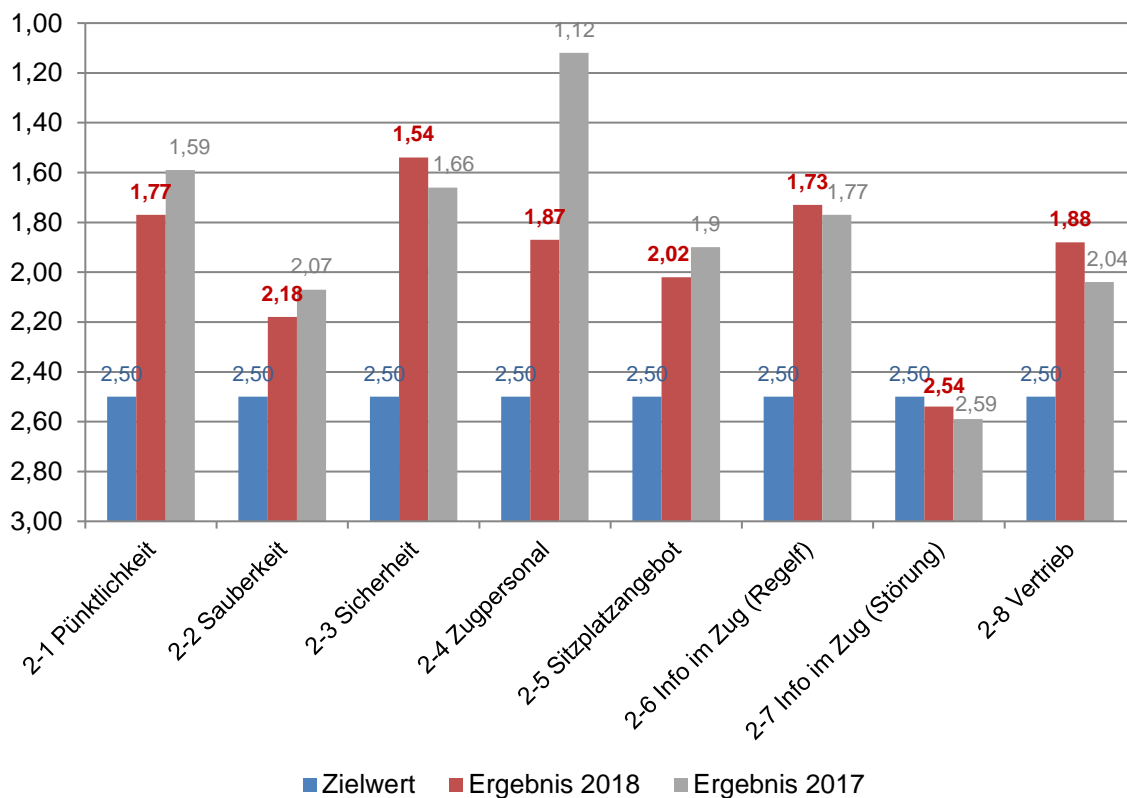


Abbildung 27: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während es nur beim objektiven Qualitätsparameter der Pünktlichkeit zu einem Malus kam. Durch die geringe Bewertung in den Bereichen der Sauberkeit bei den objektiven und der Information bei Unregelmäßigkeiten bei den subjektiven Kriterien konnte, in diesen Bereichen kein Bonus lukriert werden. Die WLB konnte 21,8 % des maximal möglichen Bonus erreichen. Die WLB konnte für das Jahr 2018 insgesamt eine Bonuszahlung lukrieren.

3.2.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2018 wurden laut WLB insgesamt ca. 12.700.000 Personen (+ 2,4 % gegenüber 2017: 12.400.000 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 2018 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 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.3.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Mariazellerbahn im Berichtszeitraum 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Mariazellerbahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
Himmelstreppe	100.084	100.084

SUMME	100.084	100.084
--------------	----------------	---------

Tabelle 19: Bestellung der Mariazellerbahn in Zugkm 2018

Auf der Citybahn Waidhofen stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2018 wie folgt dar:

Citybahn Waidhofen	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
5090	5.812	5.867
2 x 5090	10.171	10.116
SUMME	15.983	15.983

Tabelle 20: Bestellung der Citybahn in Zugkm 2018

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2018 insgesamt **116.067 Zugkm** (2017: 116.067 Zugkm) bei der NÖVOG.

3.3.3. Prüfung auf Überkompensation

Die NÖVOG übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung der von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2017 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon 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.

3.3.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2018 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 2018 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen auf beiden Strecken, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 38 Zugkm (2017: 126 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 38 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,03 % 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**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2018 geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz auf der Citybahn feststellen. Bei der vereinbarten Zugbildung „VT 5090“ wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 307 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht.

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2018 wurden von der NÖVOG auf der Mariazellerbahn 16.006 (2017: 7.523 Zugkm) und auf der Citybahn Waidhofen 0 Zugkm (2017: 0 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 13,79 % (2017: 6,48 %) der bestellten Verkehrsleistung. Grund für den Schienenersatzverkehr auf der Mariazellerbahn waren Baustellen.

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 2018 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 2018 wurden somit 56 Checklisten (2017: 55 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2018 wie folgt dar:

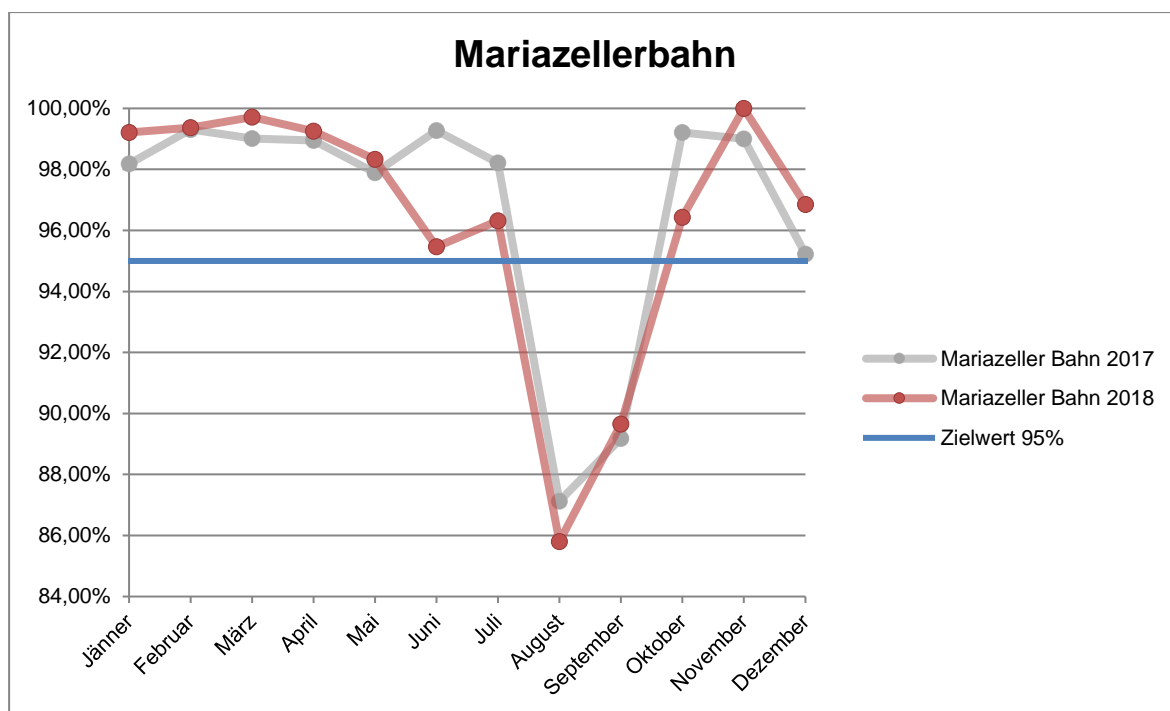


Abbildung 29: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 beträgt 96,4 % (2017: 96,8 %). Die niedrige Pünktlichkeit im August und September ist durch Langsamfahrstellen in Folge von Gleisverdrückungen, Schlammstellen und Störungen an Rückfallweichen begründet.

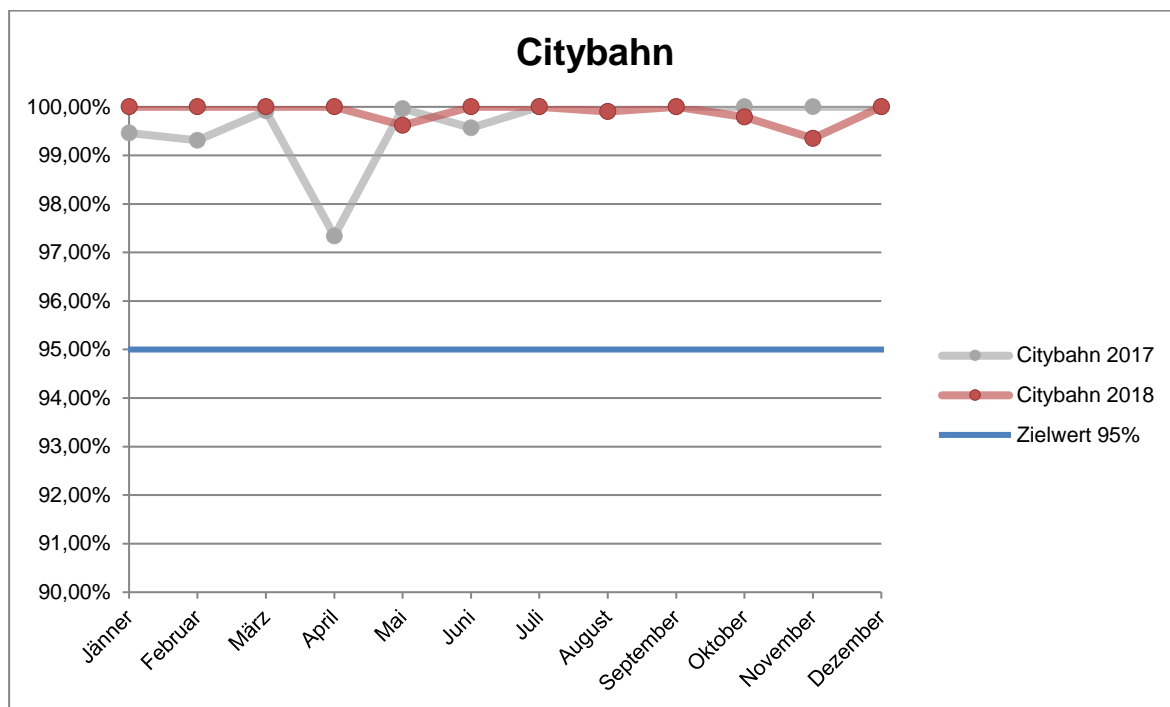


Abbildung 30: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 beträgt 99,9 % (2017: 99,4 %).

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 auf beiden Strecken beträgt, wie im Jahr davor, 97,9 %.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2018 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Schadensfreiheit und Fahrgastinformation kam es zu einer deutlichen Verbesserung. Die Kriterien Pünktlichkeit und Sauberkeit befinden sich wie im Vorjahr auf gleichhohem Niveau. Die Fahrgastinformation nahm im Vergleich zum Vorjahr (100%) jedoch ab.

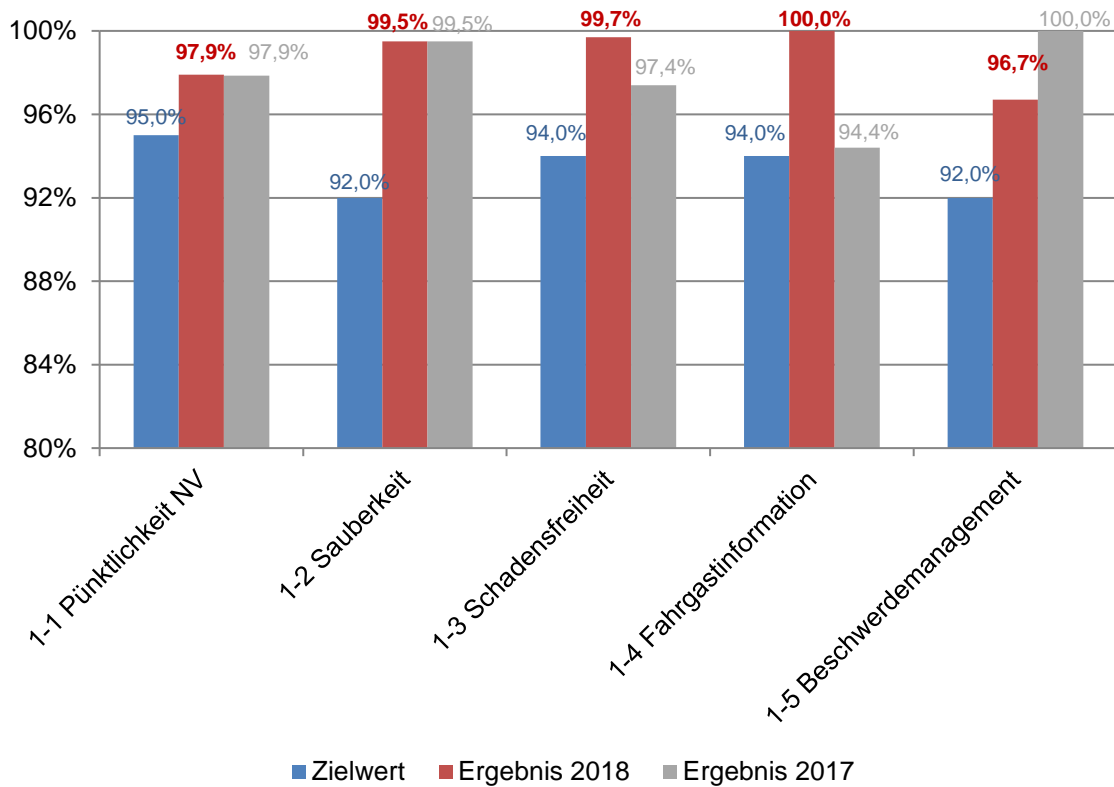


Abbildung 31: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der NÖVOG wurde vom Institut „Manova GmbH“ im Jahr 2018 in den Monaten Mai und Juni durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

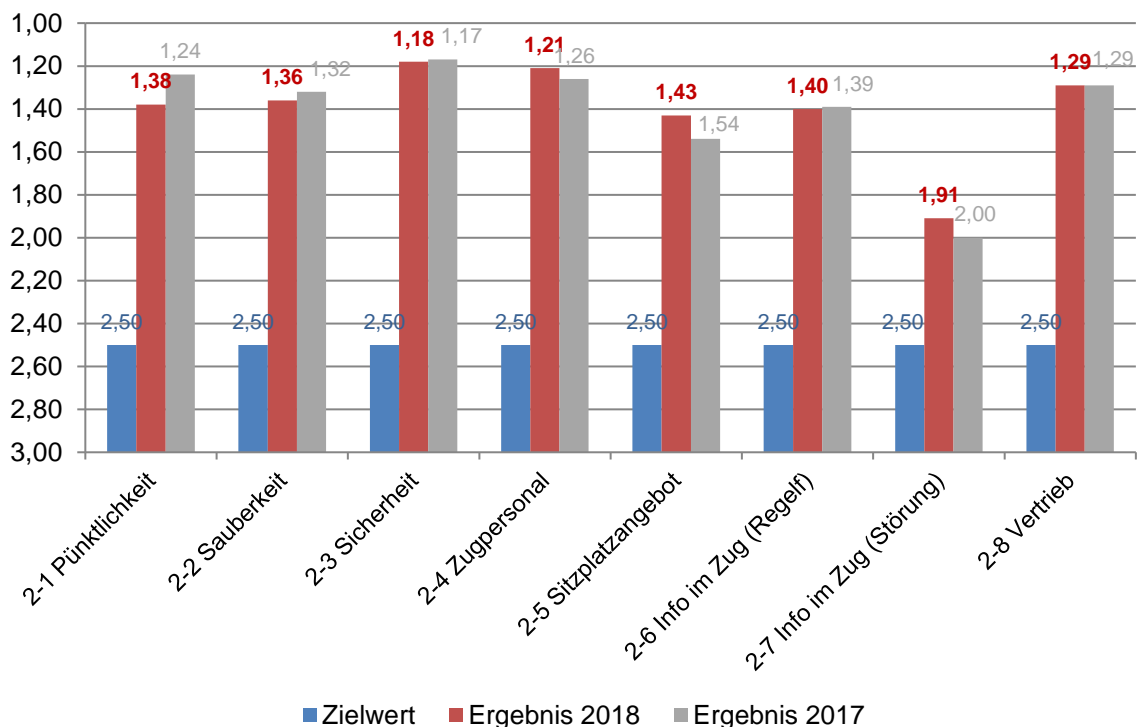


Abbildung 32: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG

Die Ergebnisse für die Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten und zum Sitzplatzangebot wurden im Vergleich zu 2017 verbessert. Die meisten anderen Parameter blieben auf gleichem Niveau. Die Pünktlichkeit wurde 2018 von den Fahrgästen schlechter als im Jahr 2017 bewertet.

Bonus-/Malus-System

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

3.3.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2018 wurden laut NÖVOG auf der Mariazellerbahn 540.000 Personen (+ 1,8 % gegenüber 2017: 530.000 Personen) und auf der Citybahn Waidhofen insgesamt 200.000 Personen (+ 5,3 % gegenüber 2017: 190.000 Personen) befördert (in Summe 740.000).

3.4. Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt.



Abbildung 33: Strecken der bestellten Verkehrsleistung GySEV

3.4.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2018 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage I (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 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.4.2. Leistungsumfang und Abgeltung

Die SCHIG mbH bestellte auf der Raaberbahn im Berichtszeitraum 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Raaberbahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
Talent einfach	79.296	79.980
Talent doppelt	100.513	109.273
DML	24.631	7.734
SUMME	204.440	196.986

Tabelle 21: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2018 – Raaberbahn

Die Zunahme der Zugkm von 2017 auf 2018 ist auf eine Angebotsverbesserung an Sonn- und Feiertagen zurückzuführen.

Auf der Neusiedlerseebahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2018 wie folgt dar:

Neusiedlerseebahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
Talent einfach	171.529	174.626
Wendezug	0	5.633
DML	7.326	6.573
DML doppelt	4.983	1.228
SUMME	183.838	188.060

Tabelle 22: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2018 – Neusiedlerseebahn

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2018 insgesamt **388.278 Zugkm** (2017: 385.046 Zugkm).

3.4.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GySEV übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2017 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon 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.

3.4.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2018 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 2018 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 560 Zugkm (473 Zugkm auf der Raaberbahn und 87 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) vor (2017: insgesamt 198 Zugkm). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 560 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 2018 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GySEV insgesamt 13.537 Zugkm (2017: 958 Zugkm) im Schienenersatzverkehr (237 Zugkm auf der Raaberbahn und 13.300 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) geführt. Das entspricht insgesamt 3,49 % (2017: 0,25%) der bestellten Verkehrsleistung. Der hohe Ausfall der Neusiedlerseebahn ist auf Baustellen zwischen Pamhagen und Neusiedl zurückzuführen.

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 Zugsleitsystem ARAMIS bzw. den Meldungen zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2018 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 2018 wurden in diesem Rahmen 57 Checklisten (2017: 70 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2018 stellt sich wie folgt dar:

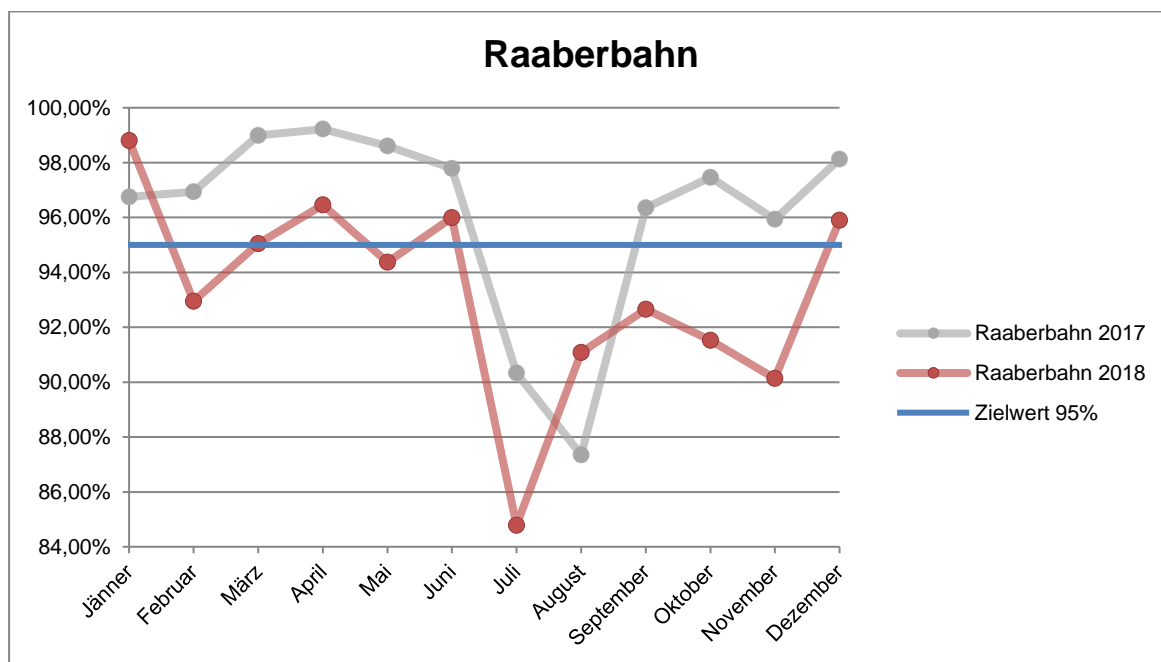


Abbildung 34: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 beläuft sich auf 93,3% (2017: 95,9%). Die niedrigen Pünktlichkeitswerte im Juli und August sind auf Bauarbeiten und Streckensperren zurückzuführen.

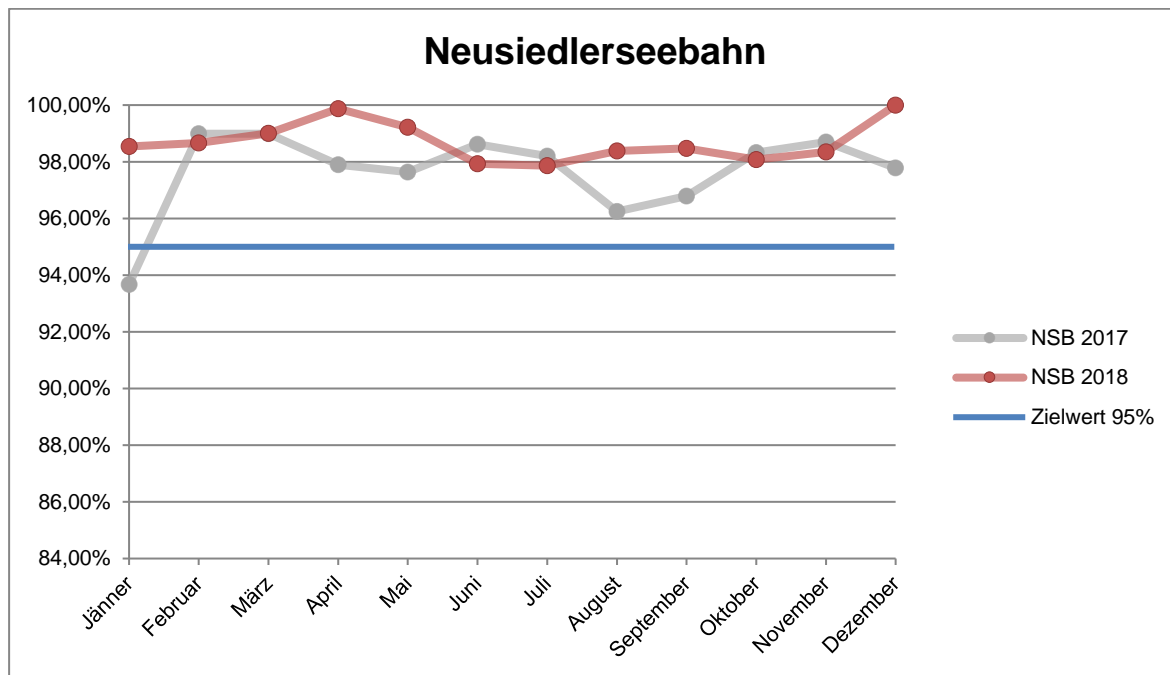


Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 beläuft sich auf 98,7 % (2017: 97,5 %).

