

3.3.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Mariazeller-, als auch auf der Citybahn Waidhofen zu ziehen, insgesamt also 48 Stichproben auf den Strecken der NÖVOG. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 58 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

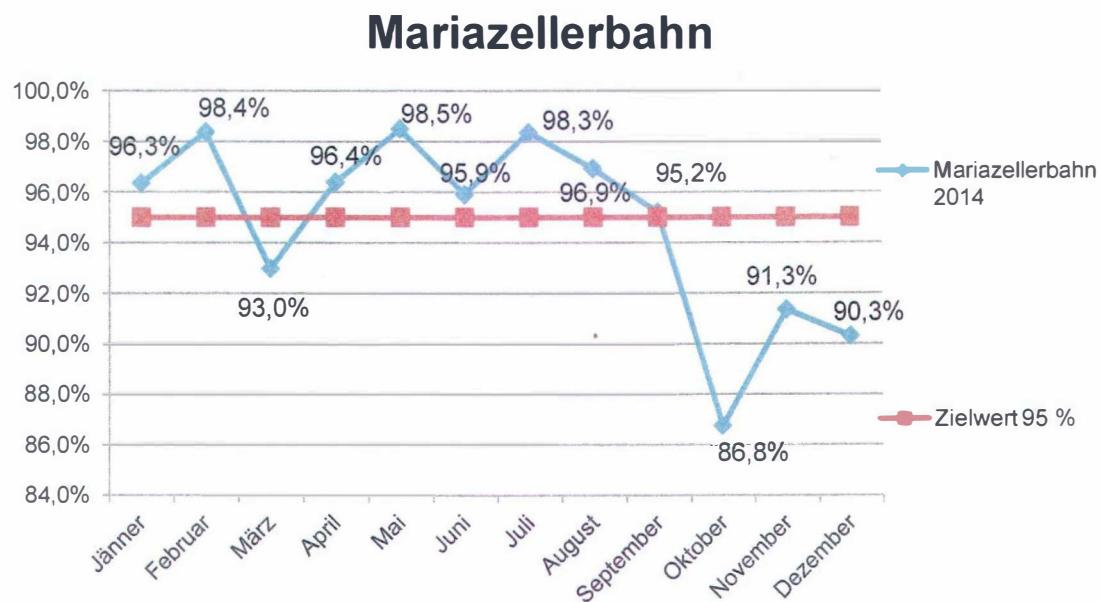


Abbildung 27: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn

Die verminderten Pünktlichkeitswerte im 4. Quartal sind vor allem auf Bauarbeiten und dadurch bedingte Langsamfahrstellen zurückzuführen. Die Pünktlichkeitserfassung befand sich im Jahr 2013 noch im Aufbau. Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Mariazellerbahn im Jahr 2014 beträgt 94,8 %.

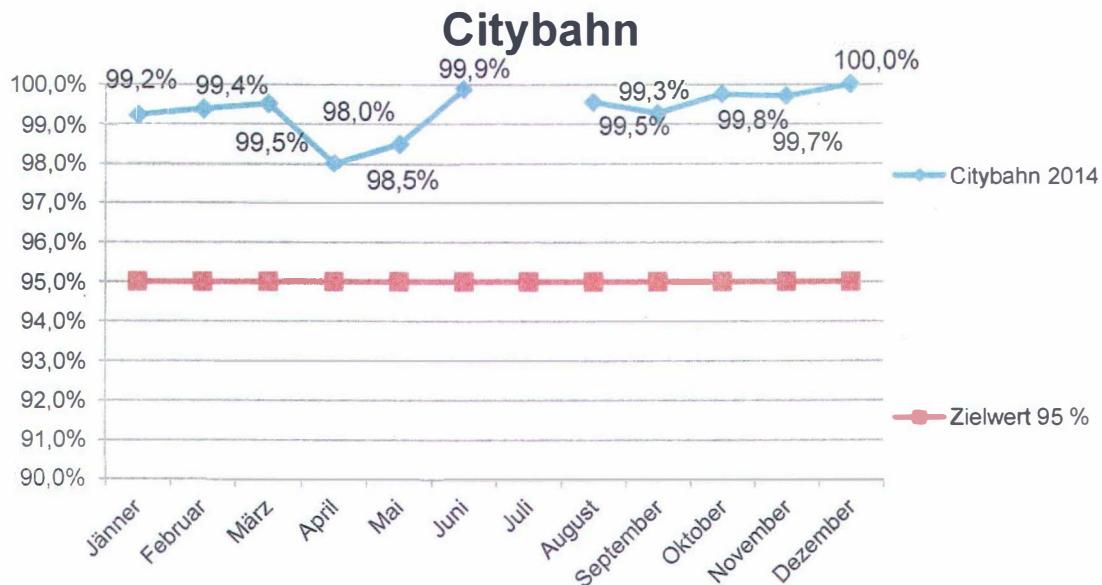


Abbildung 28: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn

Die Pünktlichkeitserfassung befand sich im Jahr 2013 noch im Aufbau. Im Juli 2014 konnte kein Pünktlichkeitswert erfasst werden, da die gesamte Strecke aufgrund von Bauarbeiten gesperrt war. Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Citybahn im Jahr 2014 beträgt 99,3 %.

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2014 beträgt 95,1 %.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich des Beschwerdemanagements wurde der Zielwert allerdings deutlich verfehlt:

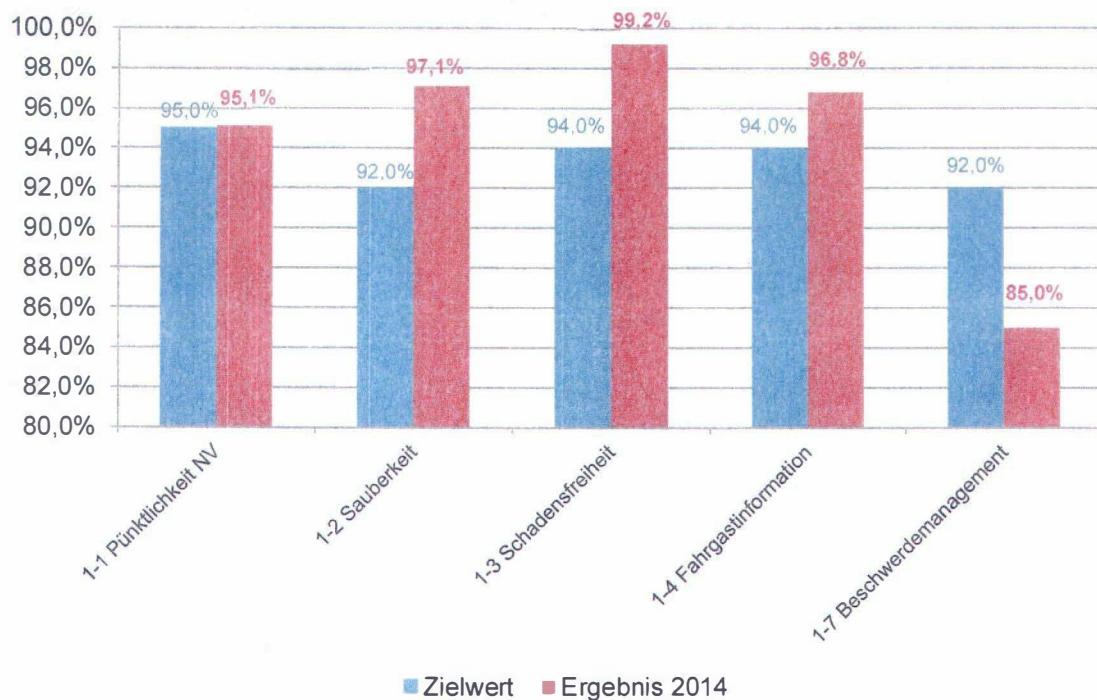


Abbildung 29: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der NÖVOG wurde vom Institut „Manova“ im Juni 2014 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei das Kriterium 2-8 „Vertrieb“ nicht bewertet werden konnte, da die betreffende Frage nicht im Fragebogen enthalten war:

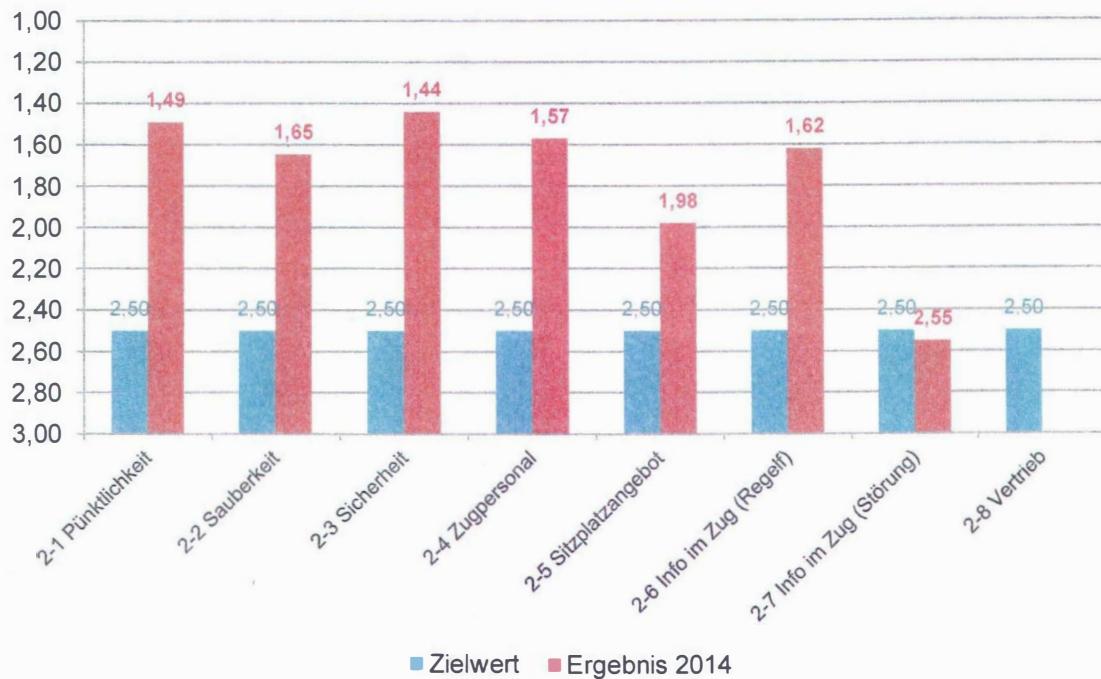


Abbildung 30: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG

Im Bereich der Fahrgastinformation im Störungsfall wurde der Zielwert verfehlt.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während der objektive Qualitätsparameter „Beschwerdemanagement“ einen Malus aufweist. Insgesamt konnte die NÖVOG aber für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.3.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut NÖVOG auf der Mariazellerbahn 449.976 Personen (-10,0 % gegenüber 2013: 500.000 Personen) und auf der Citybahn Waidhofen insgesamt 280.833 Personen (+47,8 % gegenüber 2013: 190.000 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde. Der Rückgang der Fahrgastzahlen auf der Mariazellerbahn begründet sich laut NÖVOG durch mehrwöchige Vollsperrungen infolge von Gleissanierungen und Maßnahmen zur Erreichung von Fahrzeitkürzungen.

3.4. Györ-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

3.4.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

3.4.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Raaberbahn im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Raaberbahn	Bestellung 2014	Bestellung 2013
	[Zugkm]	[Zugkm]
Talent einfach	70.477	70.384
Talent doppelt	38.826	38.950
Wendezug	32.397	32.521
Doppelstock-Wendezug	46.157	46.343
SUMME	187.857	188.199

Auf der Neusiedlerseebahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Neusiedlerseebahn	Bestellung 2014		Bestellung 2013
	[Zugkm]	[Zugkm]	[Zugkm]
Talent einfach	186.179		185.185
Wendezug	7.150		7.656
SUMME	193.329		192.841

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2014 insgesamt **381.186 Zugkm** (2013: 381.040 Zugkm) bei der GySEV.

3.4.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GySEV übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Besecheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.4.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 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 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 147 Zugkm (147 Zugkm auf der Raaberbahn und 0 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) vor (2013: insgesamt 557 Zugkm). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 147 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca.

0,04 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der GySEV insgesamt 8.484 Zugkm (2013: 4.674 Zugkm) im Schienenersatzverkehr (8.466 Zugkilometer auf der Raaberbahn und 18 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) geführt. Das entspricht insgesamt 2,23 % (2013: 1,23 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlicher Grund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen waren Bauarbeiten von 04.05.2014 bis 19.05.2014 sowie von 24.10.2014 bis 09.11.2014 zwischen Wulkaprodersdorf und Ebenfurth auf der Raaberbahn.

3.4.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Raaberbahnstrecke Ebenfurth – Sopron, als auch auf der Neusiedlerseebahn zu ziehen, insgesamt also 48 Stichproben auf den Strecken der GySEV. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer

Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 151 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

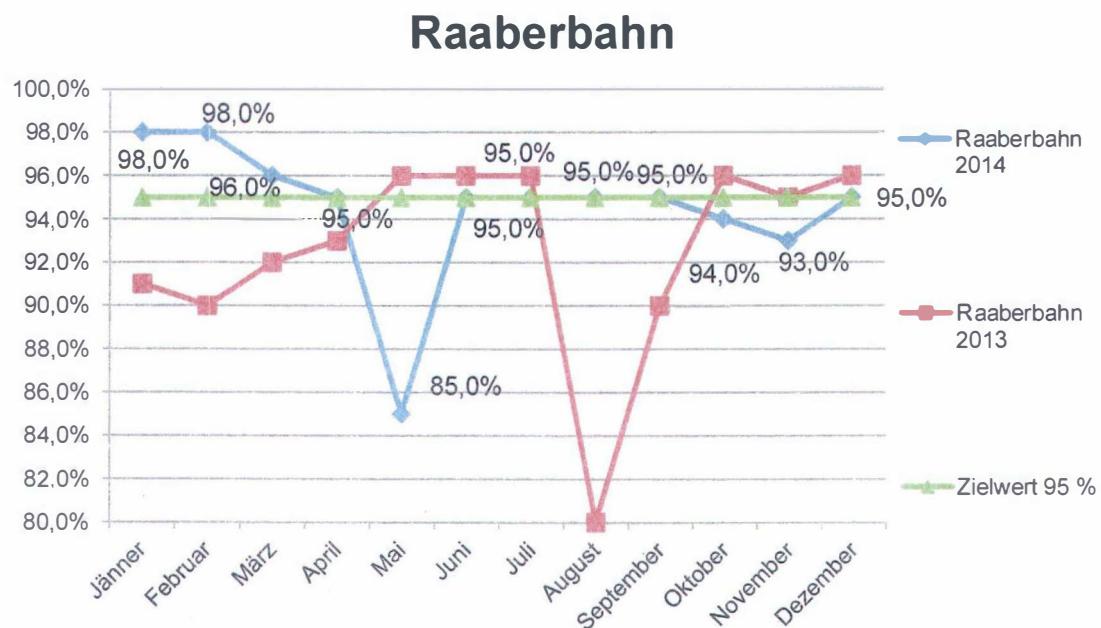


Abbildung 31: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Raaberbahn im Jahr 2014 beträgt 94,5 % (2013: 92,6 %).

Neusiedlerseebahn

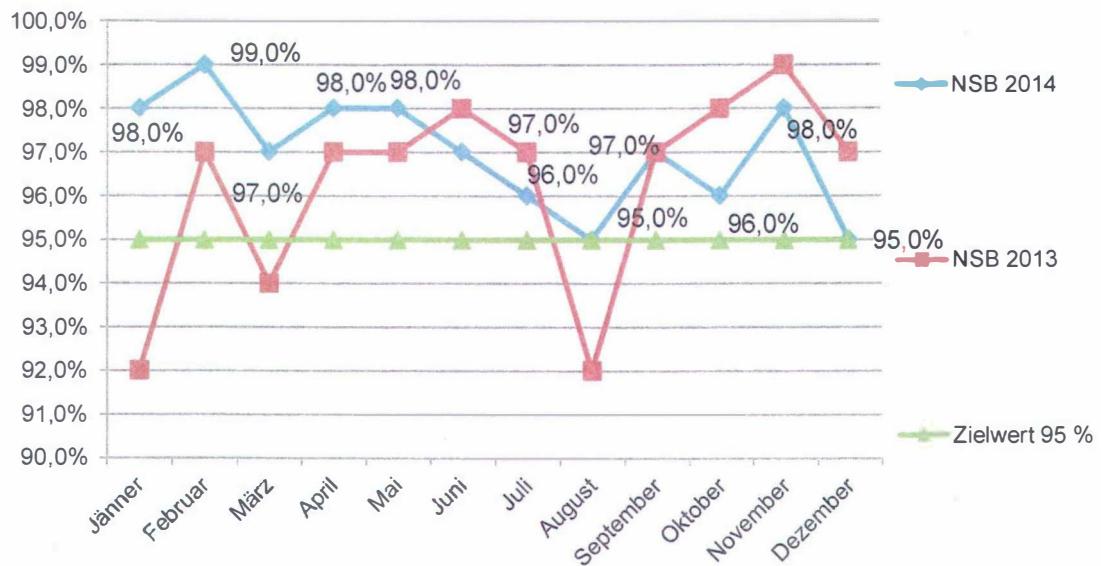


Abbildung 32: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Neusiedlerseebahn im Jahr 2014 beträgt 97,0 % (2013: 96,3 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2014 beträgt 95,8 % (2013: 94,4 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 eine durchwegs positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert.

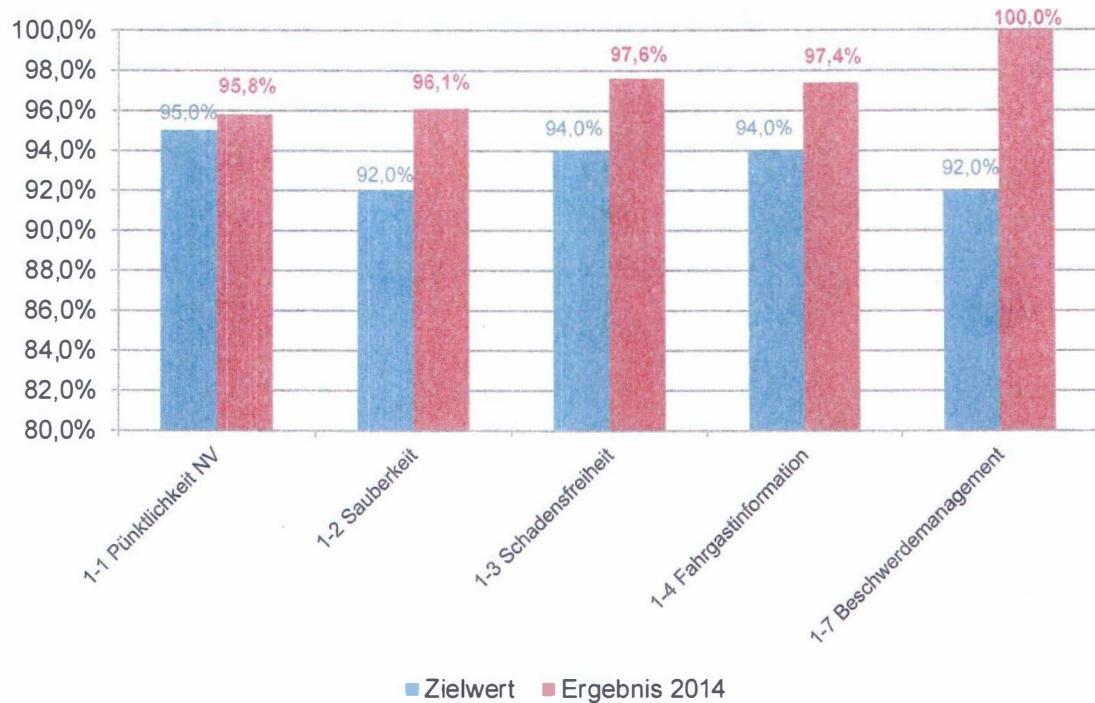


Abbildung 33: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GySEV wurde vom Institut „Komobile“ im Jahr 2014 in den KW 21–24 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt, wobei im Bereich der Fahrgastinformation im Störungsfall der Zielwert verfehlt wurde. In allen anderen Bereichen kam es zu einer Übererfüllung.

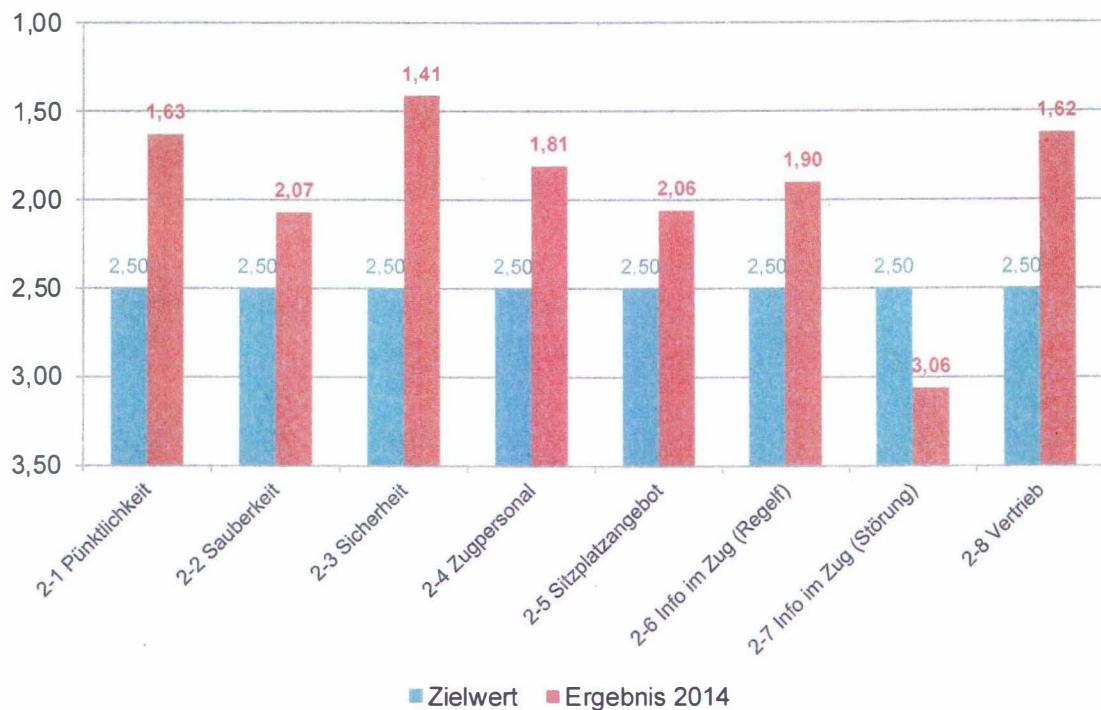


Abbildung 34: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Was die objektiven Qualitätsparameter betrifft, kam es im Bereich der Sauberkeit sowie beim Beschwerdemanagement zu einem Bonus. Hinsichtlich der subjektiven Qualitätsparameter konnte in allen Bereichen außer der Information im Störungsfall ein Bonus lukriert werden, während es bei der Information im Störungsfall zu einem Malus kam. Insgesamt konnte die GySEV aber für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.4.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut GySEV auf der Raaberbahn und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 1.606.943 Personen (+2,4 % gegenüber 2013: 1.569.072) befördert, wobei diese Fahrgastzahlen auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurden.

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

3.5.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleit- und Servicepersonal)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.5.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Linzer Lokalbahn im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Linzer Lokalbahn	Bestellung 2014	Bestellung 2013
	[Zugkm]	[Zugkm]
GRA	25.488	76.925
GTW	670.194	527.563
2 x GTW	26.015	74.449
SUMME	721.697	678.937

Die Leistungssteigerung ergibt sich aufgrund der Bestellung abweichender, in Summe kostengünstigeren Baureihen gegenüber dem Vorjahr.

Auf der Vorchdorferbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Vorchdorferbahn	Bestellung 2014	Bestellung 2013
	[Zugkm]	[Zugkm]
Exertaler	131.191	131.119
Kölner	5.305	5.334
SUMME	136.496	136.452

Die SCHIG mbH bestellte auf der Traunseebahn im Jahr 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Traunseebahn	Bestellung 2014	Bestellung 2013
	[Zugkm]	[Zugkm]
WSB	0	10.647
IVB	90.273	84.318
SUMME	90.273	94.966

Auf der Attergaubahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Attergaubahn	Bestellung 2014	Bestellung 2013
	[Zugkm]	[Zugkm]
AOMC	13.287	51.469
BLT	121.275	83.158
SUMME	134.562	134.626

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2014 insgesamt **1.083.027 Zugkm** (2013: 1.044.981 Zugkm) bei der St&H.

3.5.3. Prüfung auf Überkompensation

Die St&H übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Besccheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.5.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 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 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausfallene Zugleistungen in der Höhe von 231 Zugkm vor (2013: 189 Zugkm). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 231 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,02 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2014 geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Bei der vereinbarten Zugbildung „GTW“ auf der Linzer Lokalbahn wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 17.007 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens St&H insgesamt ca. 35.291 Zugkm (2013: 42.122 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 3,3 % (2013: 4,0 %) der bestellten Verkehrsleistung. Davon entfallen auf

- Linzer Lokalbahn 27.617 Kilometer
- Vorchdorferbahn 202 Kilometer
- Traunseebahn 6.401 Kilometer
- Attergaubahn 1.071 Kilometer

Hauptsächlicher Grund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen waren insbesondere Bauarbeiten auf der Linzer Lokalbahn und Traunseebahn im Juli und August 2014.

3.5.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Linzer Lokalbahn, Vorchdorferbahn, Traunseebahn, Attergaubahn) zu ziehen, insgesamt also 96 Stichproben auf den Strecken von St&H. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 97 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs der St&H stellt sich im Jahr 2014 auf den vier Strecken wie folgt dar:

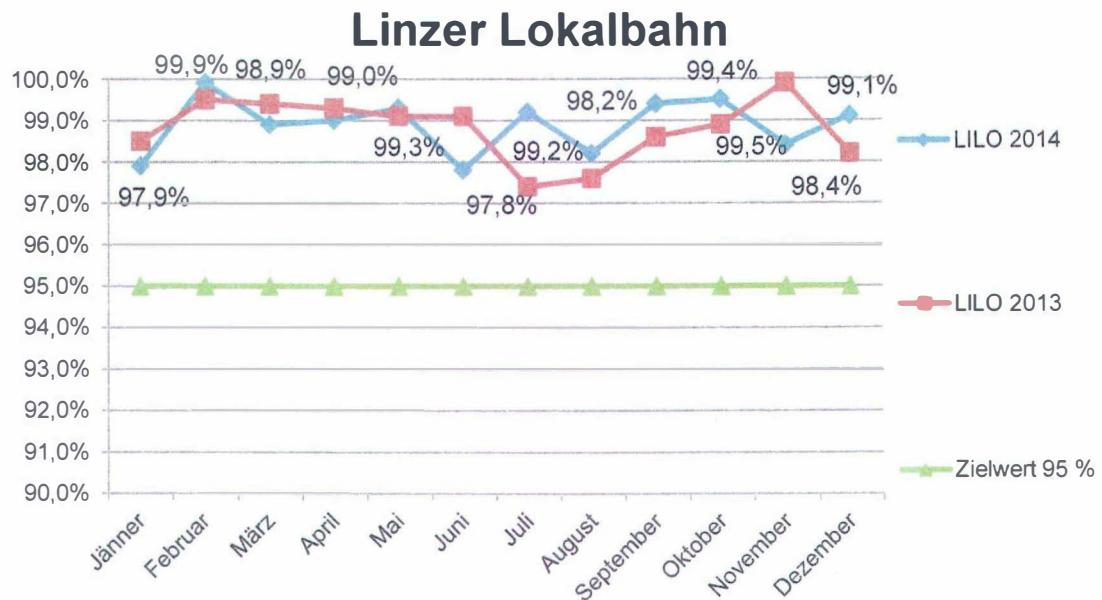


Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Linzer Lokalbahn im Jahr 2014 beläuft sich auf 98,9 % (2013: 98,2 %).

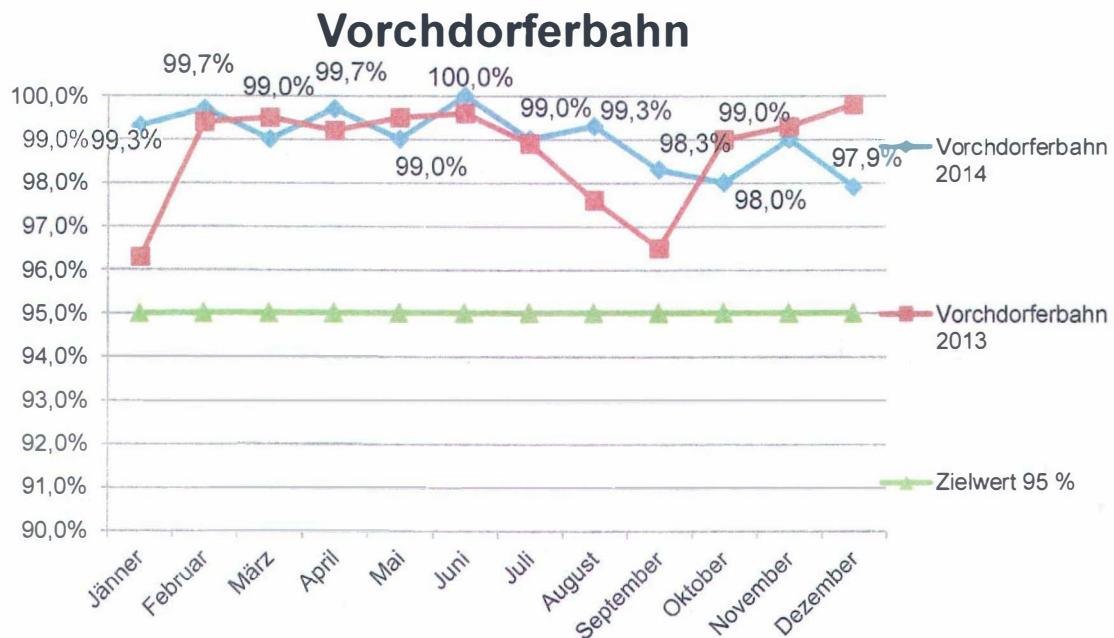


Abbildung 36: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Vorchdorferbahn im Jahr 2014 beträgt 99,0 % (2013: 98,7 %).

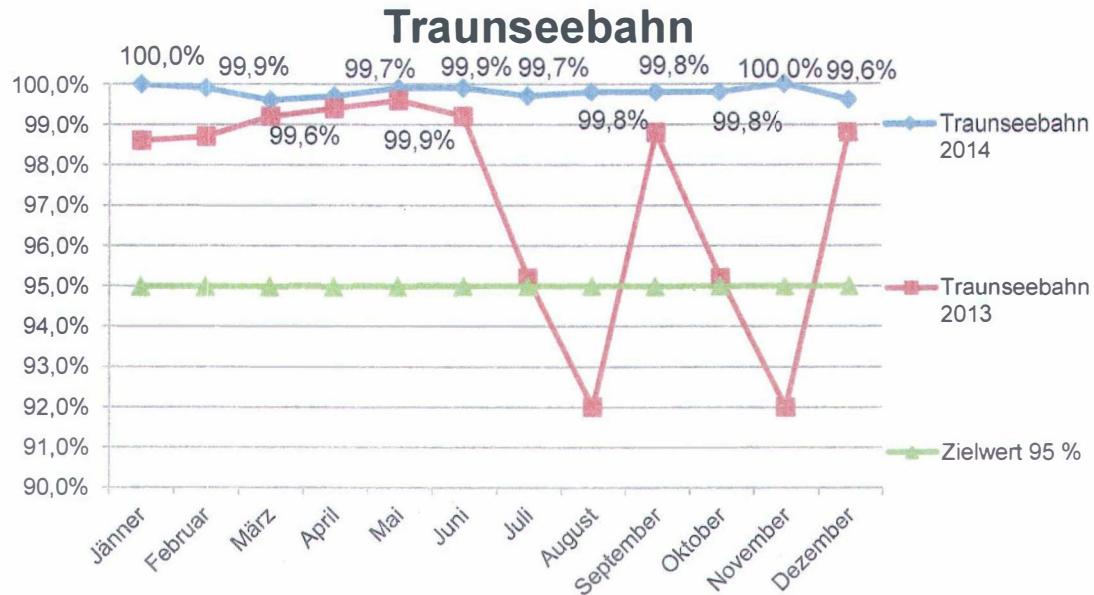


Abbildung 37: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Traunseebahn im Jahr 2014 beläuft sich auf 99,8 % (2013: 96,9 %).

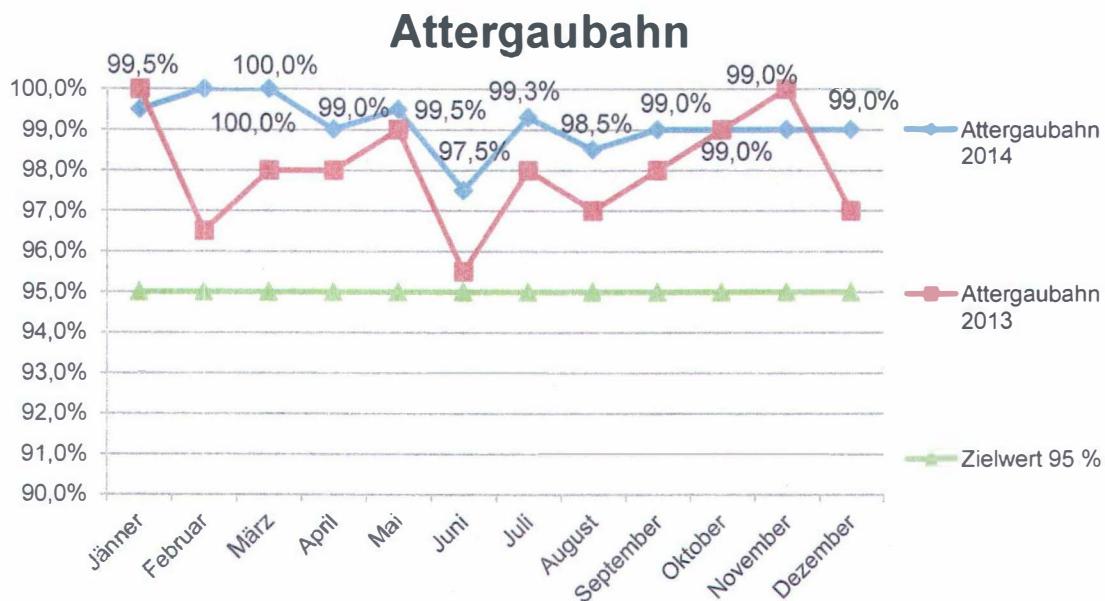


Abbildung 38: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Attergaubahn im Jahr 2014 beträgt 99,1 % (2013: 98,1 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2014 beträgt 99,2 % (2013: 98,0 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Fahrgastinformation wurde der Zielwert allerdings knapp, im Bereich des Beschwerdemanagements deutlich verfehlt:

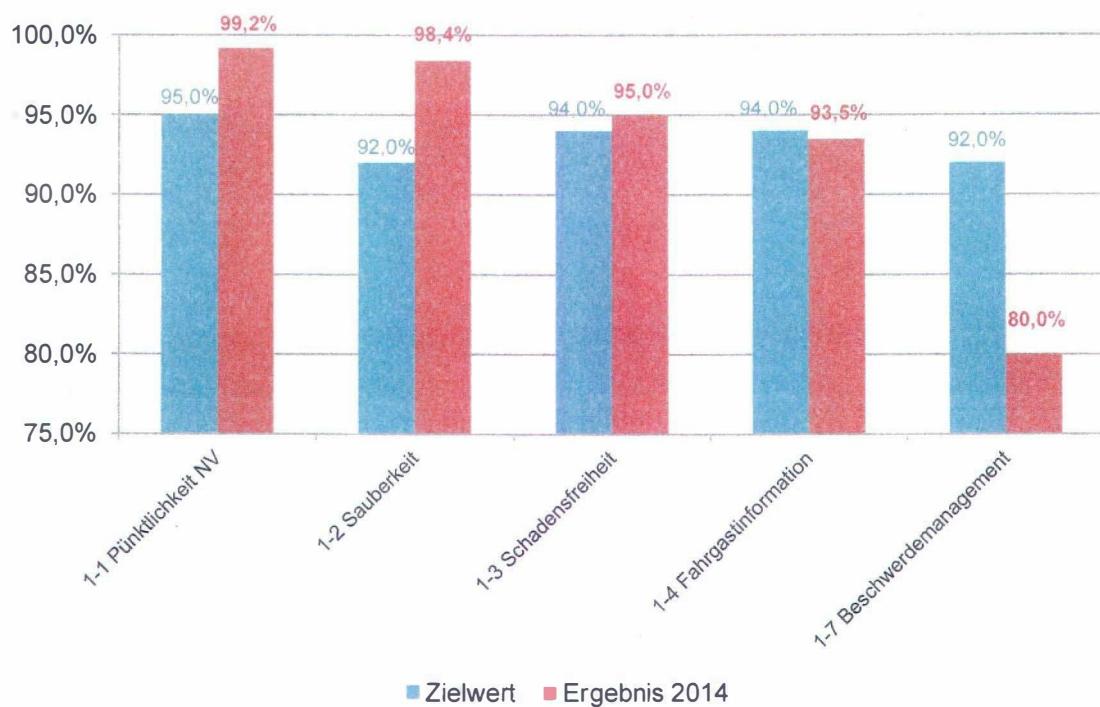


Abbildung 39: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen von St&H wurde vom Institut „Komobile Gmunden“ im Jahr 2014 in den KW 19–23 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