Der gemessene Gesamtpünktlichkeitsgrad auf beiden Strecken im Fahrplanjahr 2018 beträgt 95,7 % (2017: 96,7 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2018 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Fahrgastinformation kam es erneut zu einem sehr hohen Wert. Mit Ausnahme der Pünktlichkeit konnten die Bereiche Sauberkeit, Schadensfreiheit und Beschwerdemanagement alle im Niveau zulegen.

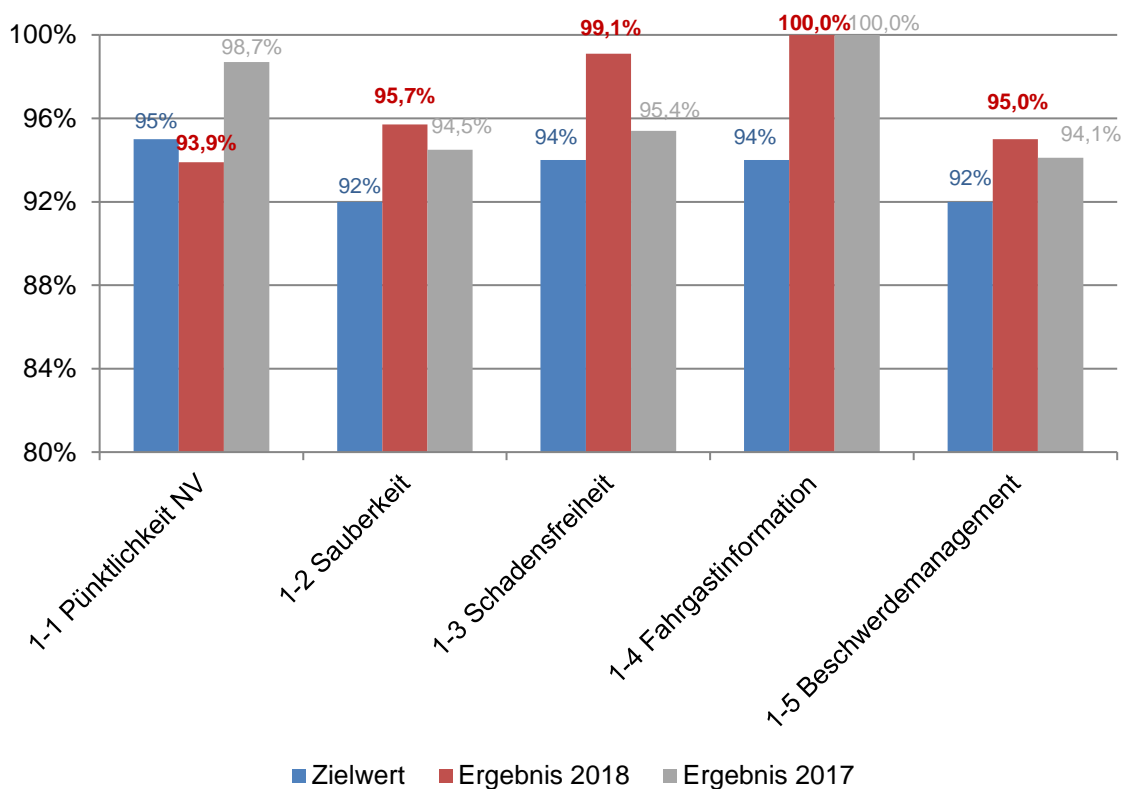


Abbildung 36: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GySEV wurde vom Institut „komobile Wien“ in der KW 24 2018 auf der Strecke der Raaberbahn und in der KW 26 2018 auf der Neusiedlerseebahn 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:

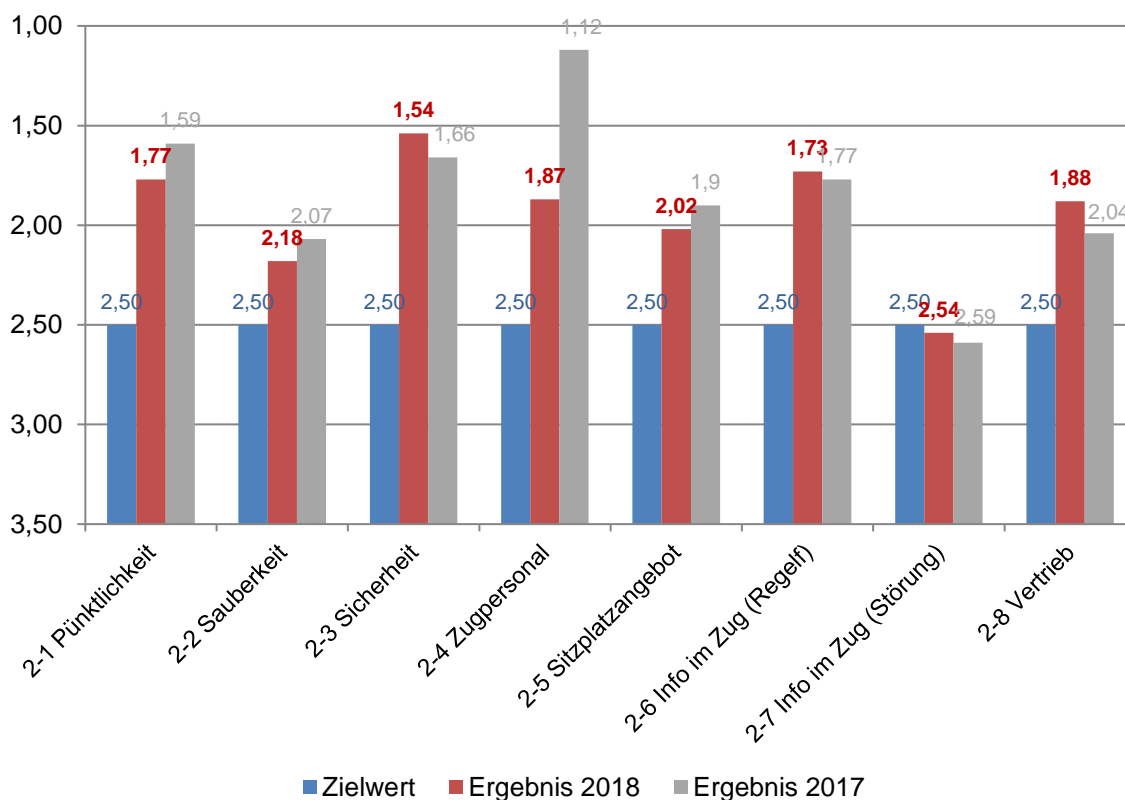


Abbildung 37: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV

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 hohe Bewertung im Bereich der Schadensfreiheit konnte hier, im Gegensatz zum Vorjahr, ein Bonus lukriert werden. Insgesamt konnte die GySEV für das Jahr 2018 einen maximalen Bonus von 32,8 % erreichen.

3.4.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2018 wurden laut GySEV auf der Raaberbahn und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 1.822.600 Personen (+ 4,2 % gegenüber 2017: 1.748.834 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 2018 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage I (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 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.5.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2018 auf der Linzer Lokalbahn einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Linzer Lokalbahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
GRA	23.628	17.299
GTW	683.048	695.786
2 x GTW	20 449	16.825
SUMME	727.125	729.910

Tabelle 23: Bestellung der LiLO 2018

Auf der Vorchdorferbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2018 wie folgt dar:

Vorchdorferbahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
Exertaler	129.403	129.331
Kölner	7.179	7.179
SUMME	136.582	136.510

Tabelle 24: Bestellung der Vorchdorferbahn 2018

Die SCHIG mbH bestellte auf der Traunseebahn im Jahr 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Traunseebahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
WSB	0	0
IVB	0	0
VOS	65 654	65.707
SUMME	65.654	65.707

Tabelle 25: Bestellung der Traunseebahn 2018

Auf der Attergaubahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2018 wie folgt dar:

Attergaubahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
AOMC	0	0
BLT	0	0
VOS	62 339	62.205
SUMME	62.339	62.205

Tabelle 26: Bestellung der Attergaubahn 2018

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2018 insgesamt **991.701 Zugkm** (2017: 994.333 Zugkm) bei der St&H. Die Verminderung ergibt sich aus der Anpassung der Leistungsbestellung an die Inbetriebnahme der Stadtriotram Gmunden, welche als Landesleistung im Jahr 2018 umgesetzt wurde.

3.5.3. Prüfung auf Überkompensation

Die St&H übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2017 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des 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.

3.5.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2018 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 2018 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 605 Zugkm (2017: 520 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 605 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 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 Gegensatz zum Vorjahr konnte die SCHIG mbH im Berichtszeitraum geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Auf der Linzer Lokalbahn wurden bei der vereinbarten Zugbildung „GTW“, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 10.747 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2018 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von St&H 43.315 Zugkm (2017: ca. 46.545 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 4,37% (2017: 4,68 %) der bestellten Verkehrsleistung. Davon entfallen auf

- Linzer Lokalbahn 22.709 Kilometer
- Vorchdorferbahn 1.297 Kilometer
- Traunseebahn 15.757 Kilometer
- Attergaubahn 3.552 Kilometer

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

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 Zugsystem bzw. der Meldung zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2018 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 2018 wurden somit 100 Checklisten (2017: 98 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs von St&H stellt sich im Jahr 2018 auf den vier Strecken wie folgt dar:

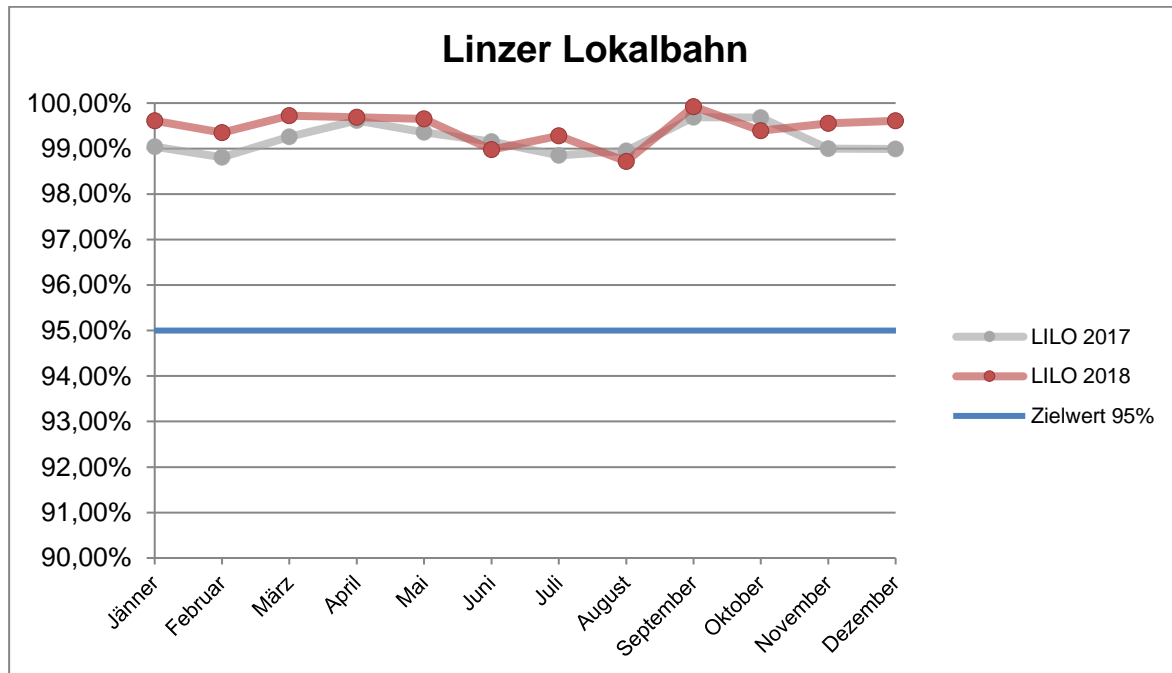


Abbildung 39: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 der Linzer Lokalbahn beläuft sich auf 99,4 % (2017: 99,2 %).

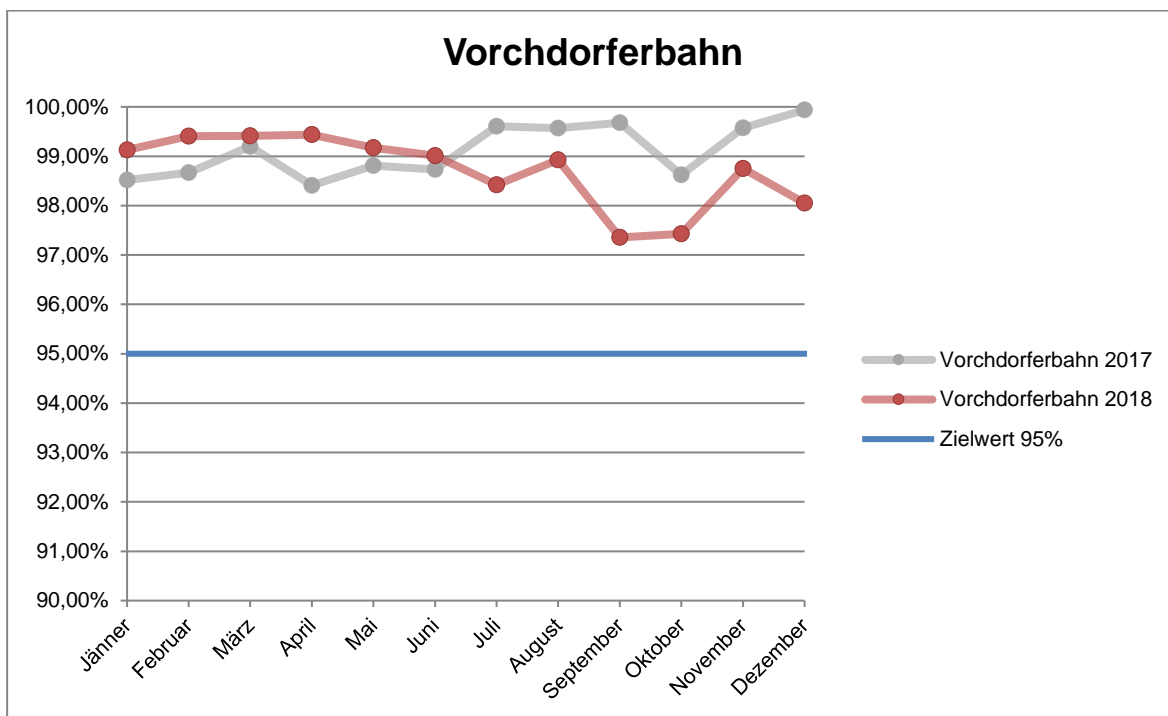


Abbildung 40: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 der Vorchdorferbahn beläuft sich auf 98,8 % (2017: 99,1 %).

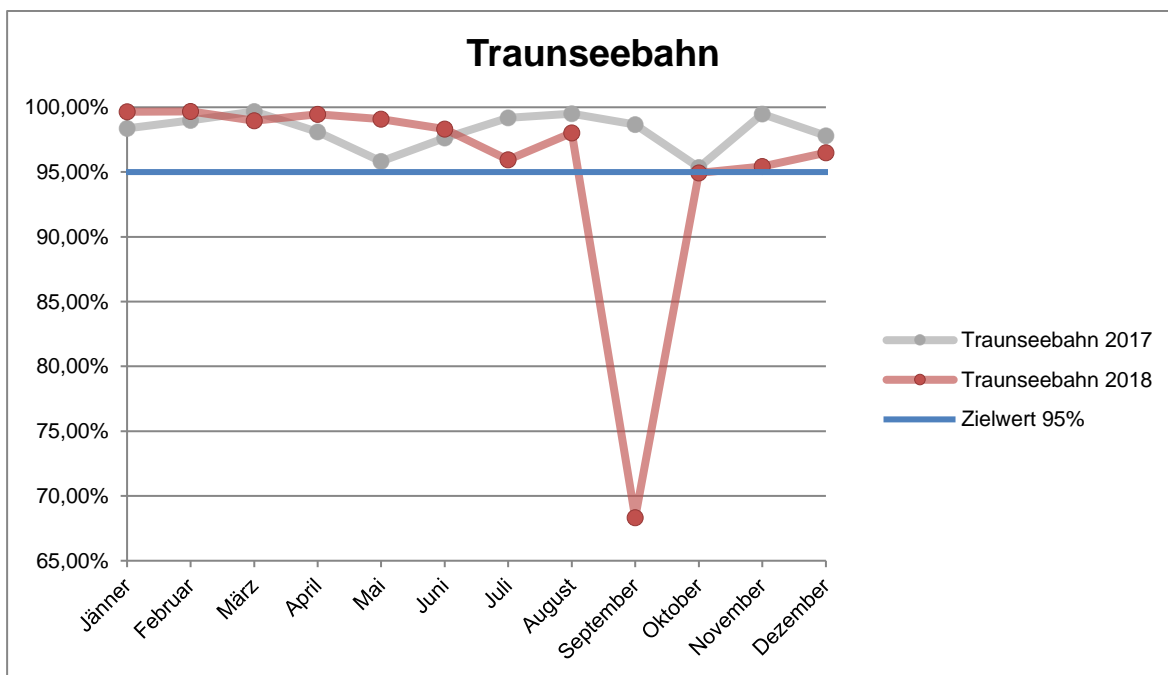


Abbildung 41: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 der Traunseebahn beläuft sich auf 95,8 % (2017: 98,3 %).

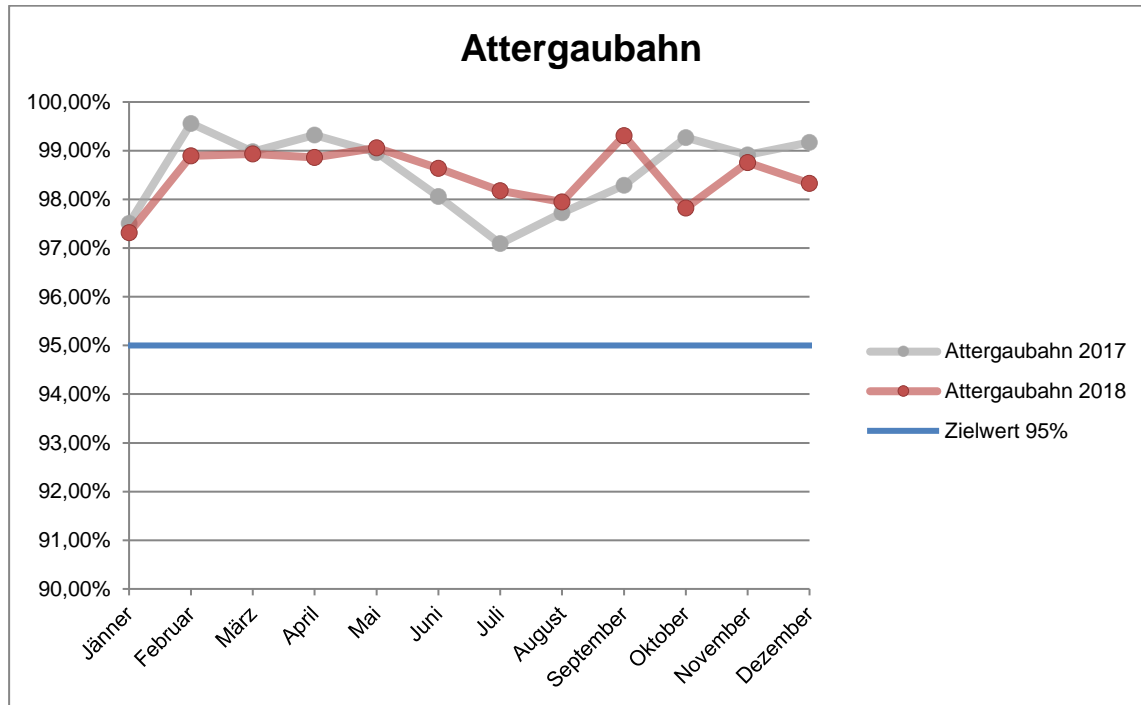


Abbildung 42: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 der Attergaubahn beläuft sich auf 98,4 % (2017: 98,5 %).

Der Gesamtpünktlichkeitsgrad auf allen vier Bahnen im Fahrplanjahr 2018 beträgt 98,4 % (2017: 99,0 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2018, mit Ausnahme der Schadensfreiheit, eine durchgehend positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Im Bereich der Fahrgastinformation kam es zu einem ähnlich guten Ergebnis wie im Vorjahr. Die Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit und Beschwerdemanagement konnten das sehr gute Vorjahresergebnis wieder erreichen.

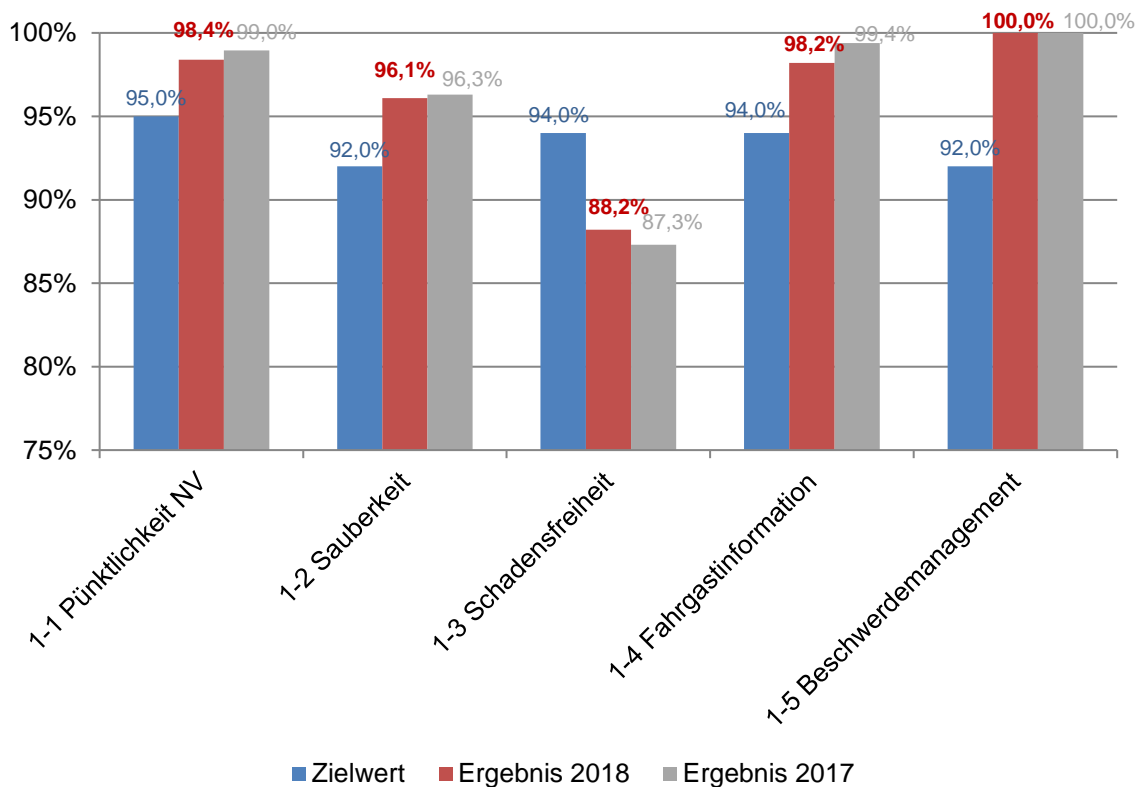


Abbildung 43: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der St&H wurde vom Institut „komobile Gmunden“ in den KW 22 – 26 2018 durchgeführt. Die Ergebnisse für die Parameter Sauberkeit, Sicherheit, Zugpersonal, Information im Zug im Regelfall und Pünktlichkeit weisen ähnliche oder bessere Werte im Vergleich zum Vorjahr auf. In dem Bereich Vertrieb wurde das Niveau des Vorjahres nicht mehr erreicht. Die Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten betreffend konnte 2018 deutlich verbessert werden.