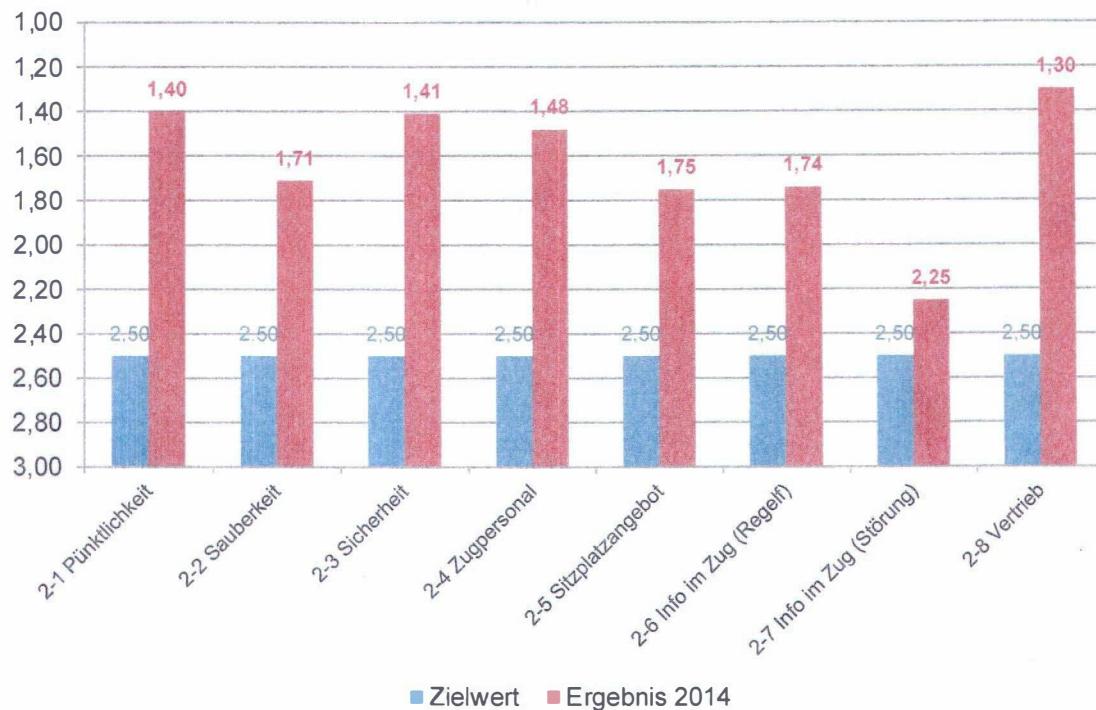


Abbildung 40: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In den objektiven Qualitätsparametern „Pünktlichkeit“ und „Sauberkeit“ kam es zu einem Bonus, während der objektive Qualitätsparameter „Beschwerdemanagement“ einen Malus aufweist. Die subjektiven Qualitätsparameter liegen allesamt im Bonusbereich. Insgesamt konnte St&H für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.5.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurde laut St&H folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Linzer Lokalbahn 1.959.758 (+2,6 % gegenüber 2013: 1.909.351)
- Vorchdorferbahn 197.836 (+0,8 % gegenüber 2013: 196.211)
- Traunseebahn 319.199 (+0,6 % gegenüber 2013: 317.424)
- Attergaubahn 282.446 (+3,1 % gegenüber 2013: 273.966)

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

3.6. Salzburger Lokalbahn

3.6.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 2 (Fahrzeugverzeichnis)
- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.6.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der SLB im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
ET	367.658	365.097
2 x ET	85.778	85.847
3 x ET	50.975	43.170
4 x ET	14.415	24.602
SUMME	518.826	518.715

3.6.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.6.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation für die SLB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2014 Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Anstelle der vereinbarten Zugbildung ET 40/50 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 21.475 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation insgesamt ca. 788 Zugkilometer (2013: 599 Zugkm) auf der SLB im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 0,15 % (2013: 0,12 %) der bestellten Verkehrsleistung.

3.6.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 42 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:



Abbildung 41: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf der Salzburger Lokalbahn der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation im Jahr 2014 beläuft sich auf 99,6 % (2013: 99,7 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Fahrgastinformation wurde der Zielwert genau erreicht:

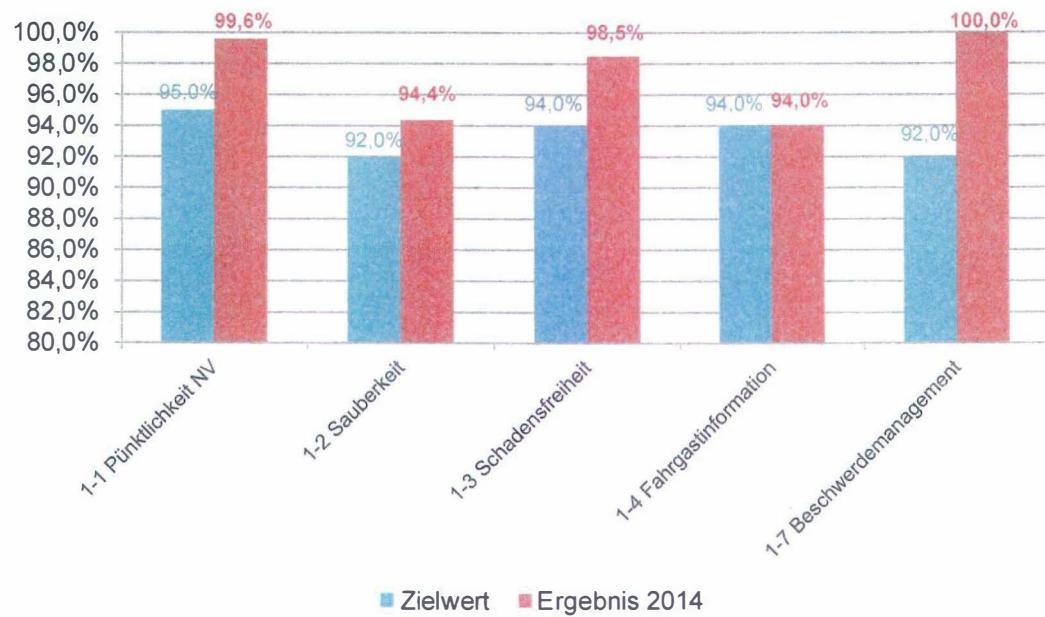


Abbildung 42: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der SLB wurde von der Firma Kinzinger Marktforschung & Markenführung im Jahr 2014 in den KW 20-21 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

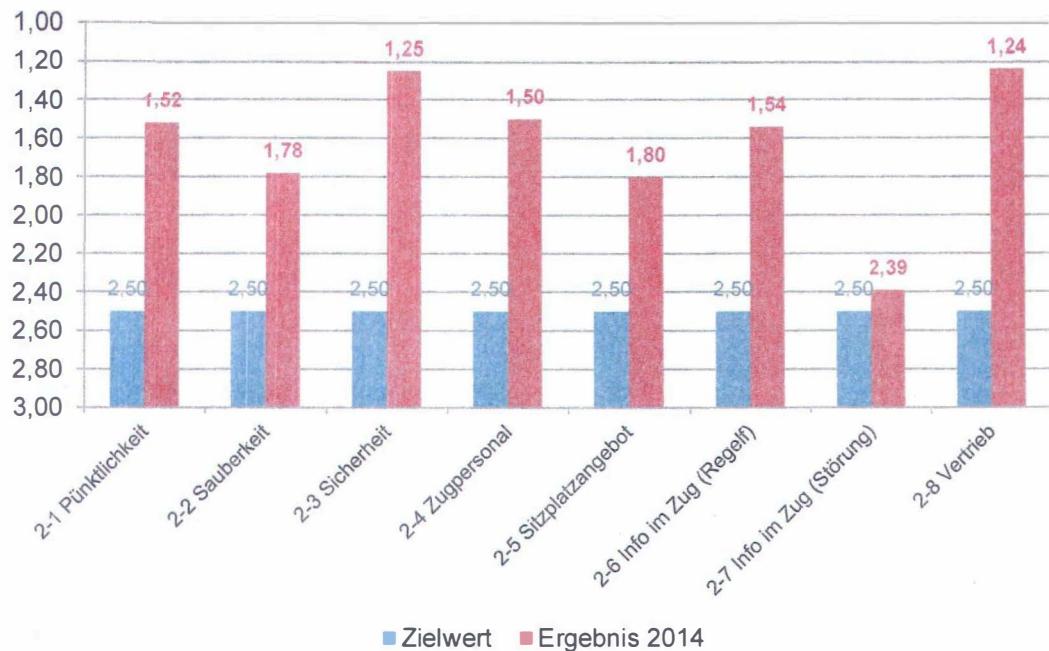


Abbildung 43: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In etlichen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus, während kein einziger Qualitätsparameter einen Malus aufweist. Die SLB konnte daher für das Jahr 2014 eine Bonuszahlung lukrieren.

3.6.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der SLB insgesamt 4.815.433 Personen (+0,04 % gegenüber 2013: 4.813.317 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

3.7. Pinzgauer Lokalbahn

3.7.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 11 (Beschreibung der Methode zur Ermittlung der Fahrgastzahlen)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.7.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der PLB im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
VT	195.415	195.430
SUMME	195.415	195.430

3.7.3. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.7.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 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 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 62 Zugkm (2013: 475 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 62 Zugkilometer (das entspricht 0,03 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden seitens der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 26.074 Kilometer (2013: 0 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 13,34 % der bestellten Verkehrsleistung. Ursache für den hohen Wert an im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen war das schwere Hochwasser im August 2014 (Zerstörung von rund 7,3 km des Ober- und Unterbaus) und dadurch bedingte Streckensper rungen teilweise bis Oktober.

3.7.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 44 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

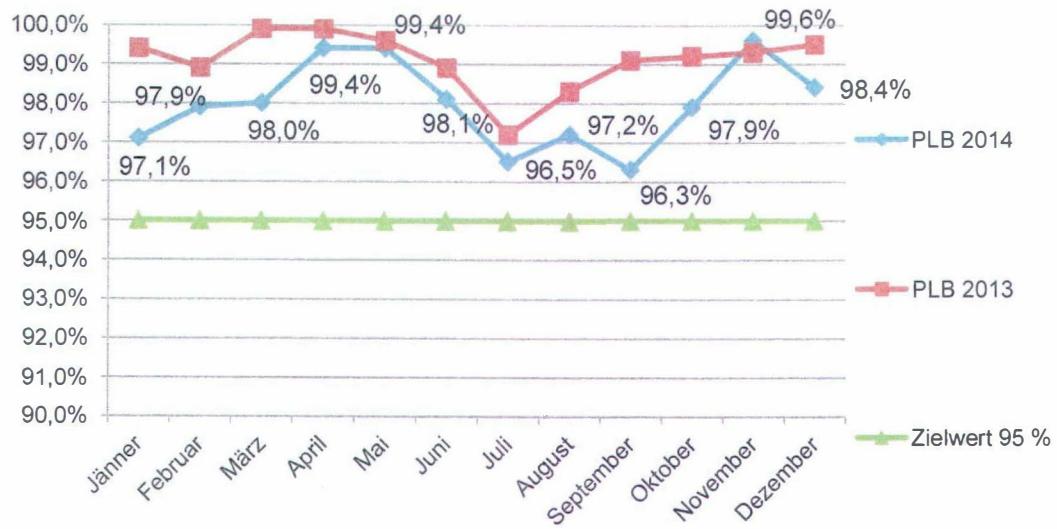


Abbildung 44: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB im Jahr 2014 beläuft sich auf 98,0 % (2013: 99,1 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

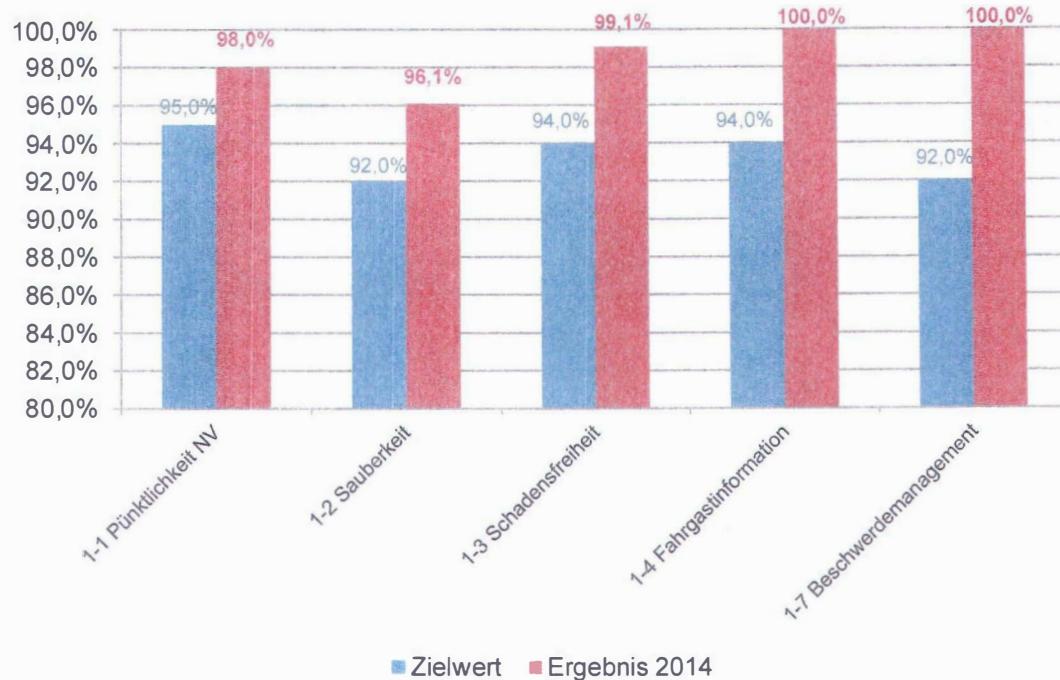


Abbildung 45: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der PLB wurde von der Tourismusschule Bramberg im Jahr 2014 in den KW 22-23 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

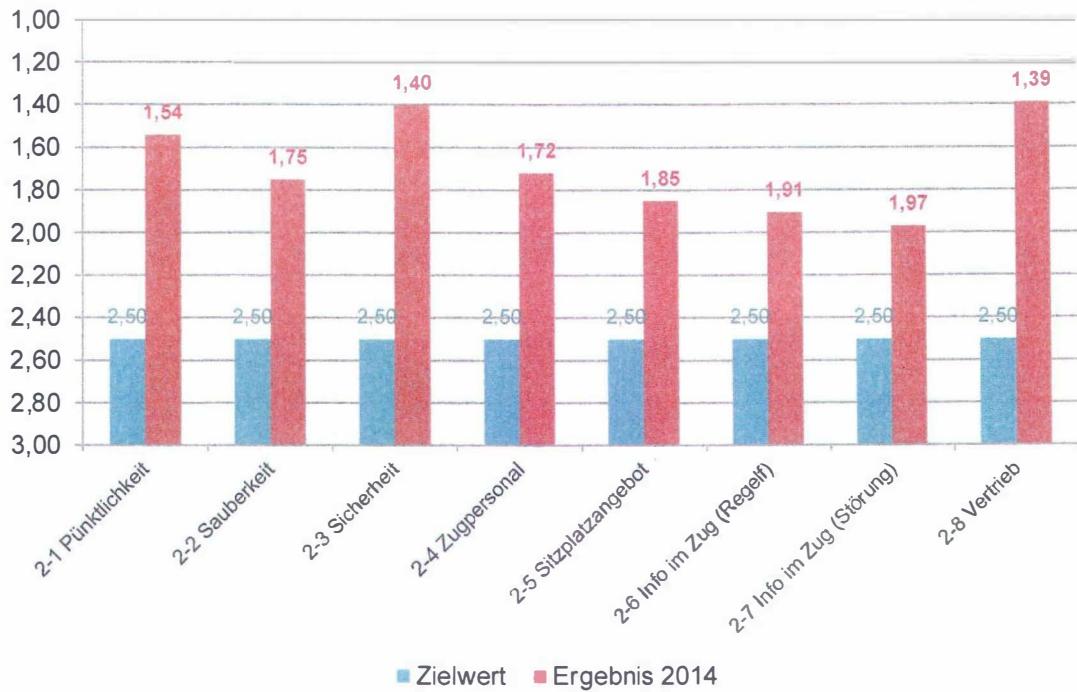


Abbildung 46: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die PLB für das Jahr 2014 in allen Teilbereichen eine Bonuszahlung lukrieren.

3.7.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB insgesamt 733.215 Personen (-13,8 % gegenüber 2013: 850.495 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis einer erfolgten Fahrgastzählung hochgerechnet wurde. Ursache für den Fahrgastrückgang war das schwere Hochwasser im August 2014 mit Auswirkungen auf den Fahrbetrieb bis inkl. Oktober.

3.8. Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

3.8.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4 (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.8.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der ZVB im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014		Bestellung 2013 [Zugkm]
	[Zugkm]		
VT+VS	182.378		182.378
Lok+B4+VS	182.378		182.378
SUMME	364.756		364.756

3.8.3. Prüfung auf Überkompensation

Die ZVB übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Besccheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.8.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 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 2014 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 38 Zugkm (2013: 0 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 38 Zugkilometer (das entspricht 0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der ZVB insgesamt ca. 2.101 Zugkm (2013: 3.811 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 0,58 % (2013: 1,04 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptursache dafür waren Bauarbeiten im April zwischen Jenbach und Strass sowie Bauarbeiten im Mai zwischen Schlitters und Fügen.