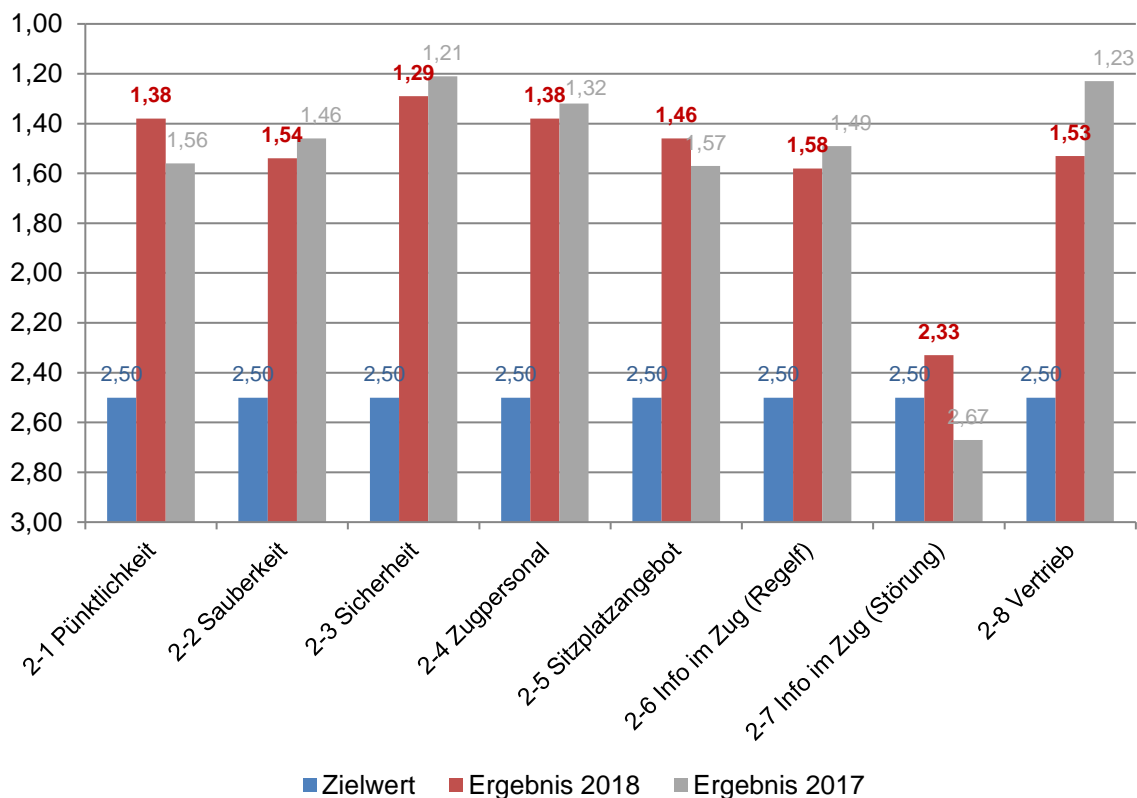


Abbildung 44: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H

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. Insgesamt konnte St&H für das Jahr 2018 einen maximalen Bonus von 52,8 % erreichen.

3.5.6. Fahrgastzahlen

Insgesamt wurden im Jahr 2018 2.984.522 Personen (2017: 2.840.160 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 2018 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 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.6.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der SLB im Berichtszeitraum 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Salzburger Lokalbahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
ET	367 779	368 573
2 x ET	126 043	125 685
3 x ET	39 997	39 818
SUMME	533 820	534 075

Tabelle 27: Bestellung der SLB 2018

3.6.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2017 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon 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.

3.6.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2018 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 2018 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 0 Zugkm (2017: 25 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 0 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 2018 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation insgesamt 2.840 Zugkm (2017: ca. 3.121 Zugkm) auf der SLB im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 0,53 % (2017: 0,58 %) 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 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 2018 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 2018 wurden somit 33 Checklisten (2017: 38 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2018 stellt sich wie folgt dar:

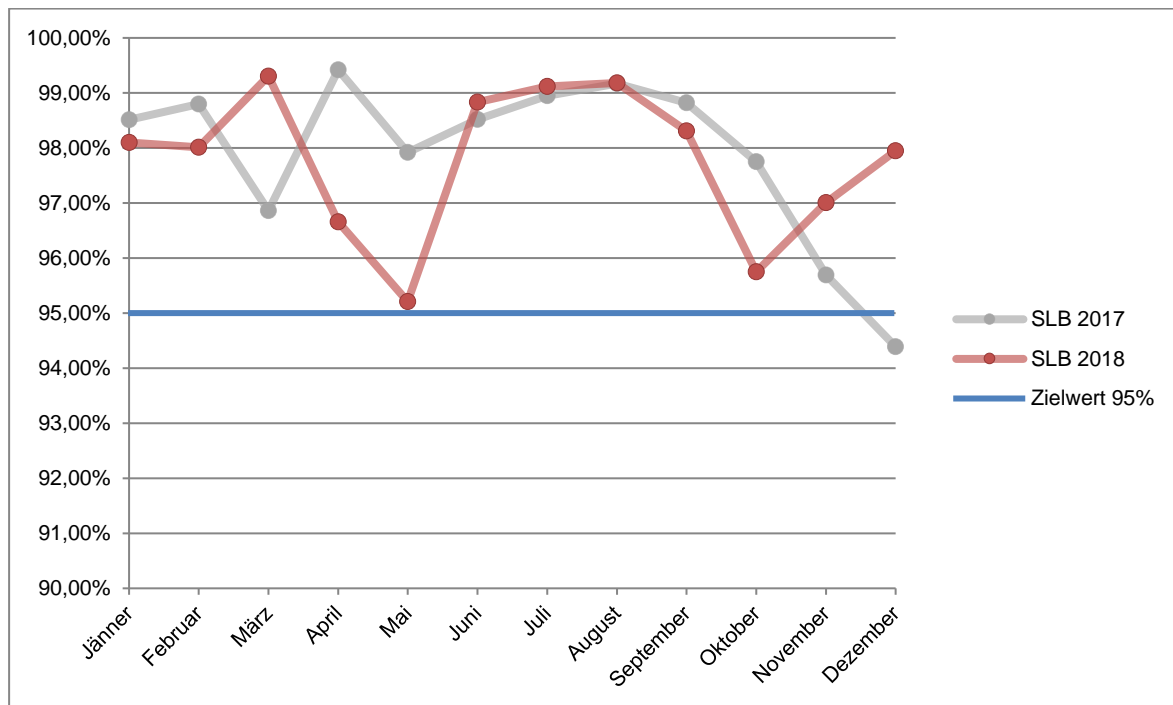


Abbildung 46: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad auf der Salzburger Lokalbahn der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation im Fahrplanjahr 2018 beläuft sich auf 97,8 % (2017: 98,0%).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2018 durchgehend ein gemischtes Bild. Verglichen mit dem Vorjahr konnte das Ergebnis des Bereiches Beschwerdemanagement stark verbessert werden. Beim Parameter Sauberkeit kam es hingegen zu einem deutlichen Rückgang, sodass auch der Zielwert nicht erreicht wurde. Die Kriterien Pünktlichkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation befinden sich trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau.

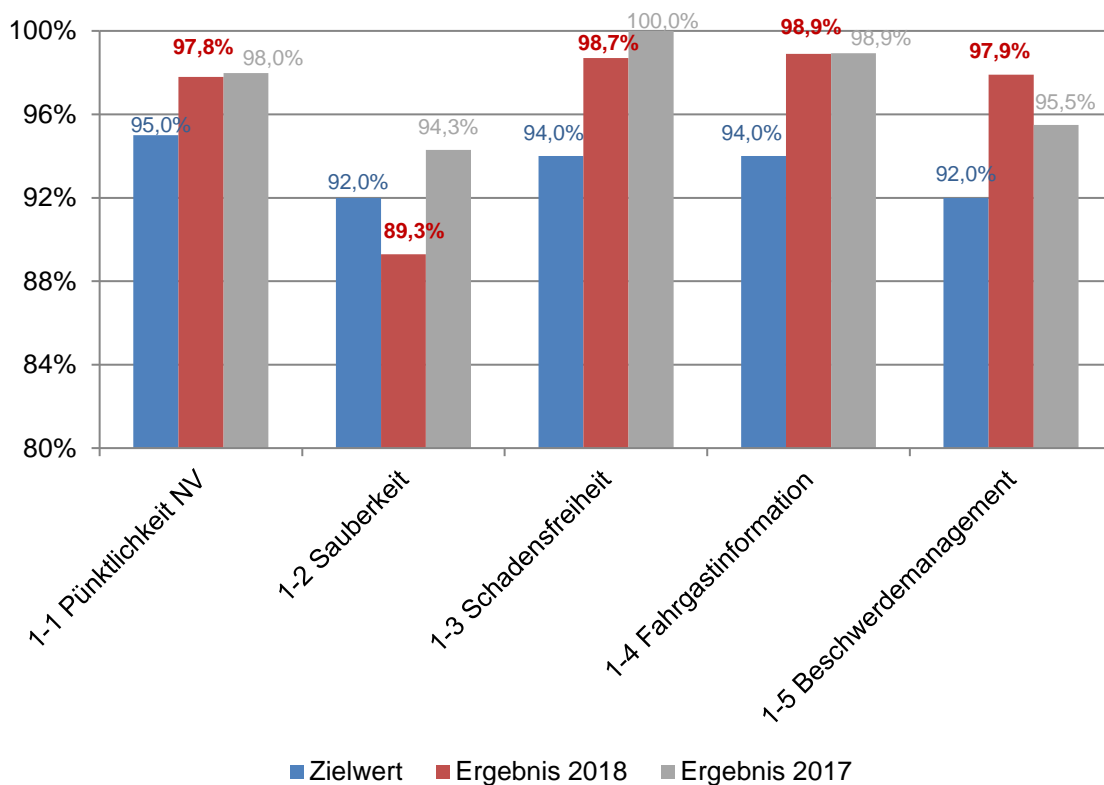


Abbildung 47: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der SLB wurde von der Firma Kinzinger Marktforschung & Markenführung vom 15.-20. Juni 2018 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei es bei den meisten Punkten zu einer leichten Verbesserung kam. Die Information im Zug bei einer Störung wurde jedoch deutlich schlechter bewertet.

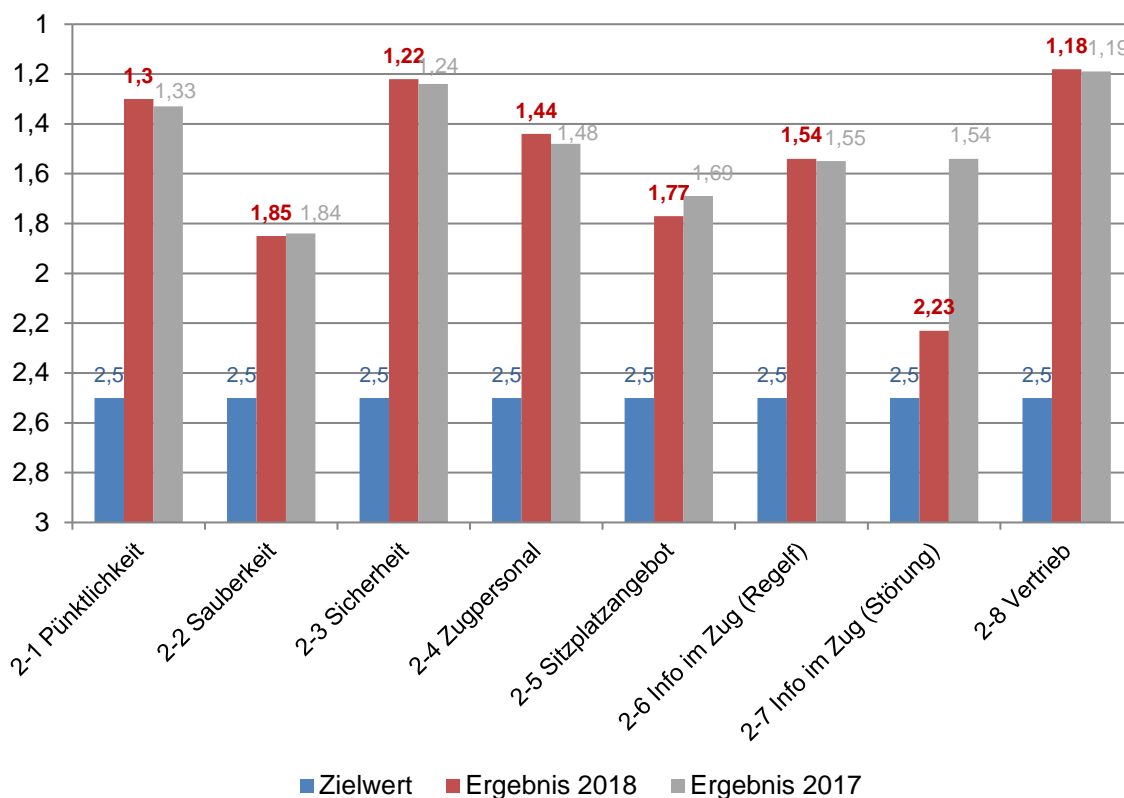


Abbildung 48: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB

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 2018 einen maximalen Bonus von 55,1% erreichen.

3.6.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2018 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der SLB insgesamt 4.945.847 Personen (- 0,1 % gegenüber 2017: 4.949.892 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 2018 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.7.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der PLB im Berichtszeitraum 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

PLB	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
VT	194 441	194 426
SUMME	194 441	194 426

Tabelle 28: Bestellung der Zugkm 2018 - PLB

3.7.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2017 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereich 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.

3.7.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2018 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 2018 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 112,20 Zugkm (2017: 128 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 112,20 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,06 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und es kommt zu keiner Leistungskürzung.
- **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 2018 wurden von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 4.595 Zugkm (2017: 16.343 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 2,36% der bestellten Leistung.

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

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 2018 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 2018 wurden somit 37 Checklisten (2017: 40 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2018 stellt sich wie folgt dar:

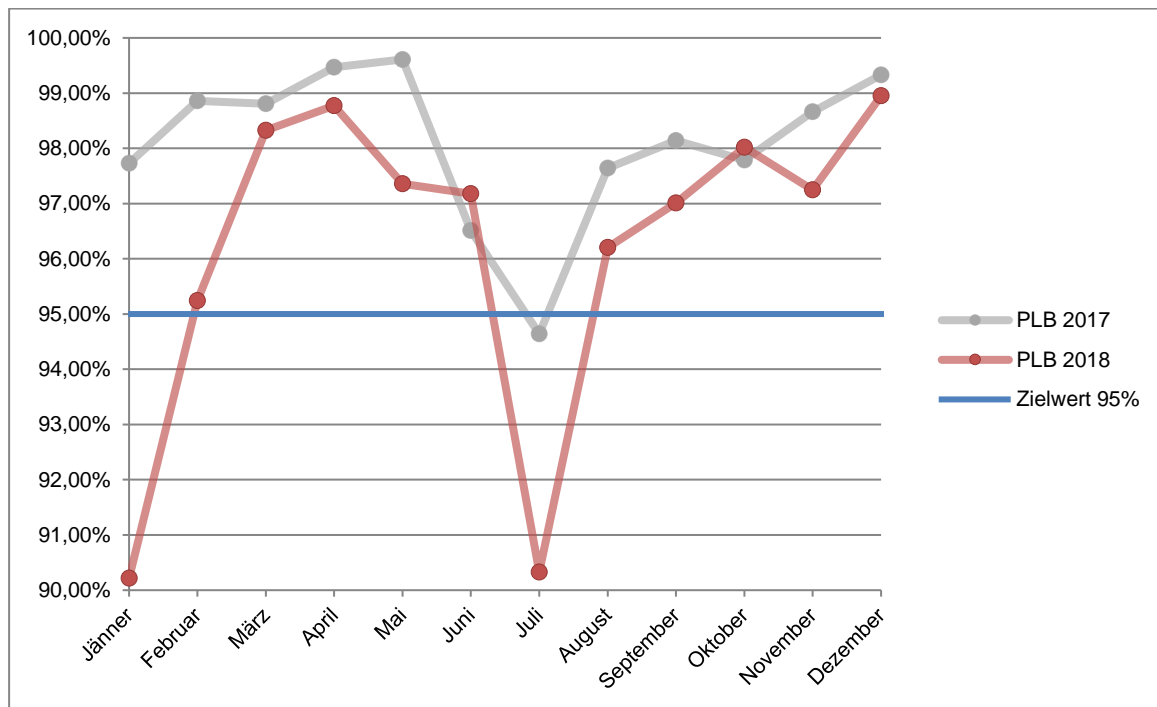


Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB beläuft sich auf 96,34% (2017: 98,0 %).

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

Die sehr guten Ergebnisse des Vorjahres konnte bei den objektiven Qualitätsparametern 2018 nicht erneut erreicht werden. Mit Ausnahme des Parameters Fahrgastinformation, der sich verglichen mit 2017 besonders stark verschlechterte, wurden die Zielwerte jedoch trotzdem übertroffen.

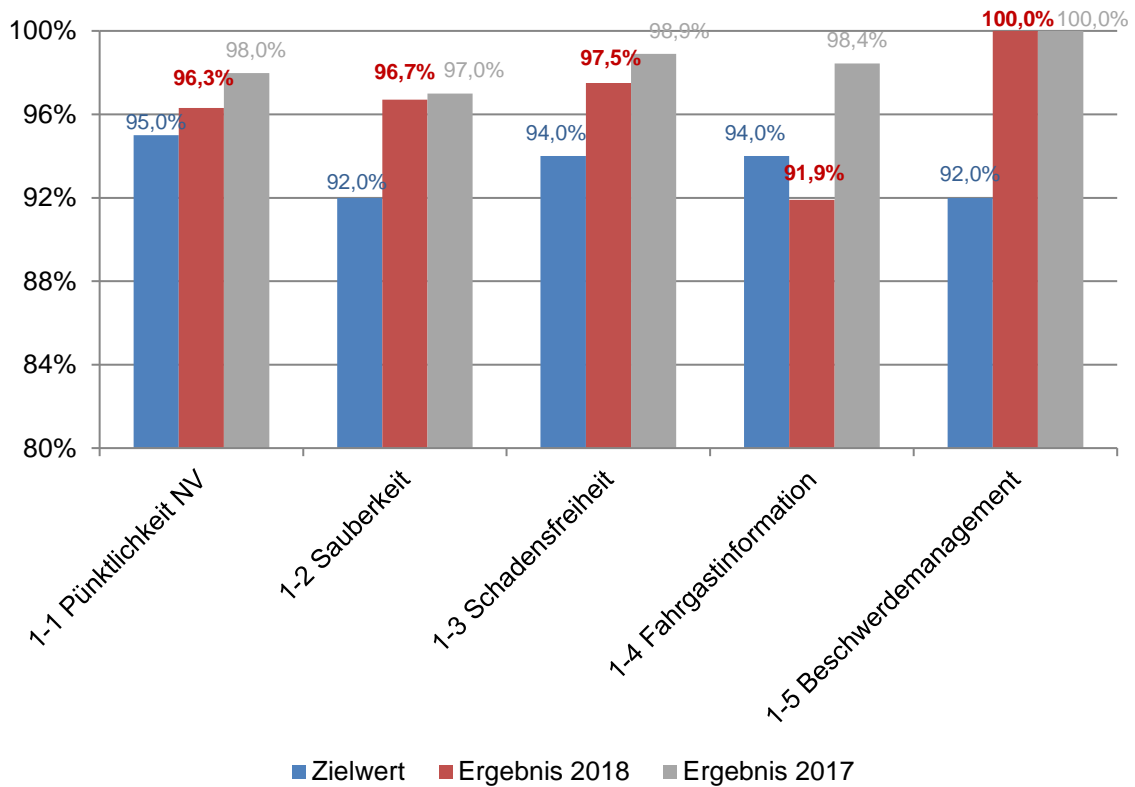


Abbildung 51: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der PLB wurde von der Firma Kinzinger Marktforschung & Markenführung vom 1.-14. Juni 2018 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei die Verbesserung im Bereich der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten hervorzuheben ist:

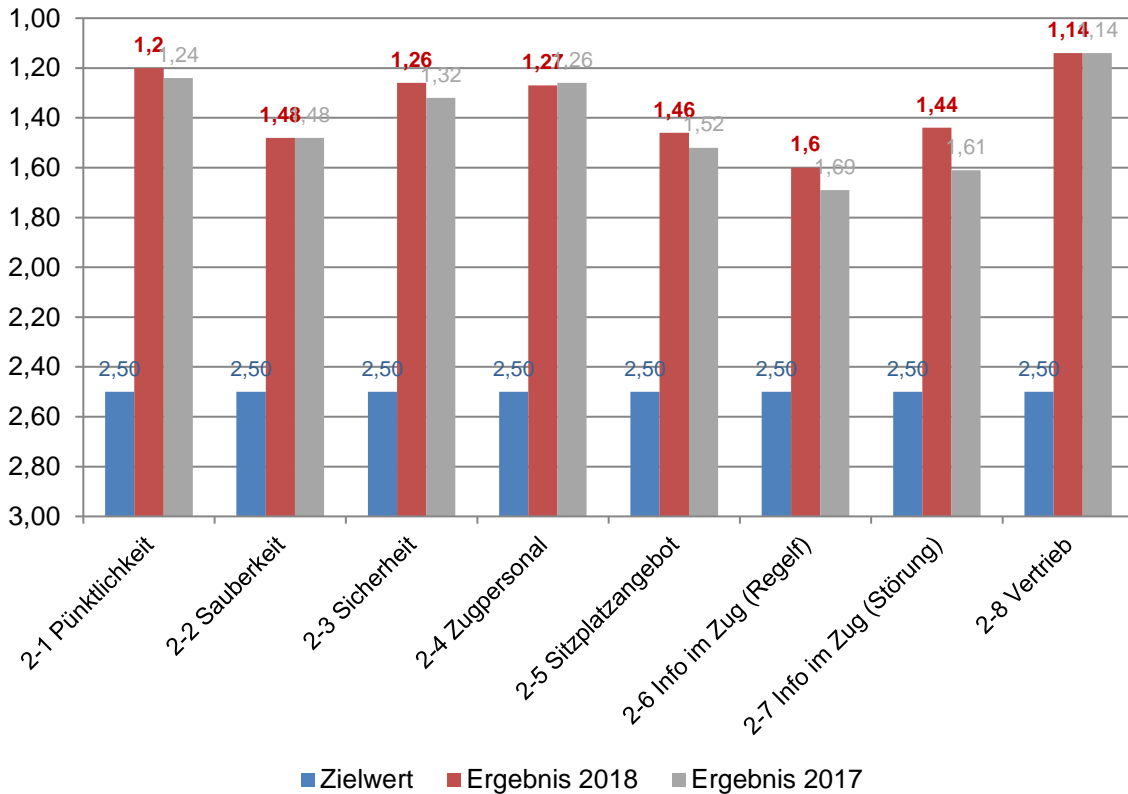


Abbildung 52: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die PLB für das Jahr 2018 nach allen Parametern mit Ausnahme Schadensfreiheit und Fahrgastinformation eine Bonuszahlung lukrieren, eine Maluszahlung fiel nicht an. Insgesamt konnte die PLB für das Jahr 2018 einen maximalen Bonus von 37,2 % erreichen.

3.7.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2018 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB insgesamt 901.055 Personen (+ 7,4 % gegenüber 2017: 839.024 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 2018 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.8.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der ZVB im Berichtszeitraum 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

ZVB	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
VT+VS	182 378	182 378
Lok+B4+VS	182 378	182 378
SUMME	364 756	364 756

Tabelle 29: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2018 - ZVB

3.8.3. Prüfung auf Überkompensation

Die ZVB übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2017 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon 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.

3.8.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2018 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 2018 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 0 Zugkm (2017: 29 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 0 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 0,0 % 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 2018 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der ZVB insgesamt 8.747 Zugkm (2017: 4.415 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 2,40% (2017: 1,14 %) der bestellten Verkehrsleistung.