3.8.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 72 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs der ZVB stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

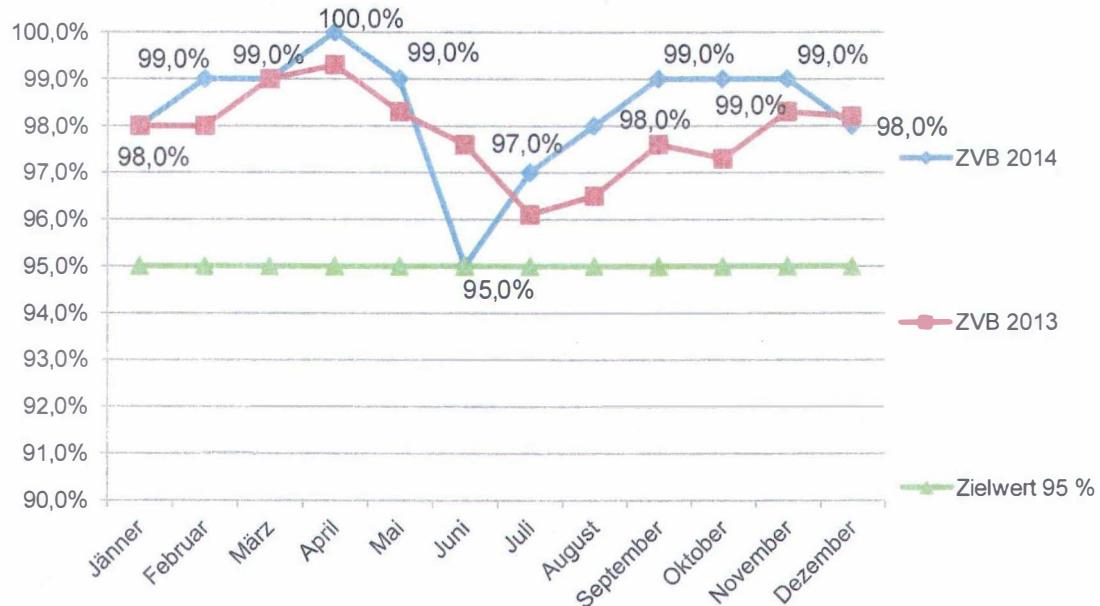


Abbildung 47: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der ZVB im Jahr 2014 beträgt 98,3 % (2013: 97,9 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

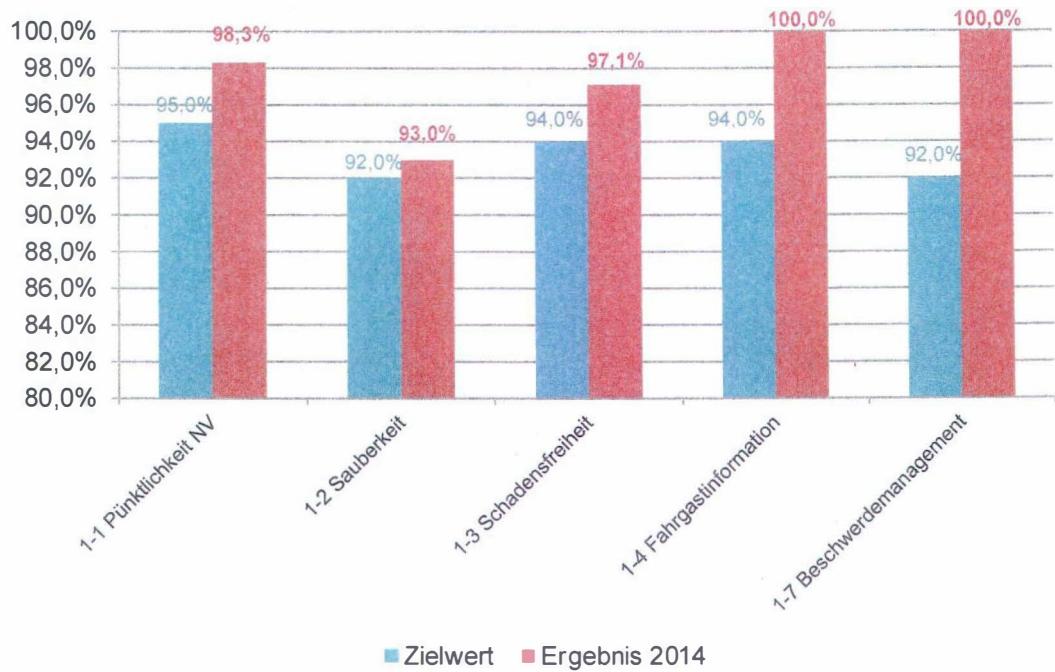


Abbildung 48: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der ZVB wurde vom Institut „IMAD“ im Jahr 2014 in der KW 25 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

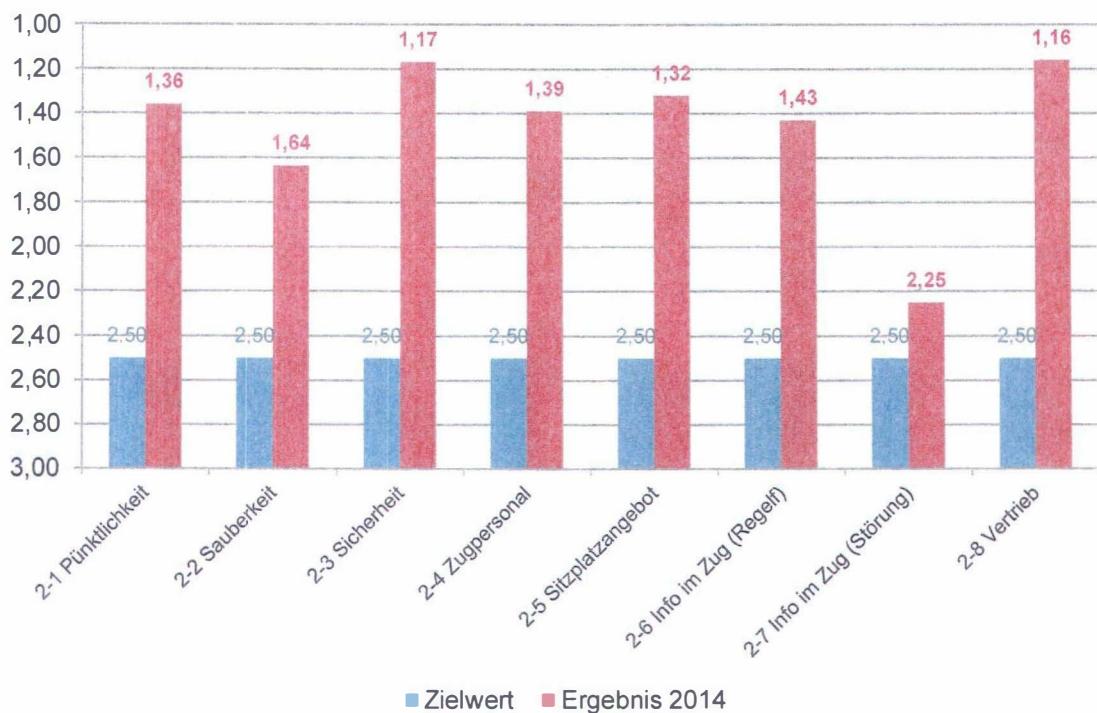


Abbildung 49: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die ZVB für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, ein Malus fiel in keinem Teilbereich an.

3.8.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut ZVB insgesamt 2.064.688 Personen (+2,6 % gegenüber 2013: 2.011.563) befördert. Die Fahrgastzahlen werden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

3.9. Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH

3.9.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 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)

3.9.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Stubaitalbahn im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
Flexity Outlook	294.076	293.641
SUMME	294.076	293.641

3.9.3. Prüfung auf Überkompensation

Die IVB übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Besccheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.9.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 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**

Im Jahr 2014 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 4 Zugkm (2013: 18 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 4 Zugkm (0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden seitens der IVB insgesamt 25 Zugkm (2013: 2.779 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 0,01 % der bestellten Verkehrsleistung.

3.9.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 24 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs IVB stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

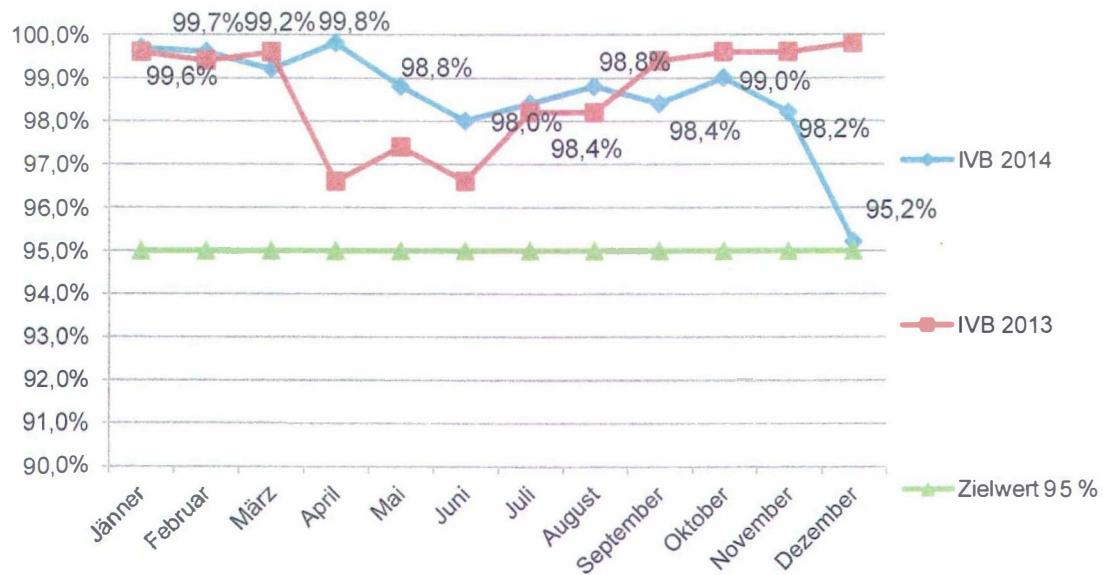


Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB

Die Gesamtpünktlichkeit der IVB im Jahr 2014 beläuft sich auf 98,7 % (2013: 98,7 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Sauberkeit wurde der Zielwert jedoch knapp verfehlt:

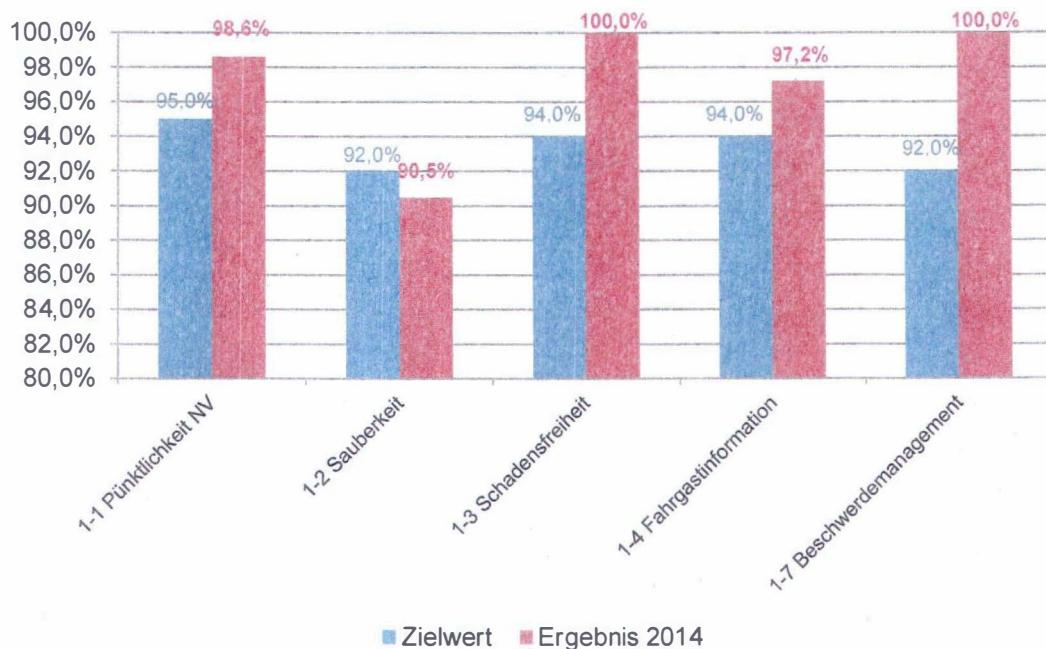


Abbildung 51: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der IVB wurde von der Universität Innsbruck im Jahr 2014 in den KW 20–21 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

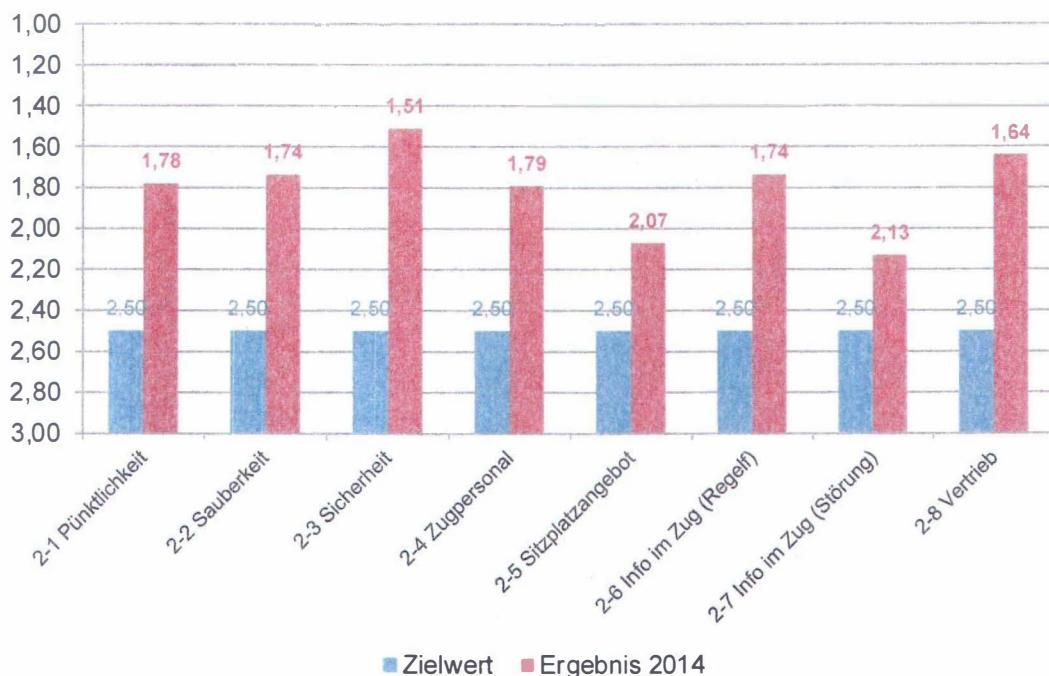


Abbildung 52: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die IVB für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, ein Malus fiel in keinem Teilbereich an.

3.9.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut IVB insgesamt 1.187.207 Personen befördert (+8,5 % gegenüber 2013: 1.094.168 Personen), wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

3.10. Montafonerbahn AG

3.10.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 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 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.10.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der MBS im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
ETW/NPZ	114.999	115.049
SUMME	114.999	115.049

3.10.3. Prüfung auf Überkompensation

Die MBS übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Besccheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2013 keine Überkompensation festgestellt.

3.10.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 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 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 37 Zugkm (2013: 0 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 37 Zugkm (0,03 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden seitens der MBS insgesamt 202 Kilometer (2013: 514 Kilometer) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 0,18 % der bestellten Verkehrsleistung.

3.10.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 35 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2014 stellt sich wie folgt dar:

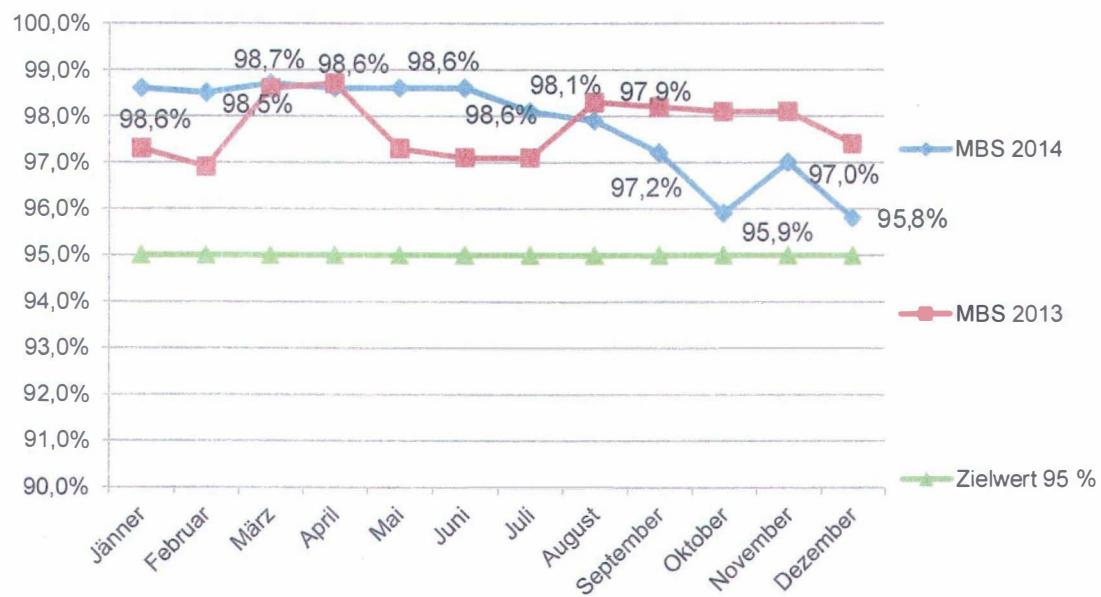


Abbildung 53: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der MBS im Jahr 2014 beläuft sich auf 97,7 % (2013: 97,8 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 überwiegend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert, im Bereich der Fahrgastinformation wurde der Zielwert jedoch deutlich verfehlt. Der schlechte Wert im Bereich der Fahrgastinformation ist vornehmlich auf einen wiederholt angetroffenen Ausfall des Fahrgastinformationssystems in einer der NPZ-Garnituren zurückzuführen.

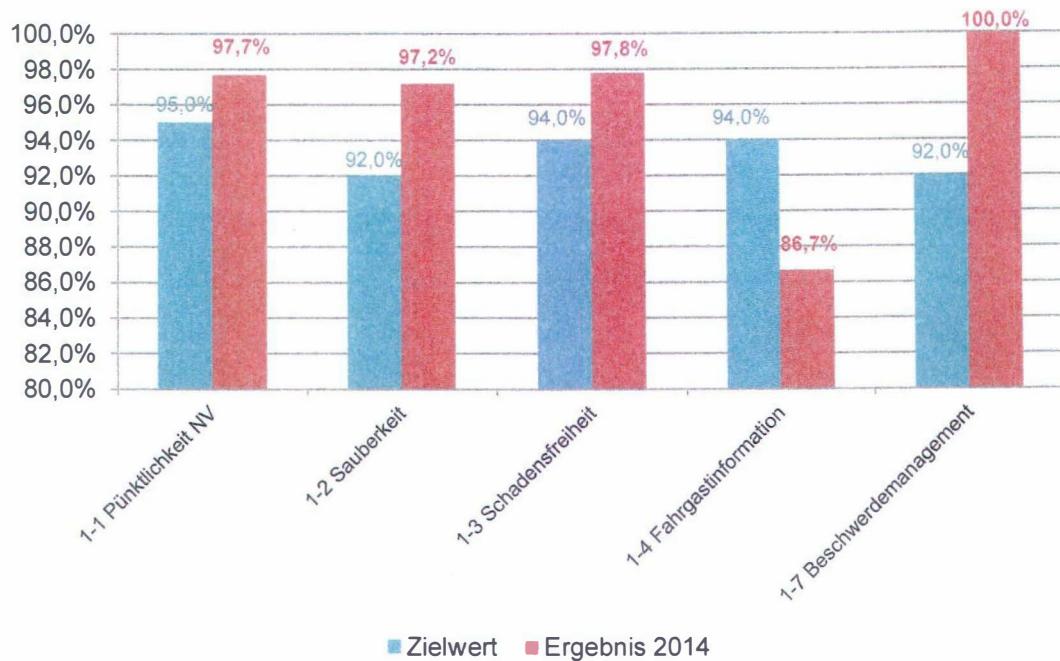


Abbildung 54: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der MBS wurde von der HLW Rankweil im Jahr 2014 im Zeitraum Ende Mai und Juni durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:



Abbildung 55: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS

Bericht über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im SPV 2014 | 21.12.2015
 Idinger, Niemand / Abt. FVK

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die MBS für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, im Bereich der Fahrgastinformation (objektive Qualitätsmessung) kam es zu einem Malus.