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 Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU hat die SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2018 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 2018 wurden somit 72 Checklisten (2017: 73 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2018 stellt sich wie folgt dar:

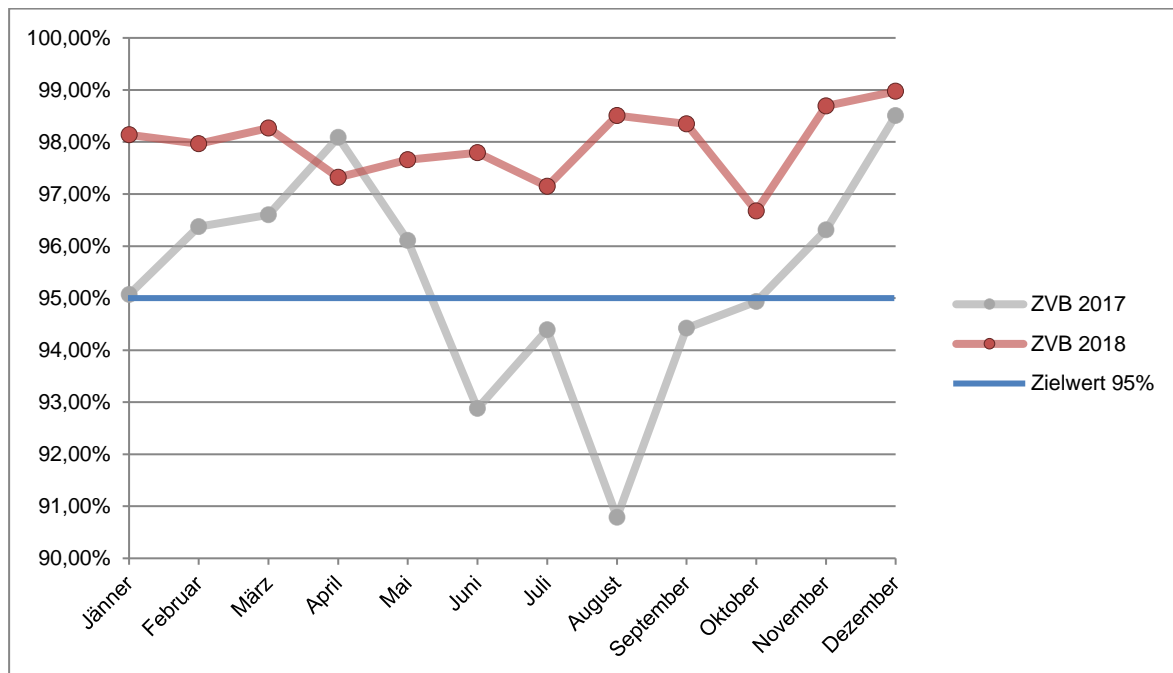


Abbildung 54: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad im Fahrplanjahr 2018 der ZVB beträgt 97,96% (2017: 95,2%).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2018 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. In den meisten Parametern konnte sich die ZVB stark verbessern. Besonders stark fiel die Verbesserung bei der Pünktlichkeit aus. Nur der Bereich Sauberkeit nahm im Vergleich zu 2017 ab.

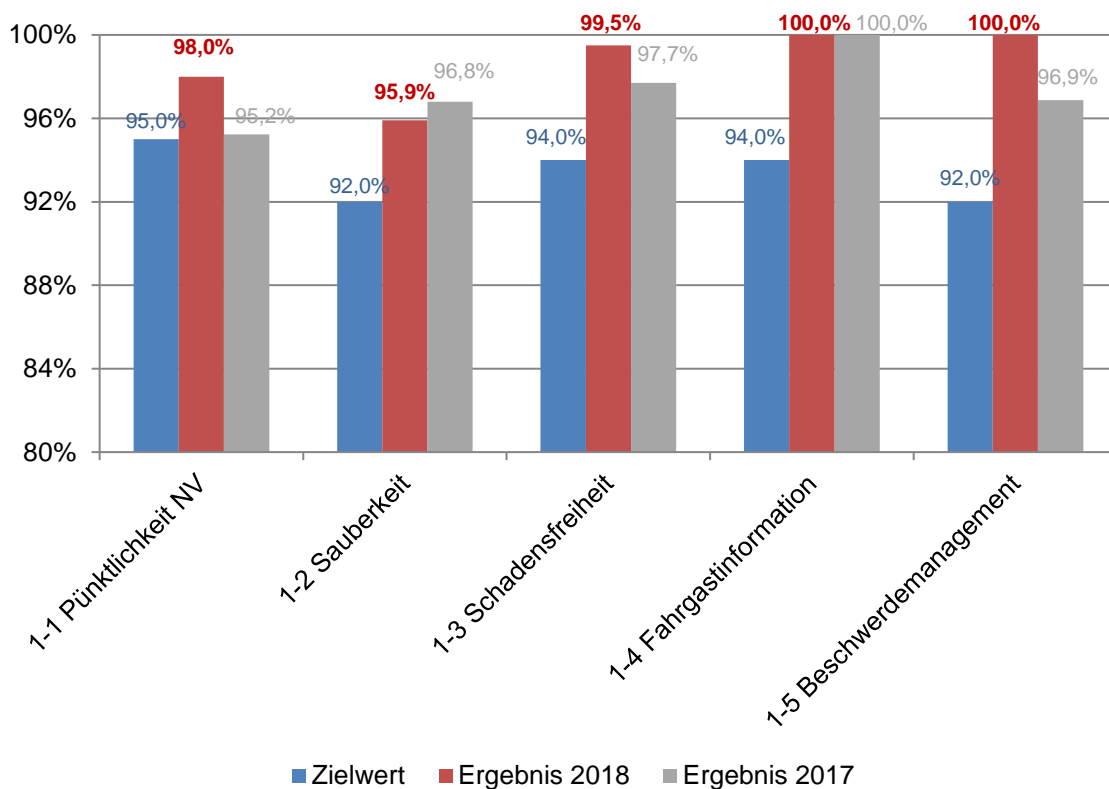


Abbildung 55: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der ZVB wurde vom Institut IMAD Marktforschung in der KW 24 2018 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei die meisten Parameter sich in einem ähnlichen Bereich wie 2017 bewegen. Einzige Ausnahme ist die Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten, diese konnte stark verbessert werden und ist nun der am besten bewertete Bereich.

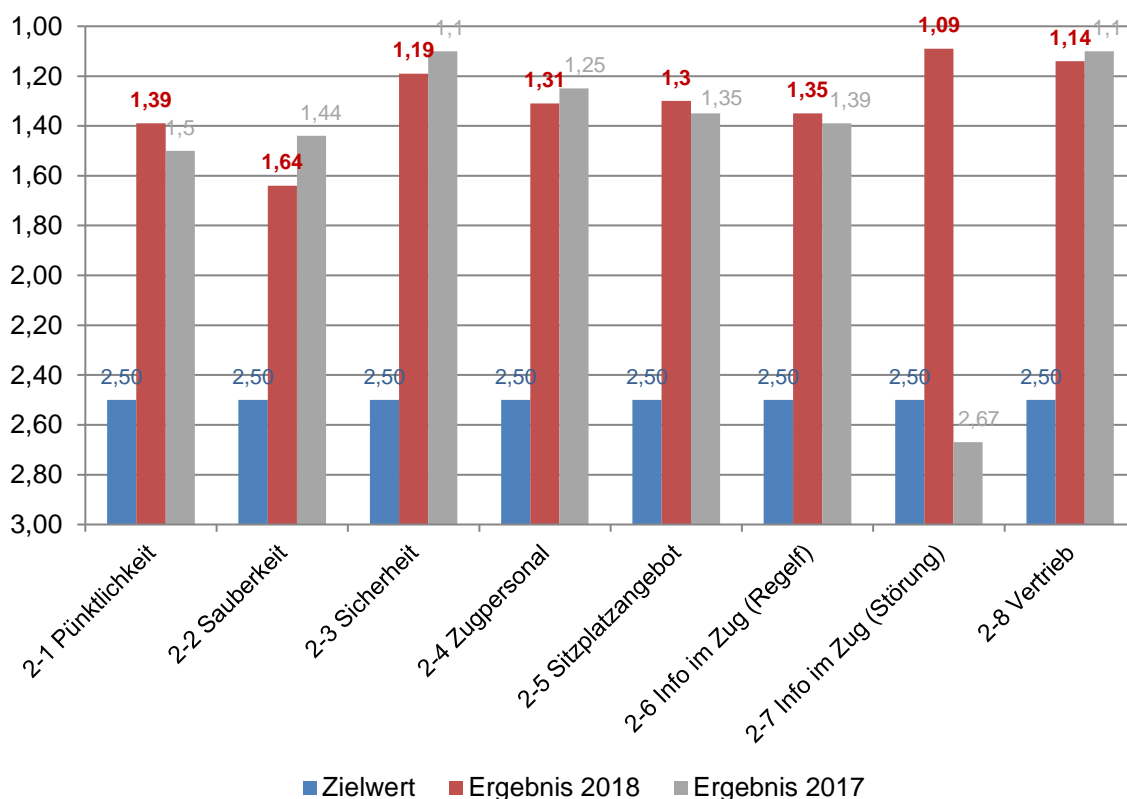


Abbildung 56: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die ZVB nur für den Parameter Sauberkeit kein Bonus lukrieren. Ein Malus wurde in keinem der Teilbereiche fällig. Insgesamt konnte die ZVB für das Jahr 2018 einen maximalen Bonus von 66,4 % erreichen.

3.8.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2018 wurden laut ZVB insgesamt ca. 2.865.536 Personen (+ 16,4 % gegenüber 2017: 2.462.727 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 2018 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.9.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Stubaitalbahnen im Berichtszeitraum 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

IVB	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
Flexity Outlook	294 512	293 641
SUMME	294 512	293 641

Tabelle 30: Bestellung der Zugkm 2018 - IVB

3.9.3. Prüfung auf Überkompensation

Die IVB übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2017 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 2018 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 2018 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 2018 wurden von der IVB insgesamt 178 Zugkm, das entspricht 0,06 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2017: 52.350 Zugkm).

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 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 2018 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 2018 wurden somit 24 Checklisten (2017: 24 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2018 stellt sich wie folgt dar:

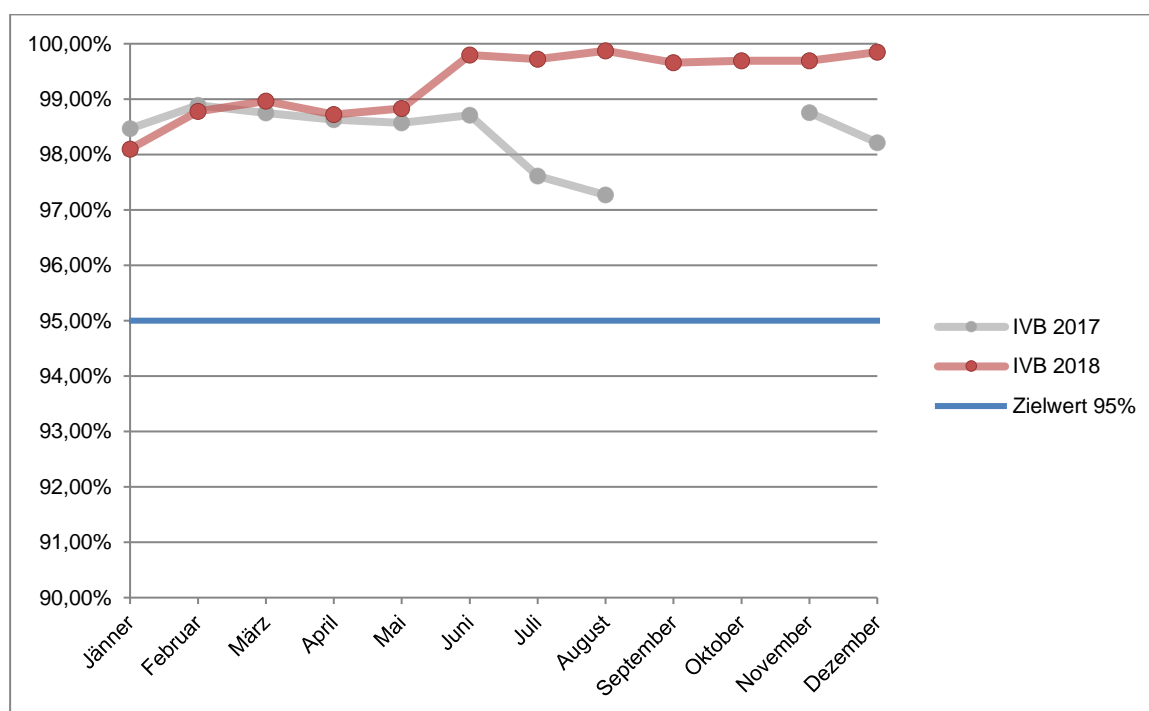


Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der IVB im Jahr 2018 beläuft sich auf 99,27% (2017: 98,4 %). Die fehlenden Pünktlichkeitsergebnisse für die Monate September und Oktober im Jahr 2017 sind darin begründet, dass hier der gesamte Zugverkehr im Schienenersatzverkehr geführt wurde und dieser nicht durch das Zugsystem gestützt ist.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2018 zumeist eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Beim Beschwerdemanagement wurden das Ergebnis von 100 % erneut erreicht und bei allen anderen Bereichen kam es, teilweise zu deutlichen, Verbesserungen gegenüber dem Vorjahr. Auch der Parameter Sauberkeit weist verglichen mit 2017 ein deutlich besseres Ergebnis auf, der Zielwert wurde jedoch erneut nicht erreicht.

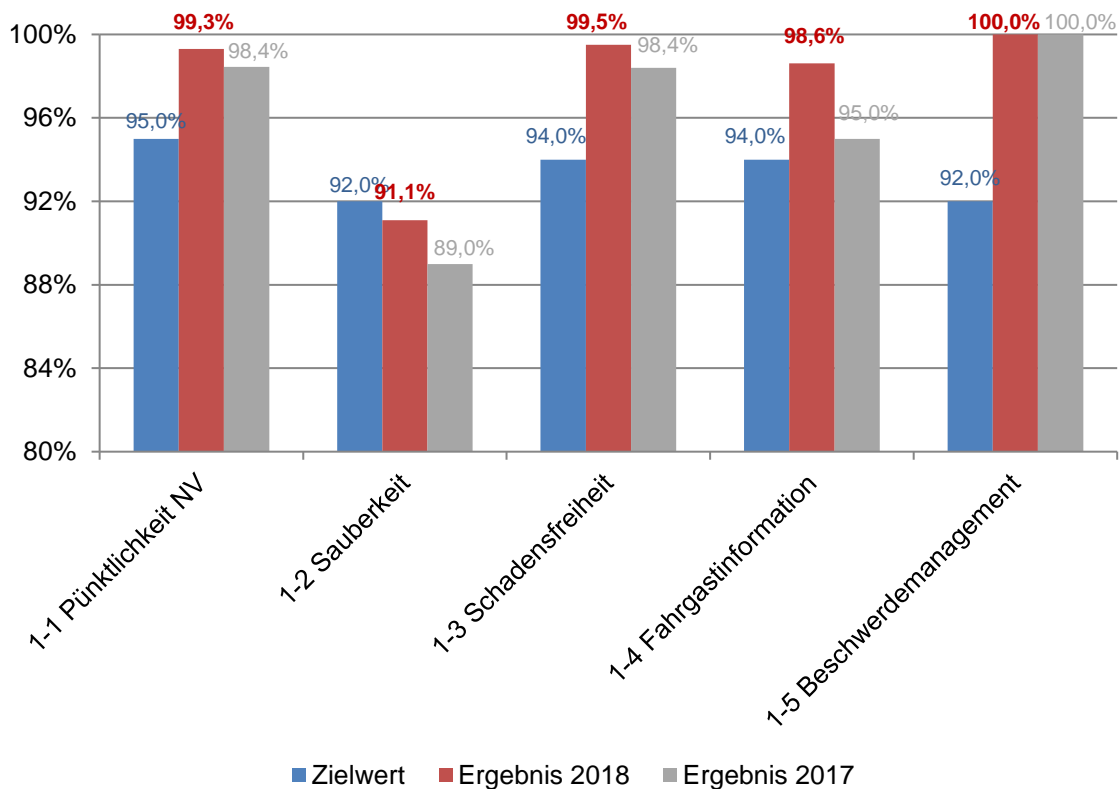


Abbildung 59: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der IVB wurde von der Universität Innsbruck im Jahr 2018 zwischen 7. und 20. Mai sowie zwischen 4. und 17. Juni durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt: In fast allen Kategorien präsentieren sich alle Parameter stark verbessert. Nur bei der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten zeigt sich eine starke Verschlechterung. In diesem Bereich wurde 2018 daher auch der Zielwert nicht erreicht.

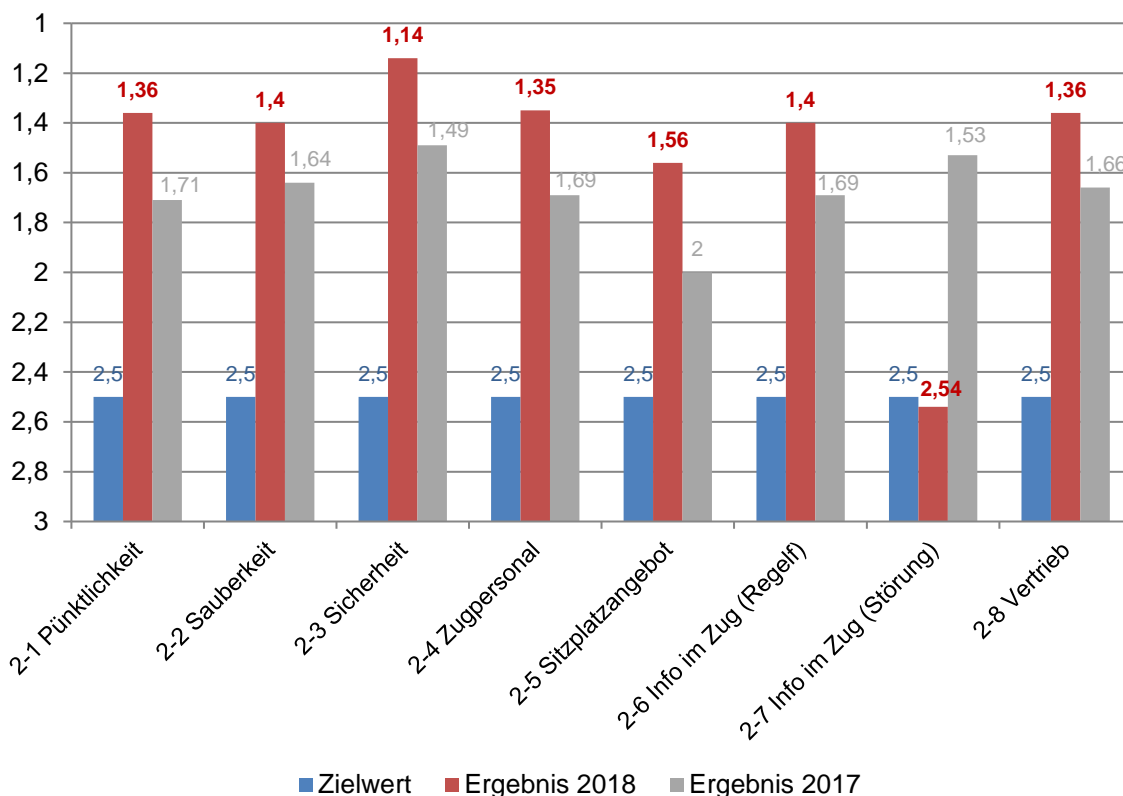


Abbildung 60: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB

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 für das Jahr 2018 einen maximalen Bonus von 70,4 % erreichen.

3.9.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2018 wurden laut IVB insgesamt 1.419.117 Personen befördert (+ 5,1 % gegenüber 2017: 1.350.726 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 2018 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.10.2. Leistungsumfang und Abgeltung

Mit dem mit der Montafonerbahn AG abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag („VDV-MBS“) beauftragte die SCHIG mbH die MBS bis zum 31.12.2020 mit der Erbringung von Schienenpersonenverkehrsleistungen im Ausmaß von jährlich 115.000 Zugkilometern auf der von 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 I Z 2 VDV nicht unter Berücksichtigung der mit den beauftragten Verkehrsleistungen erzielten Einnahmen aus Tarifentgelten und unter Berücksichtigung aller anderen Einnahmen, die aus der Erfüllung der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Leistung erzielt werden, berechnet wurde. Durch die korrekte Abrechnung dieser Leistungen war ein Teil

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

Um die bisher im nicht unerheblichen Ausmaß von MBS erbrachten, aber nicht vom Bund und vom Land beauftragten Verkehrsleistungen der Bevölkerung des Montafon weiter zur Verfügung stellen zu können, hat die SCHIG mbH ab 01.06.2017 einen Großteil der von der Einstellung bedrohten Verkehrsleistungen gemäß Artikel 5 Abs 5 VO 1370/2007 im Wege einer Notmaßnahme direkt beauftragt. Für das Jahr 2018 umfasst diese, mittels Notvergabe beauftragte Leistung 69.122 Zugkilometer.

Die SCHIG mbH bestellte somit bei der MBS im Berichtszeitraum 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Montafonerbahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
ETW/NPZ	183 933	151 243
SUMME	183 933	151 243

Tabelle 31: Bestellung der Zugkm 2018 - MBS

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. Die SCHIG mbH stellte folgende Renditeergebnisse fest:

- Für das Jahr 2011 wurde eine Überkompensation festgestellt.
- Für das Jahr 2012 wurde eine Überkompensation festgestellt.
- Für das Jahr 2013 wurde keine Überkompensation festgestellt.
- Für das Jahr 2014 wurde keine Überkompensation festgestellt.
- Für das Jahr 2015 wurde keine Überkompensation festgestellt.
- Für das Jahr 2016 wurde keine Überkompensation festgestellt.

Eine allfällige Rückzahlung wird gemäß Anlage 6a des VDV unter Beachtung des jeweiligen Durchrechnungszeitraums festgelegt. Bei Betrachtung des Durchrechnungszeitraums 2011 – 2015 kam es zu keiner Überkompensation und somit auch zu keiner Rückzahlungsverpflichtung.

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. Die MBS übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2017 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon 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.

3.10.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2018 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 2018 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 225 Zugkm (2017: 70 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 225 Zugkilometer (0,12% der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Gegensatz zum Vorjahr kam es im Berichtszeitraum zu geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz. Bei der vereinbarten Zugbildung „2x ETW/NPZ“ wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 11.173 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2018 wurden seitens der MBS 1691 Zugkm, das entspricht 0,92% der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2017: 675 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 2018 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 2018 wurden somit 50 Checklisten (2017: 52 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2018 stellt sich wie folgt dar:

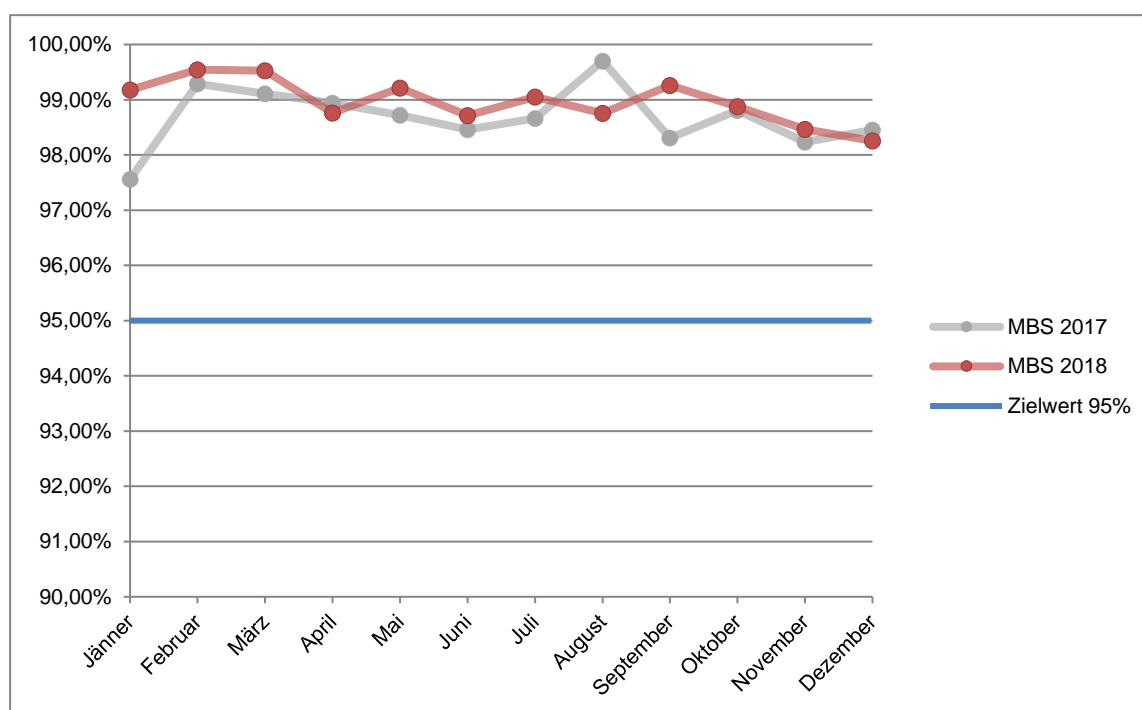


Abbildung 62: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der MBS im Fahrplanjahr 2018 beläuft sich auf 98,9 % (2017: 98,5 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter konnten im Jahr 2018 verglichen mit dem Vorjahr bei allen Parametern verbessert werden. Beim Bereich der Fahrgastinformation konnte das sehr

niedrige Ergebnis aus dem Jahr 2017 deutlich übertroffen werden. Der Zielwert wurde jedoch, wie auch beim Parameter Schadensfreiheit, erneut nicht erreicht.