3.10.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut MBS insgesamt 2.015.856 Personen (+4,6 % gegenüber 2013: 1.928.076 Personen) befördert, wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

3.11. Steiermärkische Landesbahnen

3.11.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 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 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.11.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Übelbacher Bahn im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Übelbacher Bahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
4062	35.070	33.488
ET 15	7.698	9.445
SUMME	42.768	42.933

Auf der Weizer Bahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Weizer Bahn	Bestellung 2014 [Zugkm]	Bestellung 2013 [Zugkm]
5062	59.098	56.984
5047	18.662	21.076
SUMME	77.760	78.060

Die SCHIG mbH bestellte auf der Gleichenberger Bahn im Jahr 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Gleichenberger Bahn	Bestellung 2014		Bestellung 2013
	[Zugkm]	[Zugkm]	[Zugkm]
ET 1-2	19.184		19.096
SUMME	19.184		19.096

Auf der Murtalbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2014 wie folgt dar:

Murtalbahn	Bestellung 2014		Bestellung 2013
	[Zugkm]	[Zugkm]	[Zugkm]
VT 31-35 + VS 41-44	120.468		120.696
SUMME	120.468		120.696

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2014 insgesamt **260.180 Zugkm** (2013: 260.785 Zugkm) bei den StLB.

3.11.3. Prüfung auf Überkompensation

Die StLB übermittelten im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Besccheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2013 wurde keine Überkompensation festgestellt.
- Auf Basis der Ist-Werte 2013 ergibt sich eine Umsatzrendite von 4,69 %.

3.11.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 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 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 310 Zugkm (2013: 319 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 310 Zugkilometer (das entspricht 0,12 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2014 geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Bei der vereinbarten Zugbildung „VT+VS“ auf der Murtalbahn wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 2.583 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der StLB insgesamt 3.577 Zugkm (2013: 1.773 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 1,37 % (2013: 0,68 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlicher Grund dafür waren Streckensanierungsarbeiten zwischen Gleisdorf und Weiz im Juni und Juli 2014 sowie Bauarbeiten zwischen Übelbach und Peggau-Deutschfreistritz im August 2014.

3.11.5. Qualitätsmanagement

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

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Gleichenberger Bahn, Weizer Bahn, Übelbacher Bahn, Murtalbahn) zu ziehen, insgesamt also 96 Stichproben auf den Strecken der StLB. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 119 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs der StLB stellt sich im Jahr 2014 auf den vier Strecken wie folgt dar:

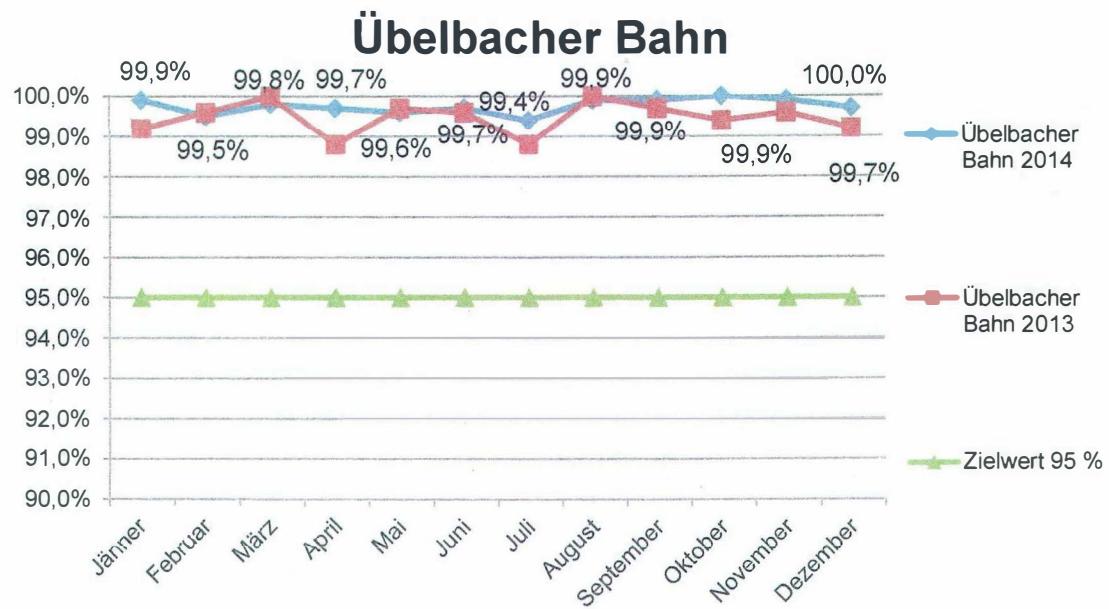


Abbildung 56: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Übelbacher Bahn im Jahr 2014 beläuft sich auf 99,7 % (2013: 99,4 %).

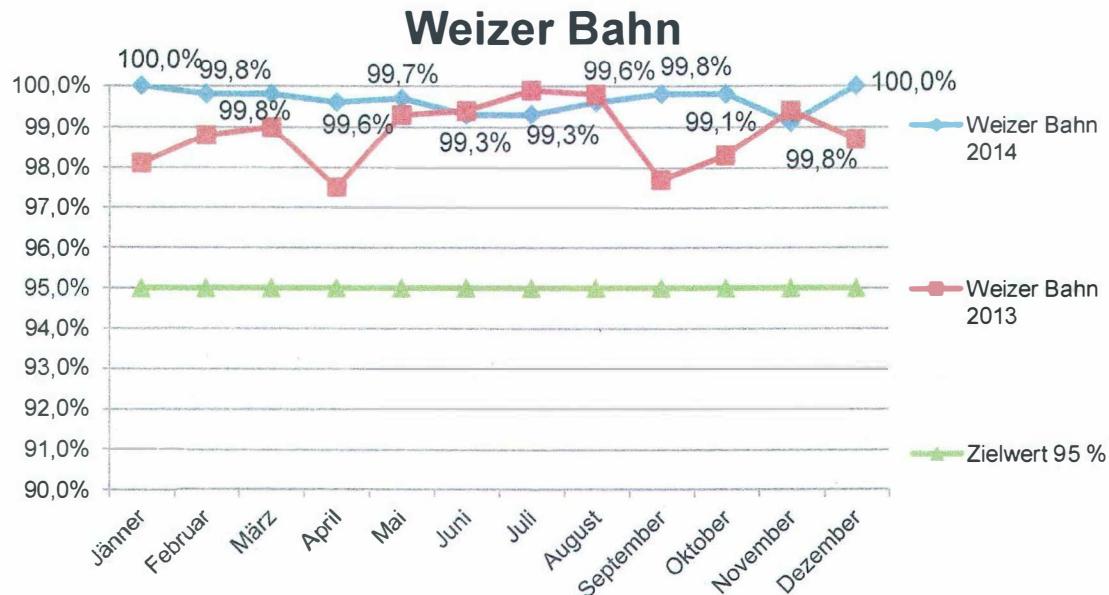


Abbildung 57: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Weizer Bahn im Jahr 2014 beträgt 99,7 % (2013: 98,8 %).

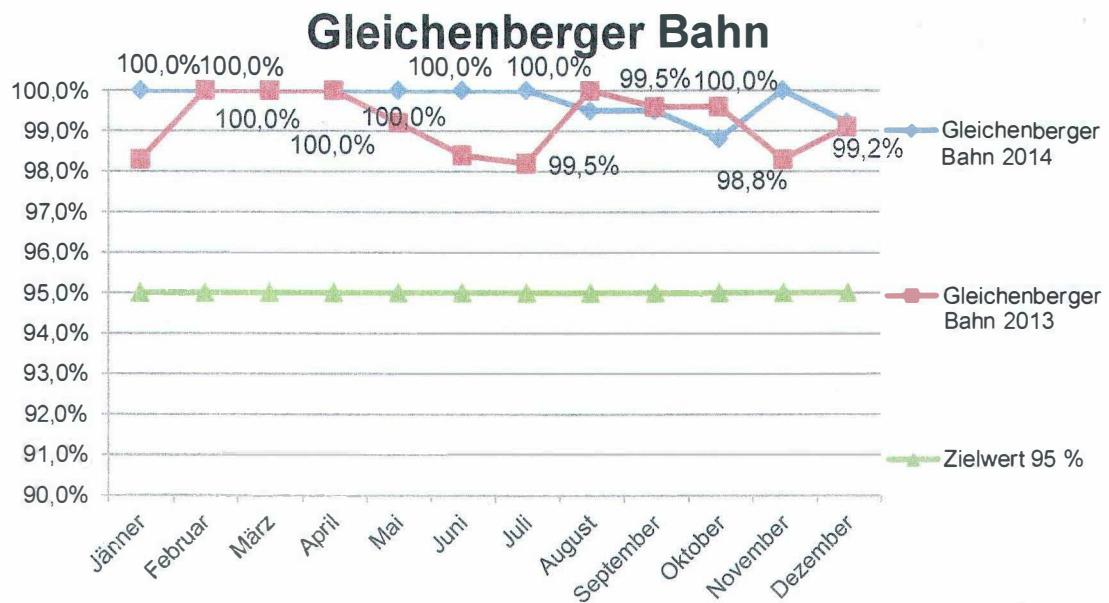


Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Gleichenberger Bahn im Jahr 2014 beläuft sich auf 99,8 % (2013: 99,3 %).

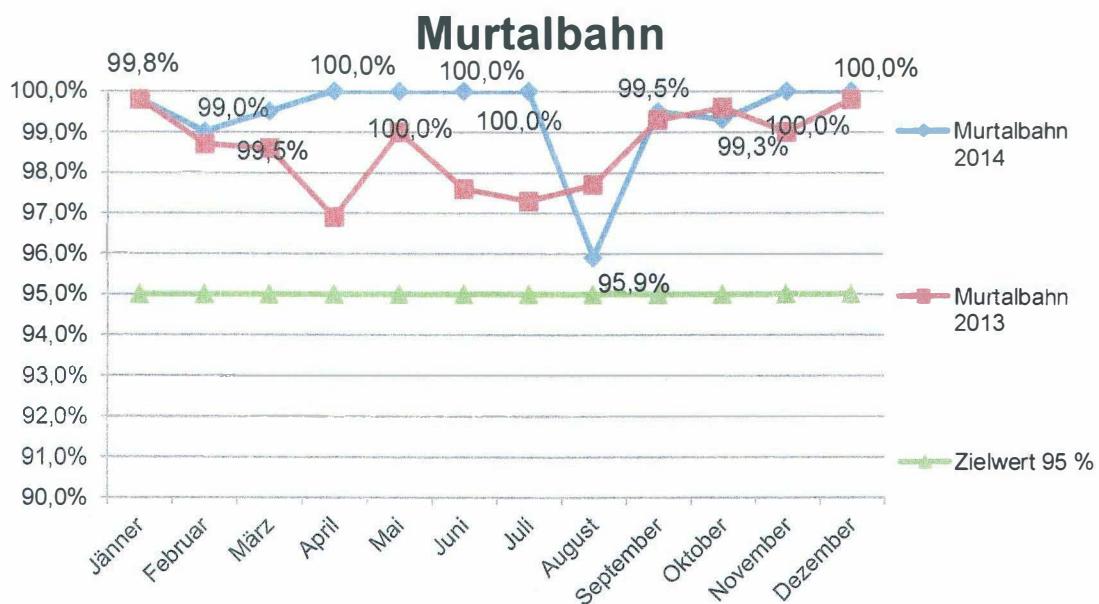


Abbildung 59: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Murtalbahn im Jahr 2014 beträgt 99,5 % (2013: 98,6 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2014 beträgt 99,7 % (2013: 99,0 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

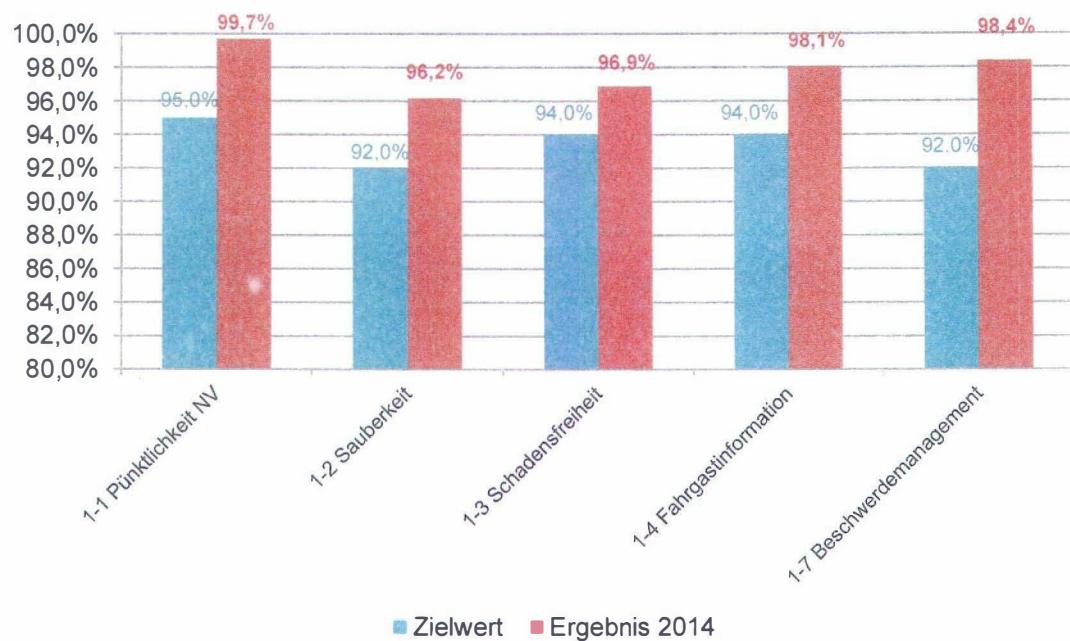


Abbildung 60: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der StLB wurde von der FH Joanneum im Jahr 2014 in den KW 24–25 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

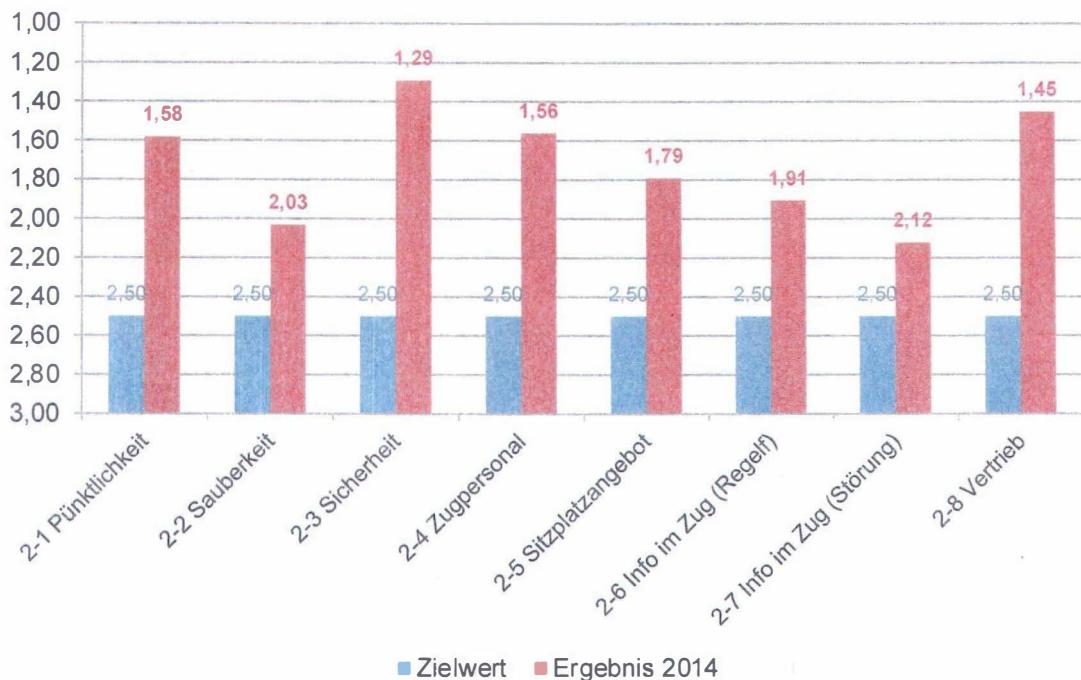


Abbildung 61: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnten die StLB für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, zu einem Malus kam es in keinem Teilbereich.

3.11.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurde laut den StLB folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Übelbacher Bahn 258.317 (+0,7 % gegenüber 2013: 256.606)
- Weizer Bahn 698.821 (+4,2 % gegenüber 2013: 670.715)
- Gleichenberger Bahn 53.565 (+11,3 % gegenüber 2013: 48.111)
- Murtalbahn 590.984 (+2,0 % gegenüber 2013: 579.669)

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

3.12. Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH

3.12.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2014 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

3.12.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der GKB im Berichtszeitraum 2014 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2014		Bestellung 2013
	[Zugkm]	[Zugkm]	
L+B+BS	91.612		105.127
VT 70	0		64.455
2 VT 70	0		41.193
GTW 5063	822.289		735.195
2 GTW 5063	20.545		3.924
SUMME	934.446		949.894

3.12.3. Prüfung auf Überkompensation

Die GKB übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Becheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2013 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2013 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2013 wurde keine Überkompensation festgestellt.

3.12.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2014 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 2014 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 426 Zugkm (2013: 913 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 426 Zugkilometer (das entspricht 0,05 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2014 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, seitens der GKB insgesamt 786 Zugkm (2013: 2.107 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 0,08 % (2013: 0,22 %) der bestellten Verkehrsleistung.

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 Qualitätssmessung

Neben der Meldung der Daten zur Pünktlichkeit bzw. zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden seitens der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2014 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine eigene Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2014 wurden somit 43 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2014 stellt sich wie folgt dar:

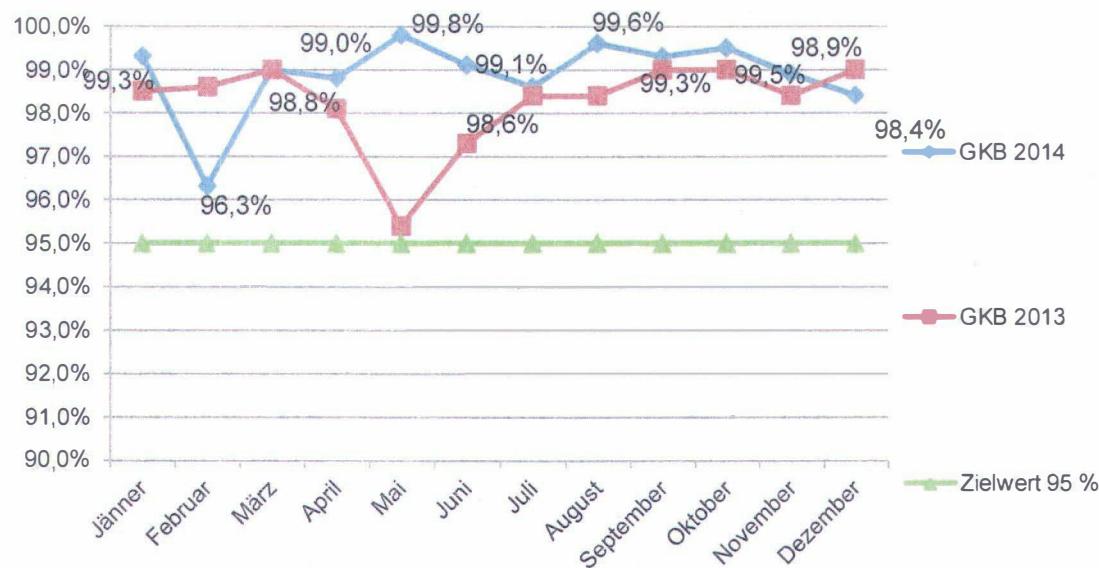


Abbildung 62: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der GKB im Jahr 2014 beläuft sich auf 98,9 % (2013: 98,3 %).