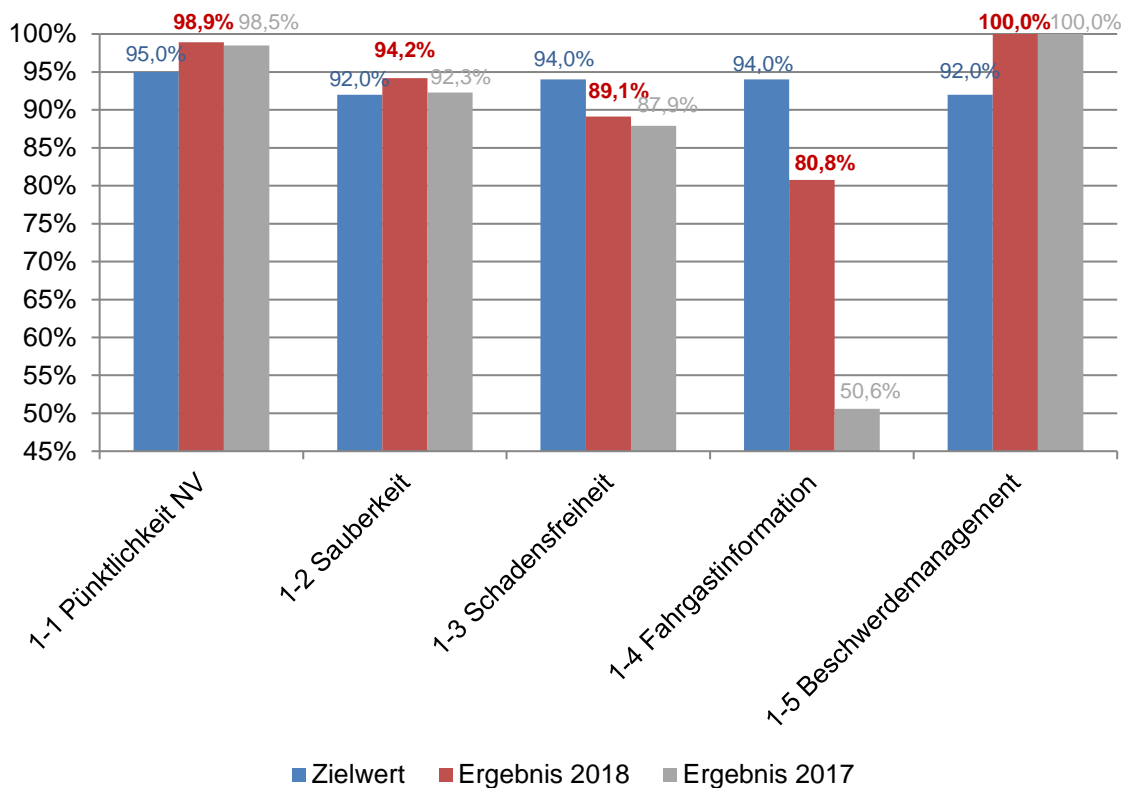


Abbildung 63: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der MBS wurde von der HLW Rankweil in den KW 22 - 23 2018 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt: Bei fünf Parametern konnten die Ergebnisse des Vorjahres übertroffen werden. Die Bereiche Sauberkeit und Zugpersonal wurden nur geringfügig schlechter bewertet und übertrafen den Zielwert ebenfalls deutlich. Zu einer Verschlechterung kam es jedoch beim Bereich der Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten, hier wurde der Zielwert, noch deutlicher als im Vorjahr, unterschritten:

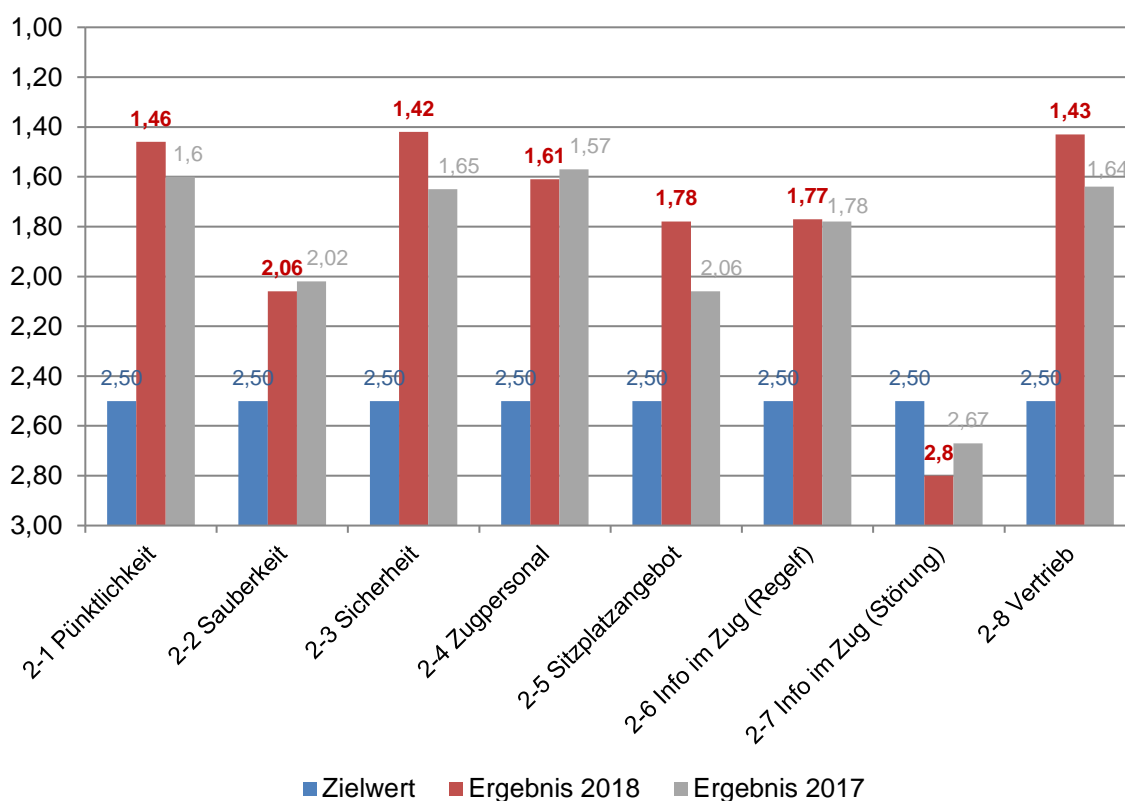


Abbildung 64: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS

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 dem Bereich Information im Zug bei Unregelmäßigkeiten weist dieser Parameter ebenfalls ein Malus auf. Insgesamt konnte die MBS für das Jahr 2018 einen maximalen Bonus von 49,6 % erreichen.

3.10.6. **Fahrgastzahlen**

Im Jahr 2018 wurden laut MBS insgesamt 1.317.339 Personen (- 9,3 % gegenüber 2017: 1.439.883 Personen) befördert. Grund hierfür sind Bauarbeiten im 2. Quartal. Der Wert basiert auf den verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart.

3.1.1. Steiermarkbahn Transport & Logistik GmbH

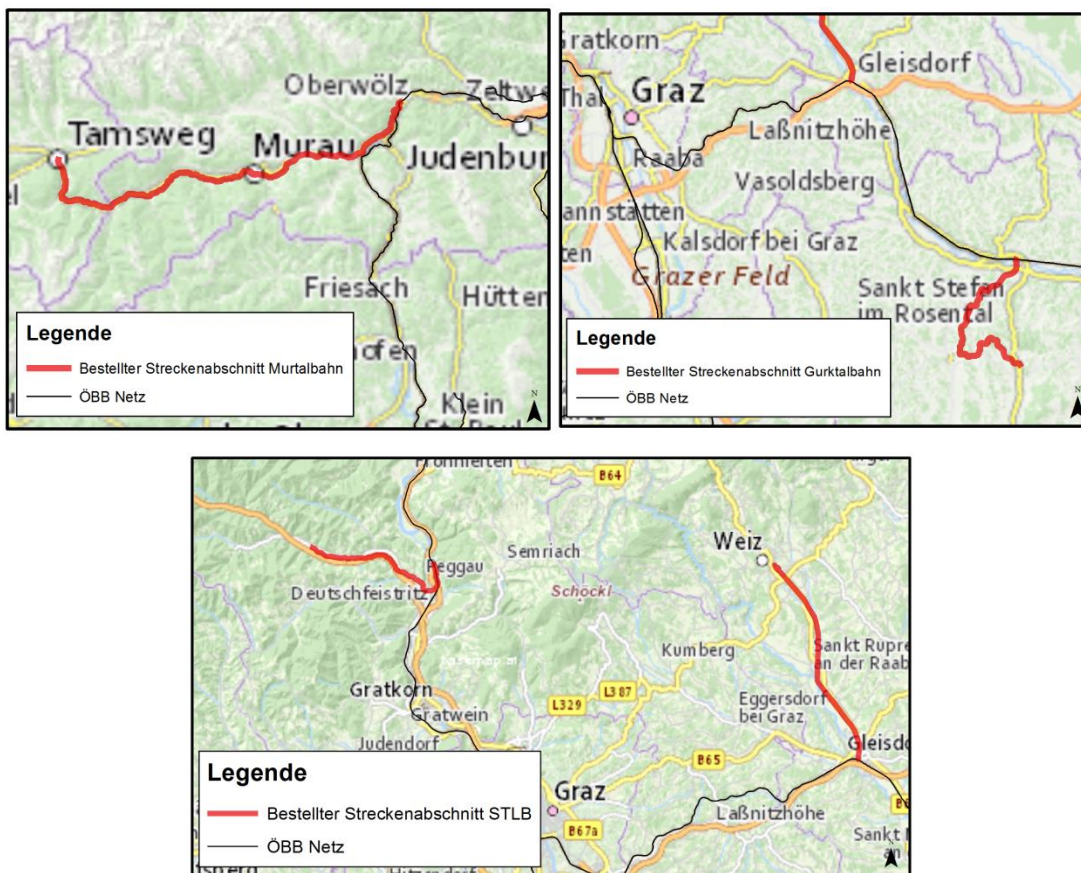


Abbildung 65: Strecken der bestellten Verkehrsleistung StB

3.1.1.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2018 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.1.1.2. Leistungsumfang und Abgeltung

Die SCHIG mbH bestellte auf der Übelbacher Bahn im Berichtszeitraum 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Übelbacher Bahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
4062	35 043	35 097
ET 15	7 692	7 704
SUMME	42 735	42 801

Tabelle 32: Bestellung der Übelbacher Bahn 2018

Auf der Weizer Bahn stellt sich die Leistungsbestellmenge im Berichtszeitraum 2018 wie folgt dar:

Weizer Bahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
5062	59 052	59 143
5047	18 648	18 677
SUMME	77 700	77 820

Tabelle 33: Bestellung der Weizer Bahn 2018

Auf der Gleichenberger Bahn bestellte die SCHIG mbH im Jahr 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Gleichenberger Bahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
ET 1-2	21 912	21 912
SUMME	21 912	21 912

Tabelle 34: Bestellung der Gleichenberger Bahn 2018

Weiters bestellte die SCHIG mbH im Berichtszeitraum 2018 auf der Murtalbahn folgende Leistungsmenge:

MurtalBahn	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
VT 31-35 + VS 41-44	117 822	117 483
SUMME	117 822	117 483

Tabelle 35: Bestellung der Murtalbahn 2018

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2018 insgesamt 260.169 Zugkm (2017: 260.016 Zugkm) bei den StLB.

3.11.3. Prüfung auf Überkompensation

Die StB übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2017 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf einen anderen Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2017 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 2018 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 2018 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 939 Zugkm (2017: 160 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 939 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 0,36 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2018 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der StLB insgesamt 4.608 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt (2017: 1.248 Zugkm). Das entspricht 1,77% der vertragsgegenständlichen Leistung.

3.1.1.5. 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 2018 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 2018 wurden somit 122 Checklisten (2017: 122 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs der StLB stellt sich im Jahr 2018 auf den vier Strecken wie folgt dar:

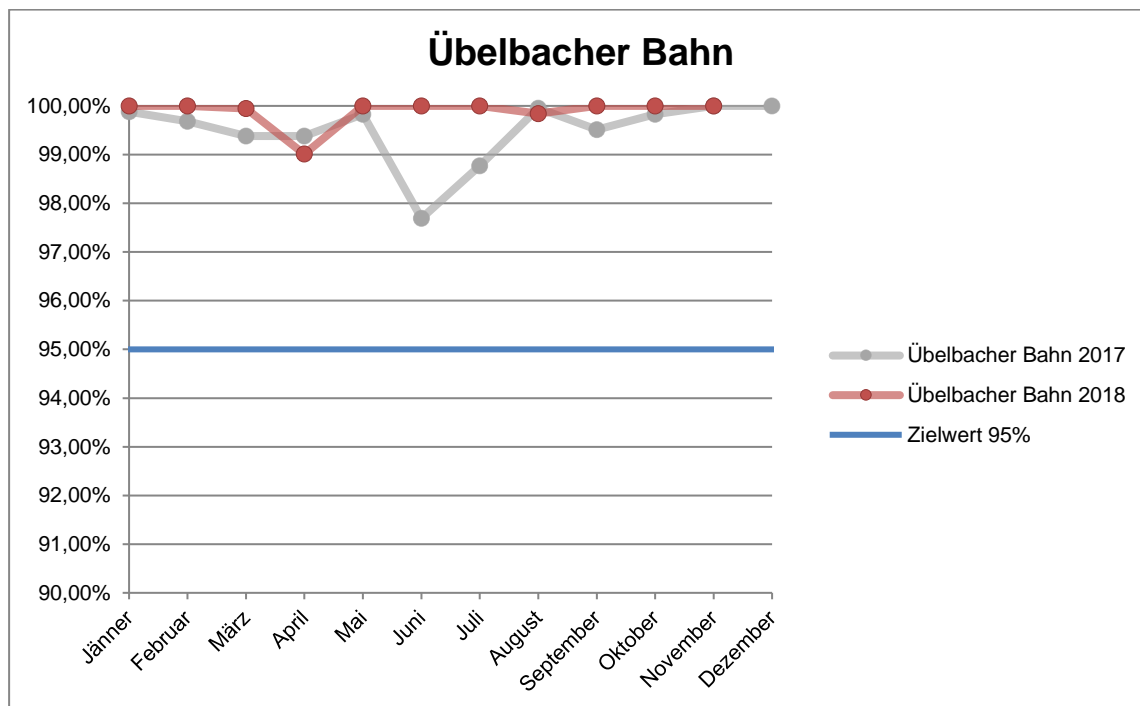


Abbildung 66: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der Übelbacher Bahn im Fahrplanjahr 2018 beläuft sich auf 99,9 % (2017: 99,5 %).

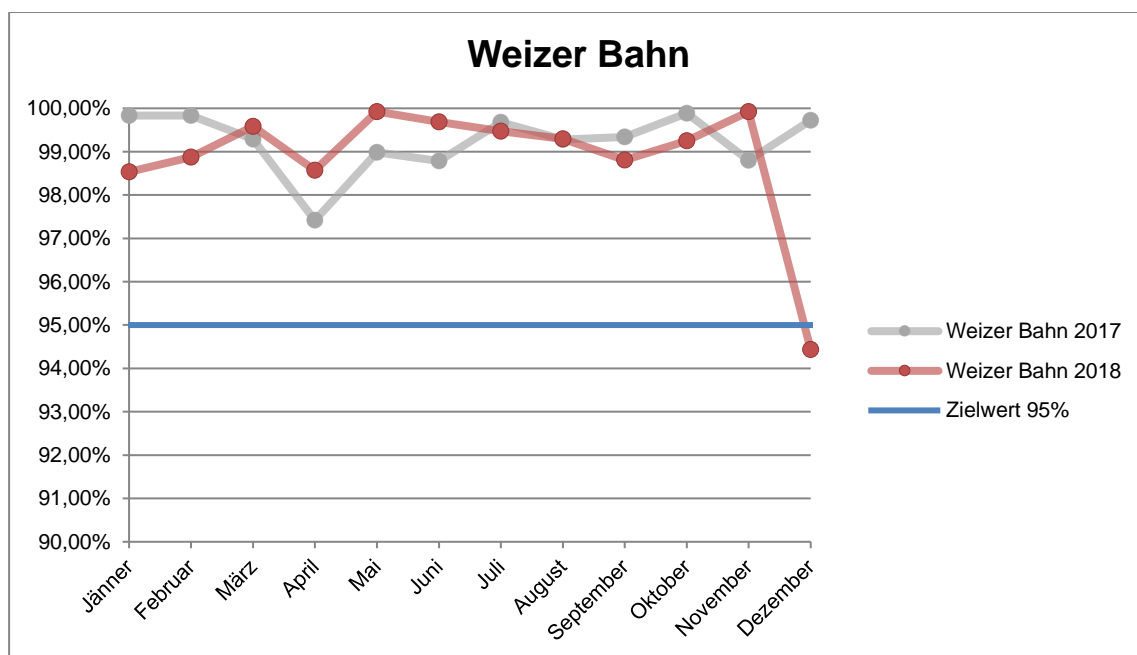


Abbildung 67: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der Weizer Bahn im Fahrplanjahr 2018 beträgt 98,7 % (2017: 99,2 %).

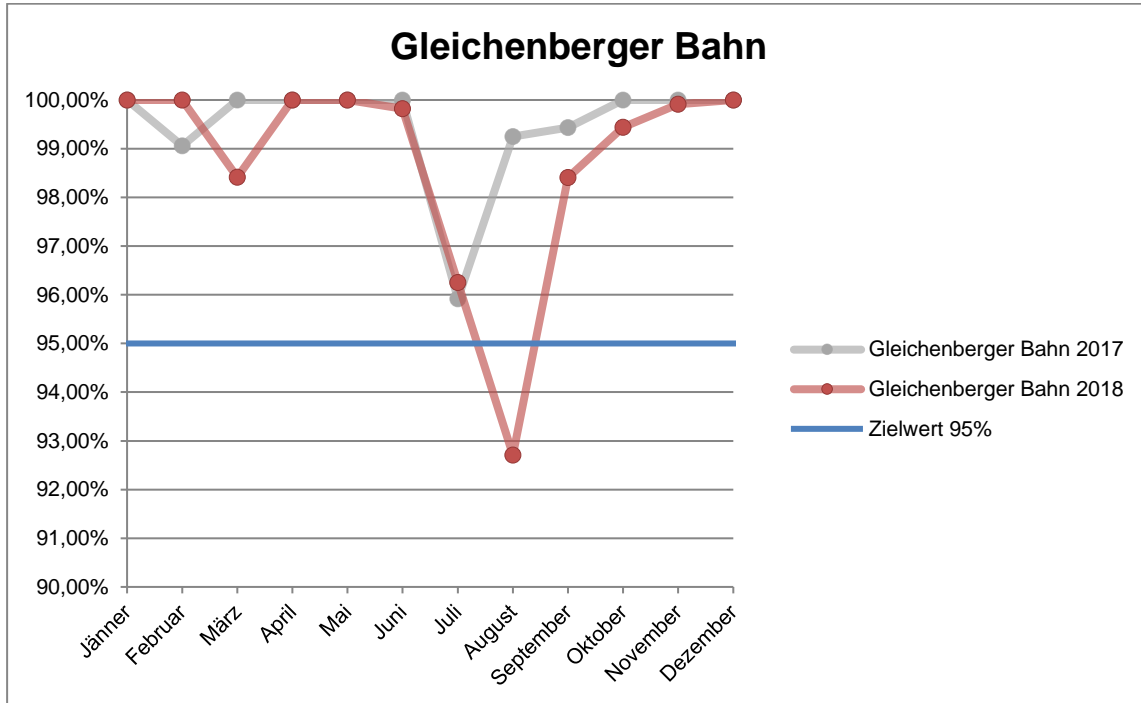


Abbildung 68: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der Gleichenberger Bahn im Fahrplanjahr 2018 beläuft sich auf 98,7 % (2017: 99,4 %). Die niedrigen Pünktlichkeitsergebnisse im Sommer sind auf verlängerte Wartezeiten an den Haltestellen aufgrund des verstärkten Fahrradtourismus zurückzuführen.

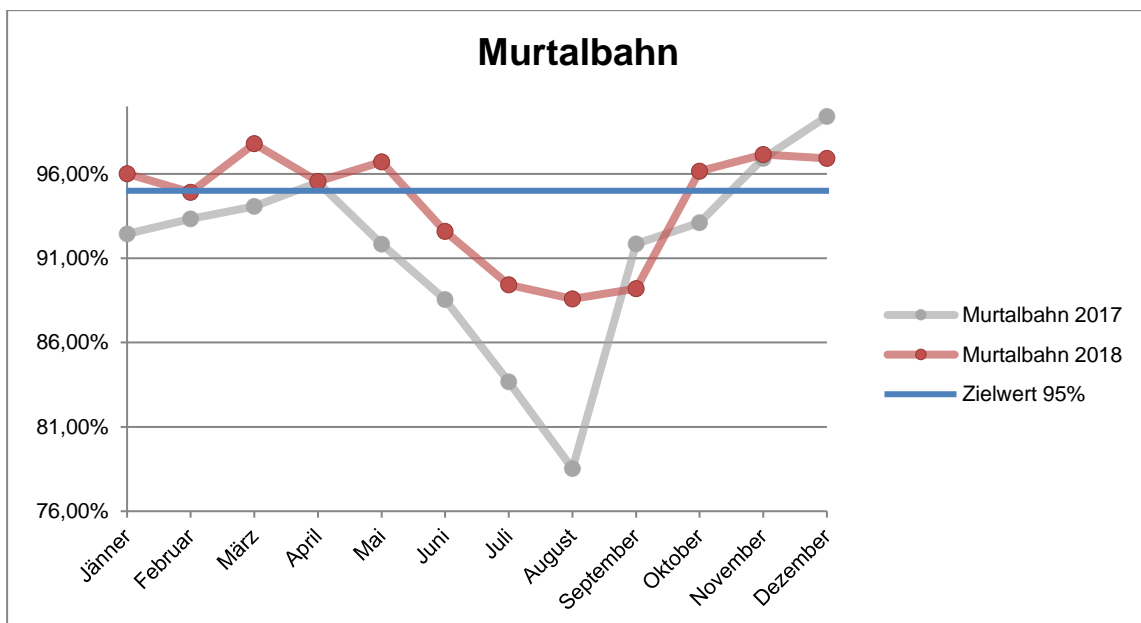


Abbildung 69: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahn

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der Murtalbahn im Fahrplanjahr 2018 beträgt 94,4 % (2017: 90,8 %). Die vergleichsweise niedrige Pünktlichkeit in den Sommermonaten ist ebenfalls vor allem auf den verstärkten Fahrradtourismus zurückzuführen.

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad auf allen vier Bahnen im Fahrplanjahr 2018 beträgt 96,7 % (2017: 95,2 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2018 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert. Allerdings hat der Parameter Fahrgastinformation das Ergebnis des Vorjahres deutlich unterschritten. Das Kriterium Pünktlichkeit konnte verglichen mit dem Vorjahr stark verbessert werden. Die restlichen Bereiche Sauberkeit, Schadensfreiheit und Beschwerdemanagement hielten sich trotz teilweiser leichter Rückgänge stabil auf hohem Niveau.