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2014 ausnahmslos eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

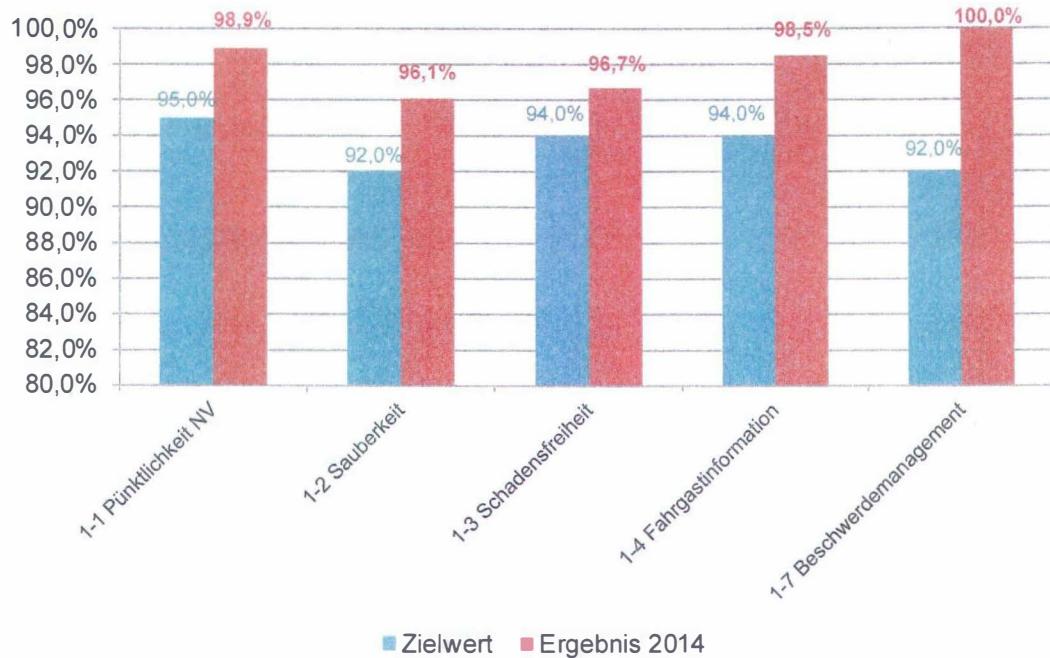


Abbildung 63: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GKB wurde von der FH Joanneum im Jahr 2014 in der KW 20 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

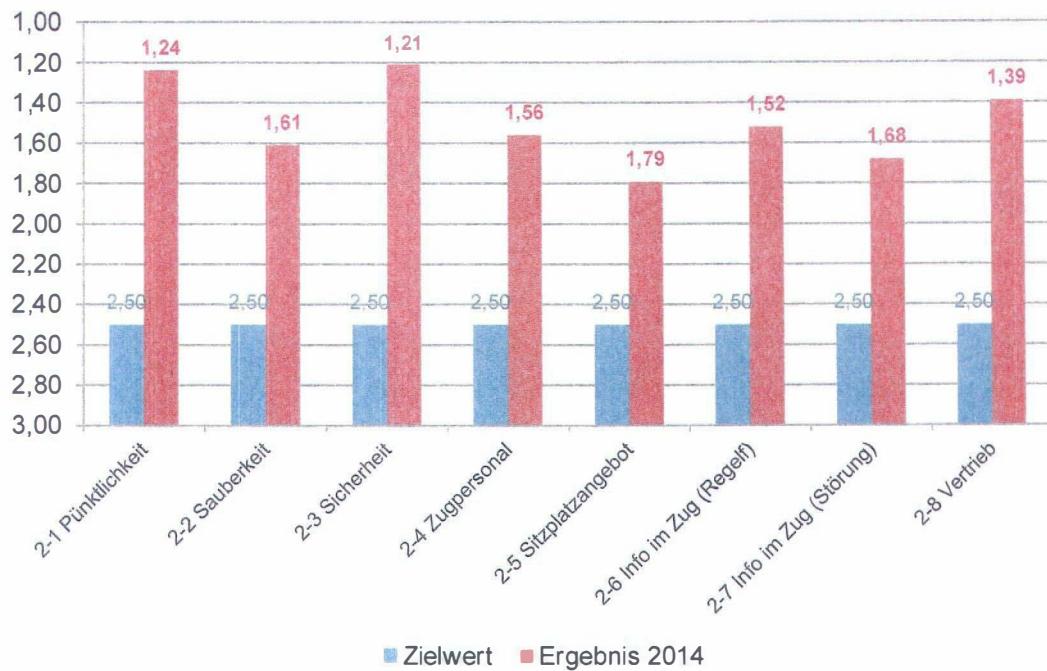


Abbildung 64: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die GKB für das Jahr 2014 in etlichen Teilbereichen einen Bonus lukrieren, zu einem Malus kam es in keinem Teilbereich.

3.12.6. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2014 wurden laut GKB insgesamt 5.738.719 Personen (+5,9 % gegenüber 2013: 5.419.067 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 2014 wie folgt dar:

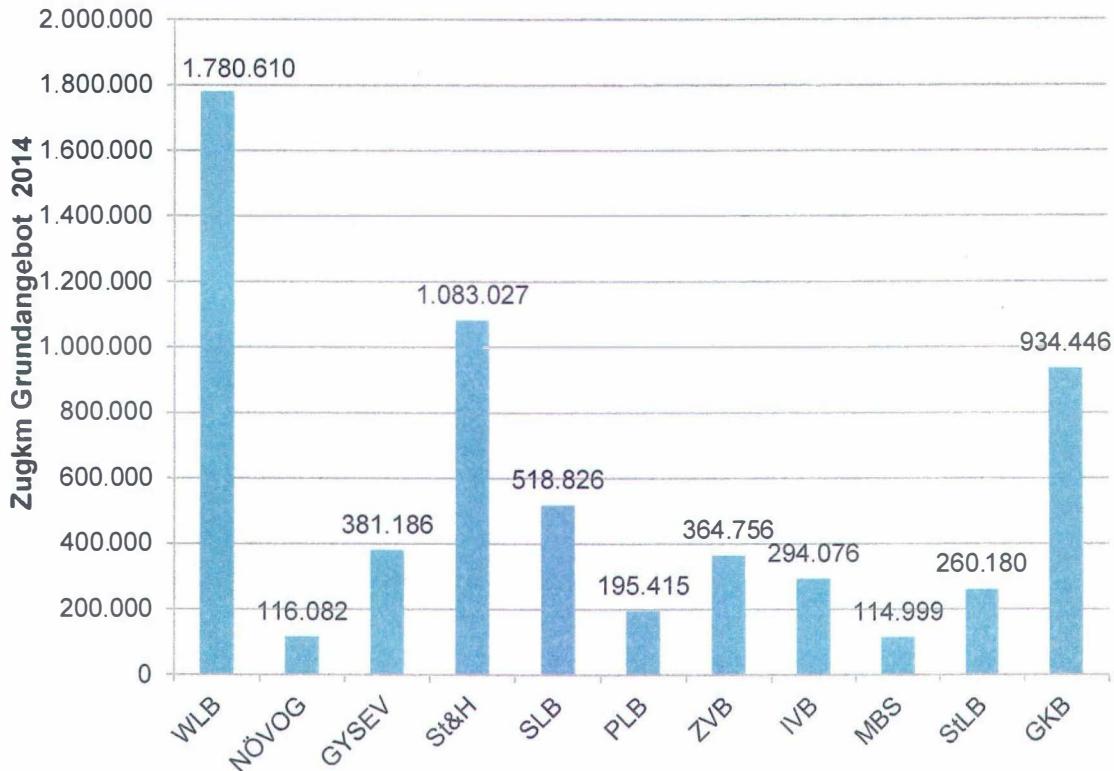


Abbildung 65: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen

Im Jahr 2014 wurden bei den Privatbahnen somit insgesamt **6.043.603 Zugkm** (2013: 6.015.801 Zugkm) bestellt.

Für das Jahr 2014 wurden an die Privatbahnen für die bestellten Leistungen insgesamt **EUR 52.458.254** (2013: EUR 51.532.187) ausbezahlt.

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

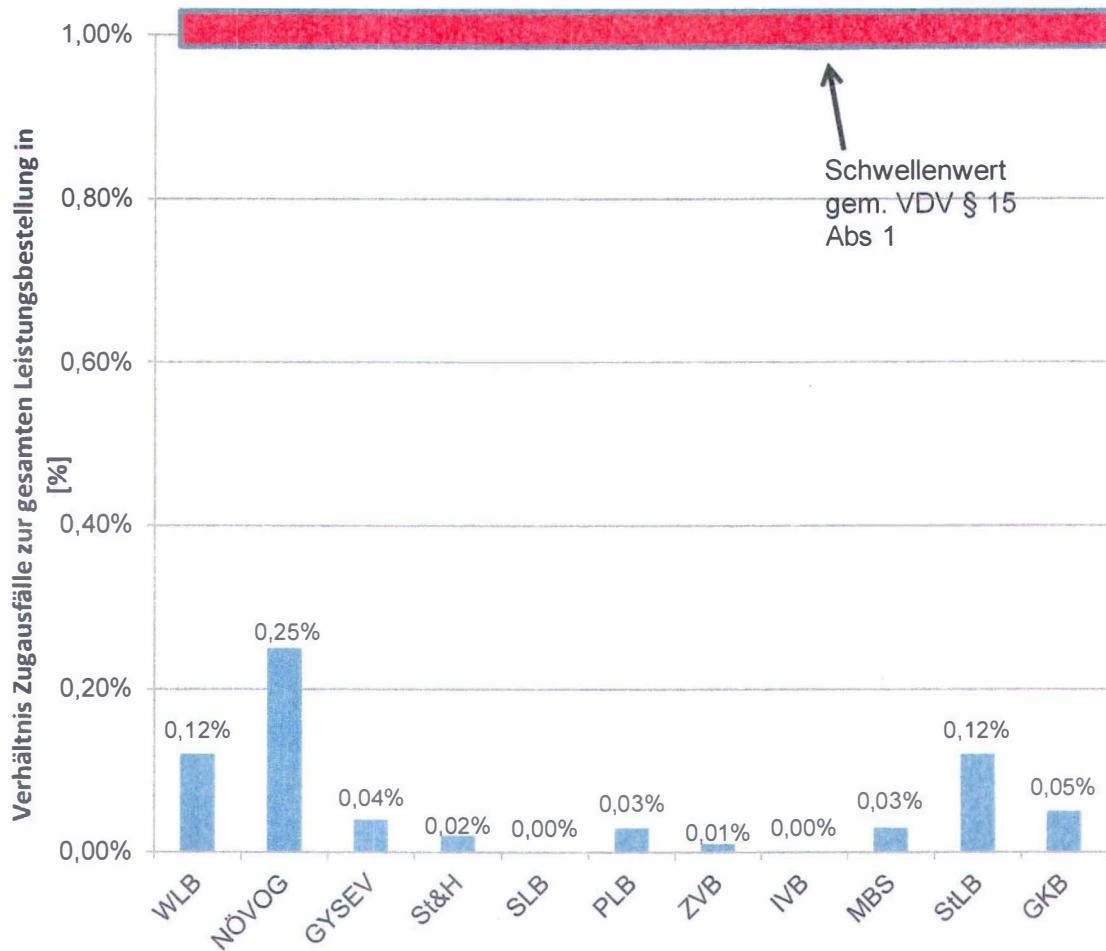


Abbildung 66: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen

Der im Verkehrsdiestevertrag gemäß § 15 Abs 1 definierte Schwellenwert für etwaige Entgeltkürzungen wurde von keiner Privatbahn überschritten. Daher kam es im Jahr 2014 diesbezüglich zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

Hinsichtlich der Überwachung etwaiger abweichender Zugbildungen wurden im Jahr 2014 bei drei Privatbahnen Leistungsentgeltkürzungen im Ausmaß von insgesamt EUR 21.062,00 gemäß VDV Anlage 8 vorgenommen.

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

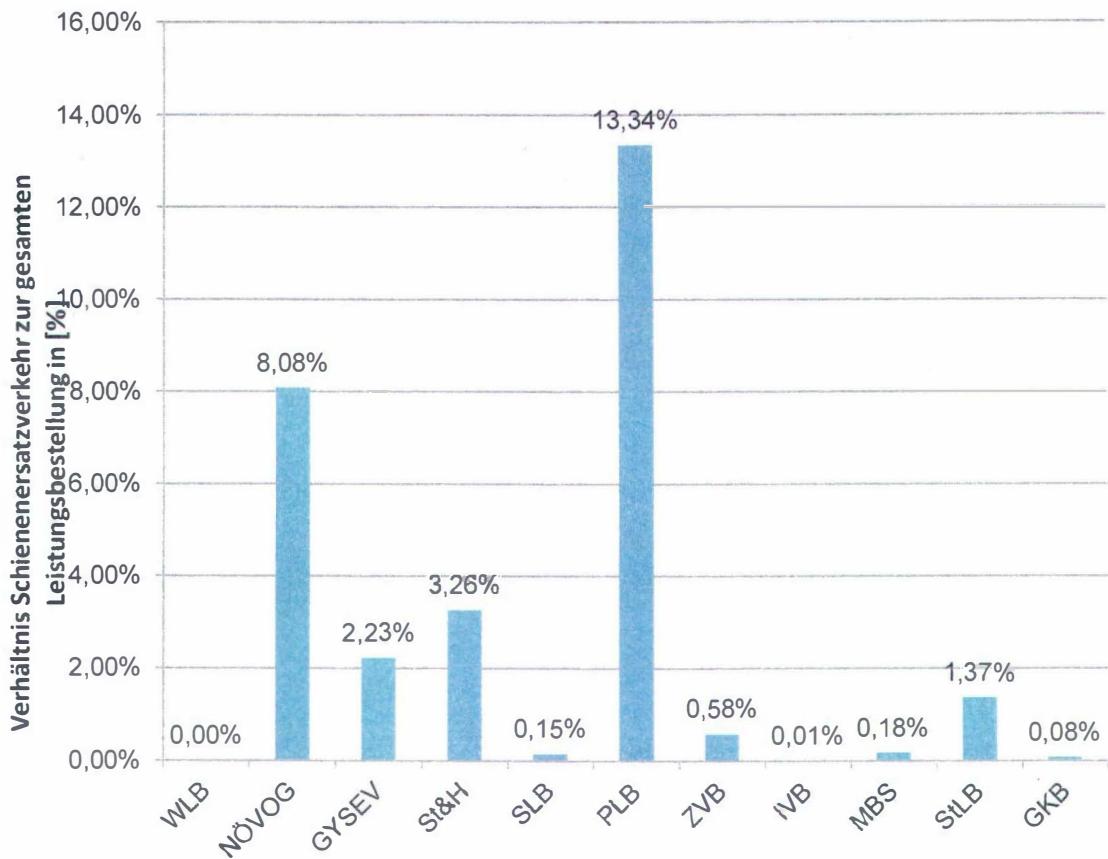


Abbildung 67: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen

Ursache für den hohen Wert an bei der PLB im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen war das schwere Hochwasser im August 2014 und dadurch bedingte Streckensper rungen teilweise bis Oktober. Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr durchgeföhrt Leistungen bei der NÖVOG waren vor allem Sanierungsarbeiten im Mai 2014 auf der Mariazellerbahn.

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

Im Grundangebot sind in Summe bei den Privatbahnen rund 235.000 Zugfahrten pro Jahr bestellt. Bei zahlreichen Zugfahrten ist es zu Abweichungen vom Regelbetrieb gekommen, die Auswirkungen auf die Fahrgäste haben. Die Zahl der Abweichungen inklusive der hochgerechneten Abweichungen wird hier zusammenfassend dargestellt:

	Anzahl Zugfahrten Grundangebot pro Jahr	Zugausfälle	SEV	Pünktlichkeit > 5 min	Abweichende Zugbildung	Summe - Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	Zahl der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall
WLB	65.671	0,12%	0,00%	2,30%	0,00%	2,42%	1.592
NÖVOG	5.056	0,25%	8,08%	4,90%	0,00%	13,24%	669
GYSEV	11.646	0,04%	2,23%	4,20%	0,00%	6,46%	753
St&H	51.137	0,02%	3,26%	0,80%	2,35%	6,43%	3.288
SLB	31.641	0,00%	0,15%	0,40%	2,86%	3,41%	1.080
PLB	3.889	0,03%	13,34%	2,00%	0,00%	15,37%	598
ZVB	11.492	0,01%	0,58%	1,70%	0,00%	2,29%	263
IVB	15.880	0,00%	0,01%	1,40%	0,00%	1,41%	224
MBS	9.208	0,03%	0,18%	2,30%	0,00%	2,51%	231
StLB	12.016	0,12%	1,37%	0,30%	1,07%	2,86%	344
GKB	17.182	0,05%	0,08%	1,10%	0,00%	1,23%	211
Summe	234.818					3,94%	9.253

Im Durchschnitt kam es bei den Privatbahnen im Jahr 2014 bei **3,9 %** (2013: 4,6 %) aller Zugfahrten des Grundangebots zu fahrgastrelevanten Abweichungen vom Regelbetrieb:

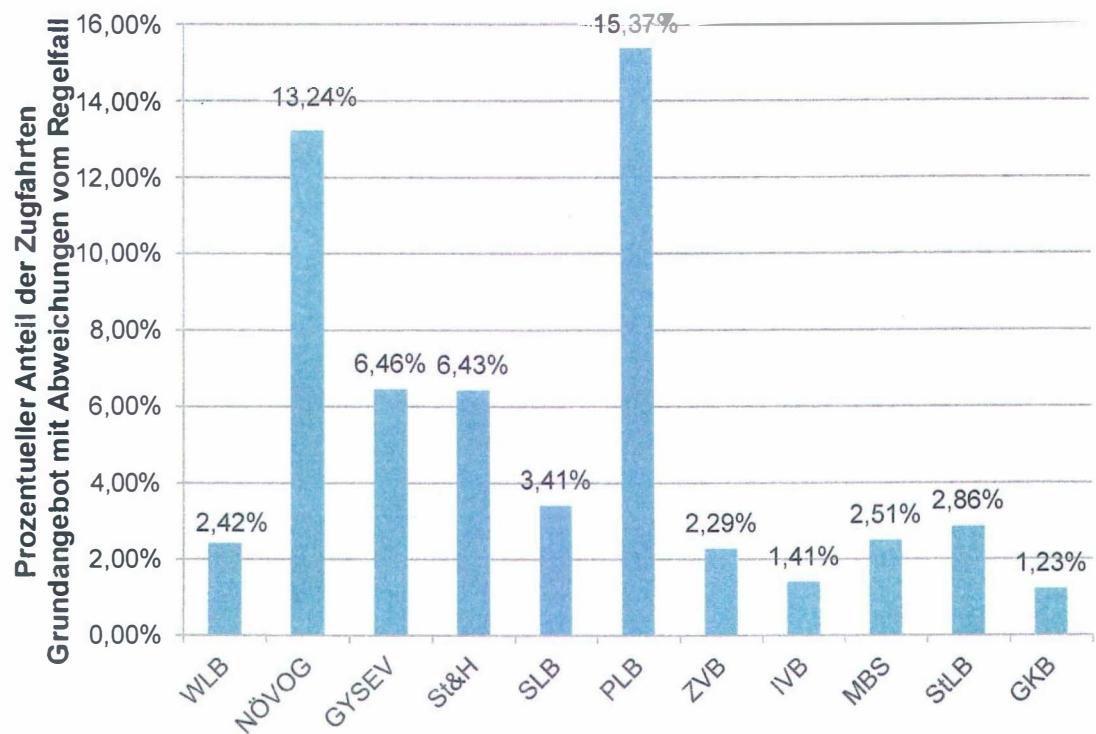


Abbildung 68: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall

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

Seit 01.01.2014 ist auch für die Privatbahnen ein Qualitätsmanagementsystem analog zur ÖBB-PV AG in Kraft. Um einen Anreiz zur Steigerung des Qualitätsniveaus zu setzen, wurde mit dem neu vereinbarten Qualitätsmanagement mit den Privatbahnen auch ein Bonus-/Malus-System analog zum VDV mit der ÖBB-PV AG implementiert. Bei schlechter Qualität wird ein Malus in Abzug gebracht. Wurden die Qualitätsziele übererfüllt, wird ein zusätzlicher Bonus ausbezahlt. Dabei sind jene Parameter stärker gewichtet, die auch aus Sicht der Fahrgäste von größerer Bedeutung sind.