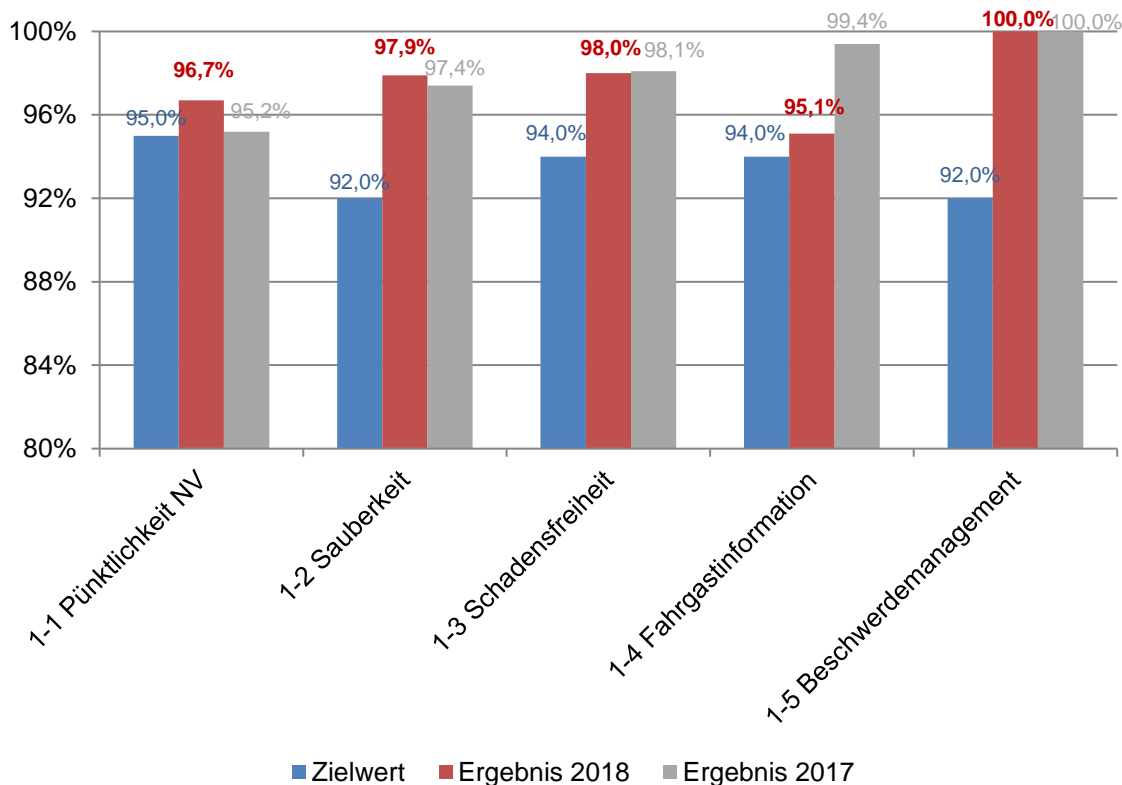


Abbildung 70: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der Steiermarkbahn wurde von der FH Joanneum am 4., 15., 17. und 24-25. Mai 2018 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei bei den meisten Parametern die guten Ergebnisse des Vorjahres nicht erneut erreicht werden konnten. Eine besonders starke Verschlechterung gab es bei der Information im Zug bei Störungsfällen.

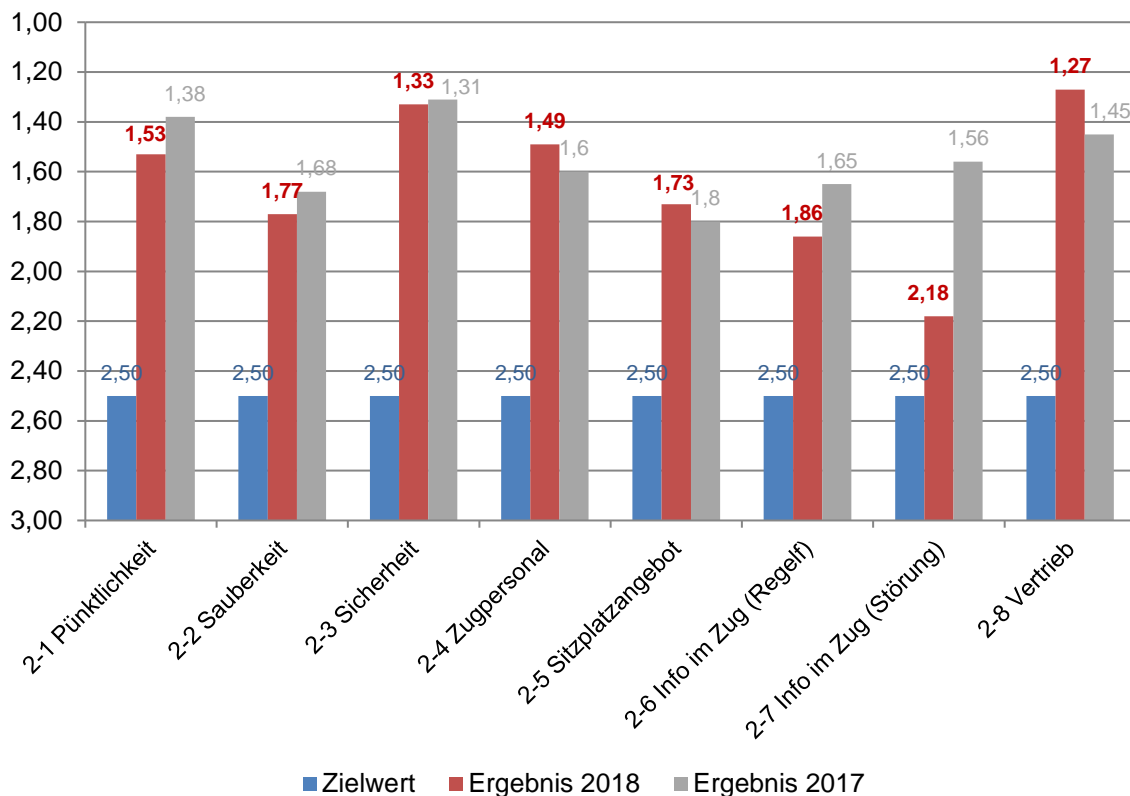


Abbildung 71: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen Qualitätsparametern, außer in den Bereichen der Schadensfreiheit und der Fahrgastinformation, kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Insgesamt konnte die StLB für das Jahr 2018 einen maximalen Bonus von 30,8 % erreichen.

3.1.1.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2018 wurde laut den StLB folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Übelbacher Bahn 235.882 (+ 5,0 % gegenüber 2017: 224.550)
- Weizer Bahn 804.413 (+ 4,6 % gegenüber 2017: 769.228)
- Gleichenberger Bahn 54.927 (+ 10,0 % gegenüber 2017: 49.914)
- Murtalbahn 568.797 (+ 1,7 % gegenüber 2017: 559.401)

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 2018 1.664.019 Personen (+ 3,8 % gegenüber 2017: 1.603.093) 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 2018 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.12.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der GKB im Berichtszeitraum 2018 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

GKB	Bestellung 2018 [Zugkm]	Bestellung 2017 [Zugkm]
L+B+BS	107 074	107 074
GTW 5063	821 719	824 165
2 GTW 5063	8 242	8 242
SUMME	937 035	939 481

Tabelle 36: Bestellung der Zugkm 2018 - GKB

3.12.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GKB übermittelte im Jahr 2018 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2017 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2017 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf einen anderen Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2017 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 2018 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 2018 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 7.175 Zugkm (2017: 217 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 7.175 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 0,77 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Im Berichtszeitraum kam es, im Gegensatz zum Vorjahr, zu geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz. Bei der vereinbarten Zugbildung „5063“ wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 1.368 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2018 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GKB insgesamt 7.316 Zugkm, das entspricht 0,78 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt (2017: 532 Zugkm). Grund für diese Steigerung sind Bauarbeiten im 3. und 4. Quartal.

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 Zugleitsystem 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 2018 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 2018 wurden somit 32 Checklisten (2017: 32 Checklisten) verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2018 stellt sich wie folgt dar:

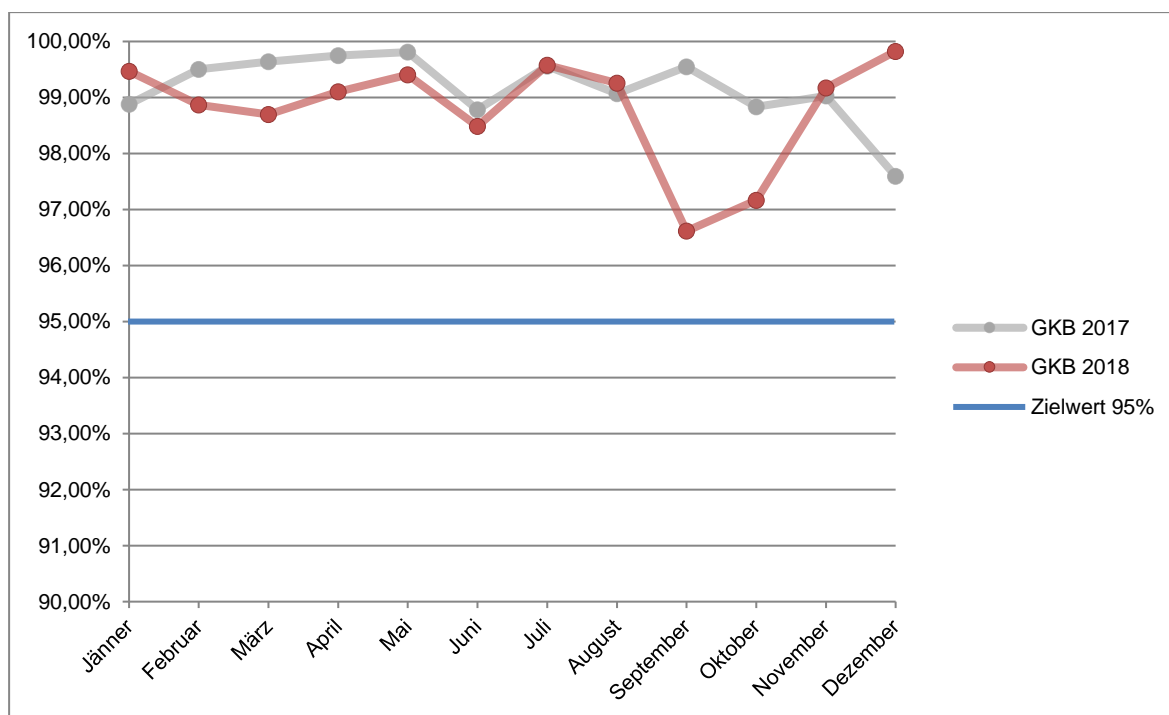


Abbildung 73: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der GKB im Fahrplanjahr 2018 beläuft sich auf 98,8% (2017: 99,3 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2018 ein gemischtes Bild. Die Ergebnisse der Parameter Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement konnten erneut erreicht werden. Während es beim Bereich Sauberkeit zu einer Verbesserung kam, konnten die Vorjahreswerte bei der Pünktlichkeit und der Schadensfreiheit nicht erneut erreicht werden.

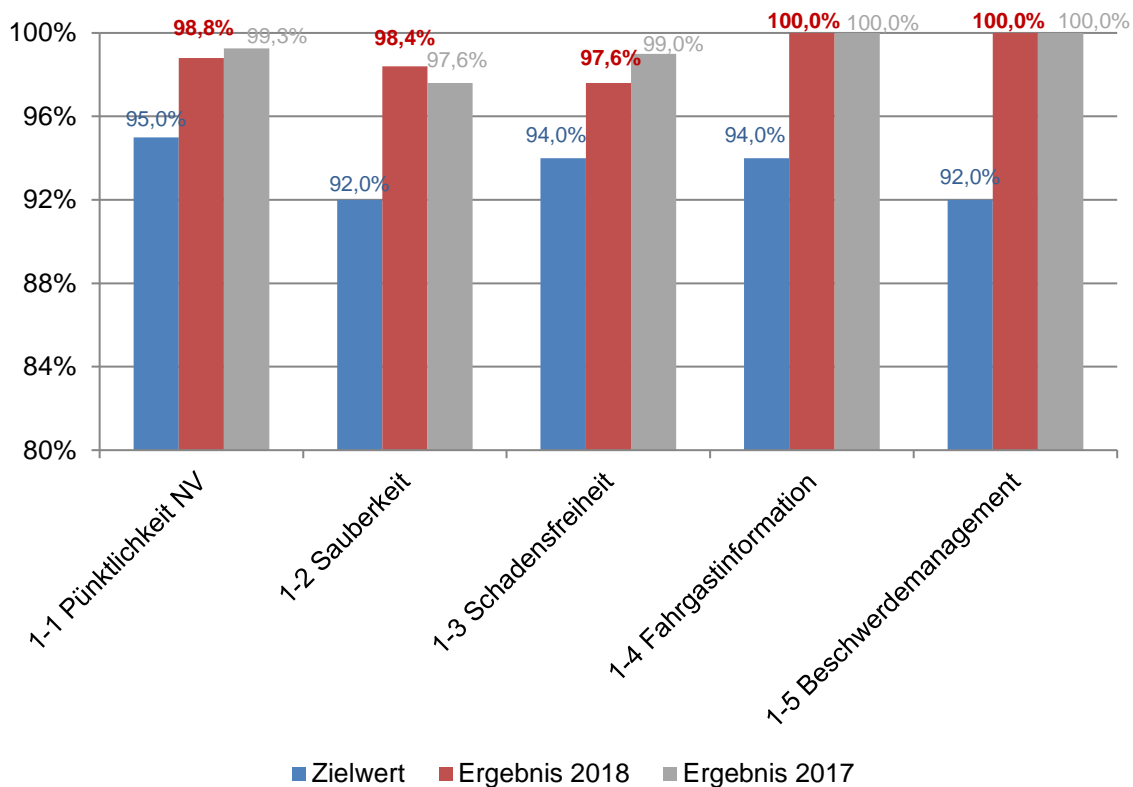


Abbildung 74: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GKB wurde von der FH Joanneum vom 3.-5. Mai 2018 durchgeführt. Dabei konnten die Ergebnisse des Vorjahres kaum verbessert werden, diese stabilisierten sich jedoch, mit Ausnahme der Information im Zug bei Störungsfällen, auf hohem Niveau:

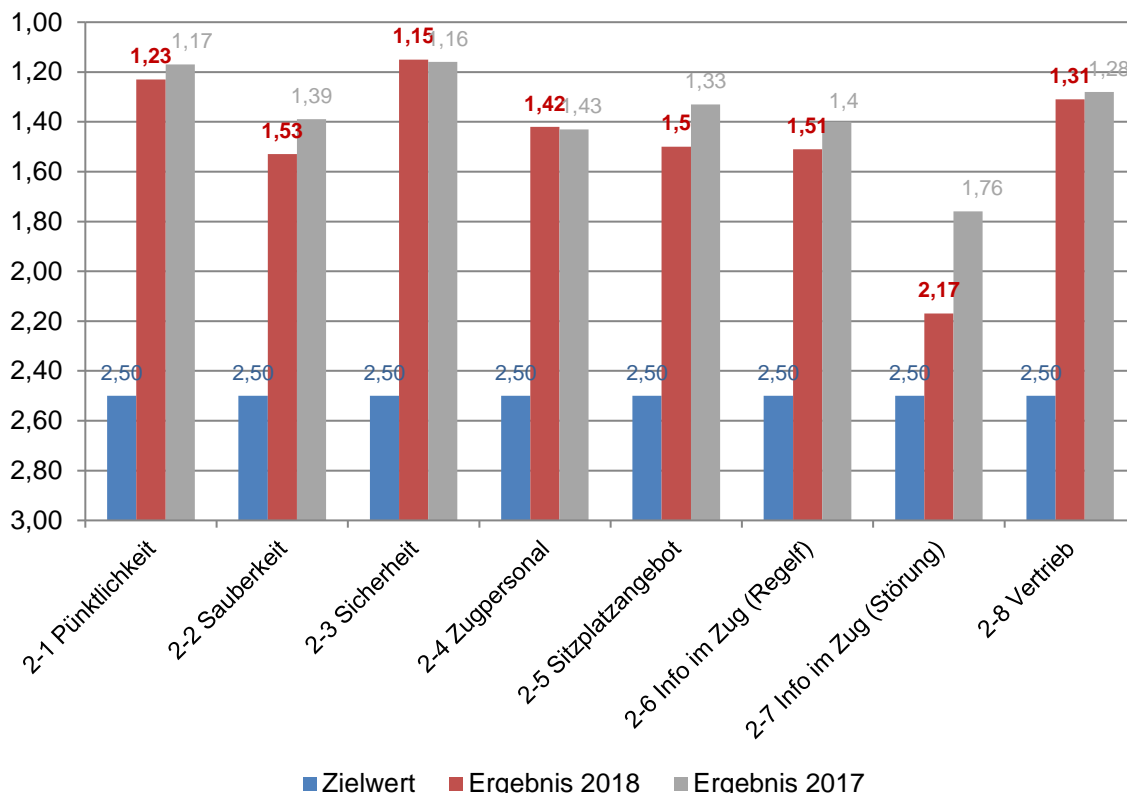


Abbildung 75: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die GKB in allen objektiven und subjektiven Parametern mit Ausnahme des Bereiches Schadensfreiheit einen Bonus lukrieren. Insgesamt konnte die GKB für das Jahr 2018 einen maximalen Bonus von 75,5 % erreichen.

3.12.6. **Fahrgastzahlen**

Im Jahr 2018 wurden laut GKB insgesamt 6.140.263 Personen (+ 1,9 % gegenüber 2017: 6.023.163 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 2018 wie folgt dar:

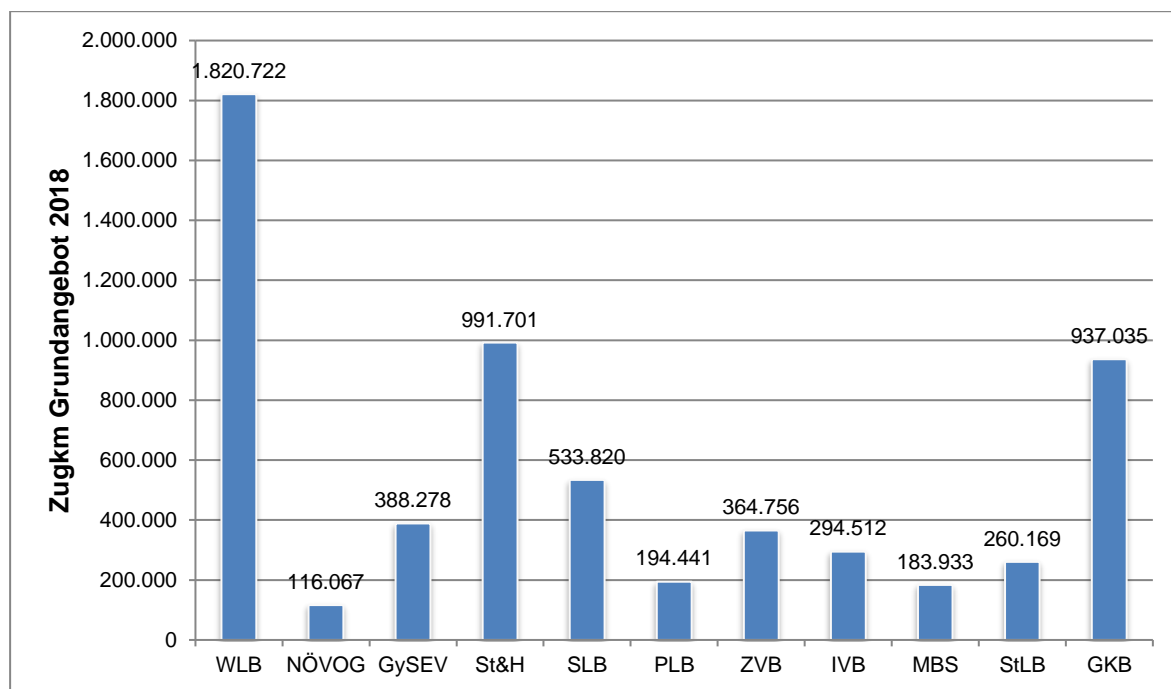


Abbildung 76: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen

Im Jahr 2018 wurden bei den Privatbahnen somit insgesamt **6.085.435 Zugkm** (2017: 6.029.385 Zugkm) bestellt.

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

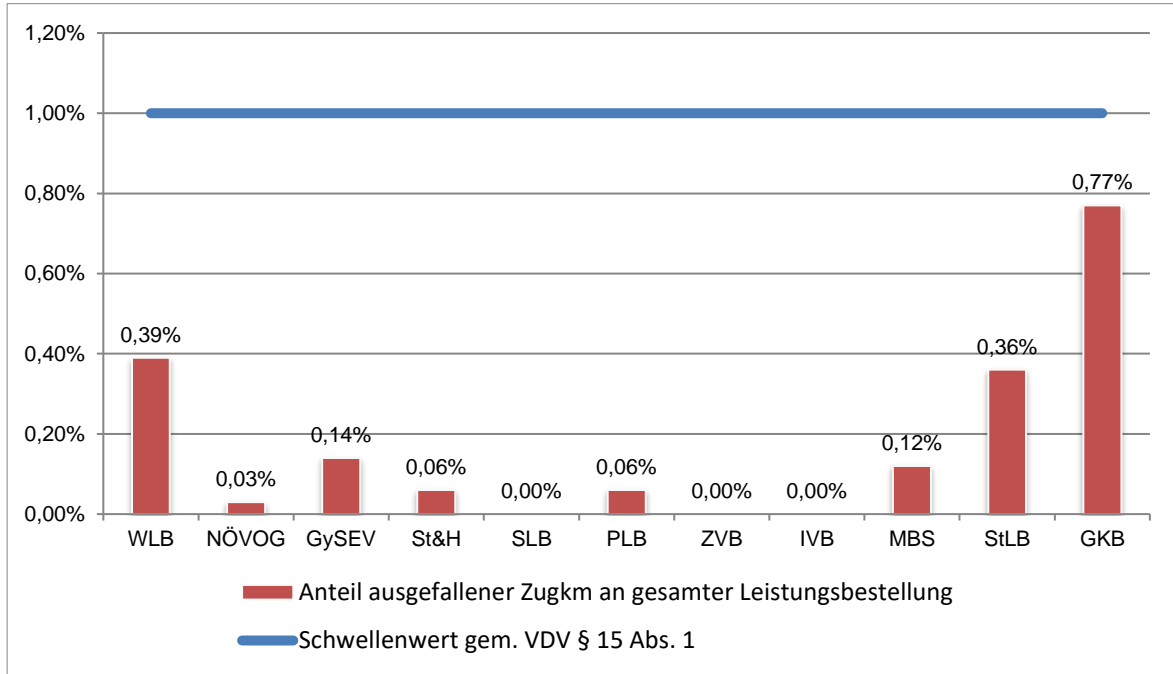


Abbildung 77: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen

Der im Verkehrsdienstevertrag gemäß § 15 Abs I definierte Schwellenwert für etwaige Entgeltkürzungen wurde von keiner Privatbahn überschritten. Daher kam es im Jahr 2018 diesbezüglich zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

Hinsichtlich der Überwachung etwaiger abweichender Zugbildungen wurden im Jahr 2018 im Gegensatz zum Vorjahr, bei zwei Privatbahnen Abweichungen festgestellt. Diese Abweichungen betragen bei der St&H insgesamt 10.747 Wagenkm und bei der StLB 478 Wagenkm.

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

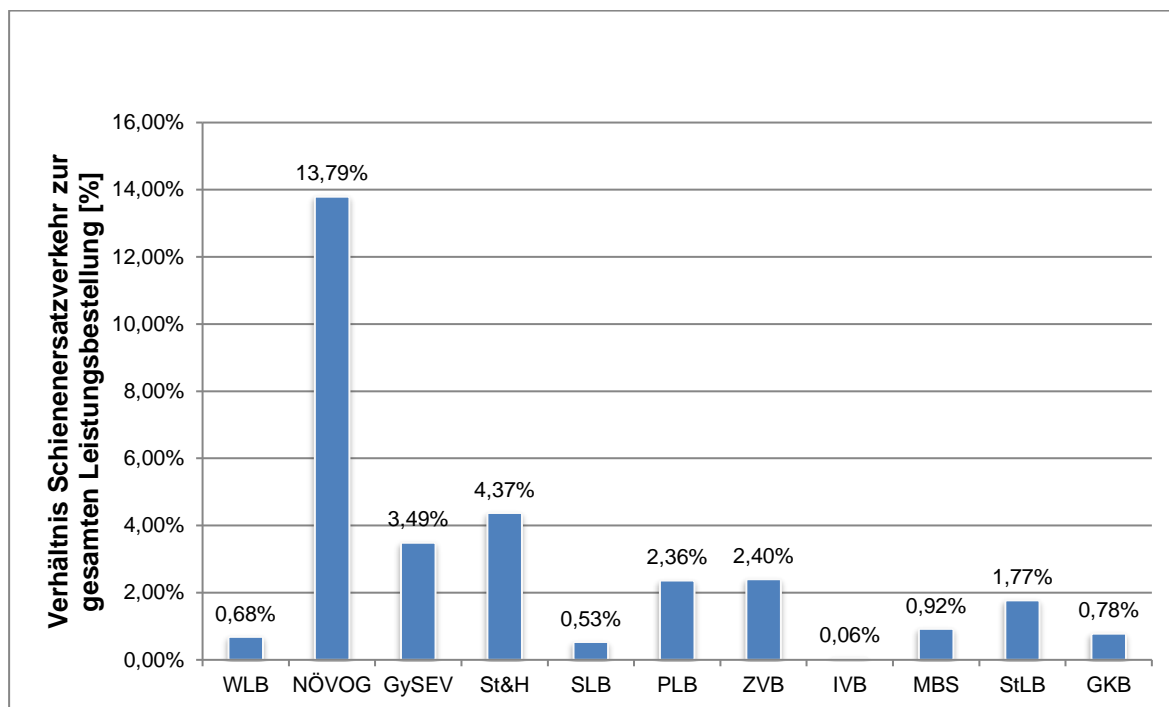


Abbildung 78: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen

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 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 2018 wie folgt dar:

Privatbahn	Jän.	Feb.	Mär.	Apr.	Mai	Jun.	Jul.	Aug.	Sep.	Okt.	Nov.	Dez.	2018
WLB	99,1%	99,3%	99,4%	91,8%	93,6%	91,2%	92,6%	92,8%	93,0%	92,7%	93,0%	93,0%	93,9%
NÖVOG	99,5%	99,6%	99,8%	99,6%	98,8%	97,3%	97,8%	91,5%	93,8%	97,8%	99,7%	98,1%	97,9%
GySEV	98,7%	96,3%	97,0%	98,0%	96,5%	96,7%	90,2%	94,1%	95,0%	94,2%	93,6%	97,5%	95,7%
St&H	99,3%	99,4%	99,4%	99,5%	99,4%	98,8%	98,3%	98,5%	92,6%	98,0%	98,5%	98,6%	98,4%
SLB	98,1%	98,0%	99,3%	96,7%	95,2%	98,8%	99,1%	99,2%	98,3%	95,8%	97,0%	97,9%	97,8%
PLB	90,2%	95,2%	98,3%	98,8%	97,4%	97,2%	90,3%	96,2%	97,0%	98,0%	97,2%	99,0%	96,3%
ZVB	98,1%	98,0%	98,3%	97,3%	97,7%	97,8%	97,1%	98,5%	98,3%	96,7%	98,7%	99,0%	98,0%
IVB	98,1%	98,8%	99,0%	98,7%	98,8%	99,8%	99,7%	99,9%	99,7%	99,7%	99,7%	99,8%	99,3%
MBS	99,2%	99,5%	99,5%	98,8%	99,2%	98,7%	99,1%	98,8%	99,3%	98,9%	98,5%	98,3%	98,9%
StLB	97,9%	97,6%	98,7%	97,6%	98,4%	96,2%	94,1%	92,4%	93,1%	97,6%	98,4%	97,0%	96,7%
GKB	99,5%	98,9%	98,7%	99,1%	99,4%	98,5%	99,6%	99,3%	96,6%	97,2%	99,2%	99,8%	98,8%

Tabelle 37: Pünktlichkeitswerte der Privatbahnen im Jahr 2018

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

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit bei allen Privatbahnen betrug im Fahrplanjahr 2018 97,4% (2017 97,7 %).

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 2018 in der Gesamtbetrachtung in einen Malus.

Für das Jahr 2018 wurden an die Privatbahnen für das Qualitätsmanagement insgesamt **EUR 832.609,05** (2017: EUR 952.510,67) ausbezahlt.

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

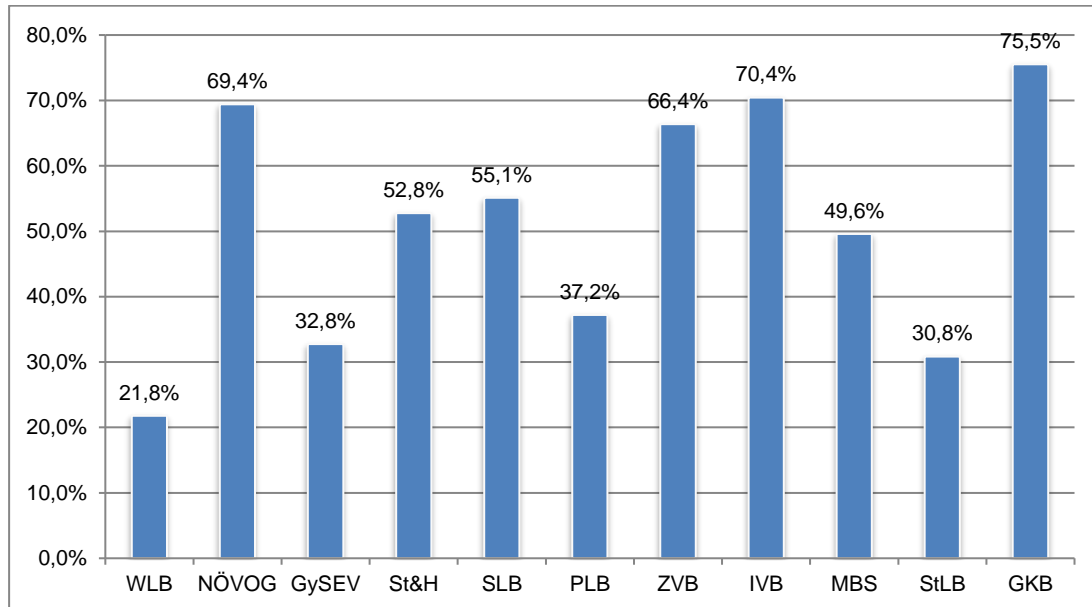


Abbildung 79: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn 2018

Im Durchschnitt wurden von den Privatbahnen im Jahr 2018 51,1 % (2017: 52,8 %) des maximal erreichbaren QM-Bonus erreicht.

Im Grundangebot sind in Summe bei den Privatbahnen rund 251.537 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	Verspätung > 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	89.570	0,39%	0,68%	6,1%	0,00%	7,17%	1.216
NÖVOG	5.005	0,03%	13,79%	2,1%	0,00%	15,92%	467
GySEV	12.196	0,14%	3,49%	6,7%	0,00%	10,33%	414
St&H	54.603	0,06%	4,37%	4,2%	0,00%	8,63%	5.497
SLB	20.856	0,00%	0,53%	2,2%	0,00%	2,73%	791
PLB	3.825	0,06%	2,36%	3,7%	0,00%	6,12%	256
ZVB	11.492	0,00%	6,80%	2,0%	0,00%	8,80%	209
IVB	9.568	0,00%	0,06%	0,7%	0,00%	0,76%	14
MBS	14.929	0,12%	0,92%	1,1%	0,00%	2,14%	71
StLB	12.161	0,36%	1,77%	5,6%	0,00%	7,73%	579
GKB	17.332	0,77%	0,78%	1,2%	0,00%	2,75%	1.002
Summe	251.537					6,64%	10.516

Tabelle 38: Anzahl der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall

Im Durchschnitt kam es bei den Privatbahnen im Jahr 2018 bei 6,6 % (2017: 6,1 %) aller Zugfahrten des Grundangebots zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb. Der Anteil der uneinträglichen Leistungen kann geringfügig höher sein, da auch eine doppelte Beeinträchtigung eines Zuges möglich ist (zB ein verspäteter Zug hat auch eine abweichende Zugbildung).

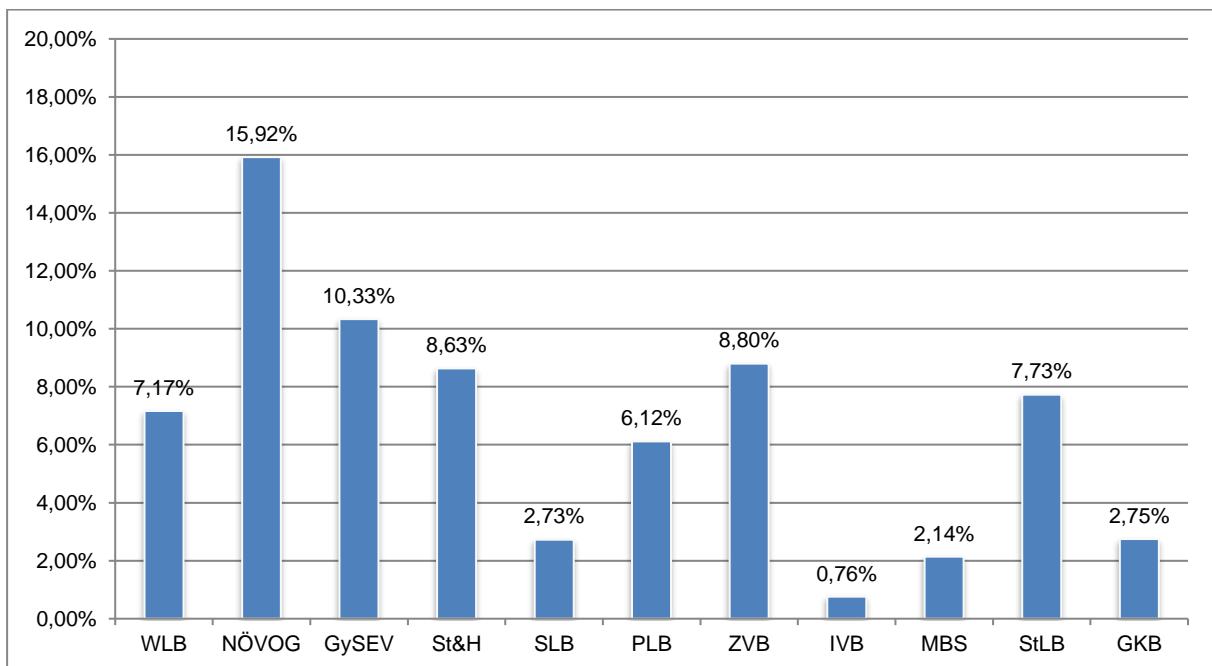


Abbildung 80: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall

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 2018 wie folgt dar:

Position	2018 [EUR]	2017 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	56.571.420	55.479.217
QM-Bonus	832.609,05	952.510,67
Zwischensumme	57.404.029,05	56.431.727,65
Abzug Leistungsstörungen	- 42.744,00	0,00
Tatsächliche Summe der Auszahlung	57.361.285,05	56.431.727,65

Tabelle 39: Tatsächlicher Auszahlungsbetrag inkl. QM Bonus und abzüglich Leistungsstörungen

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für die Privatbahnen für den Leistungszeitraum 2018 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit **EUR 57.361.285,05**.

Die übermittelte Anzahl der beförderten Fahrgäste der Privatbahnen stellt sich im Jahr 2018 wie folgt dar:

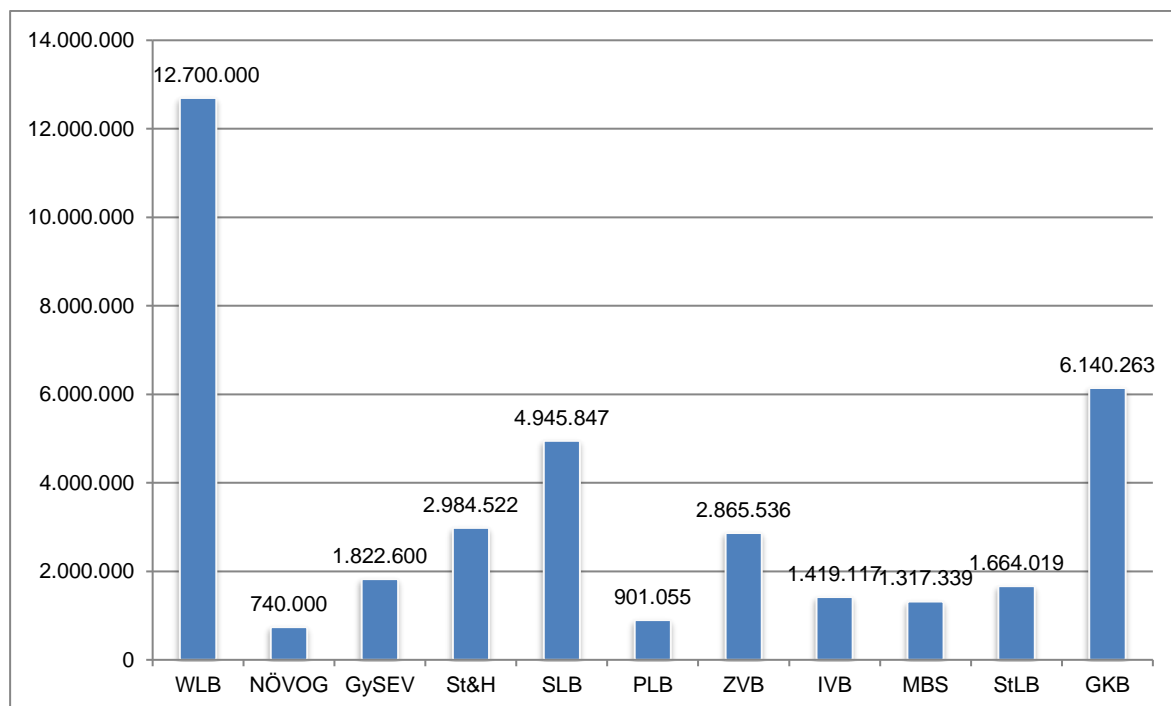


Abbildung 81: Anzahl der beförderten Fahrgäste

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen steigerte sich im Jahr 2018 auf 37.500.298. (2017: 36.377.502). Dies bedeutet eine Steigerung um 3,1 %. 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 BMK folgende Leistungsmenge bei der ÖBB-PV AG bestellt:

	2018	2017	Änderung
Zugkm SPNV	58.361.559	58.337.101	24.458
Zugkm SPFV	13.970.667	13.909.993	60.674
SUMME	72.332.227	72.247.093	85.133

Tabelle 40: Wesentliche Änderungen der Leistungsmenge

Im Nahverkehr kam es im Vergleich zum Jahr 2018 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 2018 mit insgesamt 6.085.435 Zugkm gegenüber dem Vorjahr (6.029.385 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 zweimal, der Einsatz der Neufahrzeuge wurde ab Fahrplanwechsel im Dezember 2015 bzw. ab Fahrplanwechsel im Dezember 2017 bestellt. Die SCHIG mbH überprüfte anhand der VDV-Leistungs- und Abrechnungsdatenbank die tatsächlich erbrachten Cityjet-Leistungen. Die ÖBB-Personenverkehr AG erbrachte im Fahrplanjahr 2018 mit diesen Neufahrzeugen rund 12,4 Mio. Zugkilometer.

4.2. Abgeltung

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für das Leistungsjahr 2018 für die ÖBB-PV AG wie folgt dar:

Position	2018 [EUR]	2017 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	703.309.709,29	686.729.773,83
QM-Bonus	2.722.422,77	2.929.675,46
Zwischensumme	706.032.132,06	689.659.449,29
Abzug Leistungsstörungen	-3.476.340,99	-3.407.317,03
Tatsächliche Summe der Auszahlung	702.555.791,07	686.252.132,26

Tabelle 41: Tatsächliche Auszahlung 2018 an die ÖBB-PV AG

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

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für die Privatbahnen für das Leistungsjahr 2018 wie folgt dar:

Position	2018 [EUR]	2017 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	56.571.420	55.479.217
QM-Bonus	832.609,05	952.510,67
Zwischensumme	57.404.029,05	56.431.727,65
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen	- 42.744,00	0
Tatsächliche Summe der Auszahlung	57.361.285,05	56.431.727,65

Tabelle 42: Tatsächliche Auszahlung 2018 an die Privatbahnen

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 2018 [absolut]	Fahrgastzahl 2017 [absolut]	Veränderung [%]
SPNV gesamt	224.546.598	209.225.294	7,32
SPFV gesamt	16.037.937	15.672.882	2,3
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	240.584.535	224.898.176	7,0

Tabelle 43: Fahrgastzahlen 2018 im gemeinwirtschaftlichen SPV

Insgesamt konnten im Nahverkehr deutliche Fahrgastzuwächse erreicht werden.

- In Kärnten blieben die Fahrgastzahlen stabil mit leichten Zuwächsen ua. aufgrund verbesserter Anschlussituation der S2 am Wochenende zu den Zügen des Fernverkehrs in Villach. Bei den Personenkilometern kam es zu einem leichten Rückgang aufgrund einer gesunkenen durchschnittlichen Reiseweite.
- In Oberösterreich konnten Zuwächse ua. durch eine weitere Steigerung der grenzüberschreitenden Reisendenzahl nach Tschechien aufgrund des bereits mit Fahrplan 2017 eingeführten beschleunigten Angebots erzielt werden.
- In der Ostregion konnten insgesamt deutliche Zuwächse verzeichnet werden. Dies ist ua. auf die (landesseitig) getätigten Leistungsausweitungen sowie die Maßnahmen zur Parkraumbewirtschaftung in Wien zurückzuführen. Auf der Laaer Ostbahn hingegen kam es durch Verwanderung auf den MIV (neue Nordautobahn A5) zu Rückgängen, während die Pottendorfer Linie durch umfangreiche Baumaßnahmen und damit einhergehenden Streckensperren von Rückgängen betroffen war.
- In Salzburg konnten ebenfalls Zuwächse erzielt werden, insbesondere durch Fahrplanverbesserungen im Pinzgau und Flachgau.
- In der Steiermark konnten hinsichtlich der Fahrgastzahlen leichte Zuwächse insbesondere durch verstärkte Bewerbung der S-Bahn erzielt werden, während es bei den Personenkilometern zu einem leichten Rückgang aufgrund einer gesunkenen durchschnittlichen Reiseweite kam.
- In Tirol konnten Zuwächse erzielt werden, die ua. auf Fahrplanverbesserungen sowie tarifliche Zusatz- bzw. Kombiangebote im Tourismus zurückzuführen sind.

- In Vorarlberg konnten insbesondere bei den Personenkilometern Zuwächse erzielt werden (verstärkte Nutzung für längere Distanzen).

Auch im Fernverkehr konnten insgesamt Fahrgastzuwächse erreicht werden.

- Am Streckenabschnitt Wien – Graz (Los FV-A) kam es zu Fahrgaststeigerungen im Vergleich zum Vorjahr, insbesondere, da im Jahr 2018 keine länger dauernde Semmeringsperre stattfand.
- Am Streckenabschnitt Wien – Villach – Lienz (Los FV-B) kam es zu Zuwächsen insbesondere aufgrund der zusätzlich angebotenen Verbindungen von/nach Venedig.
- Im Streckenabschnitt Graz – Salzburg/Zell am See – Innsbruck – Buchs (Los FV-C) konnten im ersten Halbjahr Steigerungen erreicht werden, welche jedoch durch eine mehrwöchige Ennstalsperre im zweiten Halbjahr wieder abgefedert wurden. Weiterhin nachfragehemmend wirkt der Wettbewerb durch den Fernlinienbus.
- In den Losen FV-E und FV-F kam es in Summe zu einer höheren Nachfrage, insbesondere durch die Einführung der Abendverbindung (Wien –) Innsbruck – Bregenz .
- Im Streckenabschnitt Graz – Linz (Los FV-G) wurden Rückgänge verzeichnet, insbesondere durch eine mehrwöchige Streckensperre zwischen Linz und Kirchdorf an der Krems. Insgesamt konnten die Fahrgastzahlen und Personenkilometer vor der im Jahr 2016 stattgefundenen Streckensperre aufgrund von Modernisierungsarbeiten im Bosrucktunnel damit nach wie vor nicht wieder erreicht werden.

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen steigerte sich im Jahr 2018 auf 37.500.298 gegenüber dem Jahr davor (2017: 36.377.502) um 3,1 %. Dabei konnten alle EVU bis auf die MBS eine Steigerung verzeichnen.

5. VERZEICHNISSE

5.1. Allgemeine Angaben

Auftraggeber	BMK, Abteilung II/Infra 3 Öffentlicher Personennah- und -regionalverkehr MR Dipl.-Ing. Martina Schalko
Berichtsersteller:	Thomas Grozurek DI ⁱⁿ Irene Hofmann, BSc DI Viktor Krisch Christopher Lehner, BA Samuel Niemand, MA DI Matthias Plavec, BSc DI Viktor Vogler, BA

Zertifiziert nach ISO 9001

5.2. Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Volltext
Abs	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
BGBI	Bundesgesetzblatt
BMK	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
bzw.	beziehungsweise
BVwG	Bundesverwaltungsgericht
DML	Desiro MainLine
EBIT	earnings before interest and taxes
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
MIV	Motorisierter Individualverkehr
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
SCK	Schienenkontrollkommission
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 Eisenbahnverband)
v.a.	vor allem
VDV	Verkehrsdienstevertrag
VO (EG) 1370/2007	Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über öffentliche Verkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates
VPI	Verbraucherpreisindex
WLB	AG der Wiener Lokalbahnen
zB	zum Beispiel
Zub	Zugbegleiter
Zugkm	Zugkilometer
ZVB	Zillertaler Verkehrsbetriebe

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 2017 auf 2018	17
Abbildung 6: Absolute Änderung der bestellten Zugkm im Fernverkehr von 2017 auf 2018	19
Abbildung 7: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank	30
Abbildung 8: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung	32
Abbildung 9: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG	33
Abbildung 10: Ausgefallene Zugkm	34
Abbildung 11: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen	37
Abbildung 12: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen	38
Abbildung 13: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg	38
Abbildung 14: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter	41
Abbildung 15: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter	43
Abbildung 16: Entwicklung der Pünktlichkeit 2018	43
Abbildung 17: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter	45
Abbildung 18: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter	46
Abbildung 21: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz 2018	61
Abbildung 22: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz	62
Abbildung 23: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz – Linz	63
Abbildung 26: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter	77
Abbildung 27: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter	78
Abbildung 28: Strecke der bestellten Verkehrsleistung WLB	80
Abbildung 29: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB	83
Abbildung 30: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB	84
Abbildung 31: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB	85
Abbildung 34: Strecken der bestellten Verkehrsleistung NÖVOG	87
Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn	90
Abbildung 36: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn	91
Abbildung 37: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG	92
Abbildung 38: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG	93
Abbildung 41: Strecken der bestellten Verkehrsleistung GySEV	95
Abbildung 42: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn	98
Abbildung 43: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn	99
Abbildung 44: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV	100
Abbildung 45: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV	101
Abbildung 48: Strecken der bestellten Verkehrsleistung St&H	102
Abbildung 49: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn	106
Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn	107
Abbildung 51: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn	107
Abbildung 52: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn	108
Abbildung 53: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H	109
Abbildung 54: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H	110
Abbildung 57: Strecke der bestellten Verkehrsleistung SLB	112
Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB	115
Abbildung 59: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB	116

Abbildung 60: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB.....	117
Abbildung 63: Strecke der bestellten Verkehrsleistung PLB.....	119
Abbildung 64: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB.....	122
Abbildung 65: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB.....	123
Abbildung 66: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB.....	124
Abbildung 69: Strecke der bestellten Verkehrsleistung ZVB.....	126
Abbildung 70: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB.....	129
Abbildung 71: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB.....	130
Abbildung 72: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB.....	131
Abbildung 75: Strecke der bestellten Verkehrsleistung IVB.....	133
Abbildung 76: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB.....	135
Abbildung 77: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB.....	136
Abbildung 78: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB.....	137
Abbildung 81: Strecke der bestellten Verkehrsleistung MBS.....	139
Abbildung 82: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS.....	143
Abbildung 83: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS.....	144
Abbildung 84: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS.....	145
Abbildung 87: Strecken der bestellten Verkehrsleistung StB.....	147
Abbildung 88: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn.....	151
Abbildung 89: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn.....	151
Abbildung 90: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn.....	152
Abbildung 91: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahn.....	153
Abbildung 92: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB.....	153
Abbildung 93: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB.....	154
Abbildung 96: Strecke der bestellten Verkehrsleistung GKB.....	156
Abbildung 97: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB.....	159
Abbildung 98: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB.....	160
Abbildung 99: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB.....	161
Abbildung 102: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen.....	163
Abbildung 106: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen.....	164
Abbildung 107: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen.....	165
Abbildung 109: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn 2018.....	167
Abbildung 110: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall.....	168
Abbildung 111: Anzahl der beförderten Fahrgäste.....	169

5.4. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Entwicklung der Zugkm im SPNV und SPFV.....	13
Tabelle 2: Bestellung für SPNV aufgeteilt auf die jeweiligen Lose.....	17
Tabelle 3: Bestellung im SPFV aufgeteilt auf Lose.....	18
Tabelle 4: IBE Anteil je Leistungskategorie und Region.....	24
Tabelle 7: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung ÖBB-PV AG.....	36
Tabelle 8: Gewichtung der Qualitätsparameter.....	41
Tabelle 9: Akzeptanzwert nach Schulnotensystem.....	42
Tabelle 10: Pünktlichkeit ÖBB-PV AG Jahresergebnisse.....	44
Tabelle 11: Zielerreichung objektive Kriterien (Prozentwerte).....	48
Tabelle 12: Zielerreichung subjektive Kriterien (Schulnotensystem).....	48
Tabelle 13: Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall.....	49
Tabelle 14: Kundenbewertung der Bahnhöfe 2018.....	50
Tabelle 17: Tatsächliche Summe der Ausbezahlung abzüglich Leistungsstörungen und Pönalen.....	64
Tabelle 18: Summe gemeinwirtschaftlicher Schienepersonenverkehr.....	66

Tabelle 19: Summe GWL SPV Personenkilometerleistung.....	68
Tabelle 20: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter bei Privatbahnen.....	77
Tabelle 21: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter der Privatbahnen	78
Tabelle 22: Bestellung 2018 WLB in Zugkm.....	81
Tabelle 24: Bestellung der Mariazellerbahn in Zugkm 2018	88
Tabelle 25: Bestellung der Citybahn in Zugkm 2018.....	88
Tabelle 27: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2018 – Raaberbahn	96
Tabelle 28: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2018 – Neusiedlerseebahn.....	96
Tabelle 30: Bestellung der LiLO 2018.....	103
Tabelle 31: Bestellung der Vorchdorferbahn 2018	103
Tabelle 32: Bestellung der Traunseebahn 2018	103
Tabelle 33: Bestellung der Attergaubahn 2018	103
Tabelle 35: Bestellung der SLB 2018	112
Tabelle 37: Bestellung der Zugkm 2018 - PLB.....	119
Tabelle 39: Bestellung der Zugkm für das Jahr 2018 - ZVB.....	126
Tabelle 41: Bestellung der Zugkm 2018 - IVB.....	133
Tabelle 43: Bestellung der Zugkm 2018 - MBS.....	140
Tabelle 45: Bestellung der Übelbacher Bahn 2018.....	148
Tabelle 46: Bestellung der Weizer Bahn 2018.....	148
Tabelle 47: Bestellung der Gleichenberger Bahn 2018	148
Tabelle 48: Bestellung der Murtalbahn 2018	148
Tabelle 50: Bestellung der Zugkm 2018 - GKB	156
Tabelle 52: Pünktlichkeitswerte der Privatbahnen im Jahr 2018	166
Tabelle 53: Anzahl der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall.....	168
Tabelle 54: Tatsächlicher Auszahlungsbetrag inkl. QM Bonus und abzüglich Leistungsstörungen ..	169
Tabelle 55: Wesentliche Änderungen der Leistungsmenge	171
Tabelle 56: Tatsächliche Auszahlung 2018 an die ÖBB-PV AG	172
Tabelle 57: Tatsächliche Auszahlung 2018 an die Privatbahnen.....	172
Tabelle 58: Fahrgastzahlen 2018 im gemeinwirtschaftlichen SPV	173

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 2018 bestellt wurden:

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2018]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 1	Schnellbahn Wien I	907, 945	Wien Floridsdorf – Flughafen Wien – Wolfsthal Wien Hütteldorf – Wien Handelskai	2,1	ET 4020 ET 4024 ET 4124 Cityjet (vereinzelt)
Ost 2	Schnellbahn Wien II	900, 901, 902, 903, 510, 511	Gänserndorf – Wien Laa/Thaya – Wien Absdorf-Hippersdorf / Hollabrunn – Wien (Stammstrecke) – Wien Meidling Wiener Neustadt Hbf. – Wien (über Süd- bahn und Pottendorfer Linie) Sowie alle Leistungen auf der Schnell- bahn-Stammstrecke, soweit nicht eindeu- tig einem anderen Los (zB Ost 6) zuge- ordnet.	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 (– Neu- siedl am See)	2,8	ET 4020 ET 4024 CRD-Wendezüge u.DoSto-Züge (verein- zelt) Cityjet (vereinzelt)
Ost 4	Westbahn	100, 110	Wien West – St. Valentin (REX 200) Wien West – St. Pölten Hbf. (R)	2,1	RIC-Wagen (REX200) DoSto-Züge CRD-Wendezüge ET 4020 (vereinzelt) Cityjet (vereinzelt)
Ost 5	Regionalverkehr Wald- und Weinviertel	800, 810, 903	Wien FJB – Krems/Donau / Ceske Vele- nice Wien – Satov ohne Schnellbahn	4,0	ET 4020, ET 4024, CRD-Wendezüge DoSto-Züge Cityjet (vereinzelt)
Ost 6	Regionalverkehr Süd- und Nordbahn, Laaer Ostbahn	510, 901, 902	Payerbach-Reichenau – Wien – Breclav / Laa/Thaya (ohne Schnellbahn und ohne Leistungen anderer Lose, zB KBS 520)	3,9	CRD-Wendezüge DoSto-Züge Cityjet (vereinzelt)

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2018]	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 Cityjet (vereinzelt)
Ost 8	Leithagebirge	512, 730	Wien Hbf. – Ebenfurth und Sopron – Deutschkreuz Wiener Neustadt Hbf. – Wulkaprodersdorf – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	0,7	ET 4124 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
Ost 9	Dieselnetz Marchfeld	901, 910, 912	Wien – Marchegg Gänserndorf – Marchegg Obersdorf – Groß Schweinbarth – Gänserndorf	1,5	VT 5047 ZSSK FV Wagen+CRD-Wendezug CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
Ost 10	Bleibt frei				
Ost 11	Aspangbahn, Mattersburger Bahn	520, 524	(Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Aspang – Hartberg (Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Mattersburg – Sopron – Deutschkreuz	1,8	VT 5047 VT 5022 CRD-Wendezüge
Ost 12	Dieselnetz Wiener Neustadt	513, 521, 522, 720	(Wiener Neustadt Hbf. –) Leobersdorf – Weißenbach-Neuhaus Wiener Neustadt Hbf. – Gutenstein Wiener Neustadt Hbf. – Puchberg am Schneeberg Wien – Wiener Neustadt Hbf. (über Innere Aspangbahn)	1,0	VT 5047 VT 5022
Ost 13	Badner Bahn	515	Wien Oper – Baden Josefsplatz	1,8	TW 100 TW 400
Ost 14	Regionalverkehr Westbahn und Mostviertel	100, 130, 131	St. Pölten Hbf. – St. Valentin (REX- u. R-Züge) Amstetten – Kleinreifling Linz Hbf. – St. Valentin – Kleinreifling – Weißenbach-St. Gallen – Selzthal (ohne Leistungen des Loses Westbahn)	2,2	RIC-Wagen (REX 200) ET 4020 ET 4024 CRD-Wendezüge u. DoSto-Züge (vereinzelt) Cityjet (vereinzelt)
Ost 15	Traisental und Ötscherland	113, 120	St. Pölten Hbf. – Hainfeld / Schrambach (St. Pölten Hbf. –) Pöchlarn – Scheibbs	0,7	VT 5047 DoSto Züge (vereinzelt)

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2018]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 16	Kamptal	112, 820	St. Pölten Hbf. – Krems/Donau (Krems/Donau –) Hadersdorf/Kamp – Horn – Sigmundsherberg	0,9	VT 5047 CRD-Wendezüge u. DoSto-Züge (verein- zelt) ET 4020 (vereinzel)
Ost 17	Semmering	500	Mürzzuschlag – Payerbach-Reichenau	0,2	ET 4023 ET 4024 Cityjet (vereinzel)
Ost 18	Citybahn Waidhofen	132	Waidhofen an der Ybbs LB – Gstadt	0,02	VT 5090
Ost 19	Mariazellerbahn	115	St. Pölten Hbf. – Mariazell	0,1	Himmelstreppe
Ost 20	Raaberbahn	512	Ebenfurth – Sopron	0,2	ET 4124 Desiro ML
Ost 21	Neusiedler See Bahn	731	Neusiedl am See – Pamhagen	0,2	ET 4124 CRD-Wendezüge
OÖ 1	Nibelungengau	133	Linz Hbf. – Sarmingstein (inkl. St. Valentin – St. Pantaleon)	0,5	VT 5022
OÖ 2	Mühlkreisbahn	142	Linz Urfahr – Rottenegg	0,3	VT 5047 VT 5022
OÖ 3	Pyhrn – Summerau	140, 141	Selzthal – Linz Hbf. – Summerau	1,8	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 4	Linzer Lokalbahn	143	Linz – Eferding – Peuerbach / Neumarkt- Kallham	0,7	GTW Grazer
OÖ 5	Westbahn Salzburg	OÖ/ 101, 150	Linz Hbf. – Wels Hbf. – Passau Hbf. / Salz- burg Hbf. (inkl. über Traun geführter Züge)	2,6	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 6	Salzkammergut	170	(Linz Hbf. –) Attnang-Puchheim – Gmun- den – Stainach-Irdning	1,1	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 7	Rieder Kreuz	151, 171, 190	(Linz Hbf. – Wels Hbf. –) Neumarkt-Kal- ham – Ried/Innkreis – Braunau/Inn – Sim- bach/Inn Ried/Innkreis – Schärding (Salzburg Hbf. –) Steindorf/Str. – Brau- nau/Inn	1,2	VT 5047 VT 5022 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzel)
OÖ 8	Vorchdorfer Bahn	160	Lambach – Vorchdorf-Eggenberg	0,1	Exertaler Kölner

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2018]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
OO 9	Traunseebahn	161	Vorchdorf-Eggenberg – Gmunden Seebhf.	0,1	IVB Cityrunner WSB VOS
OO 10	Attergaubahn	180	Vöcklamarkt – Attersee	0,1	BLT AOMC VOS
Sbg 1	Salzburger Lokalbahn	210	Salzburg Hbf. (LB) – Lamprechtshausen / Trimmelkam	0,5	ET 40/50
Sbg 2	Schnellbahn Salzburg	101, 200	Straßwalchen – Salzburg Hbf. Salzburg Hbf. – Golling-Abtenau	1,0	ET 4023 ET 4024 Cityjet (vereinzelt)
Sbg 3	Salzburger Land Regionalver- kehr	200, 250	Salzburg Hbf. – Saalfelden Bischofshofen – Radstadt	1,7	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
Sbg 4	Pinzgauer Lokalbahn	230	Zell am See – Krimml	0,2	VT 5090
T 1	Inntal	201, 300, 400, 410	Wörgl Hbf. – Saalfelden Kufstein – Innsbruck Hbf. – Landeck (ohne Schnellbahn; über Bestands- und Neubaustrecke Unterinntal) Innsbruck Hbf. – Scharnitz	3,3	ET 4024 CRD-Wendezüge DB Regio Talent 2 RIC-FV Wagen (verein- zelt) Cityjet (vereinzelt)
T 2	Schnellbahn Innsbruck	300, 400	Brenner – Innsbruck Hbf. – Hall in Tirol (Landeck –) Ötztal – Innsbruck Hbf. (nur Schnellbahn)	1,2	ET 4024 CRD-Wendezug(ver- einzelt)
T 3	Osttirol	223	Lienz – San Candido (Innichen)	0,2	ET 4024 Flirt der SAD und Flirt der FS
T 5	Zillertalbahn	310	Jenbach – Mayrhofen im Zillertal	0,4	VT + VS Lok + Wagen + Steuer- wagen
T 6	Stubaitalbahn	-	Innsbruck Hbf. – Fulpmes	0,3	Flexity Outlook
Vbg 1	Vorarlberg	401	Bludenz / St. Margrethen – Bregenz – Lindau Hbf. Feldkirch – Buchs (SG)	1,9	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] [2018]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ktn 1	Tauern	220,223	Villach Hbf. – Lienz (/ Mallnitz-Obervel- lach)	1,0	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
Ktn 2	Kärnten West und Karawan- ken	220, 221, 601, 650, 670	Friesach – Klagenfurt Hbf. – Villach Hbf. St. Veit an der Glan – Feldkirchen/Kärn- ten – Villach Hbf. Villach Hbf. – Rosenbach Villach Hbf. – Arnoldstein Villach Hbf. – Kötschach-Mauthen	1,9	ET 4024 ET 4023 CRD-Wendezüge, VT 5022 Cityjet (vereinzelt)
Ktn 3	Lavanttal	620	Klagenfurt Hbf. – Wolfsberg – Bad St. Leonhard	0,6	VT 5022 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
Ktn 4	Autoschleuse Tauern	220	Mallnitz – Bockstein	0,1	DoSto + Autotrans- portwagen
Stmk 1	Ennstal, Südbahn	250, 600	Radstadt – Schladming / Friesach – Le- oben Hbf. – Bruck/Mur – Mürrzusschlag	2,2	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
Stmk 2	Südbahn Großraum Graz	501	(Leoben Hbf. – Schleife Bruck /) Bruck/Mur – Graz Hbf. – Spielfeld-Straß	1,5	ET 4024 CRD-Wendezüge Cityjet (vereinzelt)
Stmk 3	Oststeiermark	501, 520, 530	(Graz Hbf. –) Spielfeld-Straß – Bad Rad- kersburg Graz Hbf. – Szentgotthard / Hartberg	1,3	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	Ubelbacher Bahn	540	Peggau-Deutschefritz – Ubelbach	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 + Fernver- kehrswagen
FV-B	Fernverkehr Los B (Südbahn; Linie 6)	-	Wien – Villach – Lienz	2,6	Railjet, Lok + Fernver- kehrswagen
FV-C	Inneralpine Achse (Linie 7)	-	Graz – Salzburg / – Zell am See – Inns- bruck – 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] [2018]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
FV-E	Salzburg – Innsbruck – Lindau (Westbahn/Arlbergbahn; L. 4-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Lindau	0,4	Lok + Fernverkehrswagen
FV-F	Salzburg – Lindau / – Buchs (SG) (Westbahn/Arl- bergbahn; L. 3-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Bregenz – Lindau / – Buchs (SG)	4,4	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	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

6.3. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot ÖBB-PV AG

6.3.1. Elektrotriebwagen

Triebwagen ET 4020 (Bh4ET)

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-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“)

Gat-tung	Serie	Sitz-platz-kapa-zität (Sitzpl. + Klapp-sitze)	Sitz-platz-kapa-zität Gesamt	Steh-platz-kapa-zität	Anzahl der vor-han-de-nen Toi-letten	Hei-zung Fahr-gast-raum vor-handen	Tempe-ratur-absenkung Fahr-gast-raum vor-handen	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-ein-richtung	akusti-sche Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mation	Video-über-wa-chung
BDET	4023	126 + 25	151	160	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
BDET	4024	174 + 25	199	252	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
BDET	4124	174 + 25	199	252	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja



Foto: Christian Kohl/OBB-PV AG

Triebwagen ET 4744/4746 (BDET „Cityjet“)

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
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/OBB-PV AG

6.3.2. Dieseltriebwagen

Triebwagen VT 5047/5147 (BVT)

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
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“)

Gat- tung	Serie	Sitz- platz- kapa- zität (Sitzpl. + Klapp- sitze)	Sitz- platz- kapa- zität Ge- samt	Steh- platz- kapa- zität	Anzahl der vor- han- den Toi- letten	Hei- zung Fahr- gast- raum vor- han- den	Tempe- ratur- absen- kung Fahr- gast- raum vorhan- 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- -ein- richtung	akusti- sche Fahr- gast- infor- ma- tion (Zub / FIS)	opti- sche Fahr- gast- infor- ma- tion	Video- über- wa- chung
BDVT	5022	107 + 10	117	90	1	Ja	Ja	58	10	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Nein



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

6.3.3. Lokbespannte Reisezüge

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

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einstiegs höhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlge- rech- tigkeit (Fahr- zeug)	Fahr- gast- wech- sel- sprech- ein- richtung	akusti- sche Fahr- gast- infor- ma- tion (Zub / FIS)	opti- sche Fahr- gast- infor- ma- tion	Video- über- wa- chung
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	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Videoüberwachung
Bmpz-dl	26-33	114	114	k.A.	1	Ja	Ja	60	-	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-dl Mehrzweck	26-33 5	106 + 6	112	k.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-ds	80-33	96 + 6	102	k.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bbfmpz	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 vorhan- den	Temperaturabsenkung Fahr-gast-raum vorhan- den	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahr-gast-wechsel-sprech-einrich-tung	Akustische Fahr-gast-in-formation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-in-formation	Aus-stattung mit Steckdo-sen-an-schlüssen mit 230V	Ausrüs-tung als Wagen I. Klasse (zumin-dest par-tiell)	Spezi-albe-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	Schlaf-wagen
WR	0	0	ja	ja	-	nein	nein	ja (Zub)	nein	nein	nein	Spei-sewa-gen
DDm	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Au-totran-sport-wagen



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Lokbespannter Fernverkehrszug mit Wagen ausländischer Bahnen



Foto: Christian Kohl/ÖBB-PV AG

Railjet

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprech-einrichtung	Akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Ausstattung mit Steckdosenschlüssen mit 230V	Ausrüstung als Wagen I. Klasse (zumindest partiell)
ÖBB-railjet-Garnitur (ohne Fahrrad-Abteil)	16+76+3 16	10	ja	ja	-	ja	nein	ja (Zub)	ja	ja	ja
ÖBB-railjet-Garnitur (mit Fahrrad-Abteil)	16+76+3 10	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



6.4. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot Privatbahnen

WLB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahr-gast-raum vor-handen	Temperatur-absenkung Fahr-gast-raum vorhanden	Ein-stiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Roll-stuhl-ge-rech-tigkeit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprech-ein-richtung	akusti-sche Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mation	Vi-deo-über-wachung
1														
Trieb-wagen	100	64	64	91(4P/m ²)	0	ja	nein	100	0	nein	ja	ja	Li-nien-band	nein
2														
Trieb-wagen	400	70	70	94(4P/m ²)	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-ein-richtung	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	Tempe- ratur- absen- kung Fahr- gast- raum vorhan- den	Ein- stiegs- höhe in cm	vorhan- dener Mehr- zweck- raum in m ²	Roll- stuhl- ge- rech- tig- keit (Fahr- zeug)	Fahr- gast- wech- sel- sprech- einrich- tung	akusti- sche Fahrgast- informa- tion (Zub / FIS)	opti- sche Fahr- gast- infor- mation	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 Fahrgastvorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastvorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastvorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-in-formation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-in-formation	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+14	112	86	0	JA	NEIN	82,5	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
VOS	121- 131	60+15	75	100	0	JA	JA	29	25,1	JA	JA	JA (FIS)	JA	JA

GTW:



Foto: Stern & Hafferl

Grazer:



Foto: Stern & Hafferl

Extertaler:



Foto: Stern & Hafferl

Kölner:



Foto: Stern & Hafferl

VOS/“Tramlink“:



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	Einstiegs-höhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprech-ein-richtung	akustische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-infor-mation	Vi-deo-über-wa-chung
ET 40 / 50													
ET 40	80	80	100	0	Ja	Nein	95	12	Nein	Nein	Ja	Ja	Nein
ET 50 (ET40 NF mit Niederflurmittelteil)	104	104	158	0	Ja	Nein	55	18,5	Ja	Nein	Ja	Ja	Nein

ET 40:



Foto: Salzburg AG

ET 50:



Foto: Salzburg AG

PLB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	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)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-infor-mation (Zub / FIS)	optische Fahrgast-infor-mation	Videoüberwachung
Triebwagen													
VTs	5090	52	10	0	Ja	Nein	70	8	Nein	Nein	Ja	Nein	Nein

VT:



Foto: PLB

ZVB

Gattung	Se- rie	Sitz- platz- kapazi- tät (Sitzpl. + Klapp- sitze)	Sitz- platz- kapa- zität Ges- amt	Steh- platz- kapa- zität	An- zahl der vor- han- de- nen Toi- let- ten	Hei- zung Fahr- gast- raum vor- han- den	Tempe- ratur-ab- senkung Fahr- gast- raum vorhan- den	Ein- stiegs- höhe in cm	vorhan- dener Mehr- zweck- raum in m ²	Roll- stuhl- ge- rech- tig- keit (Fahr- zeug)	Fahr- gast- wech- sel- sprech- ein- rich- tung	akusti- sche Fahr- gast- infor- mation (Zub / FIS)	opti- sche Fahr- gast- infor- mation	Vi- deo- über- wa- chung
1 Triebwa- gen														
Triebwagen	VT	34 + 4	38	36	0	ja	Nein	26	4	nein	nein	ja	ja	nein
2 Reisezug- wagen														
Personen- wagen	B4	49 + 9	58	60	0	ja	ja	25	5	ja	nein	ja	ja	nein
Steuerwagen	VS	48 + 9	57	60	0	ja	ja	25	5	ja	nein	ja	ja	nein

Triebwagen:



Foto: ZVB

Lokbespannte Garnitur:



Foto: ZVB

IVB

Gattung	Se- rie	Sitz- platz- kapa- zität (Sitzpl. + Klapp- sitze)	Sitz- platz- kapa- zität Ges- amt	Steh- platz- kapa- zität	An- zahl der vor- han- de- nen Toi- let- ten	Hei- zung Fahr- gast- raum vor- han- den	Tempe- ratur- absen- kung Fahr- gast- raum vorhan- 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- ein- rich- tung	akus- tische Fahr- gast- infor- ma- tion (Zub / FIS)	opti- sche Fahr- gast- infor- ma- tion	Vi- deo- über- wa- chung
Niederflur- lenktriebwagen	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	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehr-zweck-raum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahr-gast-wechsel-sprech-ein-richtung	akustische Fahr-gast-in-forma-tion (Zub / FIS)	optische Fahr-gast-in-forma-tion	Videoüber-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	Sitzplatz- kapazität (Sitzpl. + Klapp- sitze)	Sitz- platz- kapazi- tät Ge- samt	Steh- platz- kapazi- tät	Anzahl der vor- han- denen Toilet- ten	Heizung Fahr- gast- raum vorhan- den	Tempera- tur-absen- kung Fahr- gastraum vorhanden	Ein- stiegs- höhe in cm	vorhande- ner Mehr- zweck- raum in m ²	Rollstuhl- gerechtig- keit (Fahr- zeug)	Fahr- gast- wechsel- sprech- einrich- tung	akusti- sche Fahrgast- informa- tion (Zub / FIS)	optische Fahrgast- informa- tion	Video- über- wa- chung	Ein- satz in Los
I 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

Murtalbahn

VT 31-35 + VS 41-44:



Foto: StLB

GKB

Gat-tung	Serie	Sitz-platz-kapa-zität (Sitzpl . + Klapp sitze)	Sitz-platz-kapa-zität Ge-samt	Steh-platz-kapa-zität	An-zahl der vor-han-de-nen Toi-letten	Hei-zung Fahr-gast-raum vor-handen	Tempe-ratur-ab-senkung Fahrgast-raum vor-handen	Ein-stie-g-s-höh-e in cm	vorhan-dener Mehr-zweck-raum in m ²	Roll-stuhl-gerech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprech-ein-richtung	akusti-sche Fahr-gast-in-formation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-in-formation	Vi-deo-über-wa-chung
Trieb-wagen														
GTW	5063	151	151	132	I	Ja	Ja	60	3,4	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Wa-gen														
„L“	Lok +													
„B“	Dosto B	132	132	5P/m ²	I	Ja	Nein	105	0	Nein	Nein	nur Tfiz	Nein	Nein
„BS“	Dosto BS	112	112	5P/m ²	I	Ja	Nein	105	7,5	Nein	Nein	nur Tfiz	Nein	Nein

GTW:



Foto: GKB

L+B+BS:



Foto: GKB