Die übermittelten Pünktlichkeitswerte stellen sich bei den Privatbahnen im Jahr 2014 wie folgt dar:

Privatbahn	Jänner	Februar	März	April	Mai	Juni	Juli	August	September	Oktober	November	Dezember	2014
WLB	99,6%	99,4%	99,4%	98,8%	99,0%	95,4%	92,8%	96,7%	98,8%	98,5%	97,6%	96,4%	97,7%
NÖVOG	97,8%	98,9%	96,2%	97,2%	98,5%	97,9%	98,3%	98,2%	97,2%	93,3%	95,5%	95,1%	95,1%
GySEV	98,0%	98,5%	96,5%	96,5%	91,5%	96,0%	95,5%	95,0%	96,0%	95,0%	95,5%	95,0%	95,8%
St&H	99,2%	99,9%	99,4%	99,4%	99,4%	98,8%	99,3%	99,0%	99,1%	99,1%	99,1%	98,9%	99,2%
SLB	99,7%	99,6%	99,7%	99,7%	99,7%	99,8%	99,7%	99,7%	99,5%	99,2%	99,6%	99,6%	99,6%
PLB	97,1%	97,9%	98,0%	99,4%	99,4%	98,1%	96,5%	97,2%	96,3%	97,9%	99,6%	98,4%	98,0%
ZVB	98,0%	99,0%	99,0%	100,0%	99,0%	95,0%	97,0%	98,0%	99,0%	99,0%	99,0%	98,0%	98,3%
IVB	99,7%	99,6%	99,2%	99,8%	98,8%	98,0%	98,4%	98,8%	98,4%	99,0%	98,2%	95,2%	98,6%
MBS	98,6%	98,5%	98,7%	98,6%	98,6%	98,6%	98,1%	97,9%	97,2%	95,9%	97,0%	95,8%	97,7%
StLB	99,9%	99,6%	99,8%	99,8%	99,8%	99,8%	99,7%	98,7%	99,7%	99,5%	99,8%	99,7%	99,7%
GKB	99,3%	96,3%	99,0%	98,8%	99,8%	99,1%	98,6%	99,6%	99,3%	99,5%	98,9%	98,4%	98,9%

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit bei allen Privatbahnen betrug im Jahr 2014 98,1 % (2013: 97,9 %).

In der Gesamtbetrachtung (also hinsichtlich der Summe der einzelnen Kategorien) konnten alle Privatbahnen einen Qualitätsbonus lukrieren, sowohl was die objektiven, als auch die subjektiven Kriterien betrifft. Keine einzige Privatbahn fiel 2014 in der Gesamtbetrachtung in einen Malus.

Für das Jahr 2014 wurden an die Privatbahnen für das Qualitätsmanagement insgesamt **EUR 903.977** ausbezahlt.

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

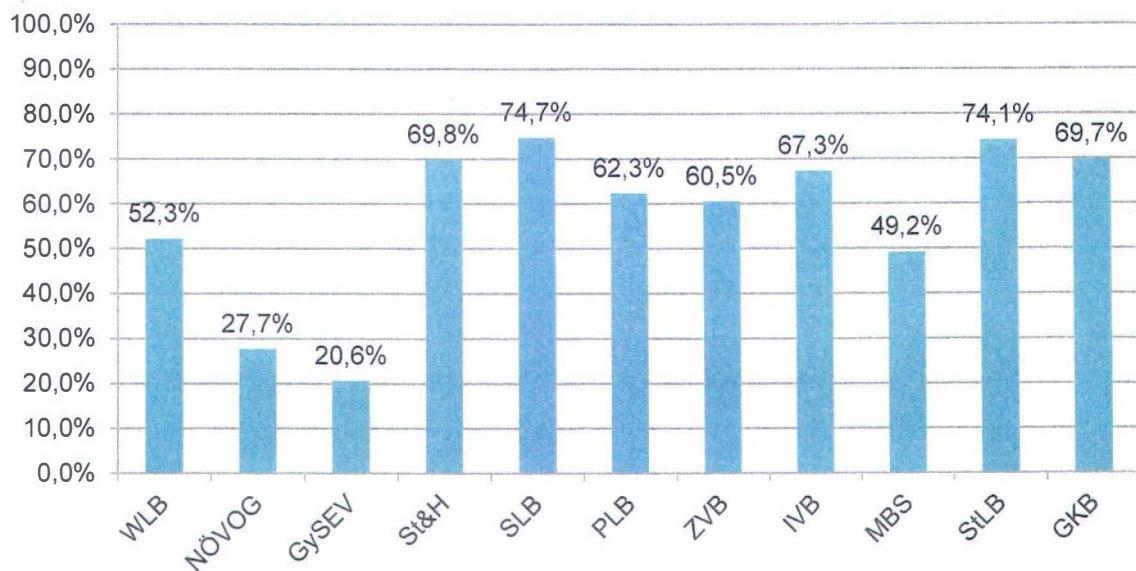


Abbildung 69: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn

Im Durchschnitt wurden seitens der Privatbahnen im Jahr 2014 57,4 % des maximal erreichbaren QM-Bonus erreicht.

Die übermittelte Anzahl der beförderten Fahrgäste der Privatbahnen stellt sich im Jahr 2014 wie folgt dar:

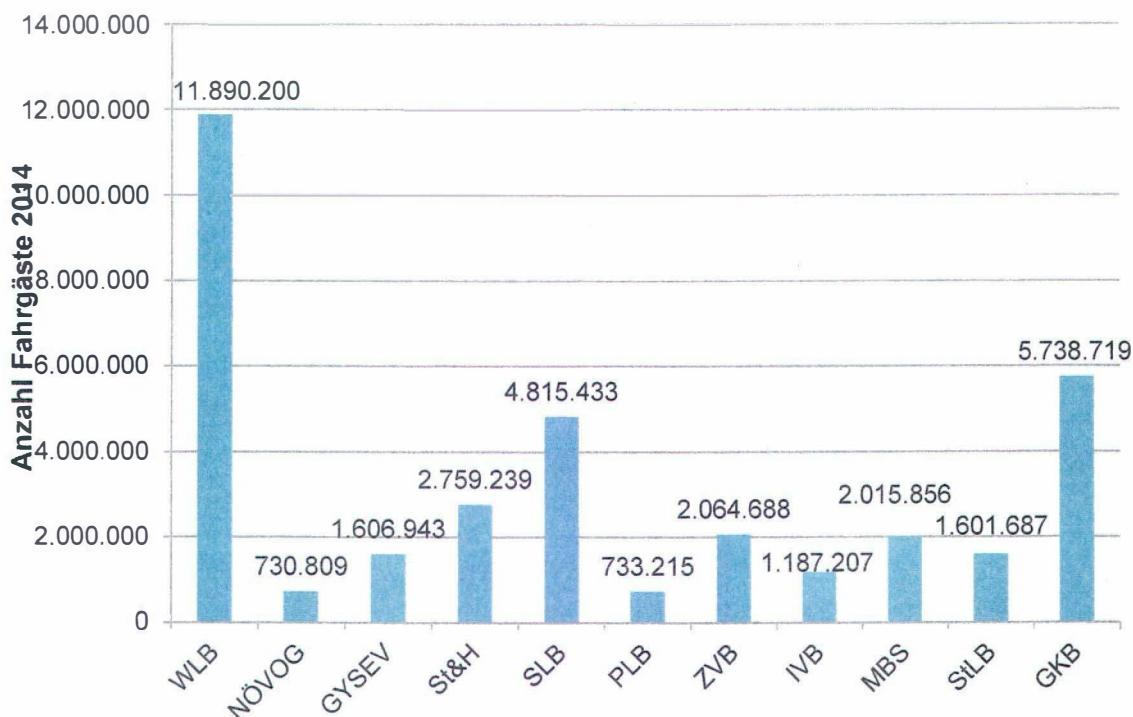


Abbildung 70: Anzahl der beförderten Fahrgäste

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen steigerte sich somit im Jahr 2014 (35.143.996) gegenüber dem Vorjahr (33.694.742) um 4,3 %. Dabei ist festzuhalten, dass die angegebenen Fahrgastzahlen derzeit auf Selbstmeldungen bzw. Hochrechnungen der EVU beruhen.

4. VERZEICHNISSE

4.1. Allgemeine Angaben

Auftraggeber	bmvit, Abteilung II/Infra 3 Öffentlicher Personennah- und -regionalverkehr Dipl.-Ing. Martina Schalko
Prüfungsleiter:	Dipl.-Wirtschaftsing. (FH) Josef Idinger Samuel Niemand, MA
Verteiler:	bmvit, Abteilung II/Infra 3 Öffentlicher Personennah- und -regionalverkehr Dipl.-Ing. Martina Schalko

4.2. Abkürzungsverzeichnis

Abkürzung	Volltext
Abs	Absatz
AG	Aktiengesellschaft
bmvit	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie
bzw.	beziehungsweise
EC	EuroCity
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
FIS	Fahrgastinformationssystem
FV	Fernverkehr
FH	Fachhochschule
gem.	gemäß
GKB	Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH
GuV	Gewinn- und Verlustrechnung
GySEV	Györ-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.
Hbf.	Hauptbahnhof
HLW	Höhere Lehranstalt für wirtschaftliche Berufe
IBE	Infrastrukturbenützungsentgelt
IC	InterCity
i.d.g.F.	in der geltenden Fassung
IVB	Innsbrucker Verkehrsbetriebe & Stubaitalbahn GmbH
iVm	in Verbindung mit
km	Kilometer
KW	Kalenderwoche
LiLo	Linzer Lokalbahn
MBS	Montafonerbahn AG
Mio.	Millionen
NÖVOG	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH
NSB	Neusiedlerseebahn
NV	Nahverkehr
ÖBB-PV AG	ÖBB-Personenverkehr AG
ÖPNRV-G 1999	Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999
PB	Privatbahn(en)
PLB	Pinzgauer Lokalbahn

PSO	Public Service Obligations, Abkürzung der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007
QM	Qualitätsmanagement
RCA AG	Rail Cargo Austria AG
Regelf	Regelfall
REX	Regionalexpress
RJ	Railjet
SCHIG	Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetz i.d.g.F.
SCHIG mbH	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH
SEV	Schienenersatzverkehr
SLB	Salzburger Lokalbahn
SPFV	Schienenpersonenfernverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
SPV	Schienenpersonenverkehr
St&H	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft mbH
StLB	Steiermärkische Landesbahnen
StVG	Steirische Verkehrsverbund GmbH
SVG	Salzburger Verkehrsverbund GmbH
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
Wagenkm	Wagenkilometer
WLB	AG der Wiener Lokalbahnen
z. B.	zum Beispiel
Zub	Zugbegleiter
Zugkm	Zugkilometer
ZVB	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

4.3. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Loseinteilung im SPNV	10
Abbildung 2: Loseinteilung im SPFV	10
Abbildung 3: Übersicht Leistungsbestellung im SPNV in den jeweiligen Regionen	11
Abbildung 4: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank	27
Abbildung 5: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung	28
Abbildung 6: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG	29
Abbildung 7: Ausgefallene Zugkm	30
Abbildung 8: Anteil ausgefallene Zugkm gemäß Abweichungsdefinitionen	31
Abbildung 9: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen	34
Abbildung 10: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen	34
Abbildung 11: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg	35
Abbildung 12: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter	38
Abbildung 13: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter	40
Abbildung 14: Entwicklung der Pünktlichkeit 2014	41
Abbildung 15: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter	43
Abbildung 16: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter	44
Abbildung 17: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus	46
Abbildung 18: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus	46
Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Graz - Linz 2014	56
Abbildung 20: Zielwerte und Zielerreichung der objektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz - Linz	57
Abbildung 21: Zielwerte und Zielerreichung der subjektiven Qualitätsparameter für den VDV Graz - Linz	58
Abbildung 22: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter	72
Abbildung 23: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter	73
Abbildung 24: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB	76
Abbildung 25: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB	77
Abbildung 26: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB	78
Abbildung 27: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Mariazellerbahn	83
Abbildung 28: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Citybahn	83
Abbildung 29: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter NÖVOG	84
Abbildung 30: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG	85
Abbildung 31: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn	90
Abbildung 32: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn	91
Abbildung 33: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GySEV	92
Abbildung 34: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GySEV	93
Abbildung 35: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn	99
Abbildung 36: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn	99
Abbildung 37: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn	100
Abbildung 38: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn	100
Abbildung 39: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter St&H	101
Abbildung 40: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H	102
Abbildung 41: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB	106
Abbildung 42: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter SLB	107
Abbildung 43: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB	108

Abbildung 44: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB	111
Abbildung 45: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter PLB	112
Abbildung 46: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB	113
Abbildung 47: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB	116
Abbildung 48: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter ZVB	117
Abbildung 49: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB	118
Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB	121
Abbildung 51: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter IVB	122
Abbildung 52: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB	122
Abbildung 53: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS	126
Abbildung 54: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter MBS	127
Abbildung 55: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS	127
Abbildung 56: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn	133
Abbildung 57: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn	133
Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn	134
Abbildung 59: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahn	134
Abbildung 60: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter StLB	135
Abbildung 61: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StLB	136
Abbildung 62: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB	140
Abbildung 63: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter GKB	141
Abbildung 64: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB	142
Abbildung 65: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen	143
Abbildung 66: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen	144
Abbildung 67: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen	145
Abbildung 68: Prozentueller Anteil der Zugfahrten am Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall	147
Abbildung 69: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus je Privatbahn	149
Abbildung 70: Anzahl der beförderten Fahrgäste	149

5. ANLAGEN

5.1. Losverzeichnis bundesweit

Die nachfolgende Aufstellung ist das bundesweite Losverzeichnis derjenigen Lose, in denen Leistungen des Grundangebots gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 im Jahr 2014 bestellt wurden.

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2014]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 1	Schnellbahn Wien I	907, 945	Wien Floridsdorf – Flughafen Wien – Wolfsthal Wien Hütteldorf – Wien Handelskai	2,255	ET 4020 ET 4024 ET 4124
Ost 2	Schnellbahn Wien II	900,901, 902, 903, 510, 511	Gänserndorf – Wien Laa/Thaya – Wien Absdorf-Hippersdorf / Hollabrunn – Wien (Stammstrecke) – Wien Meidling Wiener Neustadt Hbf. – Wien (über Südbahn und Pottendorfer Linie) Sowie alle Leistungen auf der Schnell- bahn-Stammstrecke, soweit nicht eindeu- tig einem anderen Los (z. B. Ost 6) zugeordnet.	6.407	ET 4020 ET 4024
Ost 3	Schnellbahn Wien III	110, 112, 810	Wien West – Rekawinkel (– Neuleng- bach) Wien FJB – Tulln – St. Pölten Hbf. Wien Hütteldorf – Bruck/Leitha (– Neu- siedl am See)	2,426	ET 4024
Ost 4	Westbahn	100, 110	Wien West – St. Valentin (REX) Wien West – St. Pölten Hbf. (R)	2,337	DoSto-Züge
Ost 5	Regionalverkehr Wald- und Weinviertel	800, 810, 903	Wien FJB – Krems/Donau / Ceske Vele- nice Wien – Satov ohne Schnellbahn	4,003	ET 4024, CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 6	Regionalverkehr Süd- und Nordbahn, Laaer Ostbahn	510, 901, 902	Payerbach-Reichenau – Wien – Breclav / Laa/Thaya (ohne Schnellbahn und ohne Leistungen anderer Lose, z.B. KBS 520)	3,856	CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 7	Ostbahn und Neusiedler See	700, 701, 730	Wien Hbf. – Bruck/Leitha / Bratislava / Hegyeshalom Wien Hbf. – Bruck/Leitha – Neusiedl – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	2,052	ET 4124, CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 8	Leithagebirge	512, 730	Wien Hbf. – Ebenfurth und Sopron – Deutschkreutz Wiener Neustadt Hbf. – Wulkaproders- dorf – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)	0,647	ET 4124
Ost 9	Dieselnetz Marchfeld	901, 910, 912	Wien – Marchegg Gänserndorf – Marchegg Obersdorf – Groß Schweinbarth – Gän- serndorf	1,455	VT 5047 CRD-Wendezüge
Ost 10	Bleibt frei				

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2014]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Ost 11	Aspangbahn, Mattersburger Bahn	520, 524	(Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Aspang –Hartberg (Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Mattersburg – Sopron – Deutschkreutz	1,776	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)	1,065	VT 5047 VT 5022
Ost 13	Badner Bahn	515	Wien Oper – Baden Josefsplatz	1,781	TW 100 TW 400
Ost 14	Regionalverkehr Westbahn und Mostviertel	100, 130, 131	St Pölten Hbf. – St. Valentin (R-Züge) Amstetten – Kleinreifling Linz Hbf. – St. Valentin – Kleinreifling – Weissenbach-St. Gallen – Seizthal (ohne Leistungen des Loses Westbahn)	2,220	ET 4020 CRD-Wendezüge
Ost 15	Traisental und Ötscherland	113, 120	St. Pölten Hbf. – Hainfeld / Schrambach (St. Pölten Hbf. –) Pöchlarn – Scheibbs	0,697	VT 5047
Ost 16	Kamptal	112, 820	St. Pölten Hbf. – Krems/Donau (Krems/Donau –) Hadersdorf/Kamp – Horn – Sigmundsherberg	0,926	VT 5047 CRD-Wendezüge
Ost 17	Semmering	500	Mürzzuschlag – Payerbach-Reichenau	0,142	ET 4020
Ost 18	Citybahn Waidhofen	132	Waidhofen an der Ybbs LB – Gstadt	0,016	VT 5090
Ost 19	Mariazellerbahn	115	St. Pölten Hbf. – Mariazell	0,100	Himmelstreppe
Ost 20	Raaberbahn	512	Ebenfurth – Sopron	0,188	ET 4124 CRD-Wendezüge DoSto-Züge
Ost 21	Neusiedler See Bahn	731	Neusiedl am See – Pamhagen	0,193	ET 4124 CRD-Wendezüge
OÖ 1	Nibelungengau	133	Linz Hbf. – Sarmingstein (inkl. St. Valentin – St. Pantaleon)	0,477	VT 5047 VT 5022
OÖ 2	Mühlkreisbahn	142	Linz Urfahr – Rottenegg	0,310	VT 5047 VT 5022
OÖ 3	Pyhrn – Summerau	140, 141	Seizthal – Linz Hbf. – Summerau	1,753	ET 4024 CRD-Wendezüge
OÖ 4	Linzer Lokalbahn	143	Linz – Eferding – Peuerbach / Neumarkt-Kallham	0,722	GTW Grazer
OÖ 5	Westbahn OÖ/ Salzburg	101, 150	Linz Hbf. – Wels Hbf. – Passau Hbf. / Salzburg Hbf. (inkl. über Traun geführter Züge)	2,568	ET 4024 CRD-Wendezüge
OÖ 6	Salzkammergut	170	(Linz Hbf. –) Attnang-Puchheim – Gmunden – Stainach-Irdning	1,132	ET 4024 CRD-Wendezüge
OÖ 7	Rieder Kreuz	151, 171, 190	(Linz Hbf. – Wels Hbf. –) Ried/Innkreis – Braunau/Inn – Simbach/Inn Ried/Innkreis – Schärding (Salzburg Hbf. –) Steindorf/Str. – Braunau/Inn	1,236	VT 5047 CRD-Wendezüge

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km] [2014]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
OÖ 8	Vorchdorfer Bahn	160	Lambach – Vorchdorf-Eggenberg	0,136	Exertaler
OÖ 9	Traunseebahn	161	Vorchdorf-Eggenberg – Gmunden See-bhf.	0,090	IVB Cityrunner
OÖ 10	Attergaubahn	180	Vöcklamarkt – Attersee	0,135	BLT AOMC
Sbg 1	Salzburger Lokalbahn	210	Salzburg Hbf. (LB) – Lamprechtshausen / Trimmelkam	0,519	ET 40/50
Sbg 2	Schnellbahn Salzburg	101, 200	Straßwalchen – Salzburg Hbf. Salzburg Hbf. – Golling-Abtenau	1,033	ET 4023 ET 4024
Sbg 3	Salzburger Land Regional-verkehr	200, 250	Salzburg Hbf. – Saalfelden Bischofshofen – Radstadt	1,680	ET 4024 CRD-Wendezüge
Sbg 4	Pinzgauer Lokalbahn	230	Zell am See – Krimml	0,195	VT 5090
T 1	Inntal	201 300, 400, 410	Wörgl Hbf. – Saalfelden Kufstein – Innsbruck Hbf. – Landeck (ohne Schnellbahn) Innsbruck Hbf. – Scharnitz	3,211	ET 4024 CRD-Wendezüge
T 2	Schnellbahn Innsbruck	300, 400	Brenner – Innsbruck Hbf. – Hall in Tirol (Landeck –) Ötztal – Innsbruck Hbf. (nur Schnellbahn)	1,239	ET 4024
T 3	Osttirol	223	Lienz – San Candido (Innichen)	0,175	ET 4024 Wendezüge
T 5	Zillertalbahn	310	Jenbach – Mayrhofen im Zillertal	0,365	VT + VS Lok + Wagen + Steuerwagen
T 6	Stubaitalbahn	-	Innsbruck Hbf. – Fulpmes	0,294	Cityrunner
Vbg 1	Vorarlberg	401	Bludenz / St. Margrethen – Bregenz – Lindau Hbf. Feldkirch – Buchs (SG)	1,994	ET 4024 Wendezüge
Vbg 2	Montafonerbahn	420	Bludenz – Schruns	0,115	NPZ ETW
Ktn 1	Tauern	220, 223	Villach Hbf. – Lienz (/ Mallnitz-Oberzellach)	1,017	ET 4024 CRD-Wendezüge
Ktn 2	Kärnten West und Karawanken	220, 221, 601, 650, 670	Friesach – Klagenfurt Hbf. – Villach Hbf. St. Veit an der Glan – Feldkirchen/Kärnten – Villach Hbf. Villach Hbf. – Rosenbach Villach Hbf. – Arnoldstein Villach Hbf. – Kötschach-Mauthen	2,010	ET 4024 CRD-Wendezüge, VT 5022
Ktn 3	Lavanttal	620	Klagenfurt Hbf. – Wolfsberg – Bad St. Leonhard	0,630	VT 5022 CRD-Wendezüge
Ktn 4	Autoschleuse Tauern	220	Mallnitz – Böckstein	0,154	DoSto + Autotransportwagen
Stmk 1	Ennstal, Südbahn	250, 600	Radstadt – Schladming / Friesach – Leoben Hbf. – Bruck/Mur – Mürzschlag	2,283	ET 4024 CRD-Wendezüge
Stmk 2	Südbahn Großraum Graz	501	(Leoben Hbf. – Schleife Bruck /) Bruck/Mur – Graz Hbf. – Spielfeld-Straß	1,591	ET 4024
Stmk 3	Oststeiermark	501, 520, 530	(Graz Hbf. –) Spielfeld-Straß – Bad Radkersburg Graz Hbf. – Szentgotthard / Hartberg	1,358	VT 5022 CRD-Wendezüge
Stmk 4	Köflacher- und Wieserbahn	550	Graz Hbf. – Köflach Graz Hbf. – Kalsdorf / Lieboch – Wies-Eibiswald	0,934	GTW Lok + Wagen

Los	Losname	KBS	Strecke(n)	Volumen ca. [Mio. km]	überwiegender Fahrzeugeinsatz
Stmk 5	Übelbacher Bahn	540	Peggau-Deutschfeistritz – Übelbach	0,043	GTW
Stmk 6	Weizer Bahn	531	Gleisdorf – Weiz	0,078	GTW VT 5047
Stmk 7	Gleichenberger Bahn	532	Feldbach – Bad Gleichenberg	0,019	ET
Stmk 8	Murtaibahn	630	Unzmarkt – Tamsweg	0,120	VT + VS
<hr/>					
FV-A	Fernverkehr Los A (Südbahn; Linie 5)	-	Wien – Graz – Spielfeld-Straß	2,500	Railjet
FV-B	Fernverkehr Los B (Südbahn; Linie 6)	-	Wien – Villach – Lienz	2,504	Railjet, Lok + Fernverkehrswagen
FV-C	Inneralpine Achse (Linie 7)	-	Graz – Salzburg / – Zell am See – Innsbruck – Buchs (SG)	2,207	Lok + Fernverkehrswagen
FV-D	Salzburg – Villach (Tauernbahn; Linie 8)	-	Salzburg – Villach – Klagenfurt / – Jesenice	1,523	Lok + Fernverkehrswagen
FV-E	Salzburg – Innsbruck – Lindau (Westbahn/Arlbergbahn; L. 4-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Bregenz – Lindau	1,276	Railjet; Lok + Fernverkehrswagen
FV-F	Salzburg – Lindau / – Buchs (SG) (Westbahn/Arlbergbahn; L. 3-2)	-	Salzburg – Innsbruck – Bregenz – Lindau / – Buchs (SG)	3,190	Railjet
FV-G	Graz -Linz	-	Graz – Selzthal - Linz	0,125	Lok + Fernverkehrswagen

5.2. Stichprobenverteilung Qualitätsprüfungen bei ÖBB-PV AG

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

Region / Zugkategorie	1. Quartal	2. Quartal	3. Quartal	4. Quartal	Jahr gesamt
Ostregion NV	33	33	33	33	132
Ostregion Schnellbahn	26	26	26	26	104
Oberösterreich	14	15	14	14	57
Salzburg	5	5	6	5	21
Tirol	8	8	8	8	32
Vorarlberg	5	6	5	6	22
Steiermark	9	9	9	9	36
Kärnten	6	7	7	6	26
NV gesamt	106	109	108	107	430
Railjet	14	14	14	14	56
FV übrige Produkte	16	16	16	16	64
FV gesamt	30	30	30	30	120
Österreich gesamt	136	139	138	137	550

5.3. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot

ÖBB-PV AG

5.3.1. Elektrotriebwagen

Triebwagen ET 4020 (Bh4ET)

Gat-tung	Serie	Sitz-platz-kapa-zität (Sitzpl.+ Klapp sitze)	Sitz-platz-kapa-zität Ge-samt	Steh-platz-kapa-zität	Anzahl der vorhan-den-en Toilet-ten	Hei-zung Fahr-gast-raum vor-han-den	Tem-pe-ra-tur-ab-sen-sen-ku-nge Fahr-gast-raum vor-han-den	Ein-stiegs - höhe in cm	vor-han-dener Mehr-zweck -raum in m ²	Roll-stuhl-ge-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprec-h-ein-rich-tung	akus-tische Fahr-gast-infor-ma-tion (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-ma-tion	Vi-deo-über-wachung
B4hET	4020	181	181	416	2	Ja	Nein	115	5	Nein	Ja	Ja (FIS)		Nein



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

Gat-tung	Serie	Sitz-platz-kapa-zität (Sitzpl + Klapp sitze)	Sitz-platz-kapa-zität Ge-samt	Steh-platz-kapa-zität	Anzahl der vorhan-den-den Toilet-ten	Hei-zung Fahr-gast-raum vor-han-den	Tem-pera-tur-absen-senkung Fahr-gast-raum vor-han-den	Ein-stiegs - höhe in cm	vor-han-dener Mehr-zweck -raum in m ²	Roll-stuhl-ge-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sprec-h-ein-rich-tung	akus-tische Fahr-gast-infor-ma-tion (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-ma-tion	Vi-deo-über-wachung
BDET	4023	126 + 25	151	160	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
BDET	4024	174 + 25	199	252	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja
BDET	4124	174 + 25	199	252	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Ja



5.3.2. Dieseltriebwagen

Triebwagen VT 5047/5147 (BVT)

Gat-tung	Serie	Sitz-platz-kapa-zität (Sitzpl.+ Klapp sitze)	Sitz-platz-kapa-zität Ge-samt	Steh-platz-kapa-zität	Anzahl der vorhan-den-toilet-ten	Hei-zung Fahr-gast-raum vor-han-den	Tem-pera-tur-absen-senkung Fahr-gast-raum vor-han-den	Ein-stiegs - höhe in cm	vor-han-dener Mehr-zweck -raum in m ²	Roll-stuhl-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprec-h-ein-rich-tung	akus-tische Fahr-gast-infor-mati-on (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mati-on	Vi-deo-über-wachung
BVT	5047	62 + 6	68	40	1	Ja	Nein	125	5	Ja	Nein	Ja (Tfzf)	Nein	Nein
BVT	5147	124 + 12	136	80	2	Ja	Nein	125	10	Ja	Nein	Ja (Tfzf)	Nein	Nein



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 vorhan-den-toilet-ten	Hei-zung Fahr-gast-raum vor-han-den	Tem-pera-tur-absen-senkung Fahr-gast-raum vor-han-den	Ein-stiegs-höhe in cm	vor-han-dener Mehr-zweck-raum in m ²	Roll-stuhl-ge-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sprec-h-ein-rich-tung	akus-tische Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mation	Vi-deo-über-wachung
BDVT	5022	107 + 10	117	90	1	Ja	Ja	58	10	Ja	Ja	Ja (FIS)	Ja	Nein



5.3.3. Lokbespannte Züge

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

Gat-tung	Serie	Sitz-platz-kapa-zität (Sitzpl. + Klapp sitze)	Sitz-platz-kapa-zität Ge-samt	Steh-platz-kapa-zität	Anzahl der vorhan-den-en Toilet-ten	Hei-zung Fahr-gast-raum vor-han-den	Tem-pera-tur-absen-sen-ku-nge Fahr-gast-raum vor-han-den	Ein-stiegs-höhe in cm	vor-han-dener Mehr-zweck-ruum in m ²	Roll-stuhl-ge-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprec-h-ein-richtung	akus-tische Fahr-gast-infor-ma-tion (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-ma-tion	Vi-deo-über-wachung
Bmpz-l	29-73	58	58	k.A.	1	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz-l	21-73	80	80	k.A.	1	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein
Bmpz-s	80-73	44 + 21	65	k.A.	1	Ja	Nein	105	13	Ja	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein



Doppelstockwagen

Gat-tung	Serie	Sitz-platz-kapa-zität (Sitzpl + Klapp sitze)	Sitz-platz-kapa-zität Ge-samt	Steh-platz-kapa-zität	Anzahl der vorhan-den-toilet-ten	Hei-zung Fahr-gast-raum vor-han-den	Tem-pera-tur-absen-senkung Fahr-gast-raum vor-han-den	Ein-stiegs-höhe in cm	vor-han-dener Mehr-zweck-raum in m²	Roll-stuhl-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sprec-h-ein-rich-tung	akus-tische Fahr-gast-infor-ma-tion (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-ma-tion	Vi-deo-über-wachung
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



Lokbespannter Fernverkehrszug

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Einsteighöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Steckdosen-ausstattung	Ausrüstung als Wagen 1. Klasse
Amz, Avmz	46	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Ja
ADbmpsz	27	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	15	Ja	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Ja
ABmz	24+ 36	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Ja
Bmz	66	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Nein
Bmpz	74	k.A.	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Ja	Nein
Bmpz-I	80	k.A.	2	Ja	Nein	105	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein	Nein



Lokbespannter Fernverkehrszug mit Wagen ausländischer Bahnen

Ausstattungsmerkmale von Schlaf-, Liege-, Speise- und Autotransportwagen

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Anzahl vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrergastraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastgastraum vorhanden	Einsteighöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub / FIS)	optische Fahrgast-information	Steckdosenausstattung	Ausrüstung als Wagen
Bc	54	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein	Liegewagen
WL	26+	2	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein	Schlafwagen
WR	0	0	Ja	Ja	k.A.	-	Nein	Nein	Ja (Zub)	Nein	Nein	Speisewagen
DDm	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	Autotransportwagen

Railjet

Gattung	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastrraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastrraum vorhanden	Einsteighöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechsel-sprech-einrichtung	akustische Fahrgast-information (Zub / FIS)	optische Fahrgast-information	Steckdosen-ausstattung	Ausrüstung als Wagen 1. Klasse
Railjet-Garnitur	16+7 6+316	k.A.	10	Ja	Ja	k.A.	-	Ja	Nein	Ja	Ja	Ja	Ja



5.4. Fahrzeugbeschreibungen Grundangebot

Privatbahnen

WLB

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastrauum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastrauum vorhanden	Einsteighöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
1														
Triebwagen	100	64	64	91(4P/m ²)	0	ja	nein	100	0	nein	ja	ja	Linienband	nein

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toiletten	Heizung Fahrgastrauum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastrauum vorhanden	Einsteighöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprech-einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
2														
Triebwagen	400	70	70	94(4P/m ²)	0	ja	ja	44	0	ja	ja	ja	Linienband	ja

TW 100:



TW 400:



NÖVOG

Gat-tung	Serie	Sitz-platz-ka-pazi-tät 2. Kl. (Sitzpl.+ Klapp sitze)	Sitz-platz-ka-pazi-tät 1. Kl.	Steh-platz-ka-pazi-tät	An-zahl der vor-han-den-toi-let-ten	Hei-zung Fahr-gast-raum vor-han-den	Tempe-ratur-absen-kung Fahr-gast-raum vor-han-den	Ein-stiegs-hö-he in cm	vor-han-de-ner Mehr-zweck-raum in m ²	Roll-stuhl-ge-rech-tig-keit (Fahr-zeug)	Fahr-gast-wech-sel-sprec-h-einrich-ri-chung	akusti-sche Fahr-gast-infor-mation (Zub / FIS)	opti-sche Fahr-gast-infor-mation	Vi-deo-über-wachun-g
1														
ET/s	Himmel-streppe	127	0	113	2	ja	ja	40 übe-r SO K	14,6	ja	ja	Laut-sprecher	ja	ja
2														
BVT /s	5090	64	0	0	0	ja	nein		0	nein	nein	Laut-sprecher	nein	nein

Mariazellerbahn

Triebwagen „Himmelstreppe“ (ET/Es):



Citybahn Waidhofen

Triebwagen 5090:



Györ-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitz)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der Wagen denen Tore für	Heizung Fahrgasträum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgasträum vorhanden	Einstiegshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselseitigkeit (Fahrzeug)	akustische Fahrgastinformation (Zub/FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
Talent														
BOET	4124	174 + 25	199	252	1	Ja	Ja	59	15	Ja	Ja	Ja (Zub/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 Mehrzweck	26-33	105 - 6	112	K.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bmpz-ds	80-33	98 + 6	102	K.A.	1	Ja	Ja	60	5	Ja	Ja	Ja (Zub/FIS)	Ja	Nein
Bbfmpz	86-33	77 + 9	85	K.A.	1	Ja	Ja	60	8	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:

<http://rewitzer.bahnen.at/>

CRD-Reisezugwagen:



Doppelstockwagen:



St&H

Gattung	Serie	Sitzplatzkapazität (Sitzpl. I. + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl der vorhandenen Toilettten	Heizung Fahrgastrraum vorhanden	Temperaturabsenkung Fahrgastrraum vorhanden	Einsteigeshöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m ²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprech - einrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
GTW	22 151-22 164	102 + 16	118	102	1	JA	JA	58,5 ¹	?	JA	JA	FIS	JA	NEIN
Grazer	22 106-22 107	48+4	52	36	0	JA	NEIN	108,5 ²	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
Extertaler	20 109 20 111	56 + 4	60	50	0	JA	NEIN	68,0	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
Kölner	22 133 22 136	98+14	112	86	0	JA	NEIN	82,5	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
WSB	23 111 23 112	48	48	52	0	JA	NEIN	92,0	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
IVB		56	56	102	0	JA	JA	32,0	0	JA	JA	JA (FIS)	JA	NEIN
BLT	26 111	48+6	54	46	0	JA	NEIN	94,0	0	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
AOMC	26 109 26 110	40+8	48	27	0	JA	NEIN	92,5	6,7	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN	NEIN
IVB		56	56	102	0	JA	JA	32,0	0	JA	JA	JA (FIS)	JA	NEIN

LiLo
GTW:

¹ Gemäß Datenblatt GTW

² Gemäß Typenblatt 22 106

Grazer:



Vorchdorferbahn

Extortaler:



Kölner:



Traunseebahn

WSB:



IVB:



Attergaubahn

BLT:



AOMC:



SLB

Gattung	Sitzplatzkapazität (Sitzplätze + Klappsitze)	Sitzplatzkapazität Gesamt	Stehplatzkapazität	Anzahl vorhandenen Toiletten	Heizung	Temperaturabsenkung	Einsteighöhe in cm	vorhandener Mehrzweckraum in m²	Rollstuhlgerechtigkeit (Fahrzeug)	Fahrgastwechselsprechrichtung	akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	optische Fahrgastinformation	Videoüberwachung
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:

