

**BERICHT DER ABWICKLUNGSSTELLE ÜBER
DIE BESTELLUNG
GEMEINWIRTSCHAFTLICHER
LEISTUNGEN IM
SCHIENENPERSONENVERKEHR 2020**

Umweltfreundliche Mobilität für alle

31.10.2022

Zertifiziert nach ISO 9001

INHALTSVERZEICHNIS

0.	Executive Summary	8
1.	Einleitung.....	10
2.	VDV ÖBB-Personenverkehr AG.....	13
2.1.	Grundsätzliches	13
2.1.1.	Vertragsaufbau VDV.....	13
2.1.2.	Leistungsumfang.....	15
2.1.3.	Prüfung auf Überkompensation	15
2.1.4.	Abgeltung	16
2.1.5.	Wertsicherung.....	17
2.1.6.	Leistungsentgelt.....	17
2.1.7.	Unterbeauftragung.....	17
2.1.8.	Leistungsstörungen (Definition).....	18
2.1.9.	Schienenersatzverkehr (Definition)	20
2.1.10.	Messung der Leistungsstörungen	21
2.1.11.	Pönalen	24
2.1.12.	Qualitätsmanagement.....	24
2.1.13.	Objektive und subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung.....	25
2.1.14.	Arbeitsgruppe Qualität.....	27
2.1.15.	VDV Vorarlberg	28
2.1.16.	Leistungsumfang.....	28
2.1.17.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2020.....	28
2.1.18.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr.....	30
2.1.19.	Bonus-/Malus -System	30
2.1.19.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	31
2.1.19.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter	32
2.1.20.	VDV Steiermark	34
2.1.21.	Leistungsumfang.....	34
2.1.22.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2020.....	34
2.1.23.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr.....	35
2.1.24.	Bonus-/Malus-System	36
2.1.24.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	36



2.1.24.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter	37
2.1.25.	VDV Kärnten.....	39
2.1.26.	Leistungsumfang.....	39
2.1.27.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2020.....	39
2.1.28.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr	41
2.1.29.	Bonus-/Malus-System	41
2.1.29.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	41
2.1.29.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter	43
2.1.30.	VDV Salzburg	44
2.1.31.	Leistungsumfang.....	44
2.1.32.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2020.....	44
2.1.33.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr	46
2.1.34.	Bonus-/Malus-System	46
2.1.34.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	46
2.1.34.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter	48
2.1.35.	VDV Tirol.....	49
2.1.36.	Leistungsumfang.....	49
2.1.37.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2020.....	49
2.1.38.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr	51
2.1.39.	Bonus-/Malus-System	51
2.1.39.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	51
2.1.39.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter	53
2.1.40.	VDV Oberösterreich	55
2.1.41.	Leistungsumfang.....	55
2.1.42.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2020.....	55
2.1.44.	Bonus-/Malus-System	57
2.1.44.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	57
2.1.44.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter	59
2.1.45.	VDV Ostregion.....	60
2.1.46.	Leistungsumfang.....	60
2.1.47.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2020.....	60
2.1.48.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr	61
2.1.49.	Bonus-/Malus-System	62
2.1.49.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	62
2.1.49.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter	64

2.1.50.	VDV Fernverkehr.....	64
2.1.51.	Leistungsumfang.....	65
2.1.52.	Messergebnisse Leistungsstörungen 2020.....	65
2.1.53.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr.....	67
2.1.54.	Bonus-/Malus-System	67
2.1.54.1.	Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter.....	67
2.1.54.2.	Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter	69
3.	Zusammenfassung ÖBB-PV AG	70
3.1	Bestellte Leistung ÖBB-AG	70
3.2	Gesamtabgeltung.....	70
3.3	Fahrgastzahlen.....	71
4.	VDV Privatbahnen.....	73
4.1.	Allgemeines.....	73
4.1.1.	Aktualisierung der VDV.....	73
4.1.2.	Wertsicherung.....	74
4.1.3.	Prüfung auf Überkompensation	75
4.1.4.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	75
4.1.5.	Qualitätsmanagement.....	77
4.2.	Wiener Lokalbahnen GmbH	81
4.2.1.	Leistungsumfang.....	81
4.2.2.	Prüfung auf Überkompensation	81
4.2.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	82
4.2.4.	Qualitätsmanagement.....	82
4.2.5.	Fahrgastzahlen.....	84
4.3.	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH (NÖVOG).....	85
4.3.1.	Leistungsumfang.....	85
4.3.2.	Prüfung auf Überkompensation	85
4.3.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	86
4.3.4.	Qualitätsmanagement.....	86
4.3.5.	Fahrgastzahlen.....	89
4.4.	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. (GyseV).....	90
4.4.1.	Leistungsumfang und Abgeltung.....	90
4.4.2.	Prüfung auf Überkompensation	90
4.4.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	91
4.4.4.	Qualitätsmanagement.....	91

4.4.5.	Fahrgastzahlen.....	94
4.5.	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. (St&H)	95
4.5.1.	Leistungsumfang.....	95
4.5.2.	Prüfung auf Überkompensation	95
4.5.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	96
4.5.4.	Qualitätsmanagement.....	97
4.5.5.	Fahrgastzahlen.....	99
4.6.	Salzburger Lokalbahn (SLB)	100
4.6.1.	Leistungsumfang.....	100
4.6.2.	Prüfung auf Überkompensation	100
4.6.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	101
4.6.4.	Qualitätsmanagement.....	101
4.6.5.	Fahrgastzahlen.....	104
4.7.	Pinzgauer Lokalbahn (PLB).....	105
4.7.1.	Leistungsumfang.....	105
4.7.2.	Prüfung auf Überkompensation	105
4.7.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	106
4.7.4.	Qualitätsmanagement.....	106
4.7.5.	Fahrgastzahlen.....	109
4.8.	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG (ZVB)	110
4.8.1.	Leistungsumfang.....	110
4.8.2.	Prüfung auf Überkompensation	110
4.8.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	111
4.8.4.	Qualitätsmanagement.....	111
4.8.5.	Fahrgastzahlen.....	114
4.9.	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH (IVB)	115
4.9.1.	Leistungsumfang.....	115
4.9.2.	Prüfung auf Überkompensation	115
4.9.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	116
4.9.4.	Qualitätsmanagement.....	116
4.9.5.	Fahrgastzahlen.....	119
4.10.	Montafonerbahn AG (MBS).....	120
4.10.1.	Leistungsumfang und Abgeltung.....	120
4.10.2.	Prüfung auf Überkompensation	120
4.10.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	121
4.10.4.	Qualitätsmanagement.....	121
4.10.5.	Fahrgastzahlen.....	124

4.11.	Steiermarkbahn Transport & Logistik GmbH (StB).....	125
4.11.1.	Leistungsumfang und Abgeltung.....	125
4.11.2.	Prüfung auf Überkompensation	126
4.11.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	126
4.11.4.	Qualitätsmanagement.....	127
4.11.5.	Fahrgastzahlen.....	130
4.12.	Graz-Köflacher Bahn und Busbetrieb GmbH (GKB)	131
4.12.1.	Leistungsumfang.....	131
4.12.2.	Prüfung auf Überkompensation	131
4.12.3.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	132
4.12.4.	Qualitätsmanagement.....	132
4.12.5.	Fahrgastzahlen.....	135
4.13.	Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen 136	
5.	VDV COVID.....	141
5.1.	VDV COVID I ÖBB-PV AG	141
5.1.1.	Leistungsumfang.....	141
5.1.2.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr.....	143
5.1.3.	Qualitätsmanagement.....	143
5.2.	VDV COVID I WESTbahn Management GmbH	143
5.2.1.	Leistungsumfang.....	143
5.2.2.	Messergebnisse 2020 Leistungsstörungen.....	143
5.2.3.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr.....	144
5.2.4.	Qualitätsmanagement.....	144
5.3.	VDV COVID II ÖBB-PV AG	145
5.3.1.	Leistungsumfang.....	145
5.3.2.	Messergebnisse 2020 Leistungsstörungen.....	145
5.3.3.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr.....	146
5.3.4.	Qualitätsmanagement.....	146
5.4.	VDV COVID II WESTbahn Management GmbH.....	146
5.4.1.	Leistungsumfang.....	146
5.4.1.	Messergebnisse 2020 Leistungsstörungen.....	146
5.4.2.	Messergebnisse Schienenersatzverkehr.....	147
5.4.3.	Qualitätsmanagement.....	147
5.5.	Zusammenfassung VDV COVID	148
6.	Zusammenfassung.....	148



7.	Verzeichnisse	149
7.1.	Allgemeine Angaben	149
7.2.	Abkürzungsverzeichnis.....	150
7.3.	Abbildungsverzeichnis	152
7.4.	Tabellenverzeichnis.....	154
8.	Anlagen.....	155
8.1.	Fahrzeugbeschreibungen ÖBB-PV AG.....	155
8.1.1.	Elektrotriebwagen.....	155
8.1.2.	Dieseltriebwagen.....	156
8.1.3.	Lokbespannte Reisezüge.....	157
8.2.	Fahrzeugbeschreibungen Privatbahnen.....	159

0. EXECUTIVE SUMMARY

Zur Sicherstellung eines österreichweiten Grundangebots an gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen hat die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH (SCHIG mbH) im Auftrag des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (BMK) Verkehrsdienstverträge (VDV) mit der ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV AG) und mit österreichischen Privatbahnen abgeschlossen. Diese Verkehrsdienstverträge wurden als öffentliche Dienstleistungsaufträge nach den Bestimmungen der Verordnung (EG) 1370/2007 direkt vergeben.

Im Zuge der Umsetzung des 4. Eisenbahnpakets war die Harmonisierung des bisher bestehenden dualen Bestellsystems im Schienenpersonenverkehr eine wesentliche Zielsetzung des BMK. Dabei sollte die SCHIG mbH als zentrale Beauftragungs- und Abwicklungsstelle für von Bund und Ländern zu finanzierende gemeinwirtschaftliche Schienenpersonenverkehrsleistungen agieren. Nachdem die bisherigen Verkehrsdienstleistungsverträge mit der ÖBB-PV AG mit Fahrplanwechsel 2019 bzw. 2020 ausgelaufen sind, wurde die SCHIG mbH vom Bund in den Jahren 2018 und 2019 beauftragt, für alle österreichischen Bundesländer ein zuvor vom Bund und dem jeweiligen Bundesland gemeinsam festgelegtes Gesamtangebot bei einem dazu geeigneten Eisenbahnverkehrsunternehmen zu beauftragen und in weiterer Folge die Vertragsabwicklung durchzuführen. Im Dezember 2018 konnte die SCHIG mbH für die Bundesländer Vorarlberg, Steiermark und Kärnten Verkehrsdienstverträge für den Zeitraum 2019 bis 2028 erfolgreich mit der ÖBB-PV AG abschließen. Im Dezember 2019 wurden außerdem zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG weitere Neuverträge für die Ostregion (bestehend aus den Bundesländern Wien, Niederösterreich, Burgenland), die Bundesländer Oberösterreich, Salzburg, Tirol, sowie den Fernverkehr abgeschlossen. Die Verträge für die Bundesländer Oberösterreich, Salzburg und Tirol wurden für eine Laufzeit von zehn Jahren (2020 bis 2029) abgeschlossen. Der Vertrag für die Ostregion wurde aufgrund einer Entscheidung des BVwG zur angestrebten Laufzeit vorerst mittels Notvergabe für ein Jahr abgeschlossen. Für die Jahre 2021 bis 2029 konnte im Dezember 2020 ein Folgevertrag finalisiert werden.

Neben den VDV mit der ÖBB PV AG wurden von der SCHIG mbH insgesamt elf VDV mit Privatbahnen abgeschlossen, welche allesamt im Jahr 2019 (Montafoner Bahn) bzw. 2020 (alle anderen Privatbahnen) ausgelaufen sind. Für die Jahre 2020 bis 2029 (Montafoner Bahn), 2021 bis 2025 Zillertaler Verkehrsbetriebe AG und 2021 bis 2030 (Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH, GySEV) wurden inzwischen Folgeverträge von der SCHIG mbH abgeschlossen. Die Verkehrsdienstverträge mit der WLB, IVB, der NÖVOG, der Salzburg AG (SLB und PLB), Steiermark Bahn und



Bus GmbH sowie Stern & Hafferl wurden von den Verkehrsorganisationsgesellschaften (VOGs) vergeben, die SCHIG mbH führt die durch die VOGs abgeschlossenen Verkehrsdienstverträge (Laufzeit 2021 bis 2030) ausschließlich das Qualitätsmanagement durch.

Zusätzlich wurden von der SCHIG mbH im Jahr 2020 jeweils zwei Verkehrsdienstverträge mittels Notvergabe mit der ÖBB PV AG und der WESTbahn Management GmbH abgeschlossen, um das Verkehrsangebot im Fernverkehr auf der Weststrecke sicherzustellen, da bedingt durch die COVID19-Pandemie eine Einstellung der bisher eigenwirtschaftlich geführten Verkehre drohte. Die Verträge „COVID I“ umfassen den Vertragszeitraum 08.04.2020 bis 07.10.2020 und werden im Rahmen des vorliegenden Berichtes behandelt. Die Folgeverträge „COVID II“ reichen in das Berichtsjahr 2021 hinein und werden in diesem Bericht bezüglich des Zeitraums 09.11.2020 bis 31.12.2020 berücksichtigt.

Im Jahr 2020 wurden von der SCHIG mbH 104,2 Mio. Zugkm (Summe ÖBB PV AG und Privatbahnen) bestellt, wobei diese Summe das Grundangebot, die jeweiligen Zusatzbestellungen der Länder sowie die Bestellungen im Rahmen der 1. COVID Notvergabe (Zeitraum April bis Oktober 2020) und der 2. COVID Notvergabe (Zeitraum November bis Dezember 2020) umfasst.

Die Überprüfung der tatsächlichen Leistungserbringung und der Leistungsqualität erfolgt auf Grundlage von automatischen Messungen mit Datenverarbeitung und wird ergänzt durch Erhebungen von geschultem Qualitätsprüfungspersonal. Die Verträge sehen ein umfassendes Qualitätsmanagement vor. Dies wird durch ein monetäres Anreizsystem komplettiert, um einen Anreiz für ein hohes Qualitätsniveau bei den erbrachten Leistungen zu setzen.

Für die in den Verkehrsdienstverträgen definierten Leistungsstörungen wurde der Abgeltungsbetrag entsprechend reduziert.

I. EINLEITUNG

Um den öffentlichen Schienenpersonenverkehr in allen Bundesländern in Österreich sicherzustellen hat die SCHIG mbH mit der ÖBB-PV AG insgesamt acht Verkehrsdiensteverträge abgeschlossen. Die Verkehrsdiensteverträge für Vorarlberg, Steiermark und Kärnten sind mit Fahrplanwechsel 2019 in Kraft getreten und haben eine Laufzeit bis zum 09.12.2028. Seit Fahrplanwechsel 2019 sind weitere Verkehrsdiensteverträge für Oberösterreich, Salzburg, Tirol, die Ostregion (Wien, Niederösterreich, Burgenland) und den Fernverkehr in Kraft. Die Verträge für diese Regionen sind bis 08.12.2029 gültig. Der Verkehrsdienstevertrag für den Fernverkehr ist ebenfalls prinzipiell bis 08.12.2029 gültig, für die (ab Fertigstellung der Koralmbahn) vorgesehene Interregio-Leistungen läuft der Vertrag bis 09.12.2034.

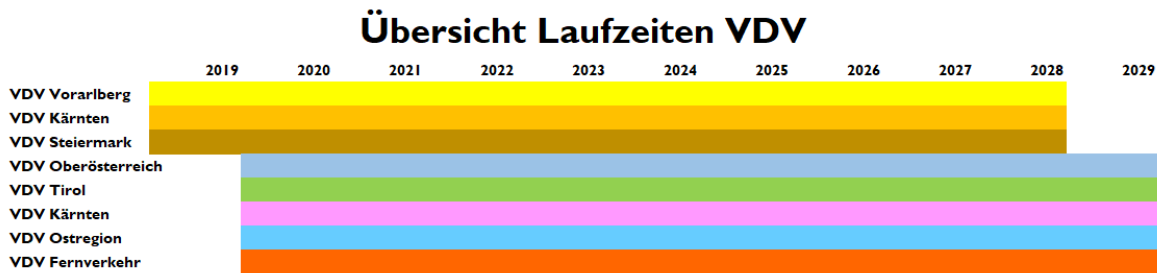


Abbildung I: Übersicht Laufzeiten VDV

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

Der Auftrag an die SCHIG mbH basiert auf der durch das BMK erlassenen Richtlinie über die Abwicklung der Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr gemäß § 48 Bundesbahngesetz, BGBl. 825/1992, geändert durch das Bundesbahnstrukturgesetz 2003, BGBl. I Nr. 138/2003, i.d.g.F., sowie § 3 Privatbahngesetz 2004, BGBl. I Nr. 39/2004, i.d.g.F. Gesetzliche Grundlage hierfür ist das Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetz i.d.g.F. (SCHIG), welches als Aufgabe der SCHIG mbH unter anderem nach Einholung der Zustimmung des BMK den Abschluss von Verträgen über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen im Schienenpersonenverkehr und deren Abwicklung vorsieht (§ 3 Abs I Z 9). Diesem Auftrag entsprechend hat die SCHIG mbH derartige Verträge mit zwölf Unternehmen abgeschlossen. Diese öffentlichen Dienstleistungsaufträge wurden im Wege einer Direktvergabe gemäß VO (EG) 1370/2007 abgeschlossen. Zur Anwendung



der weiteren geltenden Rechtsvorschriften, insbesondere der folgenden Gesetze, wird auf den Bericht der Abwicklungsstelle für das Jahr 2011 verwiesen:

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

Neben den VDV mit der ÖBB-PV AG wurden insgesamt elf VDV mit Privatbahnen abgeschlossen, welche allesamt im Jahr 2020 ausgelaufen sind. Für die Jahre 2021 bis 2030 wurden inzwischen entsprechend Folgeverträge mit Montafoner Bahn, Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH, Gy-SEV und Zillertaler Verkehrsbetriebe AG (Laufzeit bis spätestens 2025) abgeschlossen. Die Verkehrsdiensteverträge mit der WLB, IVB (Stubaitalbahn), der NÖVOG (Citybahn Waidhofen, Mariazellerbahn, der Salzburg AG (Salzburger Lokalbahn, Pinzgauer Lokalbahn), Steiermark Bahn und Bus GmbH (Gleichenberger Bahn, Weizer Bahn, Übelbacher Bahn, Muraltalbahn) sowie Stern & Hafferl (Linzer Lokalbahn, Vorchdorferbahn, Traunseebahn, Attergaubahn) wurden von den VOGs vergeben, die SCHIG mbH führt die durch die VOGs abgeschlossenen Verkehrsdiensteverträge (Laufzeit 2021 bis 2020) ausschließlich das Qualitätsmanagement durch.

Damit wird österreichweit ein Gesamtangebot gemäß §§ 7 und 13 Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 (ÖPNRV-G 1999) für die Mobilitätsbedürfnisse der Bevölkerung sichergestellt.

Um das Angebot auf der Weststrecke im Fernverkehr während der COVID-Pandemie zu gewährleisten, dessen Einstellung aufgrund des eklatanten Fahrgastrückgangs drohte, wurden mit der ÖBB PV AG und der WESTbahn Management GmbH für die Zeitraum 08.04. bis 07.10.2020 und 09.11.2020 bis 07.02.2021 (berichtsrelevanter Zeitraum 09.11.2020 bis 31.12.2020) Verkehrsdiensteverträge mittels Notvergabe abgeschlossen.

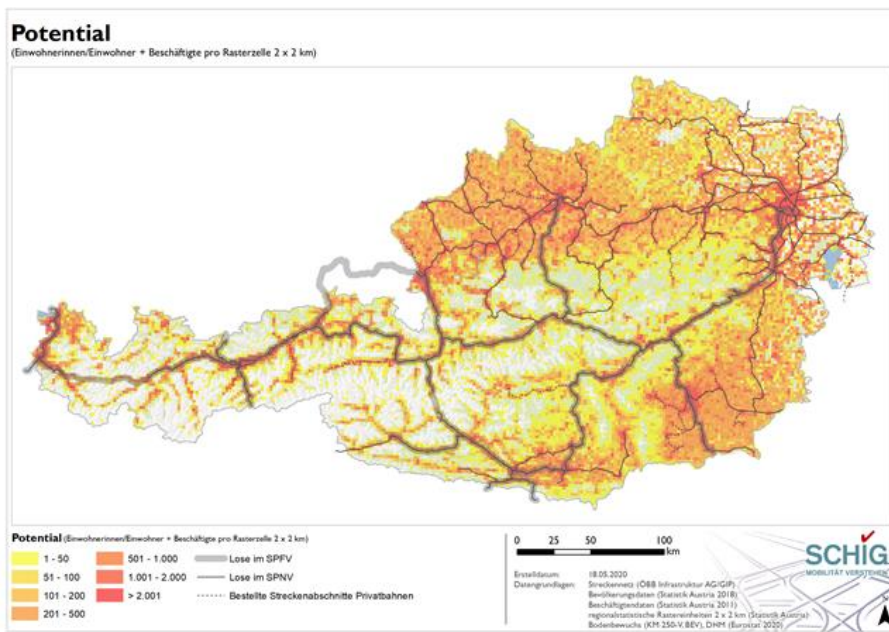


Abbildung 2: Übersicht der Strecken, auf welchen gemeinwirtschaftliche Leistungen erbracht werden

2. VDV ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

2.1. Grundsätzliches

Die SCHIG mbH hat im Auftrag des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie mit Gültigkeit ab 09.12.2018 drei neue öffentliche Dienstleistungsaufträge über die Bestellung von Schienenpersonenverkehrsleistungen, in den Bundesländern Vorarlberg, Kärnten und Steiermark, mit der ÖBB-PV AG abgeschlossen. Die entsprechenden Verträge für die Bundesländer Tirol, Salzburg sowie die Ostregion und den Fernverkehr sind seit 15.12.2019 gültig. Vertragsgegenstand sind sowohl das vom Bund bestellte Grundangebot als auch das durch die Länder bestellte Zusatzangebot. Dieses gemeinsam bestellte Gesamtangebot wurde in enger Abstimmung zwischen BMK und SCHIG mbH auf Bundesseite und dem jeweiligen Land und der jeweiligen Verkehrsorganisationsgesellschaft (VOG) auf der Landesseite definiert und gewünschte Regelungen im VDV definiert. Die finanziellen Mittel werden an die SCHIG mbH übermittelt, die dann als alleiniger Vertragspartner die Leistungsbestellung beim EVU durchführt. Die finanziellen Verpflichtungen von Land und Bund sind in der „Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarung“ geregelt, die abwicklungsrelevanten Themen zwischen VOG und SCHIG mbH dagegen in der „Zusammenarbeits- und Abwicklungsvereinbarung“.

2.1.1. Vertragsaufbau VDV

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

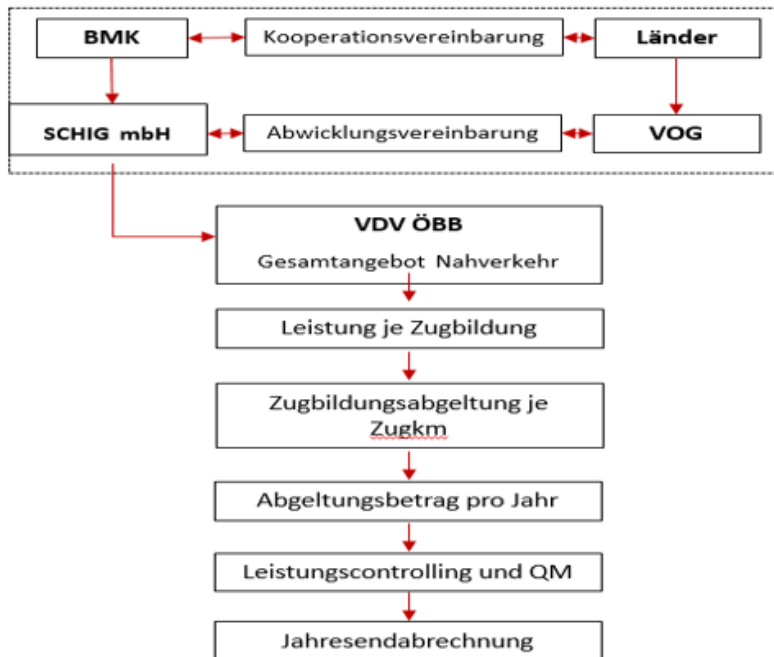


Abbildung 3: Übersichtsschema VDV

Die bestellten Zugfahrten sind in den entsprechenden Anlagen verzeichnet. Die Zugfahrten werden anhand folgender Eckdaten beschrieben:

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

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

- Den Aufwand der zu erbringenden Verkehrsleistungen,
- im Falle von Nettoverträgen abzüglich der beim EVU verbleibenden Einnahmen aus den Tarifentgelten und anderer Einnahmen,
- abzüglich aller quantifizierbaren finanziellen Auswirkungen auf die betroffenen Netze des EVU, die über die gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen des EVU hinausgehen,
- Netzeffekten aus sonstigen öffentlichen Dienstleistungsaufträgen Dritter gemäß § 9 ÖPNRV-G 1999,



- zuzüglich einer angemessenen Kapitalrendite
- abzüglich eines allfälligen Abschlagsbetrages als Wirtschaftlichkeitsanreiz.

2.1.2. Leistungsumfang

Mit den VDV, welche zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG abgeschlossen wurden, werden Leistungen des Schienenpersonennah- (SPNV) und –fernverkehrs (SPFV) bestellt. Die bestellten Leistungsinhalte je bestellte Zugfahrt (u.a. befahrene Strecke, Verkehrstage, einzusetzende Fahrzeuge, Verkehrshalte) sind im Leistungsverzeichnis definiert.

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

- Zugbegleiter:innen
- Service- und Kontrollpersonal
- Sicherheitspersonal

Zugbegleitpersonal ist jedenfalls auf Fahrzeugen einzusetzen, welche nicht für den personallosen Betrieb ausgerüstet sind. Hierfür muss das Personal über die erforderlichen Kenntnisse, Ausbildungen und Berechtigungen verfügen. Darüber hinaus erfüllen Mitarbeiter:innen der Kategorie Zugbegleiter:in alle Aufgaben der anderen zwei Personalkategorien.

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

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

2.1.3. Prüfung auf Überkompensation

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

Zum Zeitpunkt der Berichtserstellung liegen noch keine ex post Prüfergebnisse für die Geschäftsjahre 2016 bis 2020 und keine finalen ex ante Prüfergebnisse für das Geschäftsjahr 2020 vor. Die Prüfergebnisse wurden für das Jahr 2022 zugesagt.

2.1.4. Abgeltung

Der **VDV Vorarlberg, Tirol, Salzburg und Oberösterreich** ist jeweils als Bruttovertrag ausgestaltet, wodurch der Auftraggeber bzw. die jeweilige Verkehrsorganisationsgesellschaft das Risiko der Tarifeinnahmen zu tragen hat. Der von der SCHIG mbH als Auftraggeberin an das EVU zu entrichtende Abgeltungsbetrag ergibt sich aus einer Urkalkulation und berücksichtigt folgende ex ante ermittelte Größen:

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

Der **VDV Kärnten, Steiermark, Ostregion und Fernverkehr** ist hingegen jeweils als Nettovertrag ausgestaltet, wodurch der Auftragnehmer das Risiko der Tarifeinnahmen zu tragen hat. Der von der SCHIG mbH als Auftraggeberin an das EVU zu entrichtende Abgeltungsbetrag ergibt sich aus der Urkalkulation und berücksichtigt dabei folgende ex ante ermittelte Größen:

1. Den Aufwand je Zugkilometer der gemäß § 4 VDV zu erbringenden Leistungen multipliziert mit den zu erbringenden Fahrplankilometerleistungen gemäß Anlage 3a,



2. abzüglich aller positiven finanziellen Auswirkungen, die innerhalb des Netzes entstehen, das im Rahmen der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen betrieben wird, abzüglich allfälliger beim EVU verbleibender Einnahmen aus Tarifentgelten oder aller anderen Einnahmen, die in Erfüllung der betreffenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen erzielt werden,
3. unter Berücksichtigung von Netzeffekten aus sonstigen öffentlichen Dienstleistungsaufträgen Dritter gemäß § 9 ÖPNRV-G 1999 gemäß Anlage 10 oder sonstigen kommerziellen Tätigkeiten, welche das beauftragte EVU als Unternehmen erbringt,
4. zuzüglich einer Kapitalrendite gemäß Anlage 6
5. abzüglich eines allfälligen Abschlagsbetrages als Wirtschaftlichkeitsanreiz.

2.1.5. Wertsicherung

Der Verkehrsdienstvertrag sieht in § 59 die Wertsicherung der Abgeltungsbeträge vor. Der Index für die Wertsicherung bezieht sich auf den vereinbarten Abgeltungsbetrag je Leistungseinheit. Die Wertsicherung je Aufwandsanteil ist in den Anlagen 5a definiert. Für folgende Aufwandsanteile ist gem. Anlage 5a eine Wertsicherung vorgesehen: Strukturkosten, Infrastrukturbenutzungsentgelt, Kapitalrendite und Abschreibung, Energie (Strom, Diesel), Personalkosten, Verschubkosten, Materialkosten und Vertriebskosten.

2.1.6. Leistungsentgelt

Die bestellten Leistungen werden in Zugkilometern gemessen und abgegolten. Die Summe der Abgeltung wird gemäß folgender Formel berechnet:

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

2.1.7. Unterbeauftragung

Eine Unterbeauftragung (zur Erbringung von bei der ÖBB-PV AG beauftragten Leistungen durch einen Subauftragnehmer) ist gemäß § 62 nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung durch die SCHIG mbH und bei einem Ausmaß von maximal 20 % der gesamten beauftragten Verkehrsleistung

erlaubt. Diese ist zu erteilen, wenn dem Auftraggeber keine negativen Konsequenzen entstehen oder sonstige schwerwiegende Gründe dem entgegenstehen.

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

Im Berichtsjahr 2020 wurden im VDV Ostregion und im VDV Steiermark für die berichtsgegenständlichen Leistungen eine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne Leistungen abgeschlossen.

2.1.8. Leistungsstörungen (Definition)

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

- **Ausgefallene Leistungen**

Als ausgefallene Leistungen sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

- **Ausgefallene Züge**

Werden Züge nicht in Verkehr gesetzt oder wird der Zuglauf nicht bis zum Ziel geführt, sind die betroffenen Züge ausgefallen.

- **Ausgelassene Zughalte**

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

- **Übermäßige Verspätung**

Sehr stark verspätete Züge (über dem Schwellenwert von 60 Minuten) gelten als ausgefallen.

- **Zu frühe Abfahrt/unerlaubtes Vorsprungfahren**

Fährt ein Zug vor der planmäßigen Abfahrtszeit ab, so gilt die Zugfahrt bis zum nachfolgenden planmäßigen Halt als ausgefallen. Zum Ausgleich von Messungenauigkeiten bei der Feststellung der vorzeitigen Abfahrt wurde für jeden Zughalt des Vertragsgebietes eine Messtoleranz vereinbart. Diese Toleranz beträgt entweder 0 Sekunden, 60 Sekunden oder 120 Sekunden je Messpunkt und ist in der Anlage 27 festgehalten.



Ausgefallene Leistungen werden nicht abgegolten, wenn mehr als ein vorher definierter Prozentsatz der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurde (Schwellenwert). Dies ist dadurch begründet, dass Zugausfälle nicht nur durch die ÖBB-PV AG, sondern auch durch Dritte oder Naturkatastrophen verursacht werden können.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden**

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

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

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

Pro Jahr werden mindestens 250 Stichproben mit Zugbegleitpersonaleinsatz am Zug gezogen. Liegt die Stichprobenanzahl unter 250, wird die Berechnung des Ausfalls in Prozent (auf

zwei Nachkommastellen genau) der geprüften Leistung gemäß folgender Berechnungsmethode durchgeführt:

1. Berechnung der Schwankungsbreite bei 95-prozentiger Aussagesicherheit für die zu erreichende Stichprobengröße
2. Berechnung der Schwankungsbreite bei 95-prozentiger Aussagesicherheit für die tatsächlich erreichte Stichprobe
3. Abzug der Differenz zwischen den beiden Schwankungsbreiten bezüglich der Aussagesicherheit vom Ergebnis der Stichprobenuntersuchung
4. Das Ergebnis wird zur Hochrechnung des Ausfalls auf die bestellte Zub-Stunden-Anzahl gemäß Anlage 3b herangezogen
5. Bei Erreichen der vereinbarten Stichprobenanzahl von mindestens 250 pro Jahr wird der Ausfall eins zu eins linear auf die bestellte Leistung gemäß Anlage 3b hochgerechnet
6. Der Abzug von als nicht erbracht gewerteten Fahrstunden wird mit dem Stundensatz gemäß Anlage 4b bewertet

2.1.9. Schienenersatzverkehr (Definition)

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

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

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



2.1.10. Messung der Leistungsstörungen

Messungen anhand der Leistungs- und Abrechnungsdatenbank

Im Fahrplanjahr 2020 konnten wesentliche Parameter der Leistungserbringung mit der von der SCHIG mbH implementierten Leistungs- und Abrechnungsdatenbank automatisiert mittels von der ÖBB-Infrastruktur AG zur Verfügung gestellter Betriebsdaten gemessen werden. Die Messung der ausgefallenen Zugkilometer und der Schienenersatzverkehre sowie die Messung der Pünktlichkeit erfolgten lückenlos durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank.

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

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

Die Auswertung erfolgt gemäß folgender Logik:

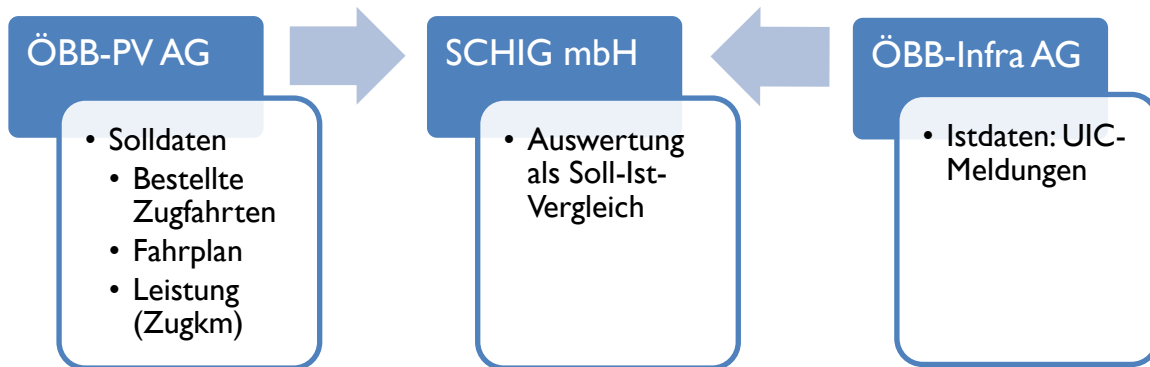


Abbildung 4: Schema der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank

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

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

Die wesentlichen Parameter sind:

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

Die Datenbank verarbeitet alle diese Informationen, die aus unterschiedlichen Quellen stammen und unterschiedliche Formate aufweisen. Der Import erfolgt über definierte Schnittstellen. Der Output

erfolgt in der Soll-Ist-Berechnung, die über Standardreports bzw. benutzerdefinierte Reports ausgegeben werden.



Abbildung 5: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung

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

Messungen anhand von Stichproben

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

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

2.1.11. Pönalen

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

2.1.12. Qualitätsmanagement

Im Rahmen des Abschlusses der VDV zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG erfolgte auch die Implementierung eines Qualitätsmanagements. Zielsetzung ist die Steigerung der Qualitätsniveaus der bestellten Leistungen. Dafür wurden zahlreiche Qualitätsparameter identifiziert, für welche Zielwerte vereinbart wurden. Die Qualitätsparameter machen die Qualität der Leistungen nach einheitlichen Kriterien mess- und bewertbar. Bei der Definition und Messung der Qualitätskriterien wird grundsätzlich unterschieden in objektiv gemessene und subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität.

Die objektiv gemessenen Parameter werden entweder auf Grundlage von automatischen Messungen mit der von der SCHIG mbH implementierten Abrechnungsdatenbank bewertet oder von geschultem Qualitätsprüfpersonal erhoben. Diese ermöglicht die laufende Messung und Überwachung der pünktlichen Abwicklung des Zugverkehrs. Die subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität wird mittels standardisierter Fragebögen bei umfangreichen Kundenbefragungen erhoben.

Daneben wurden Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 pro VDV im Vertragsgebiet zumindest 350 Stichproben zu ziehen, wobei 250 dieser Stichproben bei mit Zugbegleitpersonal besetzten Zügen zu ziehen waren. Dieser Stichprobenumfang stellt eine repräsentative Stichprobenmenge für die Gesamtheit der bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen, wie auch für die mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zugfahrten, sicher.



Die Auswahl der Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, erfolgt durch die SCHIG mbH. Jede geprüfte Zugfahrt gilt als eine Stichprobe. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Bei lokbespannten Zügen wird für jeden Waggon eine eigene Checkliste ausgefüllt. Die Checklisten werden von den Prüferinnen und Prüfern digital auf einem Tablet ausgefüllt und nach Beendigung der Prüfungen direkt in eine QM-Datenbank, auf die beide Vertragspartner:innen Zugriff haben, hochgeladen. Dieser Hochladevorgang ist auch die Information an die ÖBB-PV AG über die stattgefundene Prüfung.

Eine Begleitung der Prüfungen durch eigenes Personal der ÖBB-PV AG ist grundsätzlich nicht vorgesehen.

Ebenfalls Teil des objektiven QM ist das Beschwerdemanagement. Die Beschwerden der Kund:innen werden in jährlichen Reports der SCHIG mbH übermittelt. Ein Großteil der Kund:innenbeschwerden betrifft Mitarbeiter:innen, Sicherheit, Verspätungen, und Fahrzeugzustand.

Die subjektiv von den Fahrgästen wahrgenommene Qualität wird mittels standardisierter Fragebögen bei umfangreichen Kundenbefragungen erhoben.

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

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

2.1.13. Objektive und subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung

Folgende Gewichtungen und Zielwerte der objektiven Qualitätsparameter wurden zwischen den Vertragsparteien festgelegt. Die Werte für den VDV Fernverkehr sind in Kursivschrift angeführt:

Parameter	Gewichtung	Zielfeld		Bonus/Malus	
		Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze (Malus)	Obergrenze (Malus)
Pünktlichkeit VDV NV	55,00%	97,00%	97,00%	90,00%	100,00%
Pünktlichkeit VDV FV	50,00%	80,00%	86,00%	88,00%	100,00%
Anschlusserrreichung VDV FV	5,00%	Kriterium wurde im laufenden Fahrplanjahr nicht bewertet, Einbeziehung erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt			
Sauberkeit VDV NV	10,00%	96,50%	97,50%	85,00%	100,00%
Sauberkeit VDV FV	10,00%	85,00%	94,00%	96,00%	100,00%
Schadensfreiheit VDV NV	10,00%	95,50%	98,00%	85,00%	100,00%
Schadensfreiheit VDV FV	10,00%	85,00%	95,00%	98,00%	100,00%
Fahrgastinformation VDV NV	20,00%	95,00%	98,00%	85,00%	100,00%
Fahrgastinformation VDV FV	20,00%	85,00%	95,00%	98,00%	100,00%
Beschwerdemanagement VDV NV	5,00%	95,00%	98,00%	85,00%	100,00%
Beschwerdemanagement VDV FV	5,00%	85,00%	95,00%	98,00%	100,00%

Tabelle 1: objektive Qualitätsparameter

Neben den objektiv gemessenen Qualitätsparametern wird die Bewertung der Fahrgäste systematisch durch ein unabhängiges Institut abgefragt. Durch diese Befragung werden die subjektiven Qualitätsparameter gemessen. Dazu werden einmal jährlich Reisende mittels standardisierten Fragebogens zu ihren Wahrnehmungen vor, während und nach der Zugfahrt befragt. Als Stichprobe werden dabei zahlreiche Kundinnen und Kunden in Zügen zufällig ausgewählt und gebeten, den Fragebogen auszufüllen.

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

Parameter	Gewichtung	Zielfeld		Bonus/Malus	
		Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze (Malus)	Obergrenze (Malus)
Pünktlichkeit	20,00%	1,7	1,5	2,2	1,0
Anschlusserrreichung Bahn-Bahn	10,00%	Kriterium wurde im laufenden Fahrplanjahr nicht bewertet, Einbeziehung erfolgt zu einem späteren Zeitpunkt			
Sauberkeit der Züge	10,00%	2	1,8	2,5	1,3
Sicherheit	10,00%	2,0	1,7	2,5	1,2
Zugpersonal	10,00%	2,0	1,8	2,5	1,3
Information im Regelfall	10,00%	1,7	1,5	2,2	1,0
Information bei Unregelmäßigkeit	25,00%	2,4	2,2	2,9	1,8
Vertrieb	5,00%	2,2	1,9	2,7	1,4

Tabelle 2: subjektive Qualitätsparameter (Bewertung nach Schulnotensystem)



2.1.14. Arbeitsgruppe Qualität

Die SCHIG mbH hat pro Verkehrsdienstevertrag eine Arbeitsgruppe Qualität eingerichtet, die mindestens einmal jährlich tagt und in der mit dem Land, der Verkehrsorganisationsgesellschaft und der ÖBB-PV AG aktuelle Themenstellungen aus dem Qualitätsmanagement wie Pünktlichkeit, Sauberkeit der Züge und Bewertung von Zugbegleitpersonal bearbeitet werden. Im Berichtszeitraum wurde zumindest eine Sitzung je Verkehrsdienstevertrag abgehalten.

2.1.15. VDV Vorarlberg

2.1.16. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem BMK und dem Land Vorarlberg eine Leistungsmenge (Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen) von 3.189.064 Zugkm bestellt.

Laut VDV Vorarlberg sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 40.372 Zugbegleiter:innen-Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich wie folgt auf die Personalkategorien:

Personalkategorie Zugbegleitpersonal	Anzahl (in Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden pro Jahr)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleiter:innen	1.191 Stunden	100 % auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr
Service- und Kontrollpersonal	17.244 Stunden	Ca. 70 % auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr und ca. 30 % bei monatlichen Schwerpunktkontrollen
Sicherheitspersonal	21.937 Stunden	Täglich ab 20:00 h und nach Bedarf

Tabelle 3: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Vorarlberg

2.1.17. Messergebnisse Leistungsstörungen 2020

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2020 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 15.12.2019 bis 12.12.2020 sind 27.293 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,86 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Der gemäß § 50 VDV Vorarlberg festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen in Höhe von 0,05 % wurde somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 27.293 Zugkm.

Ausgefallene Zugkilometer VDV Vorarlberg - Fahrplanjahr 2020

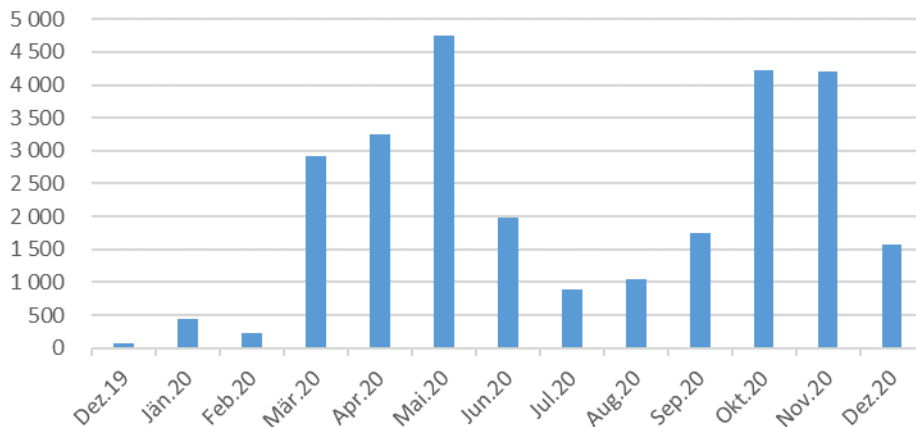


Abbildung 6: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Vorarlberg

Bei den angegebenen Werten sind sämtliche Abweichungsdefinitionen bei der Leistungserbringung (zu frühe Abfahrten, übermäßige Verspätungen, ausgelassene Zughalte, ausgefallene Züge) für ausgefallene Leistungen inkludiert. Der große Anteil an Zugausfällen in den Monaten März, April, Mai, Oktober und November 2020 erklärt aufgrund der Angebotsreduktion in Folge der COVID19-Pandemie. Da das Fahrplanjahr eine Laufzeit von 09.12.2019 bis 14.12.2020 hat, handelt es sich bei den Dezemberwerten (2019 und 2020) um Rumpfwerte.

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 15,54 % vorgenommen. Der hohe Abzug ist u.a. durch den Nichteinsatz der geplanten Neufahrzeuge Bombardier Talent 3 aufgrund fehlender Zulassung begründet.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 0,82 % der geprüften Zugbegleiter:innen-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (40.372) werden dadurch 333 Stunden als nicht erbracht gewertet.

2.1.18. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

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

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

Bestellte Leistung VDV Vorarlberg 2020 [km]	3.189.064
Davon im SEV erbracht [km]	37.200
Anteil SEV an bestellter Leistung	1,17 %

Tabelle 4: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistungen VDV Vorarlberg

2.1.19. Bonus-/Malus -System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 1,94 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenützungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 19,39 % des maximal möglichen Bonusbetrages. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt. Im Jahr 2020 kann die ÖBB-PV AG im VDV Vorarlberg bei den objektiven Kriterien Pünktlichkeit und Beschwerdemanagement einen Bonus lukrieren. Das Ergebnis für die Sauberkeit befindet sich im Malusbereich. Die Ergebnisse für Schadensfreiheit und Fahrgastinformation weisen weder einen Bonus noch einen Malus aus. Insgesamt ergeben die objektiven Kriterien einen Bonus.

Bei den subjektiven Kriterien ergibt sich in den Kategorien „Pünktlichkeit“, „Informationen bei Unregelmäßigkeiten“ und „Vertrieb“ ein Bonus, in den anderen Kategorien liegen die Bewertungen im Toleranzfeld, das heißt es wird weder ein Bonus noch ein Malus erzielt. Insgesamt ergeben die subjektiven Kriterien somit ebenfalls einen Bonus.

Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 15,07 % des maximal möglichen Bonusbetrags. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

2.1.19.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2020 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2020 auf 98,0 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr 2020 hinweg folgendermaßen entwickelt:

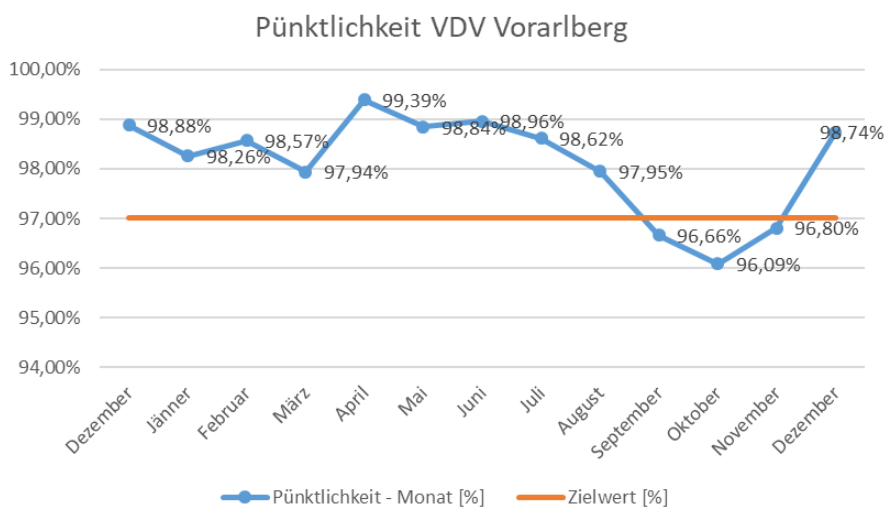


Abbildung 7: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Vorarlberg 2020

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

Für eine hinreichende Repräsentativität wurden im Jahr 2020 356 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einer Checkliste bewertet), wobei 183 dieser Stichproben bei mit Zugbegleitpersonal besetzten Zügen gezogen wurden. Es handelte sich also bei 51,04 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleitern besetzte Züge.

MESSERGEBNISSE OBJEKTIVES QM VDV VORARLBERG

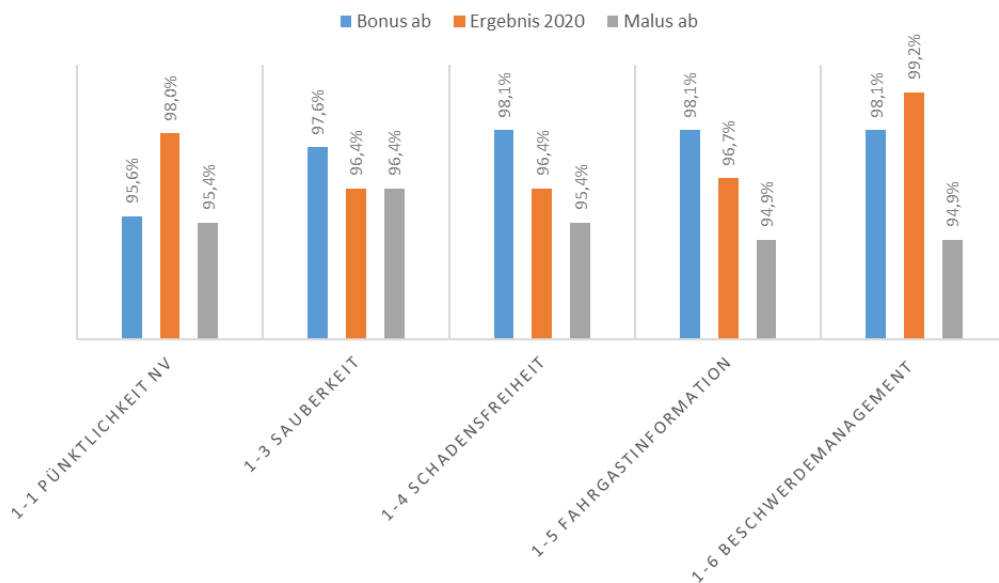


Abbildung 8: Messergebnisse objektives QM VDV Vorarlberg

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2020 für die Kriterien Pünktlichkeit und Beschwerdemanagement einen Bonus, für das Kriterium Sauberkeit einen Malus auf. Hinsichtlich der anderen Kriterien wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt.

2.1.19.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

Die Erhebung der subjektiven Qualitätsparameter erfolgte durch ein unabhängiges Unternehmen im Schulnotensystem.

MESSERGEBNISSE SUBJEKTIVES QM VDV VORARLBERG

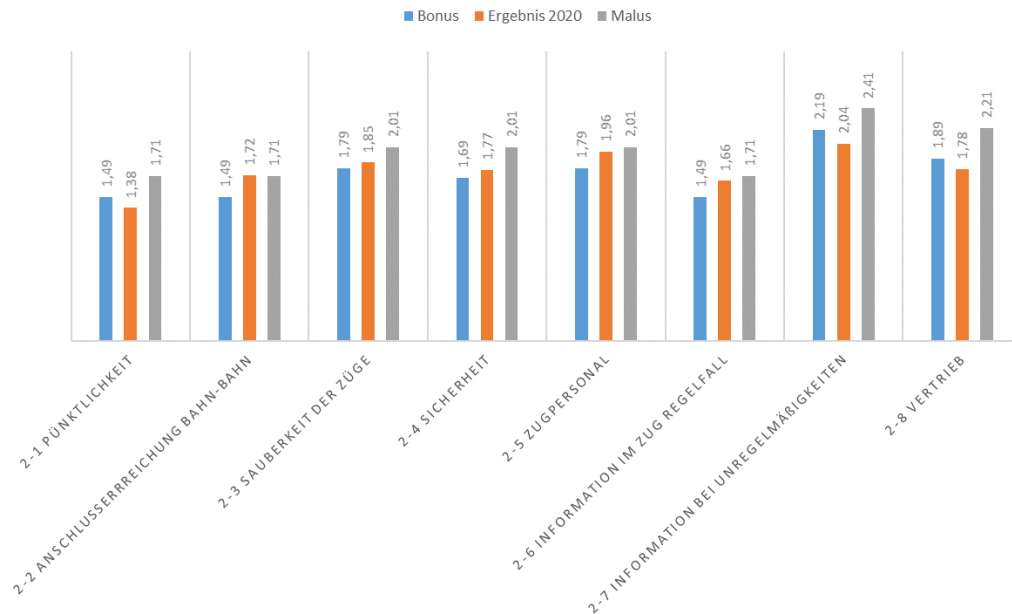


Abbildung 9: Messergebnisse subjektives QM VDV Vorarlberg

Folgende subjektive Kriterien weisen einen Bonus aus: Pünktlichkeit, Information bei Unregelmäßigkeiten und Vertrieb. Hinsichtlich des Kriteriums „Anschlusserrreichung Bahn-Bahn“ wurde ein Malus erzielt. Alle weiteren Kriterien befinden sich im Toleranzbereich, d.h. es wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt.

2.1.20. VDV Steiermark

2.1.21. Leistungsumfang

In Abstimmung mit dem BMK und dem Land Steiermark wurde eine Leistungsmenge von 6.729.673 Zugkm bestellt (Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen). Für rund 34.000 Zugkm (2 REX Verbindungen Graz Hbf – Leoben Hbf) erfolgte eine Unterbeauftragung an das EVU Steiermarkbahn und Bus GmbH (STB).

Laut VDV Steiermark sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 37.981 Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich wie folgt auf die Personalkategorien:

Personalkategorie Zugbegleitpersonal	Anzahl (in Zugbegleitpersonal- Einsatzstunden p.a.)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleiter:innen	10.722 Stunden	100 % auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr
Service- und Kontrollpersonal	27.259 Stunden	Ca. 25 % auf fahrplanmäßigen Zügen (davon 30 % zugbezogene Einsatzstunden und ca. 70 % monatliche Schwerpunktkontrollen pro Jahr)

Tabelle 5: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Steiermark

Die Anzahl an zu leistenden Fahrstunden wurde vollständig erbracht.

2.1.22. Messergebnisse Leistungsstörungen 2020

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2020 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 15.12.2019 bis 12.12.2020 sind 14.767 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,22 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2020 in Höhe von 0,10 % wurde somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 14.767 Zugkm.

ausgefallene Zugkilometer VDV Steiermark - Fahrplanjahr 2020

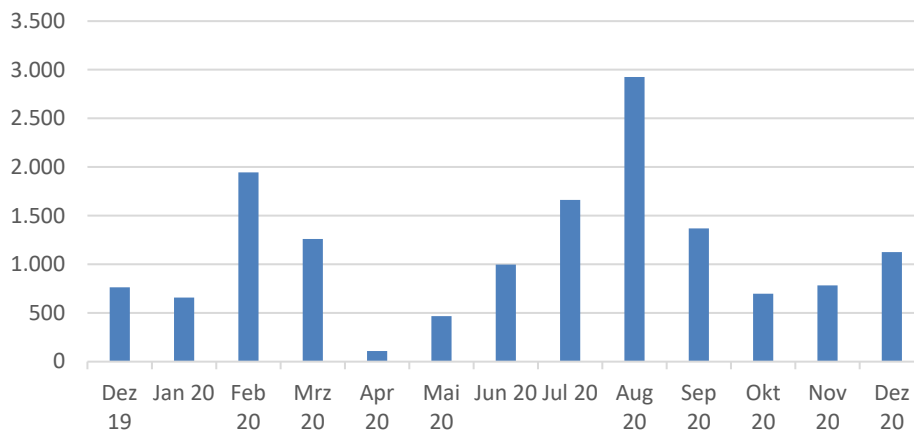


Abbildung 10: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Steiermark

Bei den angegebenen Werten sind sämtliche Abweichungsdefinitionen bei der Leistungserbringung (zu frühe Abfahrten, übermäßige Verspätungen, ausgelassene Zughalte, ausgefallene Züge) für ausgefallene Leistungen inkludiert. Da das Fahrplanjahr eine Laufzeit von 09.12.2019 bis 14.12.2020 hat, handelt es sich bei den Dezemberwerten (2019 und 2020) um Rumpfwerte.

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 0,14 % vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 0,82 % der geprüften Zugbegleiter:innen-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (40.372) werden dadurch 8 Stunden als nicht erbracht gewertet.

2.1.23. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

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

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

Bestellte Leistung VDV Steiermark 2020 [km]	6.729.673
Davon im SEV erbracht [km]	125.042
Anteil SEV an bestellter Leistung	1,86 %

Tabelle 6: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Steiermark

2.1.24. Bonus-/Malus-System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 2,3 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenutzungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 27,65 % des maximal möglichen Bonusbetrages. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

2.1.24.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2020 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2020 auf 97,6 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr 2020 hinweg folgendermaßen entwickelt:

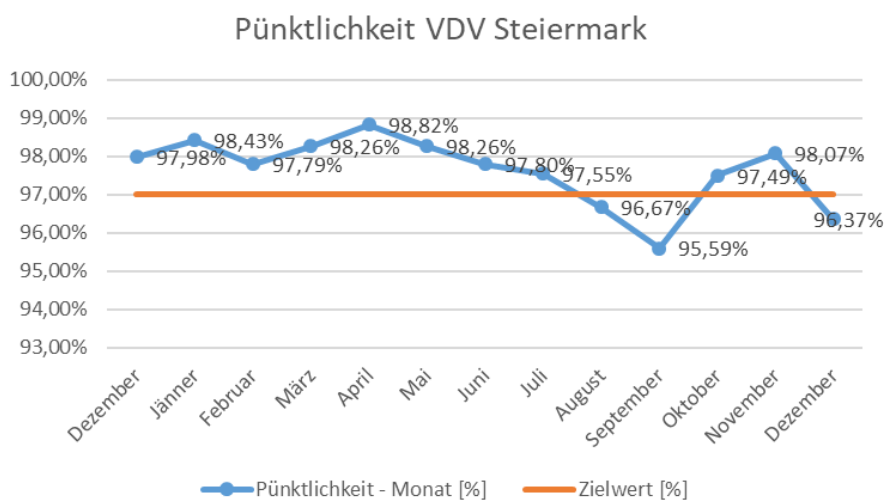


Abbildung 11: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Steiermark 2020

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

Für eine hinreichende Repräsentativität wurden im Jahr 2020 389 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einer Checkliste bewertet), wobei 260 dieser Stichproben bei mit Zugbegleitpersonal besetzten Zügen gezogen wurden. Es handelte sich also bei 66,84 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzte Züge.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter weisen für 2020 bei den Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit und Beschwerdemanagement einen Bonus, beim Kriterium Fahrgastinformation einen Malus auf. Die Ergebnisse hinsichtlich der weiteren Kriterien befinden sich weder im Bonus- noch im Malusbereich.

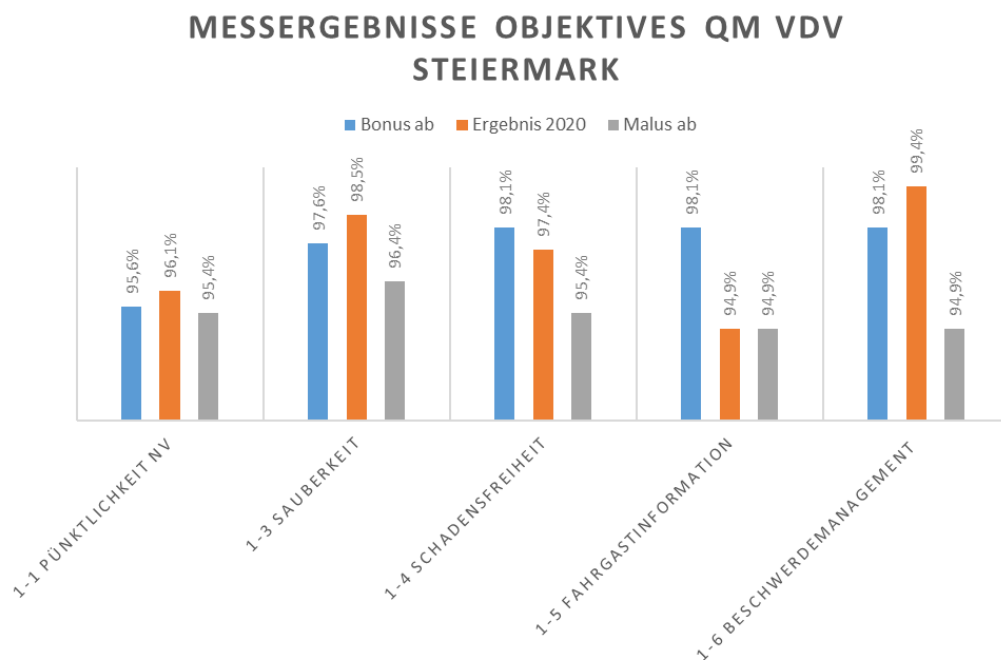


Abbildung 12: Messergebnisse objektives QM VDV Steiermark

2.1.24.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

Die Erhebung der subjektiven Qualitätsparameter erfolgte durch ein unabhängiges Unternehmen im Schulnotensystem.

MESSERGEBNISSE SUBJEKTIVES QM VDV STEIERMARK

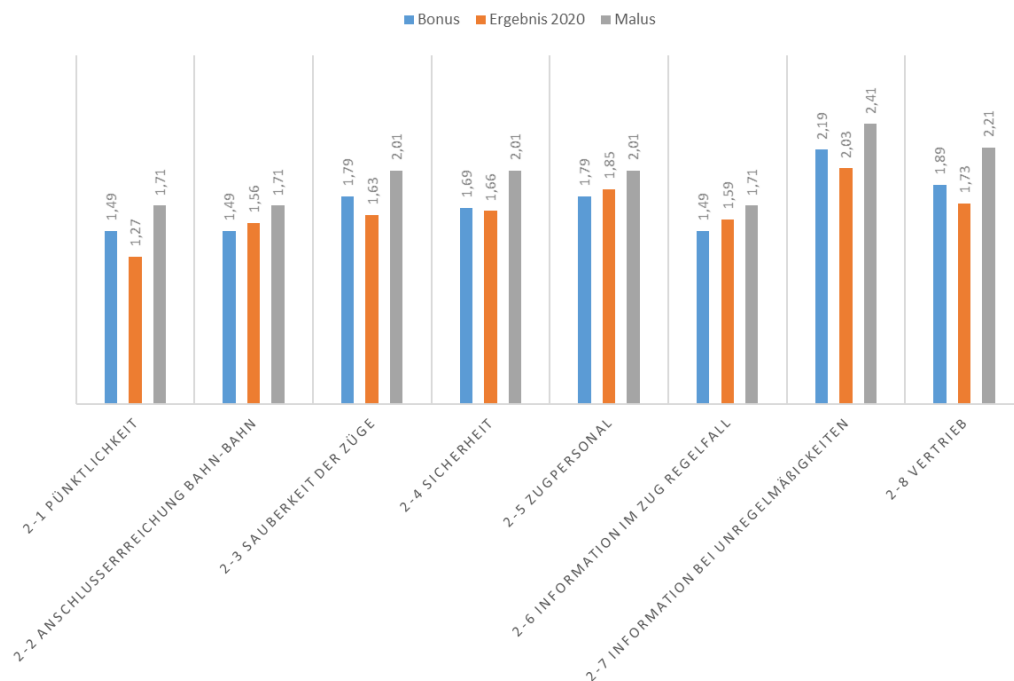


Abbildung 13: Messergebnisse subjektives QM VDV Steiermark

Hinsichtlich der Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit der Züge, Sicherheit, Information bei Unregelmäßigkeiten und Vertrieb konnte ein Bonus erzielt werden. Alle weiteren Kriterien befinden sich im Toleranzbereich, d.h. es wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt.

2.1.25. VDV Kärnten

2.1.26. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem BMK und dem Land Kärnten eine Leistungsmenge von 4.855.581 Zugkm (Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen) bestellt.

Laut VDV Kärnten sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 30.822 Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich auf folgende Personalkategorien:

Personalkategorie Zugbegleitpersonal	Anzahl (in Zugbegleitpersonal- Einsatzstunden p.a.)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleiter:innen	17.306 Stunden	100 % zugbezogene Einsatz- stunden
Service- und Kontrollpersonal	13.516 Stunden	70 % auf fahrplanmäßigen Zü- gen pro Jahr und 30 % bei mo- natlichen Schwerpunktkontrol- len

Tabelle 7: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Kärnten

Die Anzahl an zu leistenden Fahrstunden wurde vollständig erbracht.

2.1.27. Messergebnisse Leistungsstörungen 2020

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2020 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 15.12.2019 bis 12.12.2020 sind 14.494 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,30 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Der gemäß § 50 VDV festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen in Höhe von 0,10 % wurde somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 14.494 Zugkm.

Ausgefallene Zugkilometer VDV Kärnten - Fahrplanjahr 2020

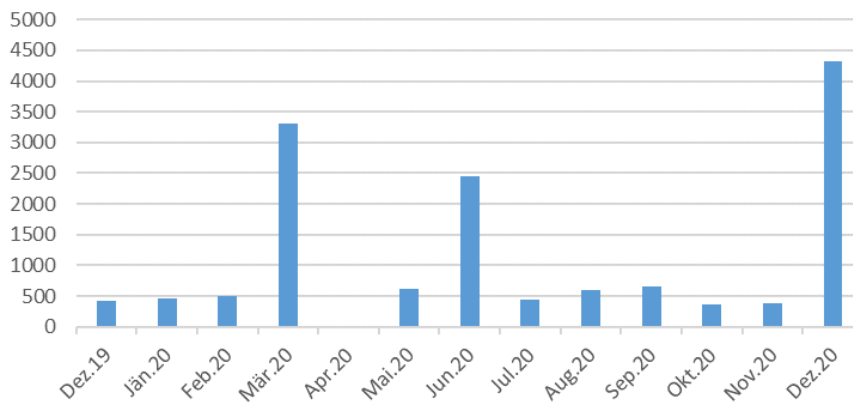


Abbildung 14: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Kärnten

Bei den angegebenen Werten sind sämtliche Abweichungsdefinitionen bei der Leistungserbringung (zu frühe Abfahrten, übermäßige Verspätungen, ausgelassene Zughalte, ausgefallene Züge) für ausgefallene Leistungen inkludiert. Die Zugausfälle im März und Juni 2020 waren bedingt durch die COVID19-Pandemie, die Zugausfälle im Dezember 2020 sind auf Streckenstörungen aufgrund starker Schneefälle zurückzuführen. Die geringe Quote an Zugausfällen im April und Mai 2020 ergibt sich aus dem Umstand, dass das Angebot an Zugverbindungen während des ersten Lockdowns in Folge der COVID19-Pandemie stark verringert wurde. Da das Fahrplanjahr eine Laufzeit von 09.12.2019 bis 14.12.2020 hat, handelt es sich bei den Dezemberwerten (2019 und 2020) um Rumpfwerte.

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 0,24 % vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 6,59 % der geprüften Zugbegleiter:innen-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (30.822) werden dadurch 2.030 Stunden als nicht erbracht gewertet.

2.1.28. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

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

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

Bestellte Leistung VDV Kärnten 2020 [km]	4.855.581
Davon im SEV erbracht [km]	80.635
Anteil SEV an bestellter Leistung	1,66 %

Tabelle 8: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Kärnten

2.1.29. Bonus-/Malus-System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 2,5 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenützungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 32,98 % des maximal möglichen Bonusbetrages. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

2.1.29.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2020 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2020 auf 98,4 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

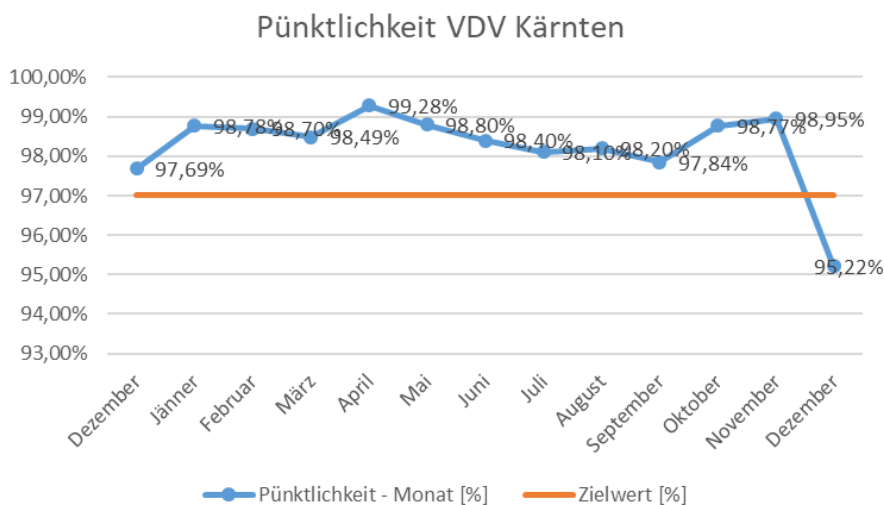


Abbildung 15: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Kärnten 2020

Die Parameter Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation werden in Form von Stichprobenkontrollen durch geschultes Personal während der Zugfahrten erhoben. Insgesamt wurde im Jahr 2020 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 362 Stichprobenziehungen erreicht. 208 Stichproben wurden in einem mit Zugbegleitpersonal besetzten Zug gezogen. Es handelte sich also bei 57,46 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzte Züge.

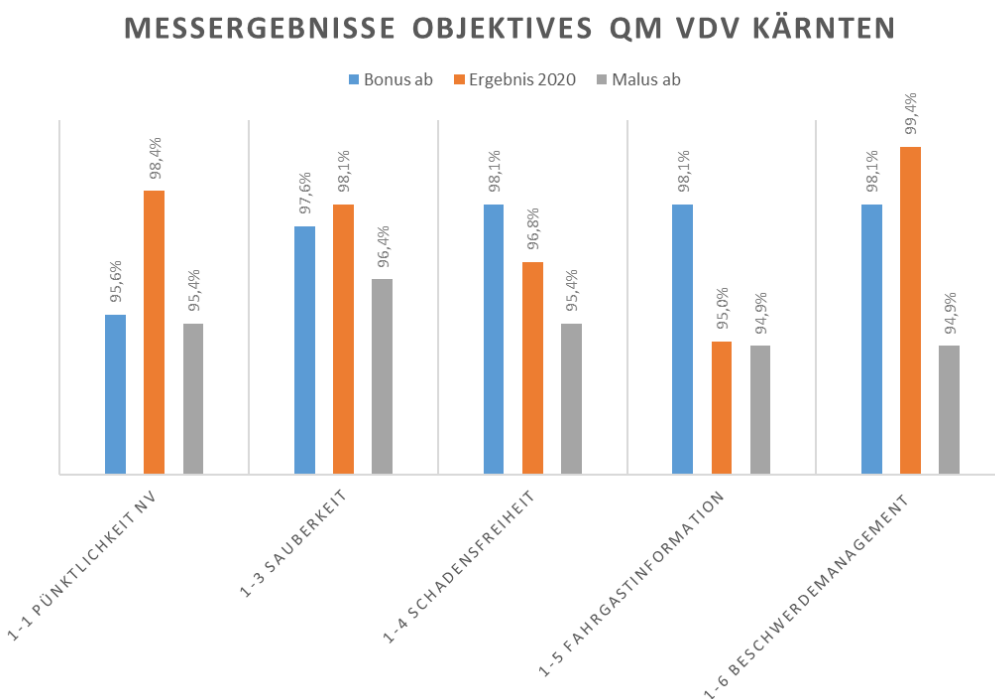


Abbildung 16: Messergebnisse objektives QM VDV Kärnten

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter für 2020 weisen für die Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit und Beschwerdemanagement einen Bonus aus. Für die Kriterien Schadensfreiheit und Fahrgastinformation konnte weder ein Bonus noch ein Malus lukriert werden.

2.1.29.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

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

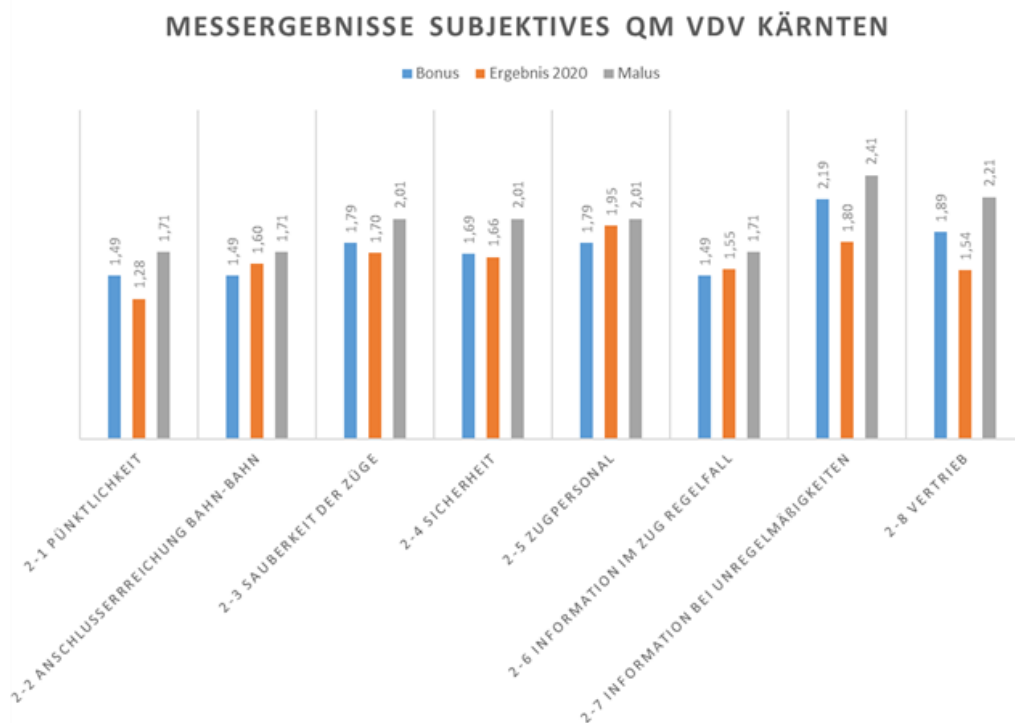


Abbildung 17: Messergebnisse subjektives QM VDV Kärnten

Für die Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit der Züge, Sicherheit, Information bei Unregelmäßigkeiten und Vertrieb konnte ein Bonus erzielt werden. Hinsichtlich aller weiteren subjektiven Kriterien wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt.

2.1.30. VDV Salzburg

2.1.31. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem BMK und dem Land Salzburg eine Leistungsmenge von 3.682.862 Zugkm (Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen) bestellt.

Laut VDV Salzburg sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 56.030 Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich auf folgende Personalkategorien:

Personalkategorie Zugbegleitpersonal	Anzahl (in Zugbegleitpersonal- Einsatzstunden p.a.)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleiter:innen	44.960 Stunden	100 % zugbezogene Einsatzstunden
Service- und Kontrollpersonal	7.102 Stunden	70 % auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr und 30 % bei monatlichen Schwerpunktkontrollen
Sicherheitspersonal	3.968 Stunden	20 % für Security am Zug Salzburg – Braunau (Freitag/Samstag von 20:30-22:00 Uhr); 80 % für Sicherheit „Besetzung am Abend“ (ab 20:00 Uhr) und auf S-Bahnen Zügen

Tabelle 9: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Salzburg

Die Anzahl an zu leistenden Fahrstunden wurde vollständig erbracht.

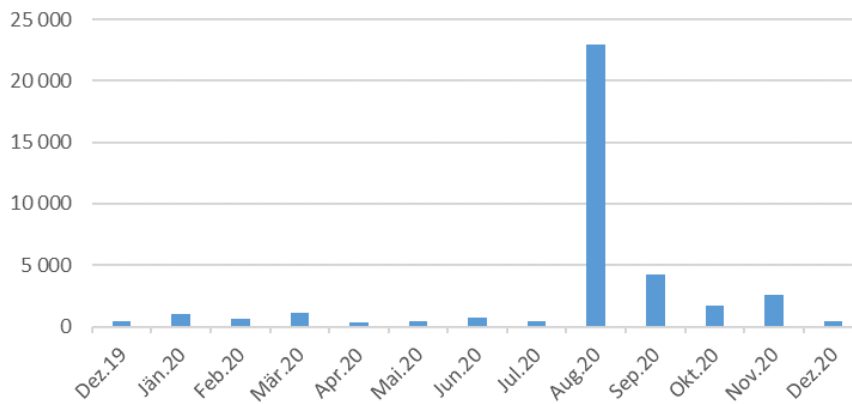
2.1.32. Messergebnisse Leistungsstörungen 2020

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2020 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 15.12.2019 bis 12.12.2020 sind 37.162 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 1,01 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Der gemäß § 50 VDV festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen in Höhe von 0,10 % wurde somit deutlich überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 37.162 Zugkm.

Ausgefallene Zugkilometer VDV Salzburg - Fahrplanjahr 2020



Bei den angegebenen Werten sind sämtliche Abweichungsdefinitionen bei der Leistungserbringung (zu frühe Abfahrten, übermäßige Verspätungen, ausgelassene Zughalte, ausgefallene Züge) für ausgefallene Leistungen inkludiert. Die Zugausfälle im August 2020 sind mit Bauarbeiten auf der Weststrecke und damit verbundene Infrastrukturbeschränkungen im Bereich zwischen Salzburg Hbf und Hallwang-Elixhausen sowie im Bereich zwischen Steindorf bei Straßwalchen und Straßwalchen begründet. Da das Fahrplanjahr eine Laufzeit von 09.12.2019 bis 14.12.2020 hat, handelt es sich bei den Dezemberwerten (2019 und 2020) um Rumpfwerte.

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 0,39 % vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 1,08 % der geprüften Zugbegleiter:innen-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (56.030) werden dadurch 736 Stunden als nicht erbracht gewertet.

2.1.33. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Die mit Schienenersatzverkehr (SEV) erbrachten Leistungen gelten gemäß § 51 als vertragskonform erbrachte Leistungen, wobei der Abgeltungsbetrag für diese Leistungen um einen Abschlag von 20 % (planmäßiger SEV) bzw. 5 % (unplanmäßiger SEV) verringert wird.

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

Bestellte Leistung VDV Salzburg 2020 [km]	3.682.862
Davon im SEV erbracht [km]	31.490
Anteil SEV an bestellter Leistung	0,86 %

Tabelle 10: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Salzburg

2.1.34. Bonus-/Malus-System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 1,7 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenutzungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 14,9 % des maximal möglichen Bonusbetrages. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

2.1.34.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2020 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2020 auf 96,1 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

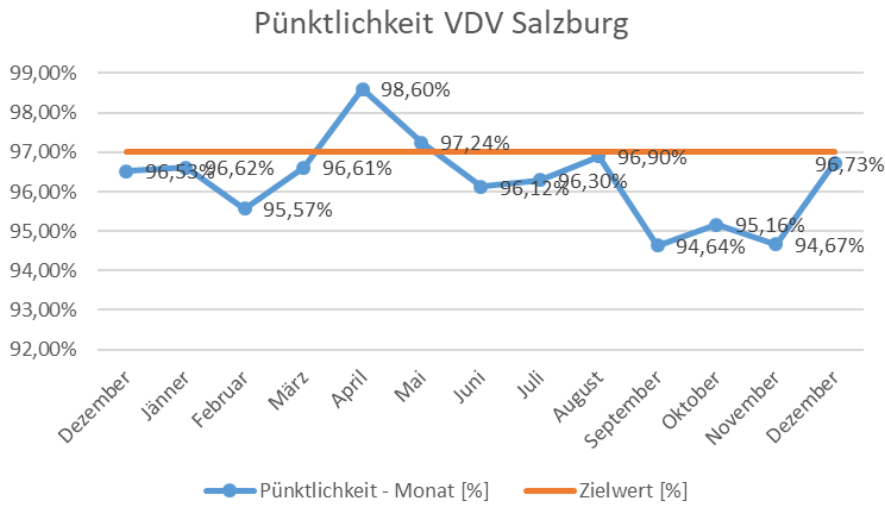


Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Salzburg 2020

Die Parameter Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation werden in Form von Stichprobenkontrollen durch geschultes Personal während der Zugfahrten erhoben. Insgesamt wurde im Jahr 2020 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 360 Stichprobenziehungen erreicht. Der vereinbarte Wert von zumindest 250 Stichproben von mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zügen wurde mit 284 Stichproben übererfüllt. Es handelte sich also bei 78,89 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleitpersonal besetzte Züge.

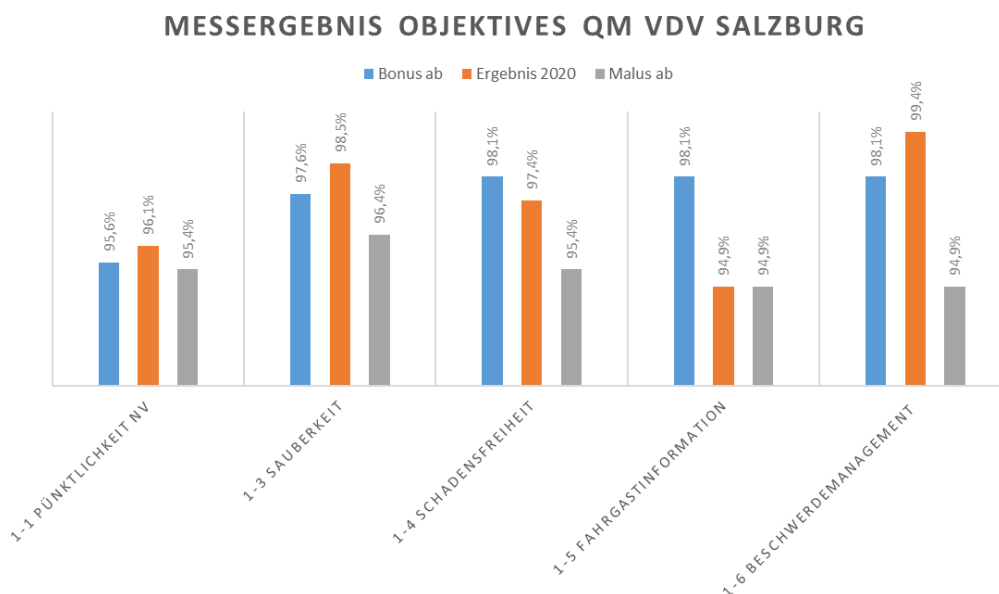


Abbildung 41: Messergebnisse objektives QM VDV Salzburg

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter für 2020 weisen für die Kriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit und Beschwerdemanagement einen Bonus, für das Kriterium Fahrgastinformation einen Malus aus. Für das Kriterium Fahrgastinformation konnte weder ein Bonus noch ein Malus erzielt werden.

2.1.34.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

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

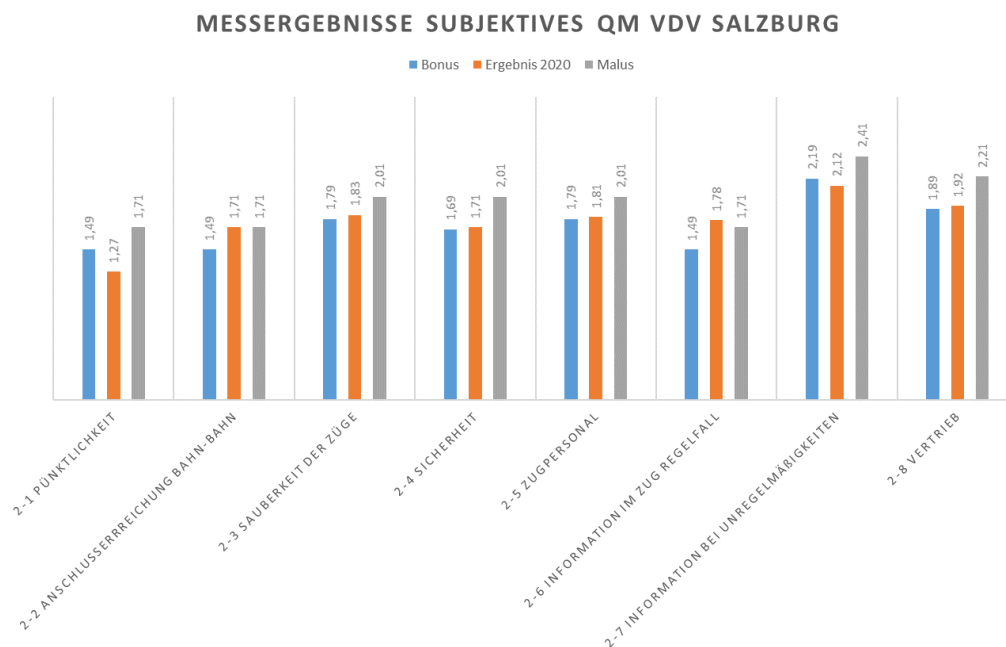


Abbildung 42: Messergebnisse subjektives QM VDV Salzburg

Bei den subjektiven Kriterien Pünktlichkeit und Information bei Unregelmäßigkeiten konnte ein Bonus erzielt werden. Hinsichtlich der Kriterien Anschlusserrreichung Bahn-Bahn und Information im Zug Regelfall wurde ein Malus erzielt. Die weiteren subjektiven Qualitätskriterien befinden sich im Toleranzbereich, d.h. es wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt.

2.1.35. VDV Tirol

2.1.36. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem BMK und dem Land Tirol eine Leistungsmenge von 6.877.206 Zugkm (Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen) bestellt.

Laut VDV Tirol sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 78.659 Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich auf folgende Personalkategorien:

Personalkategorie Zugbegleitpersonal	Anzahl (in Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden p.a.)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleiter:innen	40.058 Stunden	<ul style="list-style-type: none"> • 100% zugbezogene Einsatzstunden • Betrieblich erforderlicher Einsatz
Service- und Kontrollpersonal	30.098 Stunden	Ca. 70 % auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr und ca. 30 % bei monatlichen Schwerpunktkontrollen
Security	8.053 Stunden	Begleitung Nightliner sowie nach Bedarf (zugbezogene Einsatzstunden) und Schwerpunktkontrollen

Tabelle 11: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Tirol

Die Anzahl an zu leistenden Fahrstunden wurde vollständig erbracht.

2.1.37. Messergebnisse Leistungsstörungen 2020

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2020 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 15.12.2019 bis 12.12.2020 sind 29.635 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,43 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Der gemäß § 50 VDV festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen in Höhe von 0,10 % wurde

somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 29.635 Zugkm.

Ausgefallene Zugkilometer VDV Tirol -
Fahrplanjahr 2020

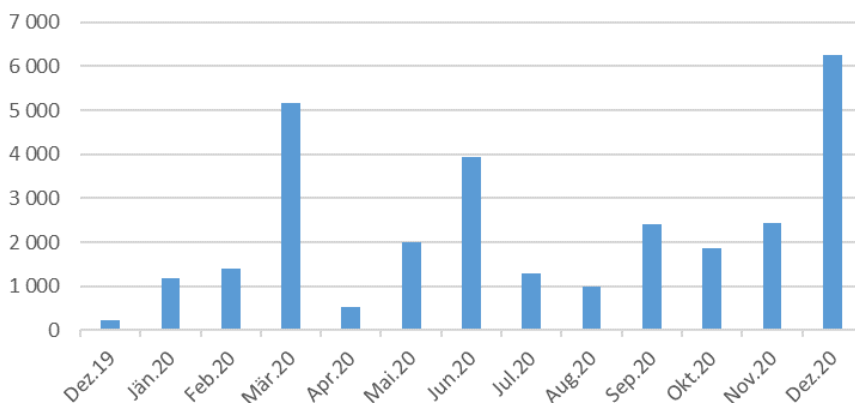


Abbildung 38: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Tirol

Bei den angegebenen Werten sind sämtliche Abweichungsdefinitionen bei der Leistungserbringung (zu frühe Abfahrten, übermäßige Verspätungen, ausgelassene Zughalte, ausgefallene Züge) für ausgefallene Leistungen inkludiert. Die hohe Zahl an Zugausfällen im März 2020 ist durch eine Reduzierung des Angebots aufgrund des 1. Lockdowns in Folge der COVID19-Pandemie begründet, die hohe Zahl der Zugausfälle im Juni 2020 wurde durch zahlreiche Baustellen im Streckennetz hervorgerufen. Im Dezember 2020 wurde die hohe Quote an Zugausfällen durch starken Schneefall hervorgerufen.

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 0,24 % vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 1,41 % der geprüften Zugbegleiter:innen-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (78.659) werden dadurch 1.110 Stunden als nicht erbracht gewertet.

2.1.38. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Die mit Schienenersatzverkehr (SEV) erbrachten Leistungen gelten gemäß § 51 als vertragskonform erbrachte Leistungen, wobei der Abgeltungsbetrag für diese Leistungen um einen Abschlag von 20 % (planmäßiger SEV) bzw. 5 % (unplanmäßiger SEV) verringert wird.

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

Bestellte Leistung VDV Tirol [km]	6.877.206
Davon im SEV erbracht [km]	156.903
Anteil SEV an bestellter Leistung	2,28 %

Tabelle 11: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Tirol

2.1.39. Bonus-/Malus-System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 1,33 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenutzungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 19,03 % des maximal möglichen Bonusbetrages. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

2.1.39.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2020 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2020 auf 97,41 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

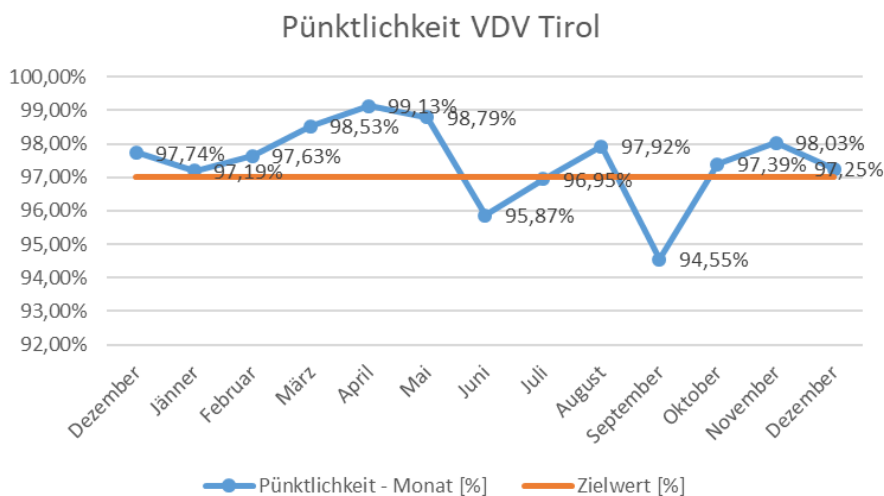


Abbildung 40: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Tirol 2020

Die geringere Pünktlichkeit im Juni und September 2020 ist auf mehrere Baustellen und Anlagenstörungen der ÖBB-Infrastruktur AG zurückzuführen.

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

Insgesamt wurde im Jahr 2020 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 362 Stichprobenziehungen erreicht. 208 Stichproben wurden in mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zügen gezogen. Es handelte sich also bei 57,46 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleitpersonal besetzte Züge.

Im Jahr 2020 konnte die ÖBB-PV AG im VDV Tirol bei den objektiven Kriterien Pünktlichkeit, Beschwerdemanagement und Sauberkeit einen Bonus lukrieren. Für die Kriterien Schadensfreiheit, und

Fahrgastinformation konnte weder ein Bonus noch ein Malus erzielt werden. Insgesamt konnte die ÖBB-PV AG in Tirol bei den objektiven Kriterien einen Bonus lukrieren.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter für 2020 sind in folgender Graphik dargestellt:

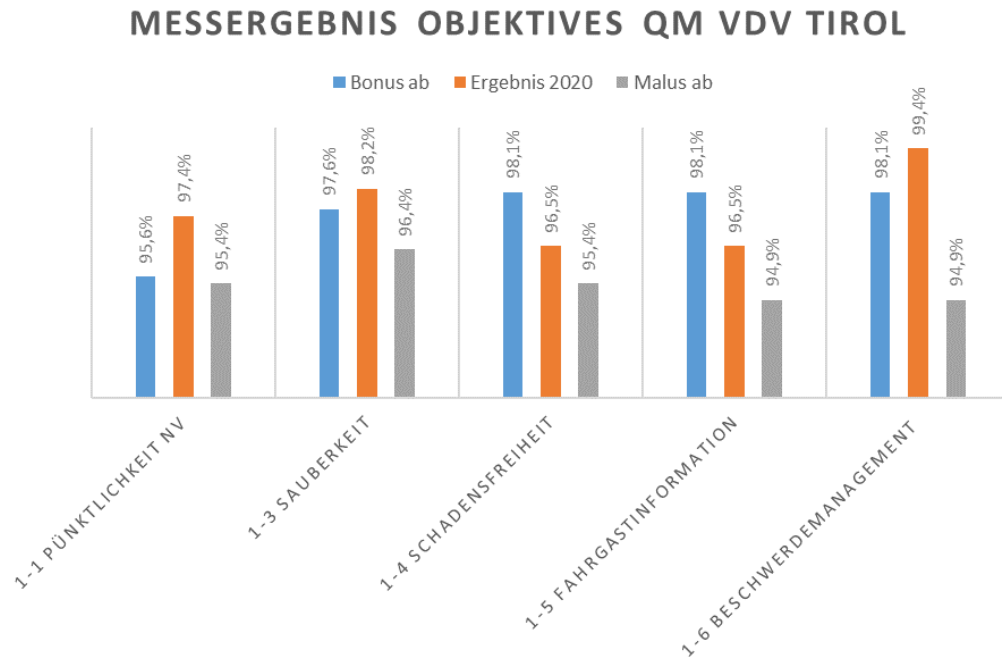


Abbildung 41: Messergebnisse objektives QM VDV Tirol

2.1.39.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

Die Erhebung der subjektiven Qualitätsparameter erfolgte durch ein unabhängiges Unternehmen im Schulnotensystem.

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

Die Ergebnisse des subjektiven Qualitätsmanagements sind in folgender Graphik dargestellt:

MESSERGEBNISSE SUBJEKTIVES QM VDV TIROL

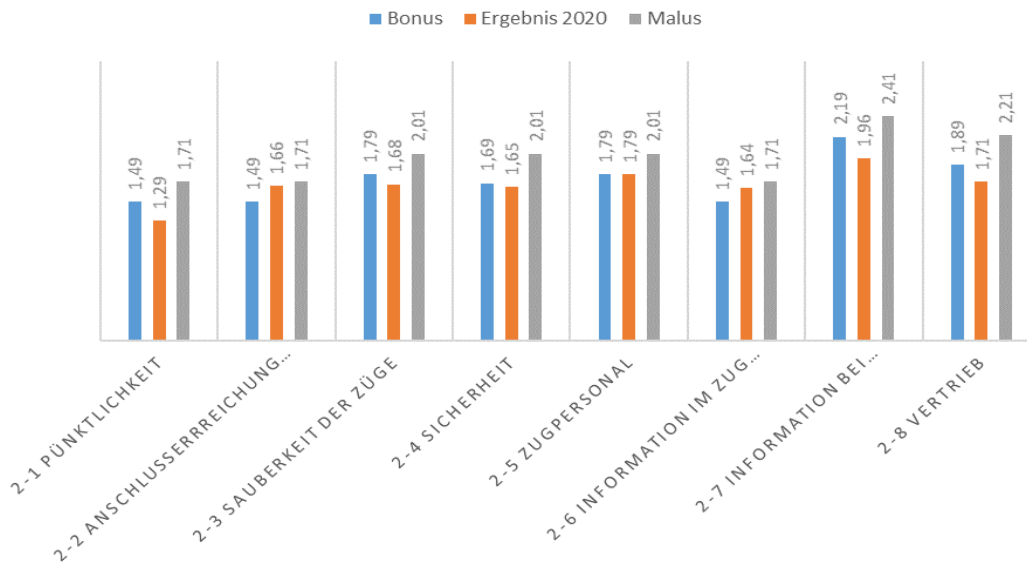


Abbildung 42: Messergebnisse subjektives QM VDV Tirol

Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in der Höhe von 28,05 % des maximal möglichen Bonusbetrags.

2.1.40. VDV Oberösterreich

2.1.41. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem BMK und dem Land Oberösterreich eine Leistungsmenge von 10.941.703 Zugkm (Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen) bestellt.

Laut VDV Oberösterreich sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 99.919 Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich auf folgende Personalkategorien:

Personalkategorie Zugbegleitpersonal	Anzahl (in Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden p.a.)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleiter:innen	39.331 Stunden	100 % zugbezogene Einsatzstunden
Service- und Kontrollpersonal	43.994 Stunden	100 % auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr (Fahrplanstunden)
Sicherheitspersonal	16.594 Stunden	60 Stunden für Security am Zug z.B. bei Fußballspielen; 2.754 Stunden Kundenlenkung Hallstatt; die restlichen Stunden sollen für Sicherheit (Besetzung ab 20:00 Uhr) auf S-Bahn-Zügen eingeteilt werden

Tabelle 12: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Oberösterreich

Die Anzahl an zu leistenden Fahrstunden wurde vollständig erbracht.

2.1.42. Messergebnisse Leistungsstörungen 2020

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2020 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 15.12.2019 bis 12.12.2020 sind 48.414 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,44 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Der gemäß § 50 VDV festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen in Höhe von 0,10 % wurde

somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 48.414 Zugkm.

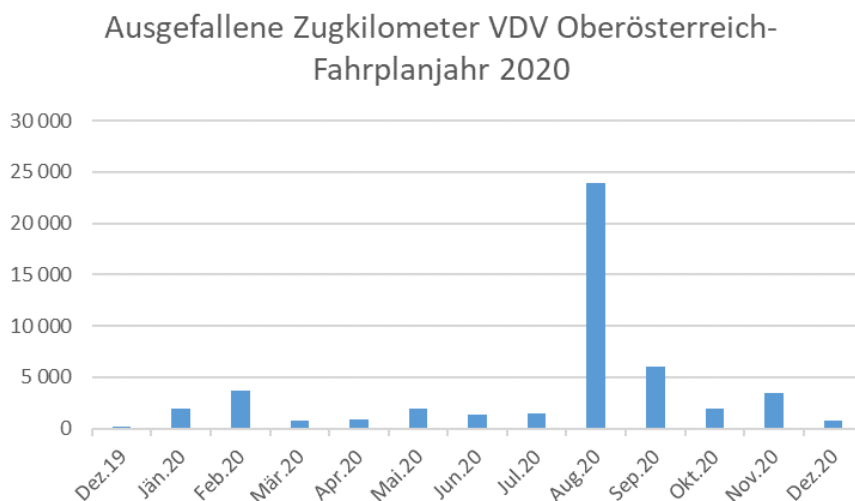


Abbildung 38: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Oberösterreich

Bei den angegebenen Werten sind sämtliche Abweichungsdefinitionen bei der Leistungserbringung (zu frühe Abfahrten, übermäßige Verspätungen, ausgelassene Zughalte, ausgefallene Züge) für ausgefallene Leistungen inkludiert. Baustellenbedingt kam es im August 2020 zu einer hohen Zahl an ausgefallenen Zugkilometern (insbesondere zwischen Gunskirchen und Attnang-Puchheim, Grein-Bad Kreuzen und Sarmingstein, Linz - Pregarten, Linz - Rybnik, Attnang-Puchheim - Ebensee, Haltausfall Bad Mitterndorf).

Da das Fahrplanjahr eine Laufzeit von 09.12.2019 bis 14.12.2020 hat, handelt es sich bei den Dezemberverten (2019 und 2020) um Rumpfwerte.

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 0,22 % vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 3,78 % der geprüften Zugbegleiter:innen-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (99.919) werden dadurch 3.773 Stunden als nicht erbracht gewertet.

2.1.43. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Die mit Schienenersatzverkehr (SEV) erbrachten Leistungen gelten gemäß § 51 als vertragskonform erbrachte Leistungen, wobei der Abgeltungsbetrag für diese Leistungen um einen Abschlag von 20 % (planmäßiger SEV) bzw. 5 % (unplanmäßiger SEV) verringert wird.

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

Bestellte Leistung VDV Oberösterreich [km]	10.941.703
Davon im SEV erbracht [km]	252.991
Anteil SEV an bestellter Leistung	2,31 %

Tabelle 13: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Oberösterreich

2.1.44. Bonus-/Malus-System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 1,88 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenützungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 13,66 % des maximal möglichen Bonusbetrages. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

2.1.44.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2020 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2020 auf 97,41 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

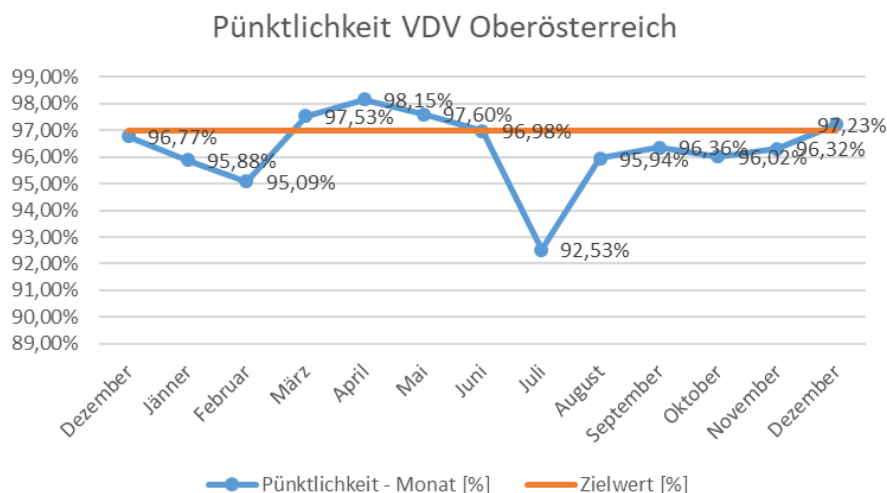


Abbildung 40: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Oberösterreich 2020

Der starke Einbruch in Bezug auf die Pünktlichkeit im Juli 2020 ist baustellendingt (insbesondere Strecken zwischen Linz Hbf und St. Valentin, Grein-Bad Kreuzen – St. Nikola-Struden, Wels Hbf – Grünau im Almtal, Linz Urfahr – Aigen-Schlägl, Stainach-Irdning – Bad Aussee, sowie Garsten – Weißenbach-St. Gallen betroffen begründet.

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

Insgesamt wurde im Jahr 2020 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 366 Stichprobenziehungen erreicht. 197 Stichproben wurden in mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zügen gezogen. Es handelte sich also bei 53,83 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleitpersonal besetzte Züge.

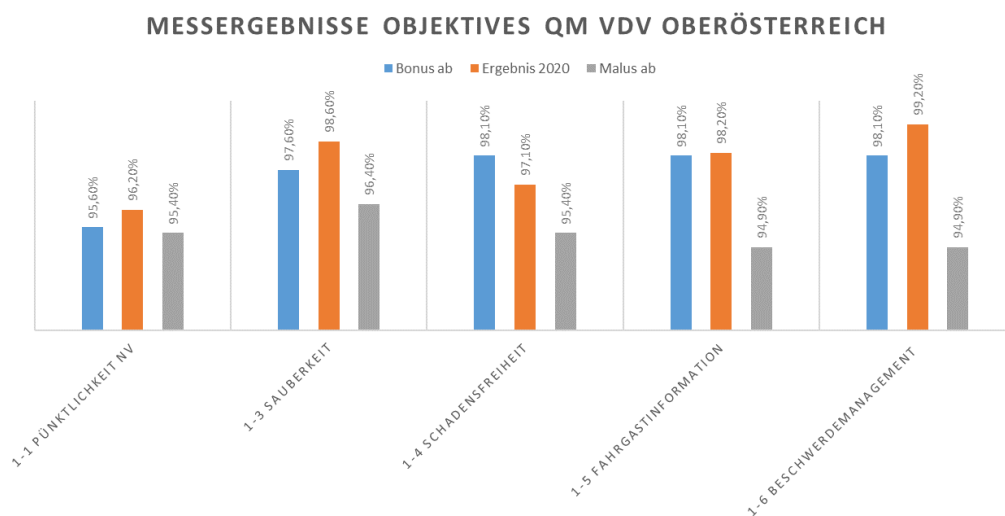


Abbildung 41: Messergebnisse objektives QM VDV Oberösterreich

Hinsichtlich der objektiven Qualitätskriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit, Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement konnte ein Bonus lukriert werden. Für das objektive Kriterium Schadensfreiheit wurde weder ein Bonus noch ein Malus lukriert.

2.1.44.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

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

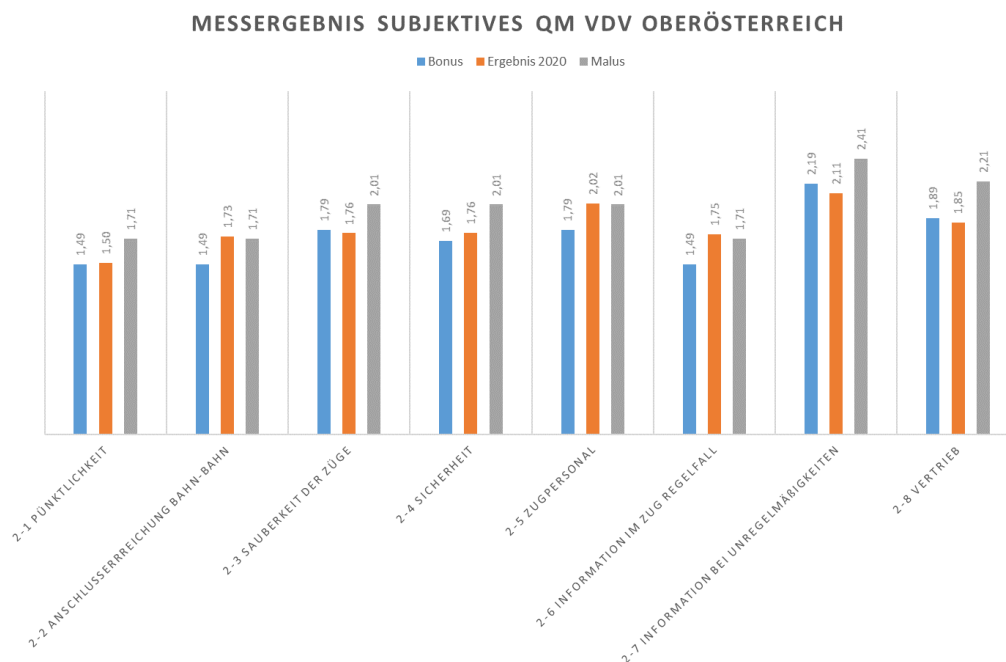


Abbildung 42: Messergebnisse subjektives QM VDV Oberösterreich

Hinsichtlich der subjektiven Qualitätskriterien Sauberkeit der Züge, Information bei Unregelmäßigkeiten und Vertrieb konnte ein Bonus erzielt werden. Bei den subjektiven Qualitätskriterien Anschlusserrreichung Bahn-Bahn, Zugpersonal und Information im Zug Regelfall wurde ein Malus erzielt. Hinsichtlich der Kriterien Pünktlichkeit und Sicherheit wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt.

2.1.45. VDV Ostregion

2.1.46. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem BMK und den Ländern Wien, Niederösterreich und Burgenland eine Leistungsmenge von 39.832.844 Zugkm (Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen) bestellt. Für den Streckenabschnitt Unterretzbach – Znojmo (rd. 50.000 Zugkm) erfolgte eine Unterbeauftragung an das tschechische EVU Česke Drahy, a.s (CD).

Laut VDV Ostregion sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 376.789 Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich auf folgende Personalkategorien:

Personalkategorie Zugbegleitpersonal	Anzahl (in Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden p.a.)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleiter:innen	186.947 Stunden	<ul style="list-style-type: none"> • 100% zugbezogene Einsatzstunden • Betrieblich erforderlicher Einsatz
Service- und Kontrollpersonal	156.422 Stunden	Ca. 25 % der betrieblich nicht begleiteten Zugfahrstunden (davon ca. 30 % zugbezogene Einsatzstunden, ca. 70 % für monatliche Schwerpunktkontrollen)
Sicherheitspersonal	33.420 Stunden	

Tabelle 14: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Salzburg

Die Anzahl an zu leistenden Fahrstunden wurde vollständig erbracht.

2.1.47. Messergebnisse Leistungsstörungen 2020

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2020 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 15.12.2019 bis 12.12.2020 sind 192.966 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,48 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020.

Der gemäß § 50 VDV festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen in Höhe von 0,30 % wurde somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 192.966 Zugkm.

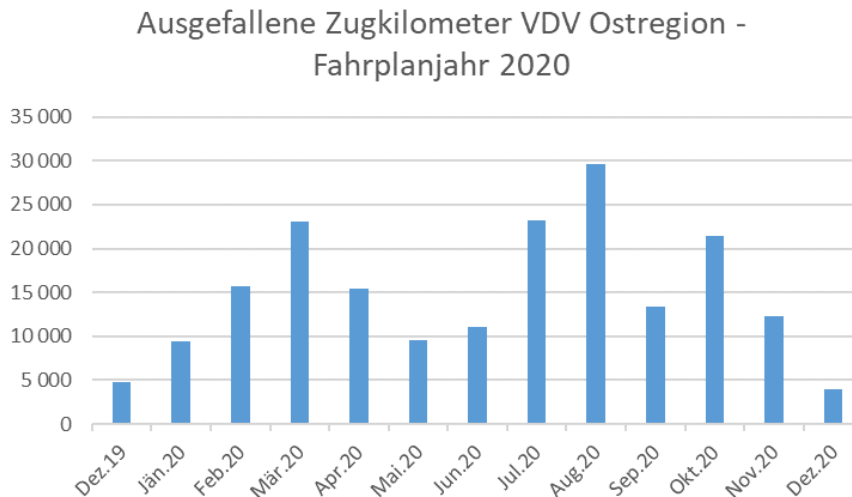


Abbildung 38: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Ostregion

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

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 0,43 % vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 0,45 % der geprüften Zugbegleiter:innen-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (376.789) werden dadurch 1.708 Stunden als nicht erbracht gewertet.

2.1.48. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Die mit Schienenersatzverkehr (SEV) erbrachten Leistungen gelten gemäß § 51 als vertragskonform erbrachte Leistungen, wobei der Abgeltungsbetrag für diese Leistungen um einen Abschlag von 20 % bzw. 40 % (Stadtgebiet Wien) verringert wird.

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

Bestellte Leistung VDV Ostregion [km]	39.832.444
Davon im SEV erbracht [km]	1.209.882
Anteil SEV an bestellter Leistung	3,04 %

Tabelle 15: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Ostregion

2.1.49. Bonus-/Malus-System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 3,0 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenützungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 16,69 % des maximal möglichen Bonusbetrages. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

2.1.49.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2020 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2020 auf 97,41 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

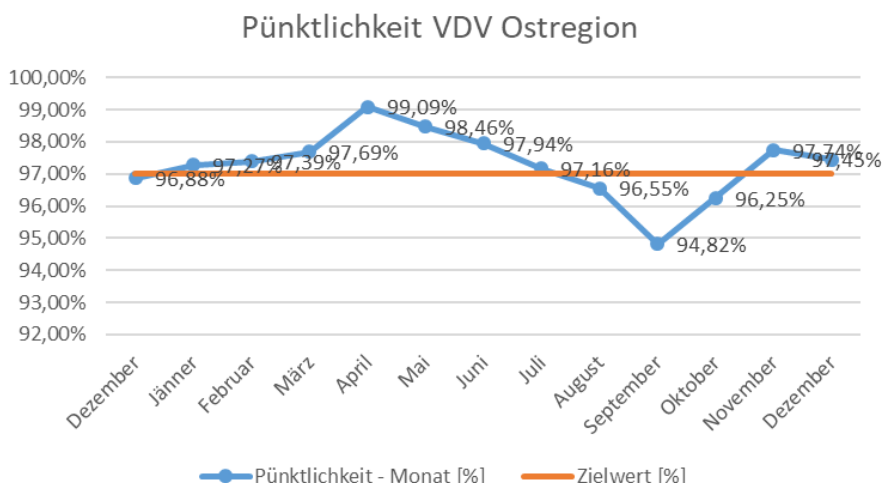


Abbildung 40: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Ostregion 2020

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

Insgesamt wurde im Jahr 2020 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 378 Stichprobenziehungen erreicht. 177 Stichproben wurden in mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zügen gezogen. Es handelte sich also bei 46,83 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleitpersonal besetzte Züge.

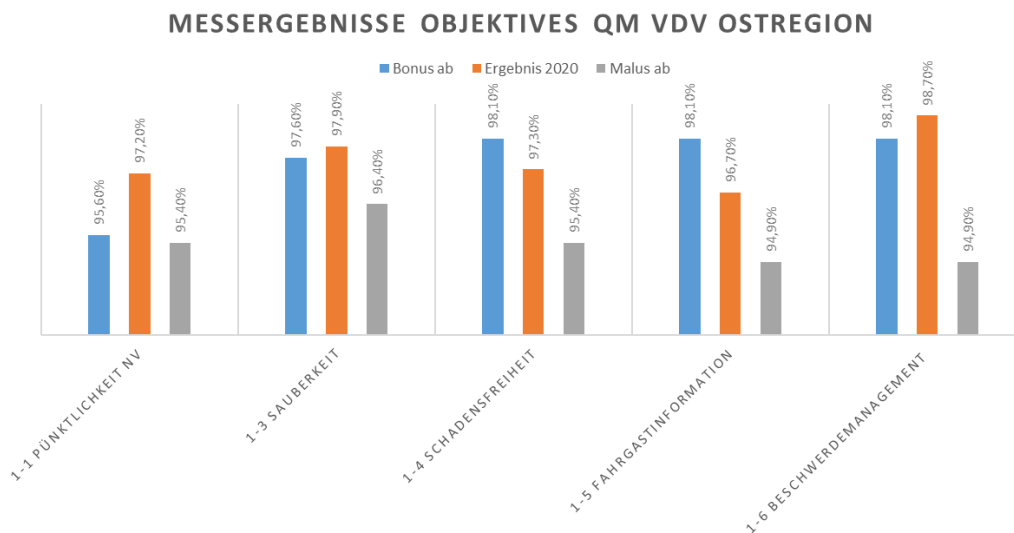


Abbildung 41: Messergebnisse objektives QM VDV Ostregion

Ein Bonus konnte bei den objektiven Qualitätskriterien Pünktlichkeit, Sauberkeit und Beschwerdemanagement erzielt werden. Bei den weiteren objektiven Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Fahrgastinformation konnte weder ein Bonus noch ein Malus erzielt werden.

2.1.49.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

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

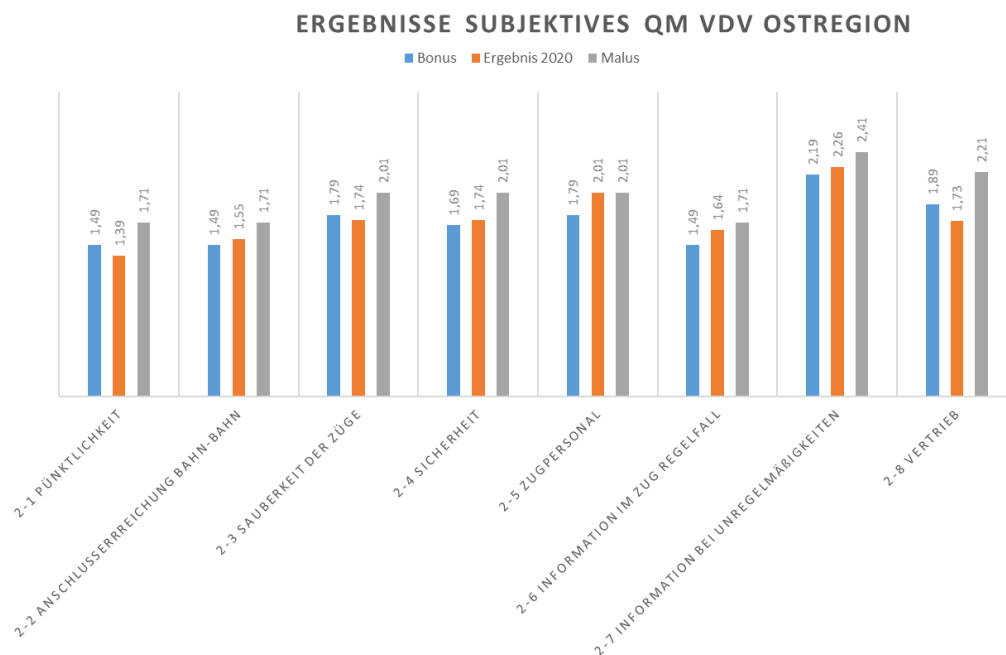


Abbildung 42: Messergebnisse subjektives QM VDV Ostregion

Hinsichtlich der Qualitätskriterien Pünktlichkeit und Vertrieb konnte ein Bonus erzielt werden. Das subjektive Qualitätskriterium Zugpersonal weist einen Malus auf. Alle weiteren subjektiven Qualitätskriterien befinden sich weder im Bonus- noch im Malusbereich. Insgesamt ergaben die subjektiven Qualitätskriterien einen Bonus.

2.1.50. VDV Fernverkehr

Aufgrund der von der Österreichischen Bundesregierung angeordneten COVID-19 Maßnahmen waren im Jahr 2020 im Schienenpersonenfernverkehr erhebliche Fahrgastrückgänge zu verzeichnen, was unter anderem im Rahmen der gemeinwirtschaftlich geführten Verkehrsdienste bei der ÖBB-Personenverkehr AG auf Grund der Angebotsrücknahmen und der geringen Fahrgastnachfrage zu extremen Einnahmenminderungen führte.

Somit konnte ein Großteil der Kosten, der zuvor durch Tarifeinnahmen finanziert war, nicht mehr abgedeckt werden.



Um die Aufrechterhaltung des Verkehrsdienstvertrages in seiner derzeit vereinbarten Form für das Eisenbahnverkehrsunternehmen zu gewährleisten, wurde zur Kompensation der entfallenden Erlöse Zusatzvereinbarungen zwischen den Vertragspartner:innen getroffen und einzelne Anlagen angepasst.

2.1.51. Leistungsumfang

In Summe wurde in Abstimmung mit dem BMK eine Leistungsmenge von 15.175.184 Zugkm (Basis ist ein normalisiertes Fahrplanjahr mit 364 Verkehrstagen) bestellt.

Laut VDV Fernverkehr sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 30.822 Fahrstunden zu leisten. Diese verteilen sich auf folgende Personalkategorien:

Personalkategorie Zugbegleitpersonal	Anzahl (in Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden p.a.)	Verteilung der Einsatzstunden
Zugbegleiter:innen	17.306 Stunden	<ul style="list-style-type: none"> • 100 % zugbezogene Einsatzstunden • Betrieblich erforderlicher Einsatz
Service- und Kontrollpersonal	13.516 Stunden	Ca. 70 % auf fahrplanmäßigen Zügen pro Jahr und ca. 30 % bei monatlichen Schwerpunktkontrollen

Tabelle 16: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Fernverkehr

Die Anzahl an zu leistenden Fahrstunden wurde vollständig erbracht.

2.1.52. Messergebnisse Leistungsstörungen 2020

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2020 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 15.12.2019 bis 12.12.2020 sind 214.240 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 1,41 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Der gemäß § 50 VDV festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen in Höhe von 0,6 % wurde

somit überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 214.240 Zugkm.

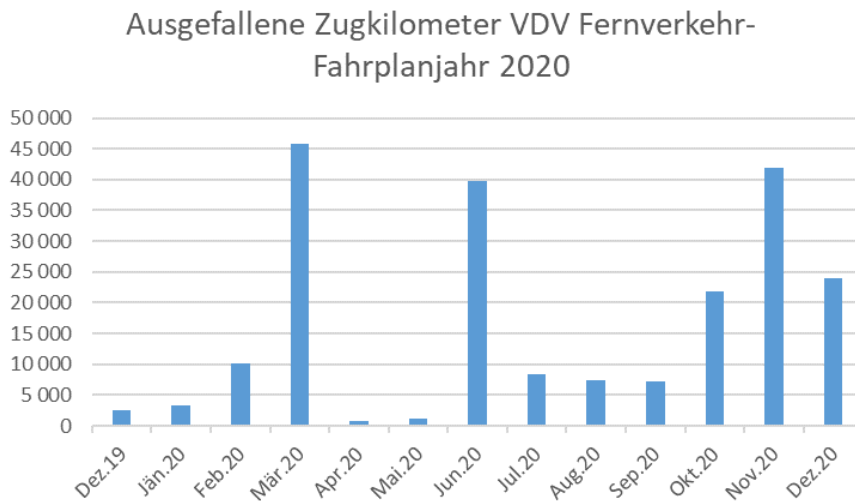


Abbildung 38: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Fernverkehr

Bei den angegebenen Werten sind sämtliche Abweichungsdefinitionen bei der Leistungserbringung (zu frühe Abfahrten, übermäßige Verspätungen, ausgelassene Zughalte, ausgefallene Züge) für ausgefallene Leistungen inkludiert. Die hohe Zahl der Zugausfälle im März 2020 ist durch das infolge des I. Lockdowns infolge der COVID19-Pandemie ausgedünnte Angebot bedingt, die hohe Zahl der Zugausfälle im Juni 2020 war dadurch bedingt, dass das normale Fahrplanangebot, insbesondere mit internationalen Fahrziel, aufgrund behördlicher Restriktionen noch nicht wieder gewährleistet werden konnte. Ebenfalls kam es im Dezember 2020 zu zahlreichen Zugausfällen, da die internationalen Verbindungen nach Italien aufgrund behördlicher Auflagen nicht angeboten werden konnten. Da das Fahrplanjahr eine Laufzeit von 09.12.2019 bis 14.12.2020 hat, handelt es sich bei den Dezemberwerten (2019 und 2020) um Rumpfwerte.

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 1,92 % vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 0,54 % der geprüften Zugbegleiter:innen-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Bezogen auf die mindestens zu erbringenden Zub-Fahrstunden gemäß Anlage 3b (241.268) werden dadurch 1.310 Stunden als nicht erbracht gewertet.

2.1.53. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Die mit Schienenersatzverkehr (SEV) erbrachten Leistungen gelten gemäß § 51 als vertragskonform erbrachte Leistungen, wobei der Abgeltungsbetrag für diese Leistungen um einen Abschlag von 20 % (planmäßiger SEV) bzw. 5 % (unplanmäßiger SEV) verringert wird.

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

Bestellte Leistung VDV Fernverkehr [km]	15.175.184
Davon im SEV erbracht [km]	109.046
Anteil SEV an bestellter Leistung	0,72 %

Tabelle 17: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Fernverkehr

2.1.54. Bonus-/Malus-System

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 3,68 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenützungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt: Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 14,26 % des maximal möglichen Bonusbetrages. Die Ergebnisse werden in den folgenden Abschnitten genauer dargestellt.

2.1.54.1. Messergebnisse der objektiven Qualitätsparameter

Mit Hilfe der Abrechnungsdatenbank konnte im Jahr 2020 die Pünktlichkeit der von der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. Als pünktlich gelten Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen. Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2020 auf 97,41 %.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

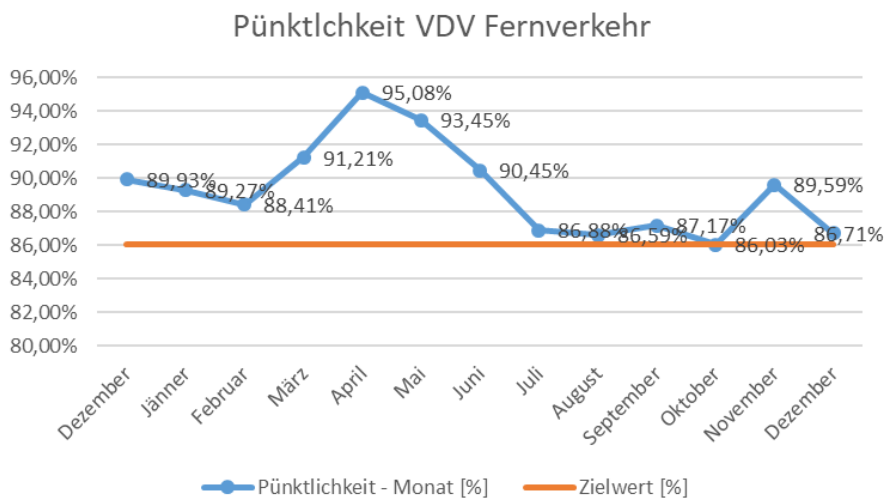


Abbildung 40: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Fernverkehr 2020

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

Insgesamt wurde im Jahr 2020 eine Gesamtstichprobe im Umfang von 367 Stichprobenziehungen erreicht. 357 Stichproben wurden in mit Zugbegleiterinnen und Zugbegleitern besetzten Zügen gezogen. Es handelte sich also bei 97,28 % aller geprüften Zugfahrten um mit Zugbegleitpersonal besetzte Züge.

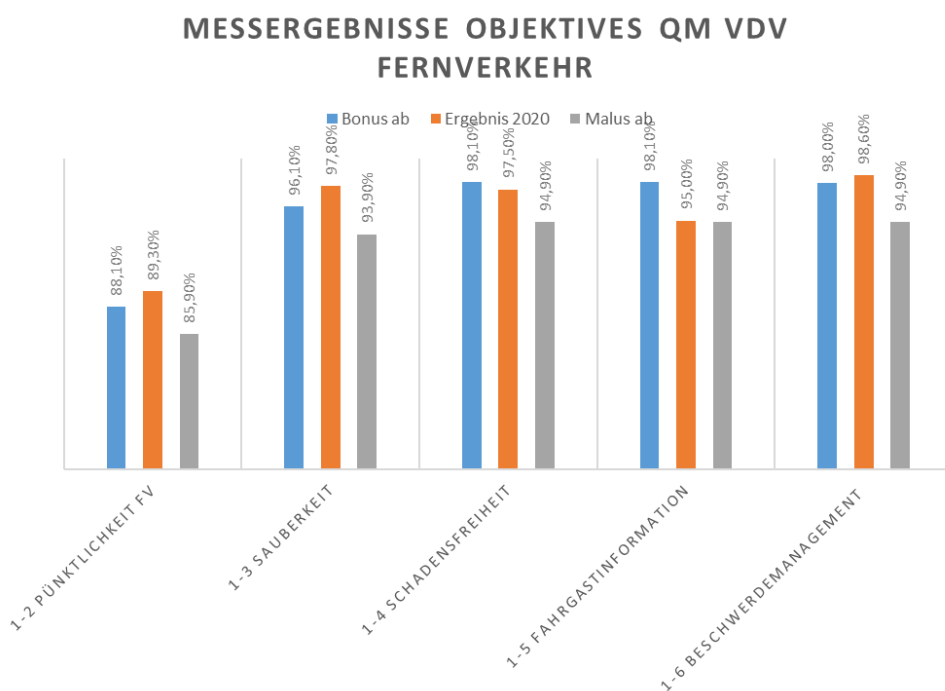


Abbildung 41: Messergebnisse objektives QM VDV Fernverkehr

Die objektiven Qualitätskriterien Pünktlichkeit FV, Sauberkeit und Beschwerdemanagement weisen einen Bonus aus. Hinsichtlich der Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Fahrgastinformation konnte weder ein Bonus noch ein Malus erzielt werden.

2.1.54.2. Messergebnisse der subjektiven Qualitätsparameter

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

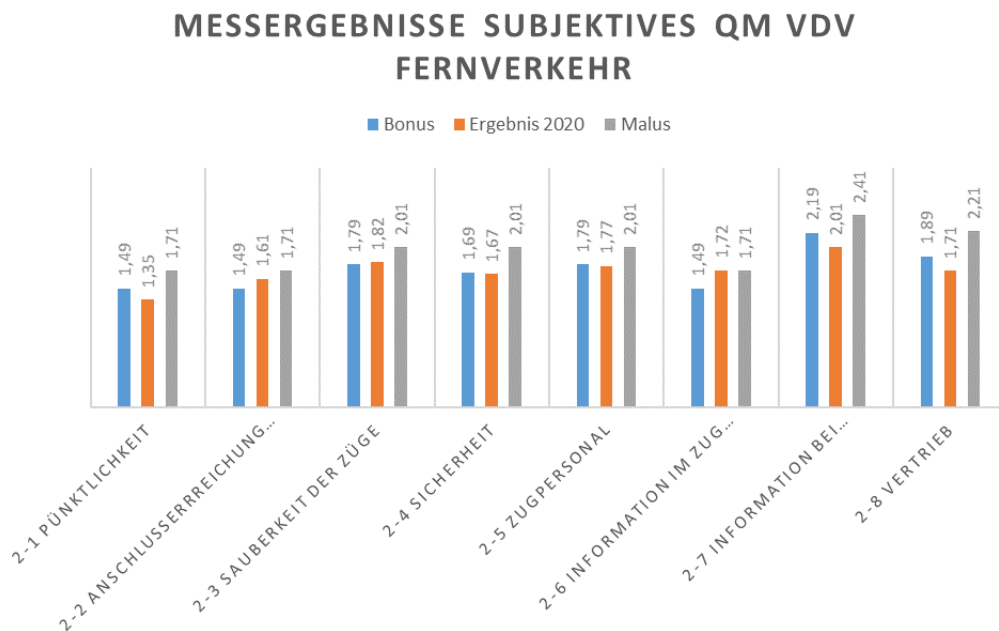


Abbildung 42: Messergebnisse subjektives QM VDV Fernverkehr

Hinsichtlich der subjektiven Qualitätskriterien Pünktlichkeit, Sicherheit, Information bei Unregelmäßigkeiten konnte ein Bonus erzielt werden. Das subjektive Qualitätskriterium Information im Zug Regelfall befindet sich im Malusbereich. Alle weiteren subjektiven Qualitätskriterien weisen weder einen Bonus noch einen Malus aus.

3. ZUSAMMENFASSUNG ÖBB-PV AG

Im gegenständlichen Kapitel werden nochmals die Abgeltung für das Fahrplanjahr 2020 und die Fahr-gastzahlen für das Fahrplanjahr 2020 im Vergleich zum Fahrplanjahr 2019 aufgelistet.

3.1 Bestellte Leistung ÖBB-AG

Im Jahr 2020 wurde eine Leistung von insgesamt 91.284.117 Zugkm bei der ÖBB-PV AG im Rahmen der VDV bestellt.

Zugkm ÖBB-PV AG VDV	2020
Zugkm SPNV Vorarlberg	3.189.064
Zugkm SPNV Steiermark	6.729.673
Zugkm SPNV Kärnten	4.855.581
Zugkm SPNV Salzburg	3.682.862
Zugkm SPNV Tirol	6.877.206
Zugkm SPNV Oberösterreich	10.941.703
Zugkm SPNV Ostregion	39.832.844
Summe Zugkm ÖBB-AG SPNV	76.108.933
Zugkm ÖBB-PV AG SPFV	15.175.184
Summe Zugkm ÖBB-AG SPNV	91.284.117

Tabelle 18: Summe Zugkm VDV ÖBB-PV AG

3.2 Gesamtabgeltung

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Leistungsüberwachung stellt sich die Abrechnung für das Leistungsjahr 2020 für die ÖBB-PV AG wie folgt dar:



	gesamt	davon Länder	davon Bund
Finanzierungsaufwand	€ 1 146 409 810	€ 341 145 354	€ 805 264 455
Leistungsstörung	-€ 26 070 340	-€ 5 792 992	-€ 20 277 348
Abzug für abgestimmte Abweichungsfahrpläne gem. §10	-€ 628 642	-€ 190 969	-€ 437 673
Berücksichtigung COVID-Fahrplan 2020	€ 69 049 311	-€ 10 096 522	€ 79 145 833
Qualitätsmanagement	€ 4 451 216	€ 281 944	€ 4 169 272
Summe	€ 1 193 211 355	€ 325 346 816	€ 867 864 540

Tabelle 19: Tatsächliche Auszahlung 2020 an die ÖBB-PV AG (in EUR)

3.3 Fahrgastzahlen

Die gemeinwirtschaftlichen Leistungen bilden eine tragende Säule des Schienenpersonenverkehrs in Österreich. Seitens der Gebietskörperschaften wurden rund 92 % aller Zugkm der ÖBB-PV AG im Personenverkehr bestellt. Die restlichen 8 % der Zugkm umfassen die eigenwirtschaftlich geführten Verkehre auf der Weststrecke, und der Strecke Wien-Prag.

Die folgenden Angaben beziehen sich auf den gesamten gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehr. Zur besseren Vergleichbarkeit sind in der folgenden Tabelle die Zahlen für alle VDV einzeln aufgeführt.

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

	Fahrgastzahlen 2020	Fahrgastzahlen 2019	Veränderung Fahrgastzahlen [%]	Personenkm 2020	Personenkm 2019	Veränderung Personenkm [%]
Nahverkehr						
VDV Ostregion	101.390.758	156.242.878	-35,11%	2.045.261.930	3.192.160.637	-35,93%
VDV Oberösterreich	9.924.537	17.151.856	-42,14%	315.445.429	568.538.087	-44,52%
VDV Salzburg	4.562.459	7.466.837	-38,90%	140.339.500	240.411.231	-41,63%
VDV tirol	7.872.086	14.217.115	-44,63%	294.280.549	548.483.886	-46,35%
VDV Vorarlberg	7.590.769	13.709.408	-44,63%	174.929.108	334.407.065	-47,69%
VDV Kärnten	4.539.995	8.675.207	-47,67%	132.506.225	255.261.486	-48,09%
VDV Steiermark	6.275.318	10.957.524	-42,73%	169.278.704	302.380.066	-44,02%
Summe SPNV	142.155.922	228.420.825	-37,77%	3.272.041.445	5.441.642.458	-39,87%
Fernverkehr						
VDV Fernverkehr	10.416.945	16.121.908	-35,39%	1.806.051.453	2.837.620.696	-36,35%
VDV COVID 1.0	3.549.086			654.758.552		
VDV COVID 2.0	670.979			123.313.438		
Summe SPFV	14.637.010	16.121.908	-9,21%	2.584.123.443	2.837.620.696	-8,93%
Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr	156.792.932	244.542.733	-35,88%	5.856.164.888	8.279.263.154	-29,27%

Tabelle 20: Fahrgastzahlen/Personenkm VDV + COVID 1.0 und 2.0 ÖBB-PV AG

Im Fahrplanjahr 2020 ist es bedingt durch die COVID 19-Pandemie zu einem drastischen Rückgang der Fahrgastzahlen (- 35,88 %) und damit einhergehend der gefahrenen Personenkilometer



(- 29,72 %) gekommen, insbesondere im Nahverkehr waren Fahrgastzahlen (- 37,77 %) und Personenkilometer (- 39,87%) weit rückläufig.

Im Fernverkehr waren Rückgänge in Bezug auf die Fahrgastzahlen (- 9,21 %) und die gefahrenen Personenkm (- 8,93 %) zu verzeichnen.

4. VDV PRIVATBAHNEN

4.1. Allgemeines

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

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

Die Verkehrsdiensteverträge mit den jeweiligen Privatbahnen wurden von der SCHIG mbH mit Gültigkeit ab 01.01.2011 abgeschlossen. Diese Verträge umfassen, mit Ausnahme der GySEV, welche partiell durch Landesmittel bestellt werden, das Grundangebot des Bundes. Die Verträge liefen, mit Ausnahme der MBS, bis 12.12.2020 (Beendigung durch vorzeitige Kündigung) und wurden für den Zeitraum ab 13.12.2020 neu vergeben. Mit der MBS wurde ein neuer VDV abgeschlossen, dieser trat mit 15.12.2019 in Kraft und läuft bis 09.12.2028.

4.1.1. Aktualisierung der VDV

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

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

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

Diese Leistungsbestellung ist, insbesondere aufgrund von Angebotsverbesserungen durch Fahrplananpassungen, für das jeweilige Vertragsjahr anzupassen. In den folgenden Kapiteln werden zunächst die zu aktualisierenden Vertragsinhalte erläutert und anschließend, gesondert je Privatbahn, die im Rahmen der Aktualisierung für das Jahr 2020 angepassten Anlagen aufgelistet. In diesen Kapiteln sind ebenfalls die Ergebnisse des Leistungs- und Qualitätscontrollings enthalten.

4.1.2. Wertsicherung

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

Der Wertsicherung werden die Anteile der Aufwandskomponenten an den Abgeltungsbeträgen gemäß Anlage 9b zugrunde gelegt. Das Ausmaß der vertraglich vorgesehenen Wertsicherung für das Jahr 2020 der verschiedenen Aufwandskomponenten stellt sich wie folgt dar:

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

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

Für die MBS erfolgte für das Fahrplanjahr 2020 noch keine Wertsicherung, da der VDV erst mit dem Fahrplanjahr 2020 seine Gültigkeit erlangt hat.

4.1.3. Prüfung auf Überkompensation

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

Im Jahr 2020 wurden die Berichte der von den Privatbahnen beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften über die Prüfung auf Überkompensation für das Jahr 2019 gemäß § 10 Abs. 3 vorgelegt. Inhalt der Prüfungen war:

- ob eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teilen davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU unterblieben ist (verbotene Quersubvention) und
- welche nach den Bestimmungen des VDV (v.a. §§ 7 und 10 VDV sowie Anlage 5 und Anlage 6a VDV) zu errechnende Rendite im Jahr 2019 mit der beauftragten Leistung unter Berücksichtigung des von der SCHIG mbH hierfür entrichteten Abgeltungsbetrags erzielt wurde.
- Die SCHIG mbH bestellt im Auftrag des Bundes das Grundangebot gemäß ÖPNRV-G 1999. Neben der vom Bund finanzierten Bestellung des Grundangebots gibt es noch weitere Bestellungen der Länder. Die Prüfung auf Überkompensation erfolgt gemäß § 10 Abs. 1 für die gesamte gemeinwirtschaftliche Verpflichtung des EVU.

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

In den folgenden Kapiteln wird gesondert je Privatbahn über das Ergebnis der ex post-Evaluierung der Rendite für das Jahr 2019 gemäß § 10 Abs. 3 berichtet. Des Weiteren wird berichtet, ob für das Geschäftsjahr 2019 eine Überkompensation festgestellt wurde.

4.1.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

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

- **Ausgefallene Leistungen**

Als ausgefallene Leistungen sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

- **Ausgefallene Züge**
Werden Züge nicht in Verkehr gesetzt oder wird der Zuglauf unterbrochen, sind die betroffenen Züge ausgefallen;
- **Ausgelassene Zughalte**
Wird ein im Fahrplan veröffentlichter bzw. in Anlage I 4 zum VDV vereinbarter planmäßiger Zughalt ausgelassen, so gilt der Zug auf dem Streckenabschnitt zwischen dem vorherigen und dem nachfolgenden planmäßigen Halt ebenfalls als ausgefallen;
- **Übermäßige Verspätung**
Sehr stark verspätete Züge (über dem Schwellenwert von 60 Minuten bzw. bei IVB und WLB 30 Minuten) gelten als ausgefallen;
- **Zu frühe Abfahrt**
Fährt ein Zug mehr als zwei Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit ab, so gilt die Zugfahrt bis zum nachfolgenden planmäßigen Halt wiederum als ausgefallen.

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

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Schienenersatzverkehr**

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

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

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

4.1.5. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsparameter

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

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

Der objektiv gemessene Parameter Pünktlichkeit der Privatbahnen wird mit einer von der SCHIG mbH implementierten Schnittstelle zur Echtzeitmessung bewertet. Die Arten der Messung sind je nach infrastrukturellen Voraussetzungen leicht unterschiedlich und werden in den Kapiteln zu den einzelnen Privatbahnen ausgewiesen und erläutert.

Subjektive Qualitätsparameter

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

Durch die direkte Berechnung des Ergebnisses aus allen Befragungsergebnissen für die gesamte Stichprobe wird eine Gewichtung des Gesamtergebnisses nach erhaltenen Antworten ermöglicht.

Objektive und Subjektive Qualitätsparameter – Zielwerte und Gewichtung

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

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

Im Zuge der Neuvergabe an die Montafoner Bahn (MBS) ab Dezember 2019 wurden die Zielwerte weiter angehoben, um einen Anreiz zur zusätzlichen Qualitätssteigerung zu setzen. Die Zielwerte bzw. die Gewichtung der Parameter stellen sich nun wie folgt dar:

Objektiv zu messende Teilqualitäten:

Parameter	Gewichtung	Zielwert	Toleranzfeld		Erreichen der max. Bonus-/Malus-Beträge bei	
			Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
Pünktlichkeit NV	72,0 %	95,0 %	94,0 % (MBS 97 %)	96,0 % (MBS 97 %)	90,0 %	100,0 %
Sauberkeit der Züge	8,0 % (MBS 10 %)	92,0 %	88,0 % (MBS 96,5 %)	96,0 % (MBS 97,5 %)	85,0 %	99,0 %
Schadensfreiheit	7,0 % (MBS 10 %)	94,0 %	90,0 % (MBS 95,5 %)	98,0 %	88,0 %	100,0 %
Fahrgastinformation	10,0 % (MBS 5 %)	94,0 %	90,0 % (MBS 95,0 %)	98,0 %	88,0 %	100,0 %
Beschwerde-management	3,0 %	92,0 %	90,0 % (MBS 95,0 %)	94,0 %	85,0 %	99,0 %

Tabelle 21: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter bei Privatbahnen

Subjektiv zu messende Teilqualitäten:

Parameter	Gewichtung	Toleranzfeld		Erreichen der max. Bonus-/Malus-Beträge bei	
		Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
Pünktlichkeit	30%	2,2	1,8	2,7	1,3
Sauberkeit der Züge	10%	2,7	2,3	3,2	1,8
Sicherheit	10%	2,7	2,3	3,2	1,8
Zugpersonal	10%	2,7	2,3	3,2	1,8
Sitzplatzangebot	10%	2,7	2,3	3,2	1,8
Information im Regelfall	12%	2,7	2,3	3,2	1,8
Information bei Unregelmäßigkeiten/Ver-spätungen	15%	2,7	2,3	3,2	1,8
Vertrieb	3%	2,7	2,3	3,2	1,8

Tabelle 22: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter der Privatbahnen außer MBS

Parameter	Gewichtung	Toleranzfeld		Erreichen der max. Bonus-/Malus-Beträge bei	
		Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze	Obergrenze
Pünktlichkeit	30%	1,7	1,5	2,2	1,0
Anschlussreichung Bahn-Bahn	10%	1,7	1,5	2,2	1,0
Sauberkeit der Züge	10%	2,0	1,8	2,5	1,3
Sicherheit	10%	2,0	1,7	2,5	1,2
Zugpersonal	10%	2,0	1,8	2,5	1,3
Information im Regelfall	10%	1,7	1,5	2,2	1,0
Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	25%	2,4	2,2	2,9	1,6
Vertrieb	5%	2,2	1,9	2,7	1,4

Tabelle 23: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter MBS

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

Bonus-/Malus-System

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

4.2. Wiener Lokalbahnen GmbH



Abbildung 18: Strecke der bestellten Verkehrsleistung WLB

4.2.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2020 bei der WLB einen Leistungsumfang von 1.830.751 Zugkm.

4.2.2. Prüfung auf Überkompensation

Die WLB übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des an die WLB auf Grundlage des VDV von der SCHIG mbH gewährten Abgeltungsbetrags in einen anderen Tätigkeitsbereich der Wiener Lokalbahnen GmbH liegt für das Jahr 2019 bei entsprechender vertragskonformer Beseitigung der festgestellten Überkompensation nicht vor.
- Es wurde für das Jahr 2019 wurde eine Überkompensation von +0,29 % über der vertraglich festgelegten maximalen Umsatzrendite festgestellt, welche aber nicht unmittelbar zahlungswirksam ist. Für die Rückzahlung einer etwaigen Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.2.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der WLB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2020 lagen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 32.083 Zugkm vor. Die hohe Zahl der ausgefallenen Zugkilometer resultiert aus Bautätigkeiten auf der Strecke im 3. Quartal 2020. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 32.083 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 1,75 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % überschritten und daraus folgend kommt es zu Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden von der WLB 101 Zugkm, das entspricht ca. 0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt.

4.2.4. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Ermittlung der Pünktlichkeit mittels Rohdaten aus dem Zugleitsystem bzw. der Meldung zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat.



Vereinbarungsgemäß hat die SCHIG mbH im Jahr 2020 zumindest 24 Stichproben auf der Strecke der WLB gezogen.

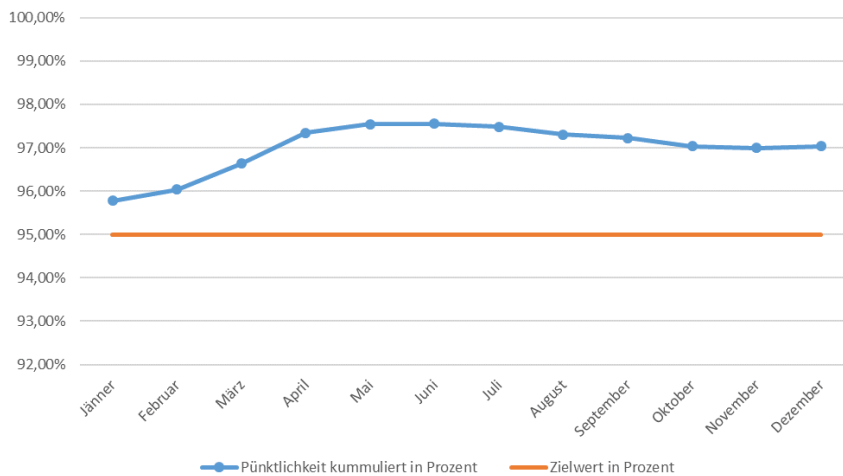


Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB

Der Pünktlichkeitsgrad der WLB für das Fahrplanjahr 2020 beläuft sich auf 97,00 %.

Die Ergebnisse für das objektive Qualitätsmanagement stellen sich für das Fahrplanjahr 2020 wie folgt dar:

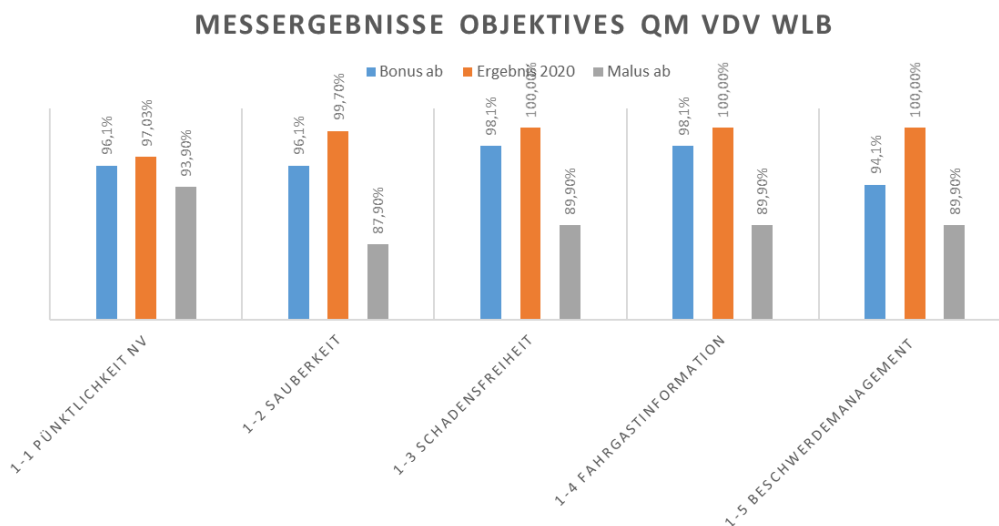


Abbildung 20: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB

Die WLB konnte hinsichtlich sämtlicher objektiver Qualitätsmessungskriterien einen Bonus erzielen.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der WLB wurde vom Institut „Karmasin Behavioural Insights“ vom 19. - 25.10.2020 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

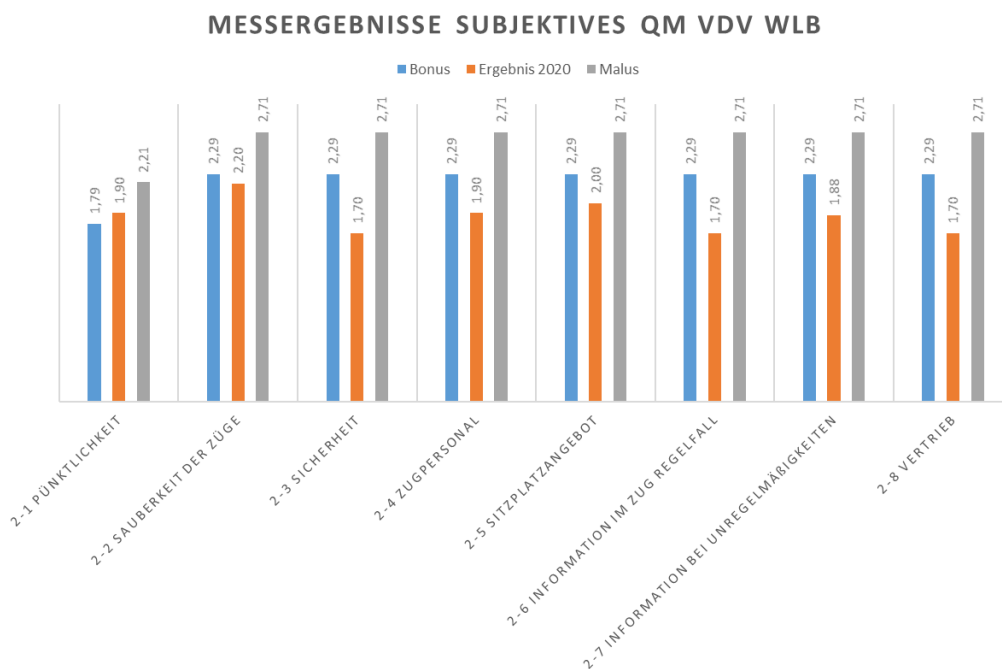


Abbildung 21: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB

Die WLB konnte hinsichtlich der meisten subjektiven Qualitätsparameter einen Bonus erzielen. Für den Qualitätsparameter Pünktlichkeit wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Bei allen objektiven Qualitätsparametern sowie den meisten subjektiven Qualitätsparametern kam es zu einem Bonus. Lediglich für den subjektiven Qualitätsparameter Pünktlichkeit wurde weder ein Bonus noch ein Malus lukriert. Die WLB konnte 28,62 % des maximal möglichen Bonus erreichen.

4.2.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurden laut WLB insgesamt ca. 9.300.000 Fahrgäste befördert.

4.3. Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH (NÖVOG)



Abbildung 22: Strecken der bestellten Verkehrsleistung NÖVOG

4.3.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Mariazellerbahn im Berichtszeitraum 2020 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 100.276 Zugkm sowie auf der Citybahn Waidhofen einen Leistungsumfang im Ausmaß von 15.835 Zugkm.

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2020 insgesamt **116.111 Zugkm** bei der NÖVOG.

4.3.2. Prüfung auf Überkompensation

Die NÖVOG übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2019 keine Überkompensation festgestellt. Es wurde für das Jahr 2019 keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer etwaigen Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.3.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der NÖVOG wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2020 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen auf beiden Strecken, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 1.195 Zugkm vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 1.195 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 1,03 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % überschritten und daraus folgend kommt es zu Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden von der NÖVOG auf der Mariazellerbahn 5.987 Zugkm und auf der Citybahn Waidhofen 0 Zugkm der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 5,16 % der bestellten Verkehrsleistung. Grund für den Schienenersatzverkehr auf der Mariazellerbahn waren Baustellen.

4.3.4. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Ermittlung der Pünktlichkeit mittels Rohdaten aus dem Zugleitsystem der Mariazellerbahn und mittels GPS Tracker der Citybahn Waidhofen bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU hat die SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Mariazellerbahn als auch auf der Citybahn Waidhofen zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Anzahl der Stichproben wurde vereinbarungsgemäß gezogen.

Die Gesamtpünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2020 wie folgt dar:

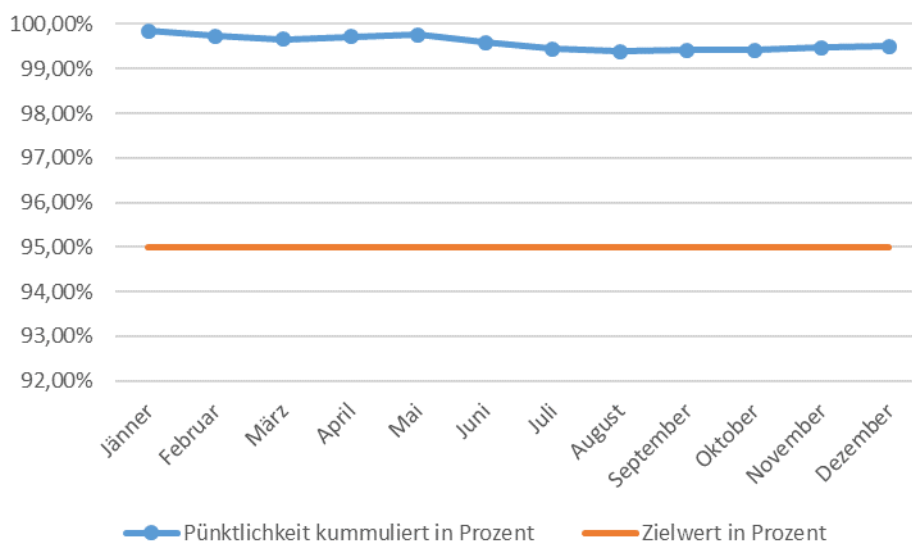


Abbildung 23: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der NÖVOG

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der NÖVOG im Fahrplanjahr 2020 beträgt **99,58 %**

Heruntergebrochen auf die beiden Bahnlinien können folgende Werte erreicht werden:

Mariazellerbahn: **99,35 %**

Citybahn Waidhofen: **99,87 %**

Die Messergebnisse bezüglich der objektiven Qualitätsparameter zeigen folgendes Bild für das Fahrplanjahr 2020:

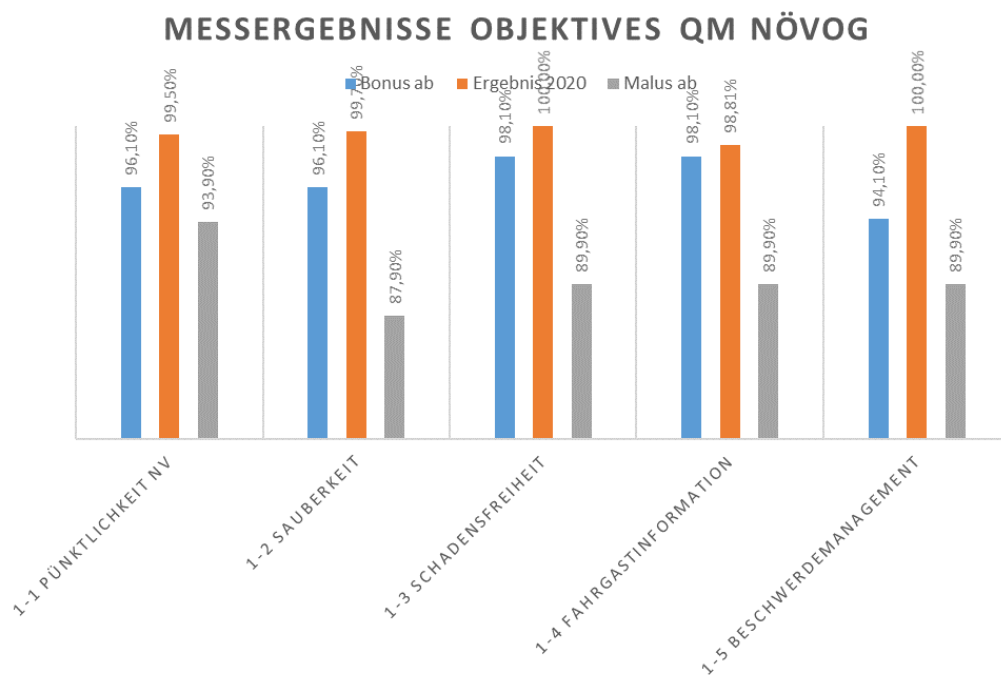


Abbildung 24: Messergebnisse objektives QM NÖVOG

Die NÖVOG konnte hinsichtlich aller objektiven Qualitätsparameter einen Bonus erzielen.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der NÖVOG wurde vom Institut „Manova GmbH“ von 20.10.2020 bis 28.10.2020 durchgeführt. Dabei wurden folgende Ergebnisse erzielt:

MESSERGEBNISSE SUBJEKTIVES QM VDV NÖVOG

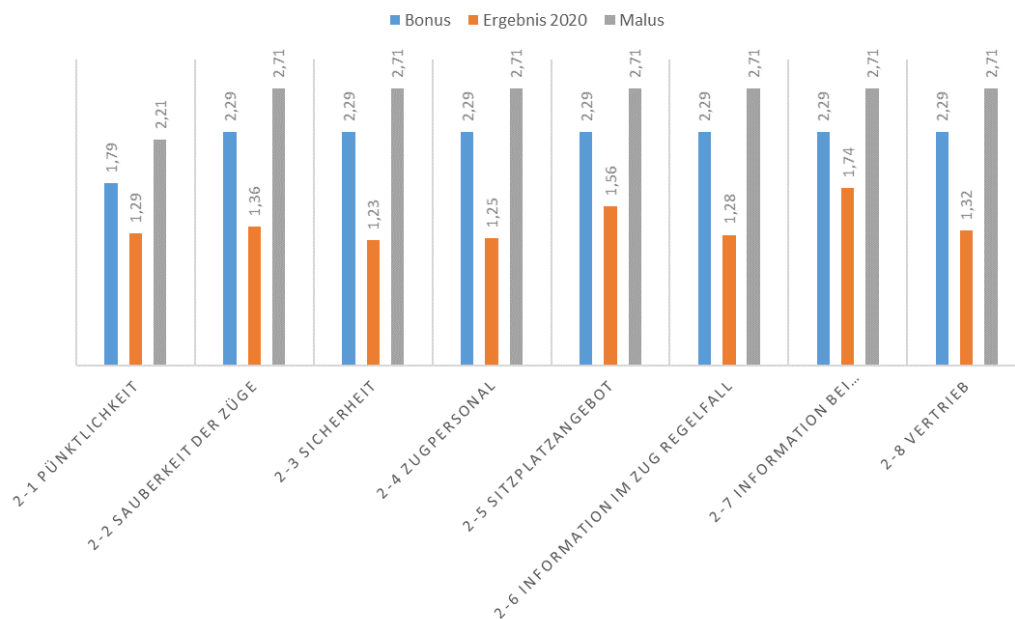


Abbildung 25: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG

Die NÖVOG konnte hinsichtlich aller subjektiven Qualitätsparameter einen Bonus erzielen.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen subjektiven und objektiven Qualitätsparametern wurde ein Bonus erzielt. Insgesamt konnte die NÖVOG für das Jahr 2020 91,62 % des maximalen Bonus erreichen.

4.3.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurden laut NÖVOG auf der Mariazellerbahn 57.530 Personen und auf der Citybahn Waidhofen 41.082 Personen, insgesamt somit 98.612 Personen, befördert. Diese Zahlen betreffen ausschließlich die im VDV mit der SCHIG mbH bestellten Leistungen.

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



Abbildung 26: Strecken der bestellten Verkehrsleistung GySEV

4.4.1. Leistungsumfang und Abgeltung

Die SCHIG mbH bestellte bei der GySEV im Berichtszeitraum 2020 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 400.656 Zugkm für die Raaberbahn (Deutschkreutz<>Ebenfurt), einen Leistungsumfang von 377.439 Zugkm für die Neusiedlerseebahn (Pamhagen<>Neusiedl am See). In dieser Bestellung waren im Jahr 2020 die Bestellung der Länder Niederösterreich und Burgenland enthalten, welche zuvor getrennt erfolgte.

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2020 insgesamt **757.266 Zugkm**.

4.4.2. Prüfung auf Überkompensation

Die GySEV übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2019 keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer etwaigen Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.4.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 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 2020 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 47.823 vor. Die hohe Zahl an Zugausfällen ist pandemiebedingt. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 47.823 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 6,37 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % überschritten und daraus folgend kommt es zu Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GySEV insgesamt 13.047 Zugkm im SEV geführt. 10.814 Zugkilometer davon wurden auf der Neusiedlerseebahn erbracht, da im Zuge einer durch einen Brand bedingten Streckensperre ein mehrmonatiger SEV eingerichtet werden musste. Die im SEV erbrachten Leistungen entsprechen insgesamt 1,72 % der bestellten Verkehrsleistung.

4.4.4. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Ermittlung der Pünktlichkeit via Rohdaten aus dem Zugsleitsystem ARAMIS bzw. den Meldungen zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest 24 Stichproben sowohl auf der Raaberbahnstrecke Ebenfurth – Deutschkreutz als auch auf der Neusiedlerseebahn zu ziehen, insgesamt somit 48 Stichproben auf den Strecken der GySEV. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Anzahl der Stichproben wurde vereinbarungsgemäß gezogen.

Die gemessene Gesamtpünktlichkeit auf der Strecke der GySEV stellt sich 2020 wie folgt dar:

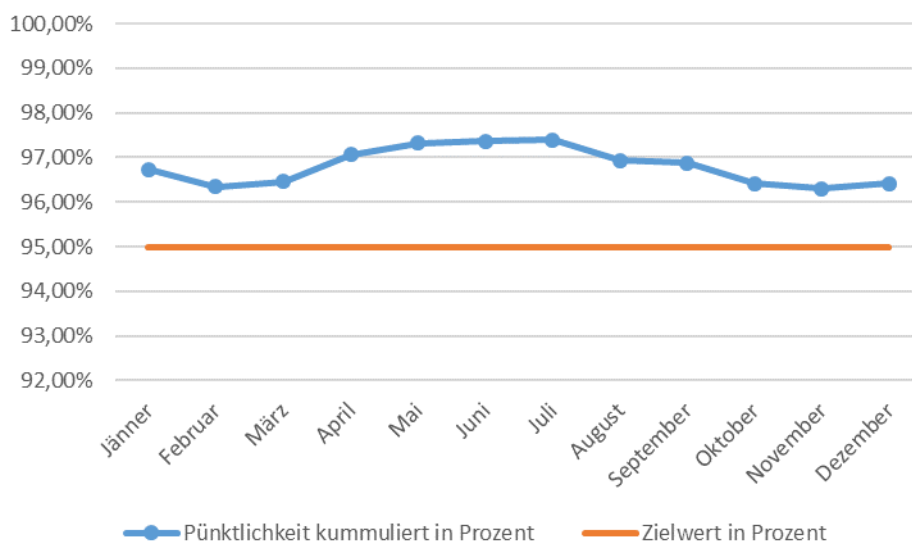


Abbildung 27: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GySEV

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad auf beiden Strecken der GYSEV beläuft sich auf 96,83 % im Fahrplanjahr 2020. Differenziert für beide Strecken der GySEV beträgt die Pünktlichkeit 97,03 % auf der Raaberbahn und 96,5 % auf der Neusiedlerseebahn.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2020 folgendes Bild:

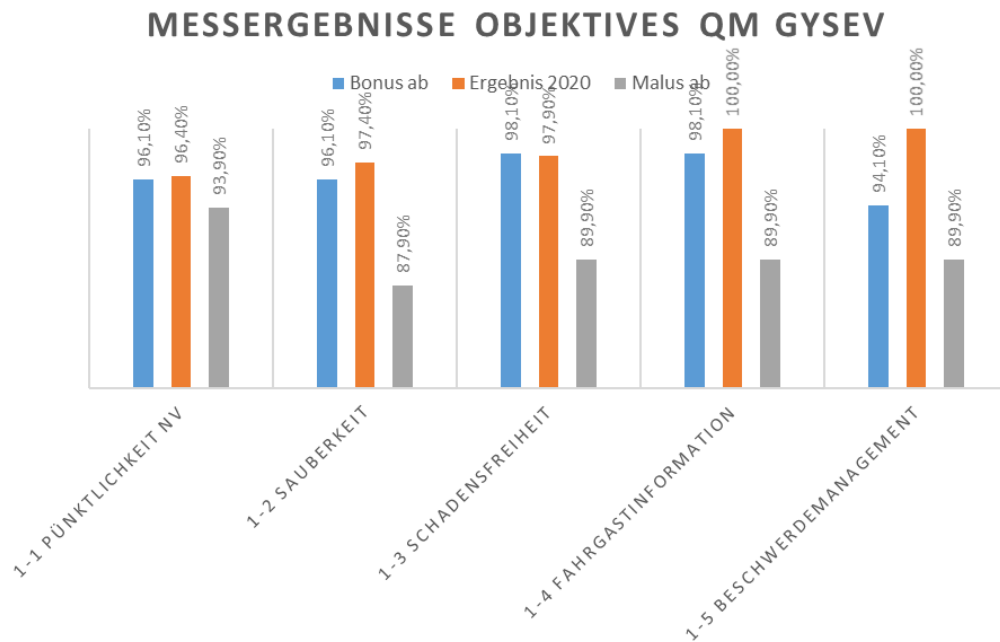


Abbildung 28: Messergebnisse objektives GySEV

Bis auf den Parameter Schadensfreiheit konnte bei den objektiven Qualitätsparametern ein Bonus erzielt werden.

Subjektive Qualitätsmessung

Die subjektive Qualitätsmessung wurde im Einvernehmen mit dem Eisenbahnverkehrsunternehmen für das Jahr 2020 aufgrund der COVID19-Pandemie ausgesetzt. Für die Berechnung von Bonus resp. Malus werden ausschließlich die objektiven Qualitätskriterien herangezogen.

Bonus-/Malus-System

Die Ermittlung von Bonus bzw. Malus beruht ausschließlich auf den objektiven Messkriterien. Insgesamt konnte ein Bonus von 13,91 % des maximal verfügbaren Bonusbetrags lukriert werden.

4.4.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurden laut GySEV auf der Raaberbahn und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt rund 1.534.000 Personen befördert, wobei diese Fahrgastzahlen auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurden.

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



Abbildung 29: Strecken der bestellten Verkehrsleistung St&H

4.5.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2020 auf der Linzer Lokalbahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 724.835 Zugkm, auf der Vorchdorferbahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 138.437 Zugkm, auf der Traunseebahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 65.136 Zugkm sowie auf der Attergaubahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 62.419 Zugkm.

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2020 insgesamt **990.827 Zugkm** bei Stern & Hafferl.

4.5.2. Prüfung auf Überkompensation

Stern & Hafferl übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2019 keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer etwaigen Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.5.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten von St&H wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2020 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 487 Zugkm vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 487 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,05 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von St&H 57.877 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 5,84 % der bestellten Verkehrsleistung. Davon entfallen auf

- Linzer Lokalbahn 24.124 Kilometer,
- Vorchdorferbahn 17.046 Kilometer,
- Traunseebahn 12.145 Kilometer,
- Attergaubahn 4.562 Kilometer.

Hauptgrund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen waren Bauarbeiten auf allen vier Strecken.

4.5.4. 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.

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Ermittlung der Pünktlichkeit via Rohdaten aus dem Zugleitsystem bzw. der Meldung zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Linzer Lokalbahn, Vorchdorferbahn, Traunseebahn, Attergaubahn) der St&H zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Anzahl der Stichproben wurde vereinbarungsgemäß gezogen.

Die Gesamtpünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs von St&H stellt sich im Jahr 2020 wie folgt dar:

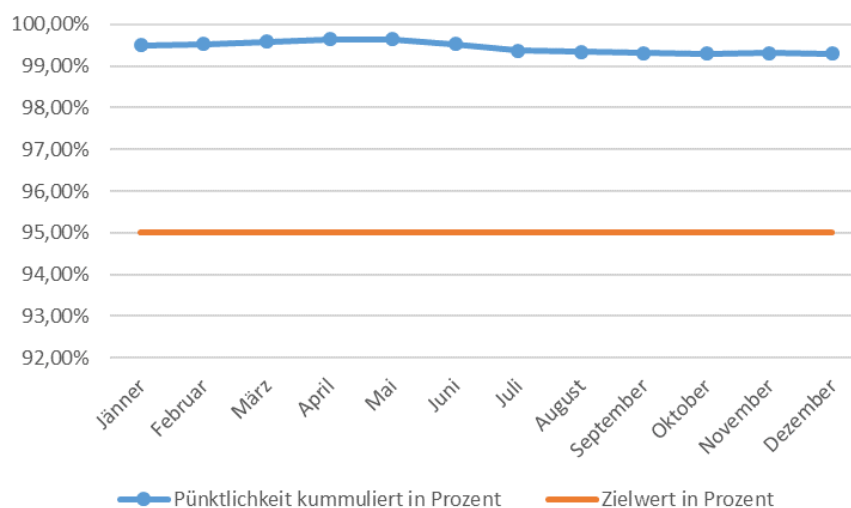


Abbildung 30: Entwicklung der Pünktlichkeit bei St&H

Die gemessene Gesamtpünktlichkeit bei St&H beträgt im Jahr 2020 99,45 %. Der SEV fließt nicht in die Pünktlichkeitsmessung ein.

Heruntergebrochen auf alle vier Bahnlinien zeigt sich folgendes Bild:

Linzer Lokalbahn 99,61 %

Vorchdorfer Bahn: 99,47 %

Traunseebahn: 99,23 %

Attergaubahn: 99,07 %

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter stellen sich im Fahrplanjahr 2020 wie folgt dar:

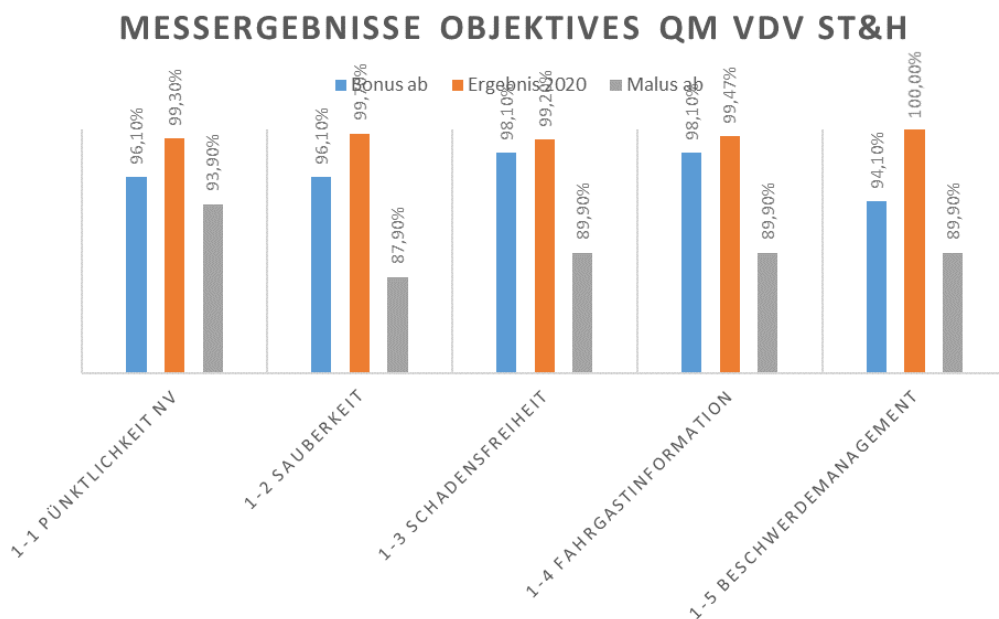


Abbildung 31: Messergebnisse objektives QM St&H

Hinsichtlich aller objektiven Qualitätsparameter konnte ein Bonus erzielt werden.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der St&H wurde vom Institut „komobile Gmunden“ im Oktober 2020 durchgeführt.

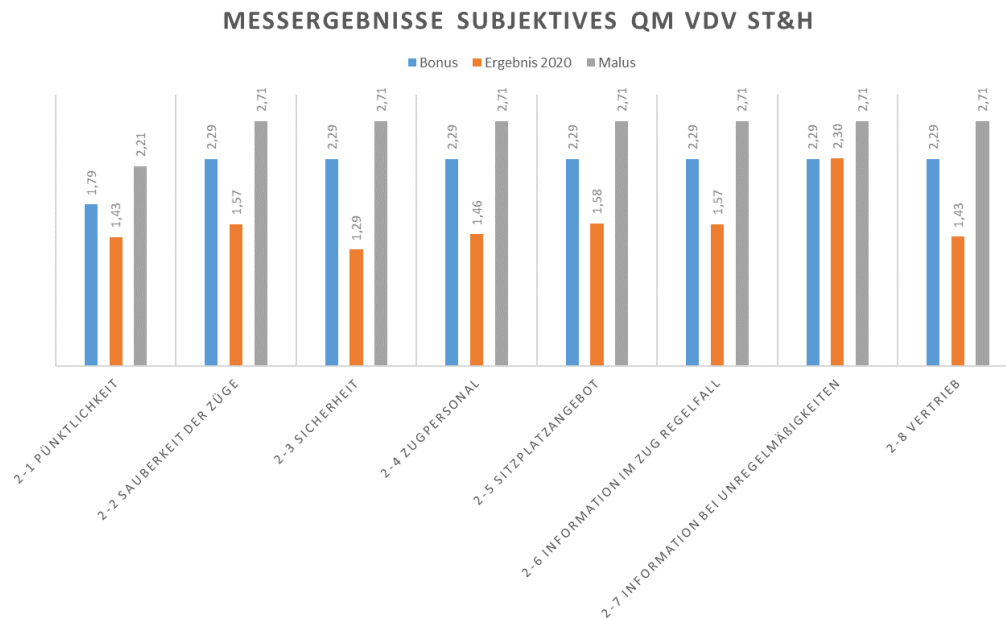


Abbildung 32: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H

Hinsichtlich aller subjektiven Qualitätsparameter konnte ein Bonus erzielt werden.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen Qualitätsparametern konnte ein Bonus erreicht werden. Insgesamt konnte St&H für das Jahr 2020 80,6 % des maximalen Bonus erreichen.

4.5.5. Fahrgastzahlen

Insgesamt wurden von St&H im Jahr 2020 2.283.625 Personen befördert. Diese Fahrgastzahlen wurden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

4.6. Salzburger Lokalbahn (SLB)



Abbildung 33: Strecke der bestellten Verkehrsleistung SLB

4.6.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der SLB im Berichtszeitraum 2020 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 533.820 Zugkm.

4.6.2. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2019 keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer etwaigen Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.6.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 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 2020 lagen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 0 Zugkm vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 0 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation insgesamt 14.552 Zugkm auf der SLB im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 2,73 % der vertragsgegenständlichen Leistung. Die starke Steigerung der erbrachten Schienenersatzverkehrsleistungen ist auf eine baustellenbedingte Streckensperre im 3. Quartal 2020 zurückzuführen.

4.6.4. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat.



Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Anzahl der Stichproben wurde vereinbarungsgemäß gezogen.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2020 stellt sich wie folgt dar:

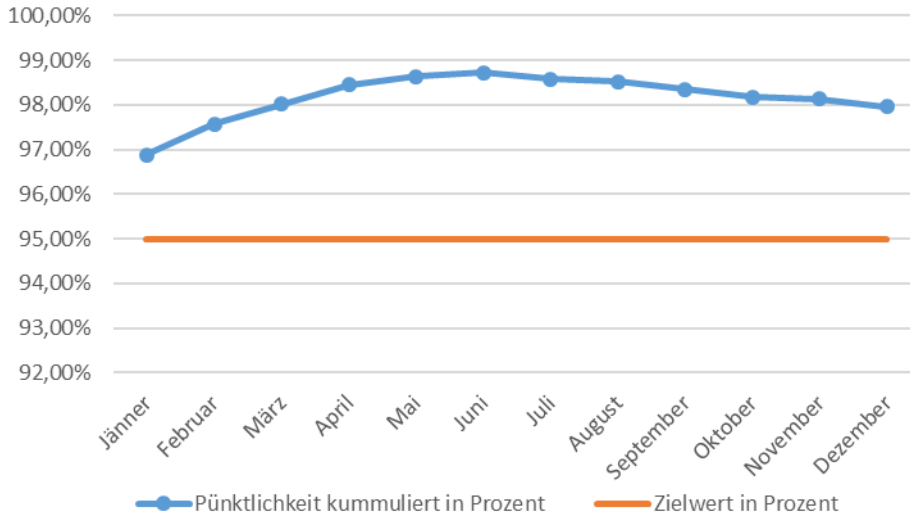


Abbildung 34: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad auf der Salzburger Lokalbahn der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation im Fahrplanjahr 2020 beläuft sich auf 98,16 %.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2020 ein durchgängig positives Bild:

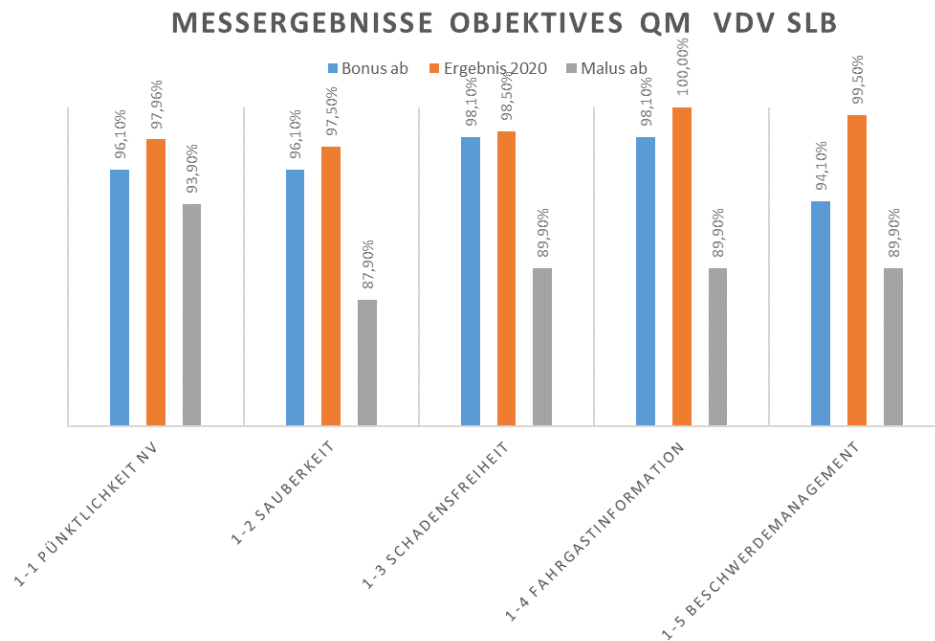


Abbildung 35: Messergebnis objektives QM VDV SLB

Es konnte hinsichtlich aller objektiven Qualitätsparameter ein Bonus erzielt werden.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der SLB wurde 2020 von der Firma „Kinzinger Marktforschung KG“ in den KW 22 und 23 durchgeführt.

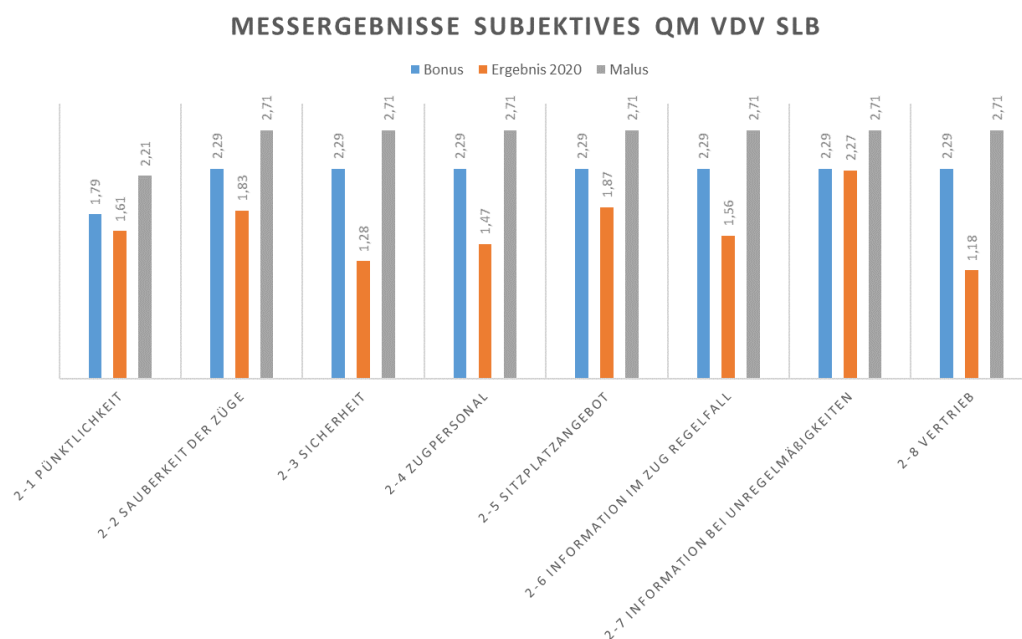


Abbildung 36: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB

Es konnte hinsichtlich aller subjektiven Qualitätskriterien ein Bonus erzielt werden.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen objektiven und subjektiven Qualitätsparametern konnte ein Bonus erzielt werden. Insgesamt konnte die SLB für das Jahr 2020 einen maximalen Bonus von 57,46 % erreichen.

4.6.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der SLB insgesamt rund 3 Millionen Personen befördert.

4.7. Pinzgauer Lokalbahn (PLB)



Abbildung 37: Strecke der bestellten Verkehrsleistung PLB

4.7.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der PLB im Berichtszeitraum 2020 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 194.349 Zugkm.

4.7.2. Prüfung auf Überkompensation

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2019 keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.7.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 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 2020 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 15.491 Zugkm vor. Die Steigerung bei den ausgefallenen Zugleistungen kam aufgrund von nicht gefahrenen Zugleistungen während des ersten Lockdowns im Zuge der COVID 19-Pandemie im 1. und 2. Quartal 2020 zustande. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 15.491 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 7,97 % der bestellten Verkehrsleistung.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden von der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, 27.710 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 14,26% der bestellten Leistung.

Der Grund für den hohen Anteil an Schienenersatzverkehr waren Bauarbeiten.

4.7.4. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Anzahl der Stichproben wurden vereinbarungsgemäß gezogen.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2020 stellt sich wie folgt dar:

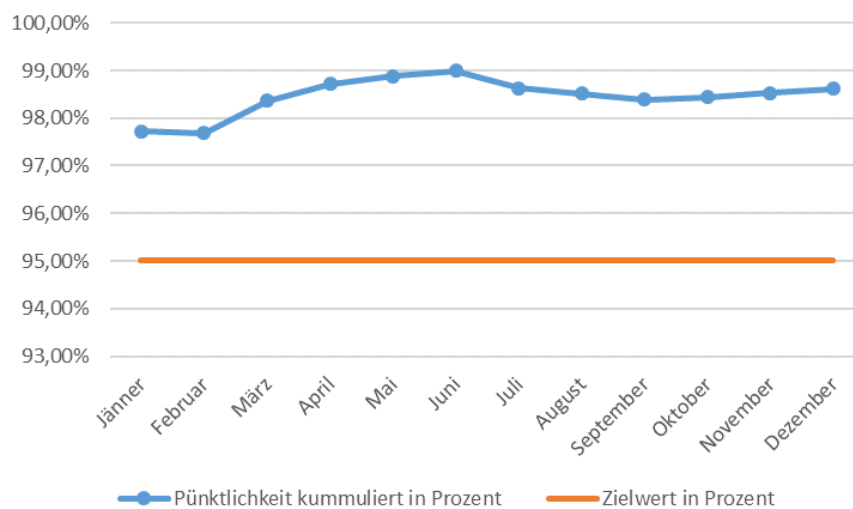


Abbildung 38: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB im Fahrplanjahr 2020 beläuft sich auf **98,46 %**.

Die Messergebnisse für die objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2020 folgendes Bild:

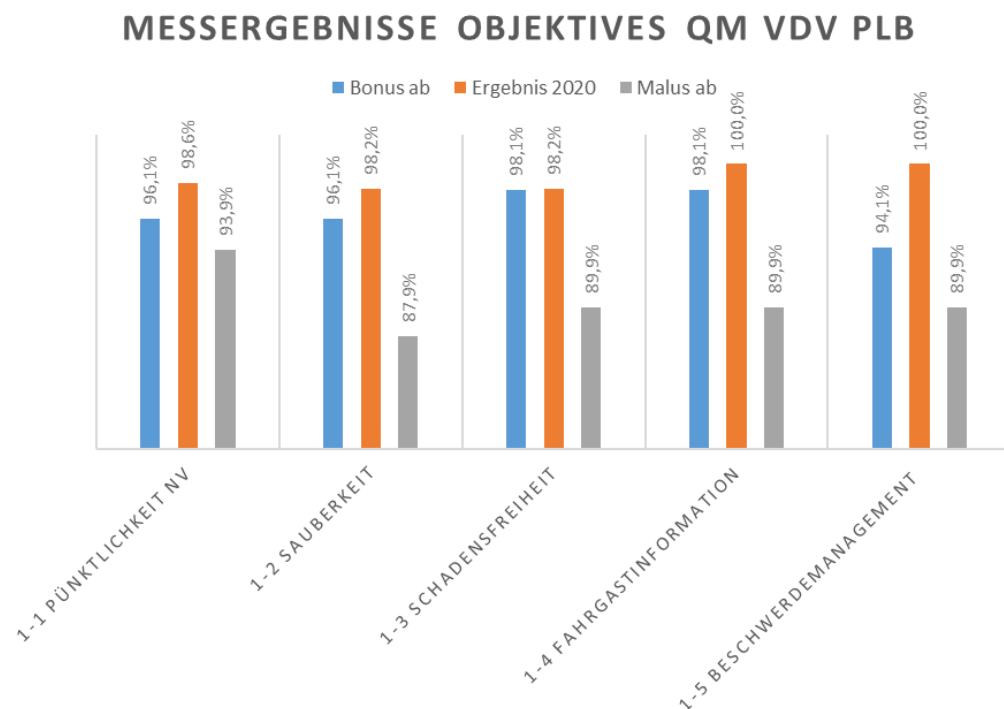


Abbildung 39: Messergebnis objektives QM VDV PLB

Die PLB konnte hinsichtlich aller objektiven Qualitätsparameter einen Bonus erzielen.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der PLB wurde 2020 von der Firma „Kinzinger Marktforschung KG“ in den KW 23 und 24 durchgeführt.

MESSERGEBNISSE SUBJEKTIVES QM VDV PLB

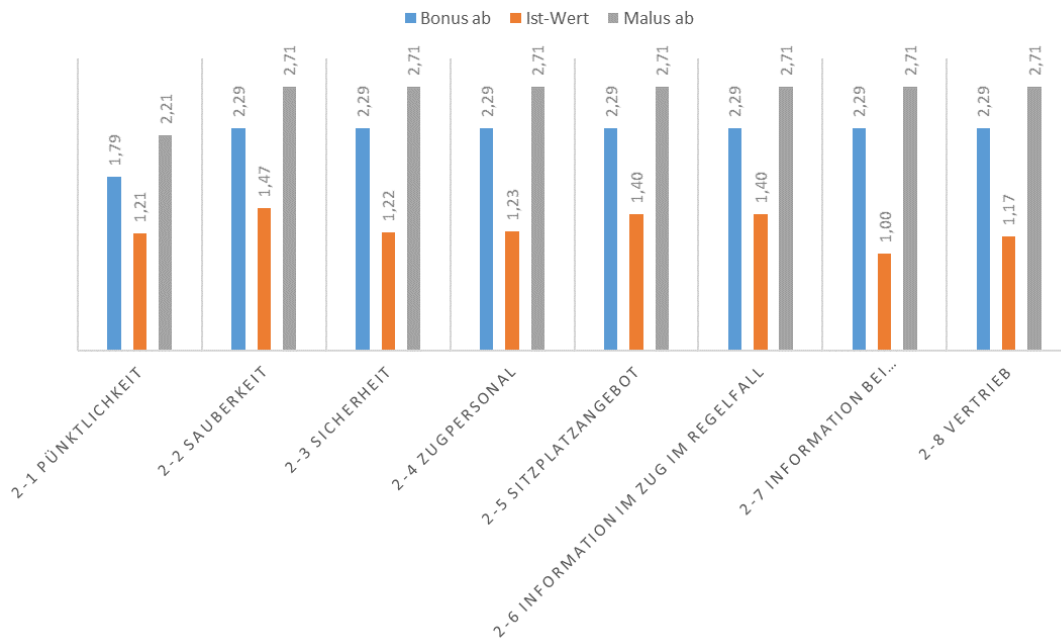


Abbildung 40: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB

Hinsichtlich aller subjektiven Qualitätskriterien konnte ein Bonus erzielt werden.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die PLB für das Jahr 2020 bei allen Parametern eine Bonuszahlung lukrieren. Insgesamt konnte die PLB für das Jahr 2020 79,60 % des maximalen Bonus erreichen.

4.7.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der PLB insgesamt 639.012 Personen befördert, wobei dieser Wert auf Basis einer erfolgten Fahrgastzählung hochgerechnet wurde.

4.8. Zillertaler Verkehrsbetriebe AG (ZVB)



Abbildung 41: Strecke der bestellten Verkehrsleistung ZVB

4.8.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der ZVB im Berichtszeitraum 2020 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 364.756 Zugkm.

4.8.2. Prüfung auf Überkompensation

Die ZVB übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2019 keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.8.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 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 2020 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 4.980 Zugkm vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 4.980 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 1,37 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % überschritten und daraus folgend kommt es zu Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der ZVB insgesamt 9.940 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 2,73 % der bestellten Verkehrsleistung.

4.8.4. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugsleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU hat die SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen



geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Für jeden Waggon bzw. Triebwagen wird eine Checkliste ausgefüllt. Im Jahr 2020 wurden 77 Checklisten verarbeitet.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2020 stellt sich wie folgt dar:

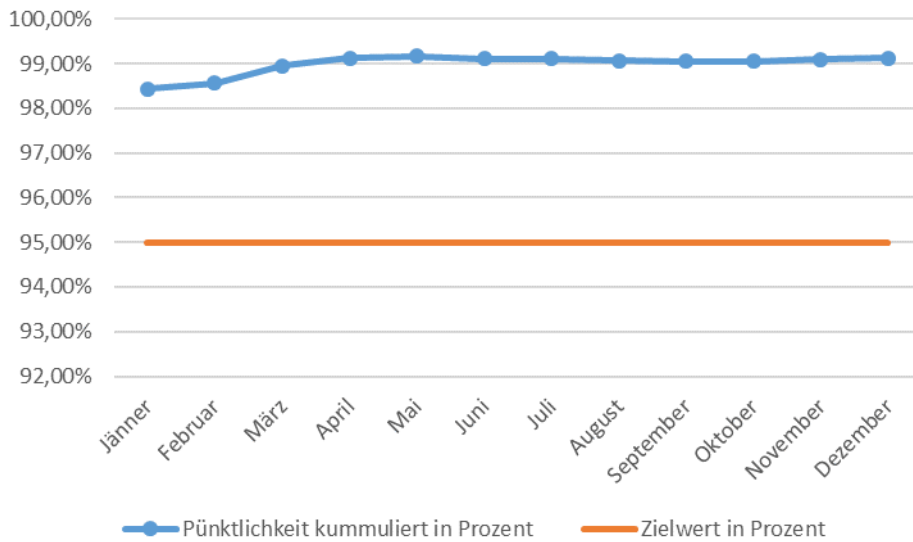


Abbildung 42: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der ZVB im Fahrplanjahr 2020 beträgt 98,99 %.



Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2020 durchgehend eine positive Abweichung vom jeweiligen Zielwert:

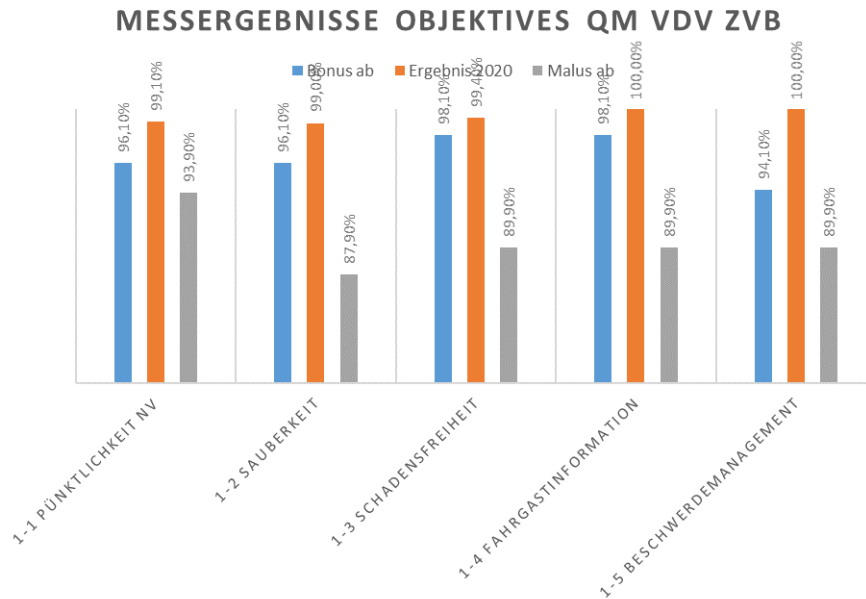


Abbildung 43: Messergebnis objektives QM VDV ZVB

Bezüglich aller objektiven Qualitätsparameter konnte ein Bonus erzielt werden.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der ZVB wurde vom Institut „IMAD Marktforschung“ von 21.09. bis 27.09.2020 durchgeführt.

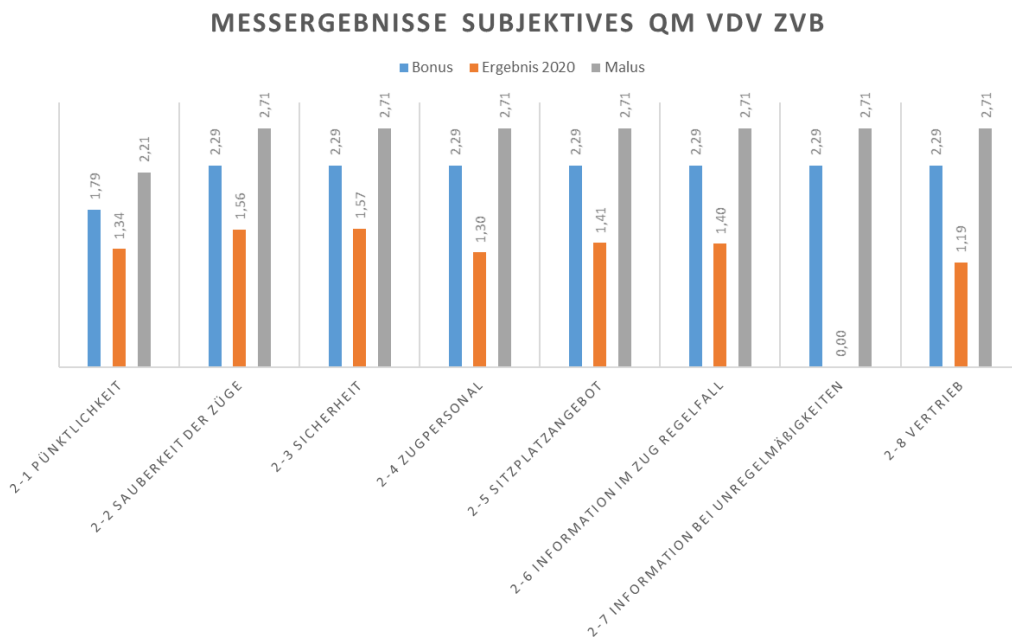


Abbildung 44: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB

Bis auf den Parameter „Information bei Unregelmäßigkeiten“, welcher aufgrund unvollständiger lückenhafter Daten im Fahrplanjahr 2020 nicht erhoben werden konnte, wurde hinsichtlich aller anderen subjektiven Qualitätsparameter ein Bonus erzielt.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die ZVB in allen Parametern einen Bonus lukrieren. Ein Malus wurde in keinem der Teilbereiche fällig. Insgesamt konnte die ZVB für das Jahr 2020 86,35 % des maximalen Bonus erreichen.

4.8.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurden laut ZVB insgesamt ca. 1.441.875 Personen befördert. Die Fahrgastzahlen werden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

4.9. Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH (IVB)



Abbildung 45: Strecke der bestellten Verkehrsleistung IVB

4.9.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Stubaitalbahnen im Berichtszeitraum 2020 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 294.076 Zugkm.

4.9.2. Prüfung auf Überkompensation

Die IVB übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2019 keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.9.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der IVB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**
Wie in den beiden Jahren zuvor lagen 2020 keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % der bestellten Verkehrsleistung nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.
- **Abweichende Zugbildung**
Im Berichtszeitraum kam es analog zum Jahr davor zu keinen hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.
- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**
Im Jahr 2020 wurden von der IVB insgesamt 464 Zugkm, das entspricht 0,16 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt.

4.9.4. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Anzahl der Stichprobe wurde vereinbarungsgemäß gezogen.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2020 stellt sich wie folgt dar:

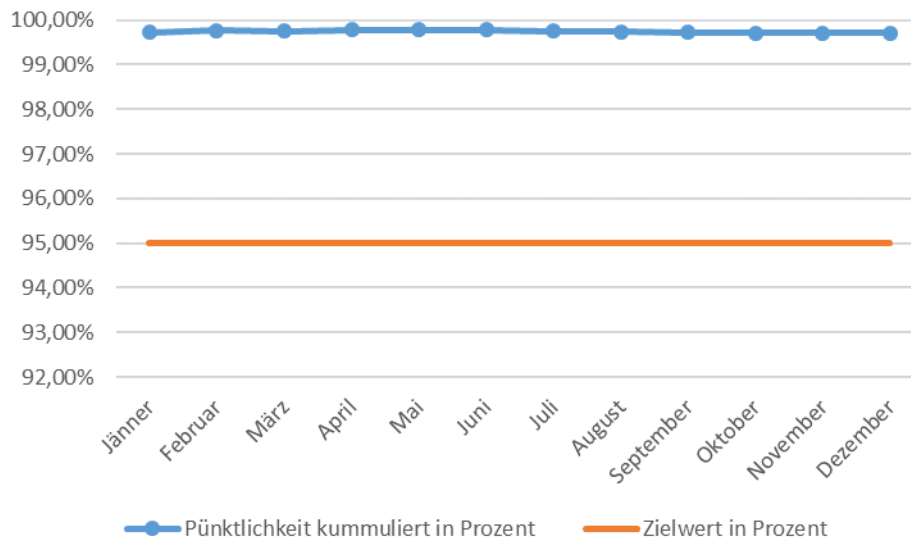


Abbildung 46: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der IVB im Jahr 2020 beläuft sich auf 99,75 %

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2020 folgendes Bild:

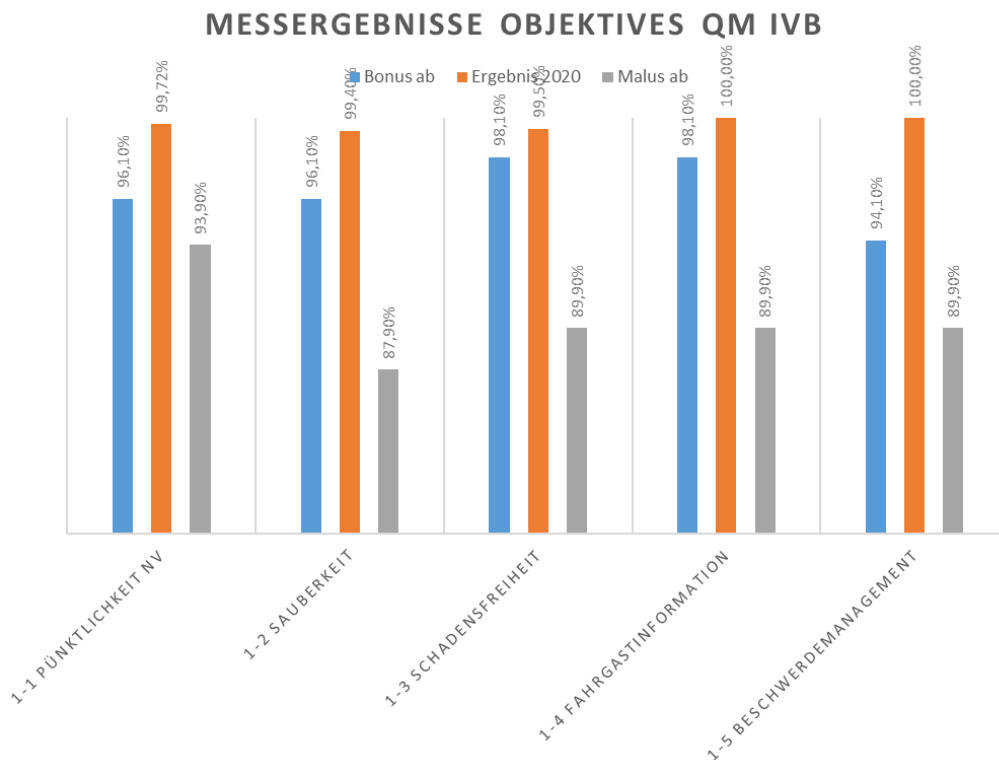


Abbildung 47: Messergebnisse objektives QM Stubaitalbahn (IVB)

Es konnte hinsichtlich aller objektiven Qualitätsparameter ein Bonus erzielt werden.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der IVB wurde von der Universität Innsbruck im Jahr 2020 zwischen Mai und Juni durchgeführt. Dabei konnte in allen Kategorien ein Bonus lukriert werden.

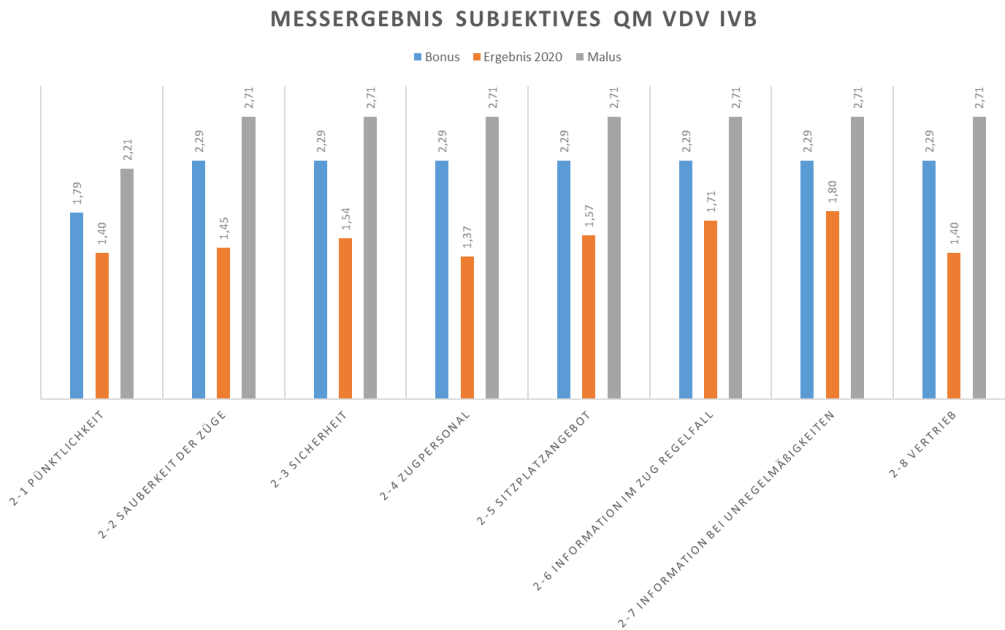


Abbildung 48: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB

Hinsichtlich aller subjektiven Qualitätsparameter konnte ein Bonus erzielt werden.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. In allen der Qualitätsparameter kam es zu einem Bonus. Insgesamt konnte die IVB für das Jahr 2020 93,4 % des maximalen Bonus erreichen.



4.9.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurden laut IVB insgesamt 1.401.971 Personen befördert, wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

4.10. Montafonerbahn AG (MBS)



Abbildung 49: Strecke der bestellten Verkehrsleistung MBS

4.10.1. Leistungsumfang und Abgeltung

Um die ausgelaufene gemeinwirtschaftliche Leistungsbestellung des Bundeslands Vorarlberg und das Grundangebot zukünftig gemeinsam zu bestellen, wurde Ende 2019 durch die SCHIG mbH ein neuer VDV an die MBS vergeben. Dieser trat mit 15.12.2019 in Kraft und umfasst nun alle gemeinwirtschaftlichen Bestellungen bei der MBS. Über die Leistungen ab 15.12.2020 wird im Abwicklungsbericht des nächsten Jahres berichtet.

Die SCHIG mbH bestellte bei der MBS für das Fahrplanjahr 2020 einen Leistungsumfang von 293.330 Zugkm.

4.10.2. Prüfung auf Überkompensation

Die MBS übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2019 keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer allfällig festgestellten Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.10.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 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 2020 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 22.397 Zugkm vor. Die hohe Zahl an ausgefallenen Zugkilometern ist primär auf Angebotskürzungen im Zuge der COVID 19-Pandemie zurückzuführen. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 22.397 Zugkilometer (7,64 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Da damit der im VDV definierte Schwellenwert von 0,05 % überschritten wird kommt es zu einer entsprechenden Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden seitens der MBS 6.305 Zugkm, das entspricht 2,15 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt. Der vergleichsweise hohe Anteil des Schienenersatzverkehrs ist auf Bauarbeiten zurückzuführen.

4.10.4. Qualitätsmanagement

Der am 15.12.2019 in Kraft getretene neue VDV enthält im Wesentlichen die gleichen Bestimmungen bezüglich des Qualitätsmanagements mit gesteigerten Zielwerten hinsichtlich sämtlicher objektiven und subjektiven Qualitätsparametern gegenüber dem vorgehenden VDV mit der MBS.

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten des Zugsleitsystems bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Anzahl der Stichproben wurde vereinbarungsgemäß gezogen.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2020 stellt sich wie folgt dar:

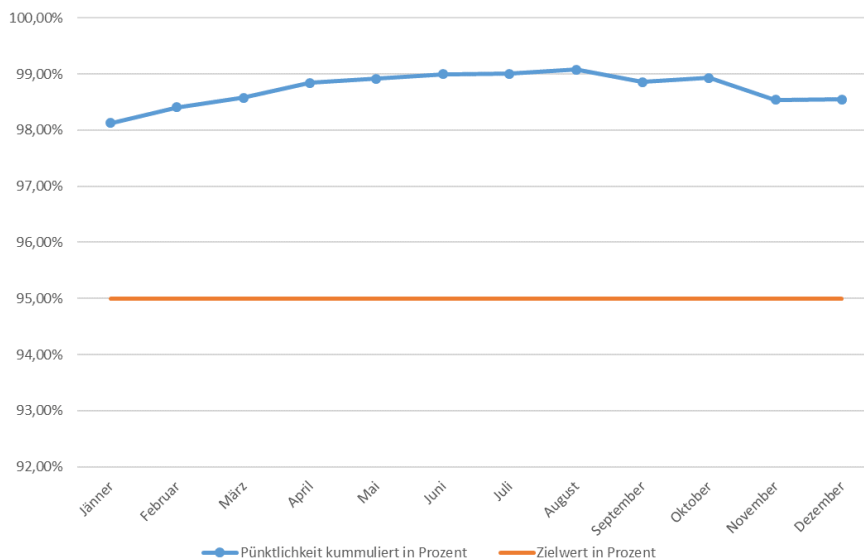


Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der MBS im Fahrplanjahr 2020 beläuft sich auf 98,73 %.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter weisen folgendes Bild auf:

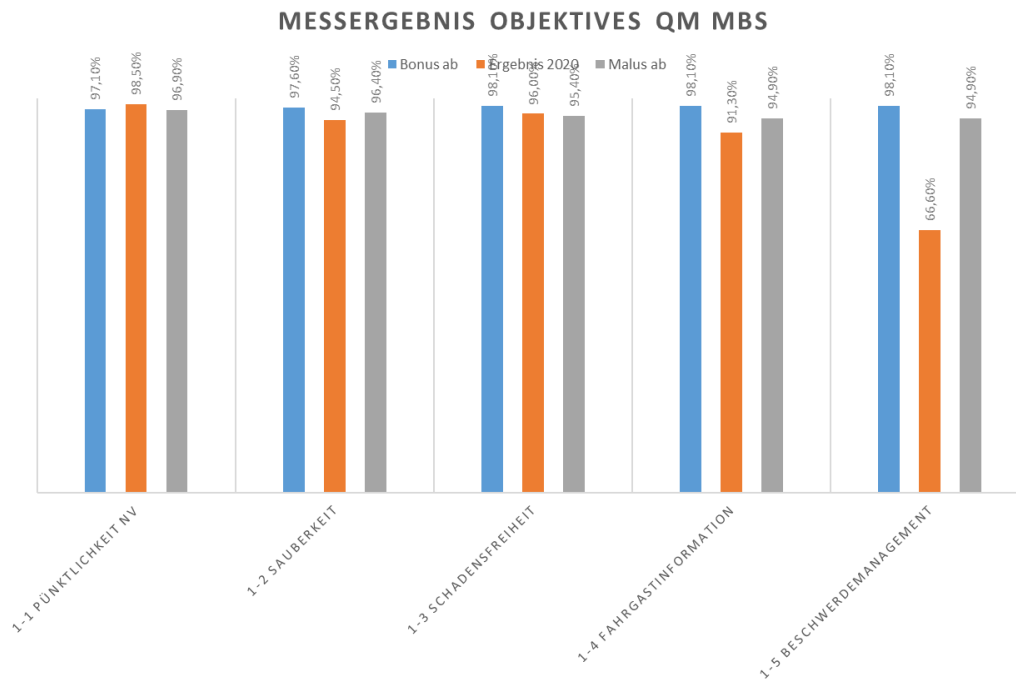


Abbildung 51: Messergebnisse objektives QM MBS

Hinsichtlich des objektiven Qualitätsparameters Pünktlichkeit wurde ein Bonus, hinsichtlich der objektiven Qualitätskriterien Sauberkeit, Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement ein Malus erzielt. Das Ergebnis bezüglich des objektiven Qualitätsparameters Schadensfreiheit befindet sich im Zielbereich, das bedeutet, das weder ein Bonus noch ein Malus erzielt wurde.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der MBS wurde von der TQS Research& Consulting im Zeitraum von September bis November 2020 durchgeführt.

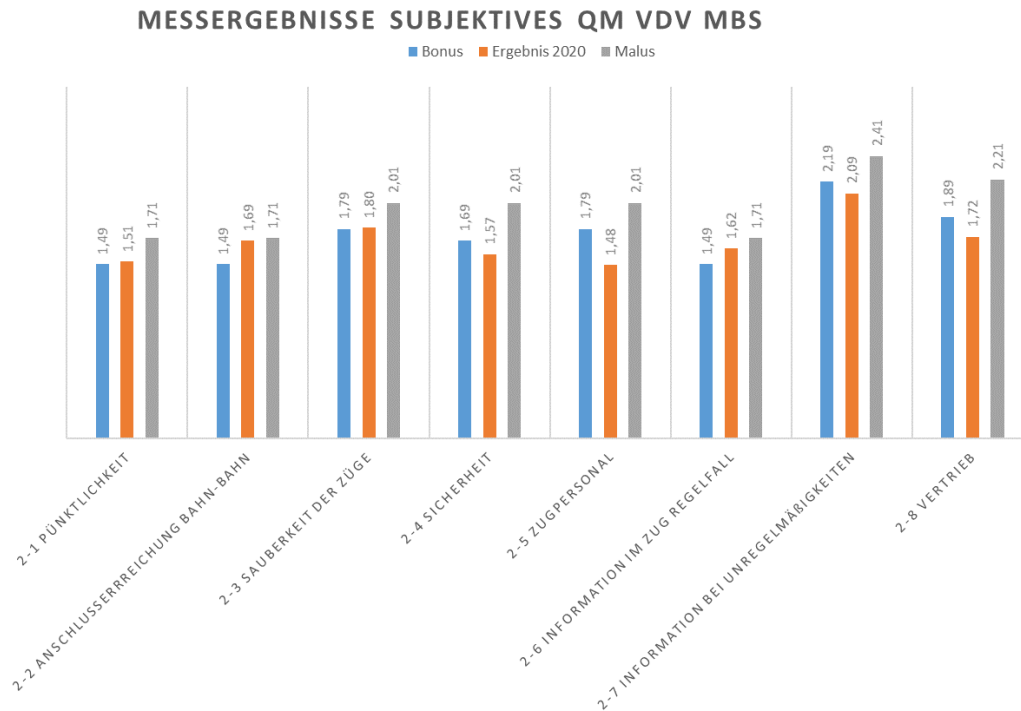


Abbildung 52: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS

Hinsichtlich der subjektiven Qualitätsparameter Sicherheit, Zugpersonal, Information bei Unregelmäßigkeiten und Vertrieb konnte ein Bonus lukriert werden, bei allen anderen subjektiven Qualitätsparametern wurde weder ein Bonus noch ein Malus erzielt.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Insgesamt konnte die MBS für das Jahr 2020 bei etwas über der Hälfte aller subjektiven und objektiven Qualitätskriterien einen Bonus erzielt werden. Somit konnte die MBS im Berichtszeitraum 33,67 % des maximalen Bonus erreichen.

4.10.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurden laut MBS insgesamt 728.501 Personen befördert. Der Wert basiert auf den verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart.

4.11. Steiermarkbahn Transport & Logistik GmbH (StB)

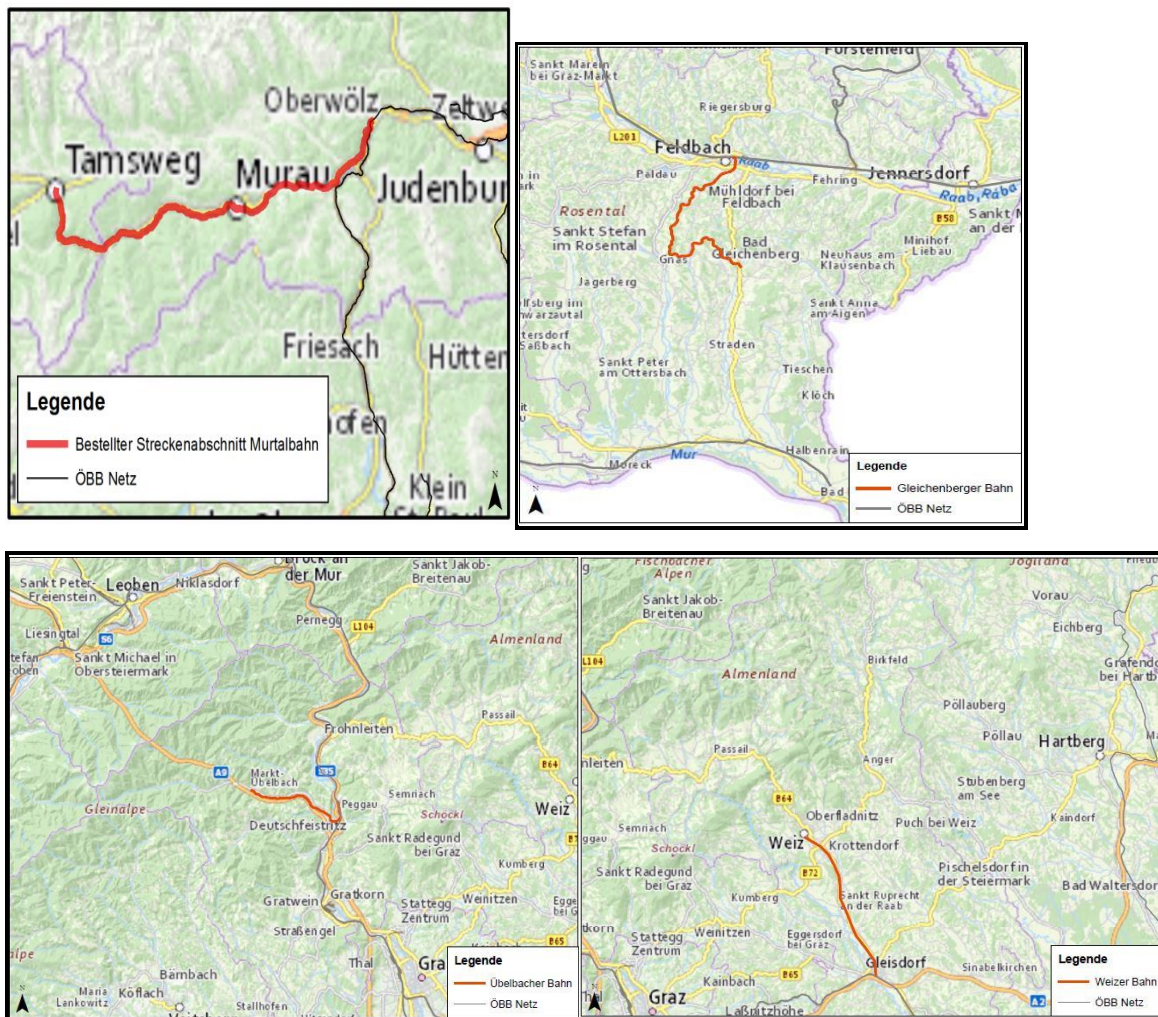


Abbildung 53: Strecken der bestellten Verkehrsleistung StB

4.11.1. Leistungsumfang und Abgeltung

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2020 auf der Übelbacher Bahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 42.768 Zugkm, auf der Weizer Bahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 77.760 Zugkm, auf der Gleichenberger Bahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 21.912 Zugkm sowie auf der Murtalbahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 118.449 Zugkm.

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2020 insgesamt 260.889 Zugkm bei der StB.

4.11.2. Prüfung auf Überkompensation

Die StB übermittelte im Jahr 2022 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf einen anderen Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2019 wurde keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer etwaigen Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.11.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des VDV zu überprüfen, wurden die im VDV vorgesehenen Berichtspflichten der StB wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2020 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 1.595 Zugkm vor. Des Weiteren gab es keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum. Daher werden 1.595 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 0,60 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der StB insgesamt 31.309 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 12,00 % der vertragsgegenständlichen Leistung. Der hohe Anteil der im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen ist auf Bauarbeiten zurückzuführen.

4.1.1.4. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit mittels GPS-Tracker bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest je 24 Stichproben auf den einzelnen Strecken (Gleichenberger Bahn, Weizer Bahn, Übelbacher Bahn, Murtalbahn) zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Stichproben wurden bis auf die Gleichenberger Bahn (20 von 24 Stichproben) vollständig gezogen.

Die gemessene Pünktlichkeit auf den Strecken der StB zeigte im Jahr 2020 Gesamtbild:

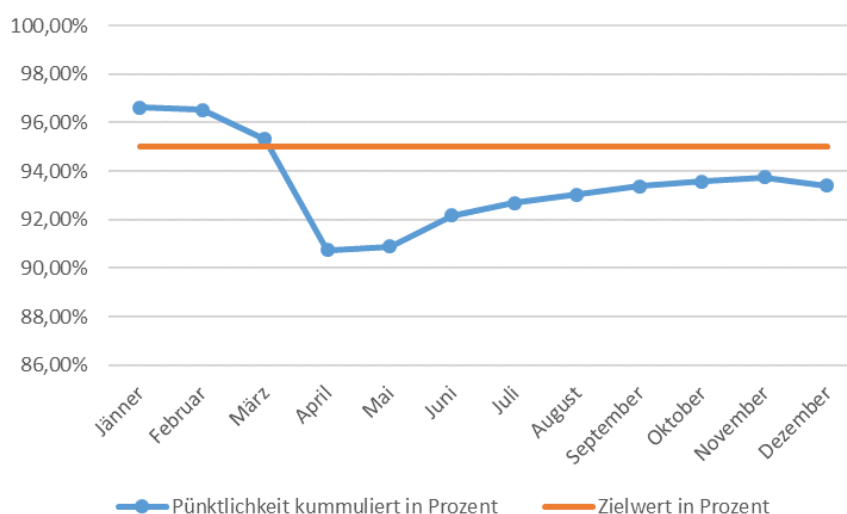


Abbildung 54: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der StB

Der Gesamtpünktlichkeitsgrad auf allen vier Bahnen im Fahrplanjahr 2020 beträgt 93,51 %.

Der Pünktlichkeitsgrad der einzelnen Bahnen stellt sich wie folgt dar:

Übelbacher Bahn: 95,65 %

Weizer Bahn: 43,77 %

Gleichenberger Bahn: 94,43 %

Murtalbahn: 97,03 %

Der niedrige Wert der Pünktlichkeit aller vier Bahnen der StB ist dahingehend begründet, dass das Unternehmen lückenhafte Daten betreffend Pünktlichkeit der Züge zur Verfügung gestellt hat und daher keine belastbaren Zahlen vorliegen.

Die Messergebnisse für die objektiven Qualitätsparameter stellen sich für das Fahrplanjahr 2020 wie folgt dar:

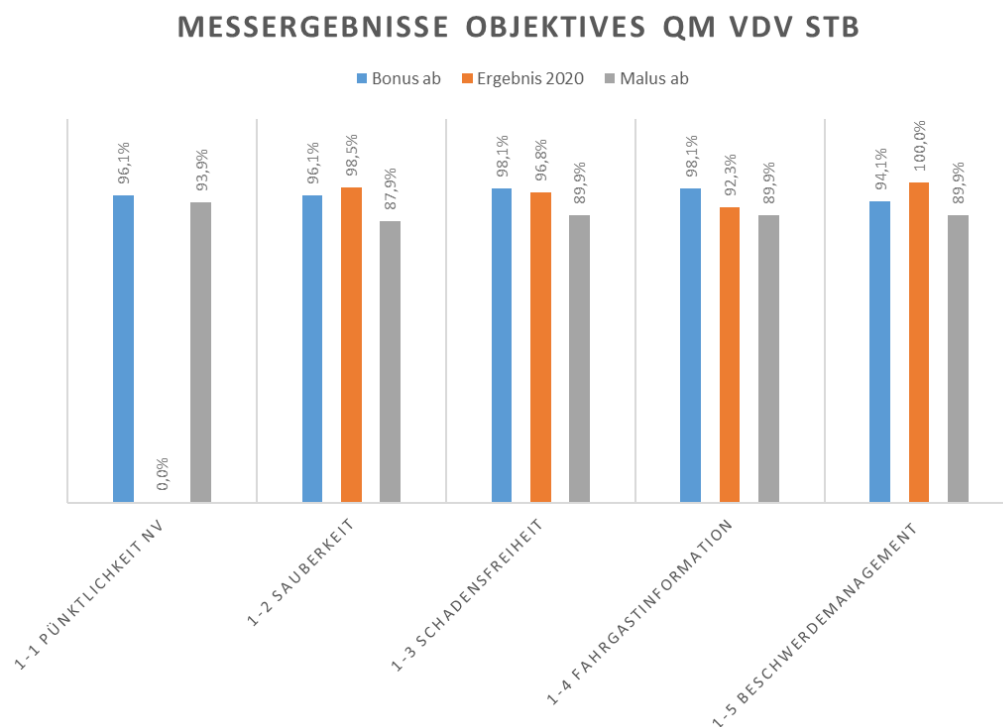


Abbildung 55: Messergebnisse objektives QM VDV StB

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für das Fahrplanjahr 2020 ein gemischtes Bild. Bei den Kriterien Sauberkeit und Beschwerdemanagement konnte ein Bonus sowie bei den Kriterien Schadensfreiheit und Fahrgastinformation weder ein Bonus noch ein Malus erzielt werden.

Der objektive Qualitätsparameter Pünktlichkeit NV wurde im Fahrplanjahr 2020 nicht weiter ausgewertet, da bei der StB aufgrund technischer Probleme 2020 keine durchgängige und belastbare Pünktlichkeitsauswertung durchgeführt werden konnte. Aufgrund dieser mangelhaften Datenlieferung Seitens des EVU wurde der anteilige Bonusbetrag für den Qualitätsparameter Pünktlichkeit neutralisiert.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der StB wurde von der FH Joanneum vom 20. bis 29.10.2020 durchgeführt.

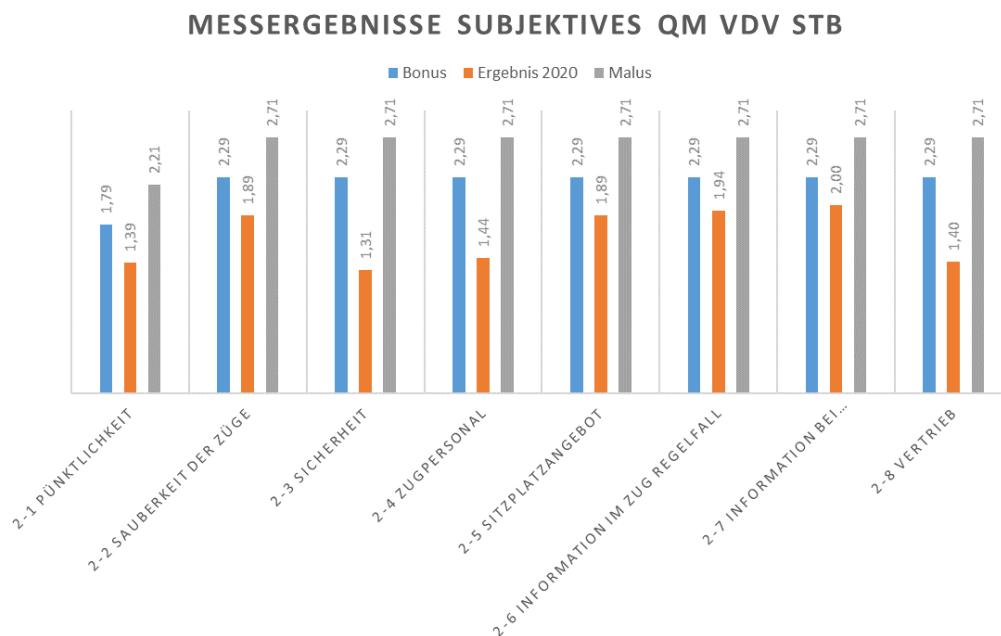


Abbildung 56: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StB

Bei allen subjektiven Qualitätsparametern konnte ein Bonus lukriert werden.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Insgesamt erreichte die StB für das Jahr 2020 einen Malus in Höhe von - 19,14 %. Der Malus ist maßgeblich dadurch begründet, dass es im Jahr 2020 keine belastbaren Zahlen hinsichtlich der Pünktlichkeit gab.

4.11.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurde laut den StB folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Übelbacher Bahn 188.455
- Weizer Bahn 781.264
- Gleichenberger Bahn 27.838
- Murtalbahn 442.310

Insgesamt wurden somit im Jahr 2020 1.439.867 Personen befördert. Diese Fahrgastzahlen wurden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt.

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



Abbildung 57: Strecke der bestellten Verkehrsleistung GKB

4.12.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der GKB im Berichtszeitraum 2020 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 936.296 Zugkm.

4.12.2. Prüfung auf Überkompensation

Die GKB übermittelte im Jahr 2020 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gemäß Anlage 6b für das Vertragsjahr 2019 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2019 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf einen anderen Tätigkeitsbereich des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Für das Jahr 2019 wurde keine Überkompensation festgestellt. Für die Rückzahlung einer etwaigen Überkompensation ist das Ergebnis der Überkompensationsprüfung des Zeitraums der Jahre 2016 bis 2020 maßgeblich, in welchem festgestellte Überkompensationen mit allenfalls festgestellten Unterkompensationen kompensiert werden können.

4.12.3. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2020 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 2020 lagen, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 84.177 Zugkm vor. Die hohe Zahl an Zugausfällen ist durch die Verringerung des Angebotes an Zugverbindungen während der Lockdowns im Jahre 2020 im Zuge der COVID 19-Pandemie bedingt. Daher werden 84.177 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht 8,99 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert von 1,0 % überschritten und daraus folgend kommt es zu Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2020 wurden, bezogen auf die vertragsgegenständliche Leistung, von der GKB insgesamt 30.580 Zugkm, das entspricht 3,27 % der vertragsgegenständlichen Leistung, im Schienenersatzverkehr geführt.

4.12.4. Qualitätsmanagement

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

Objektive Qualitätsmessung

Neben der Messung der Pünktlichkeit via Rohdaten aus dem Zugleitsystem ARAMIS bzw. der Meldung der Daten zum Beschwerdemanagement durch das EVU wurden von der SCHIG mbH Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Vereinbarungsgemäß waren im Jahr 2020 zumindest 24 Stichproben zu ziehen. Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, wählt die SCHIG mbH aus. Die Ergebnisse werden in einer Checkliste festgehalten. Die Anzahl der Stichproben wurde vereinbarungsgemäß gezogen.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2020 stellt sich wie folgt dar:

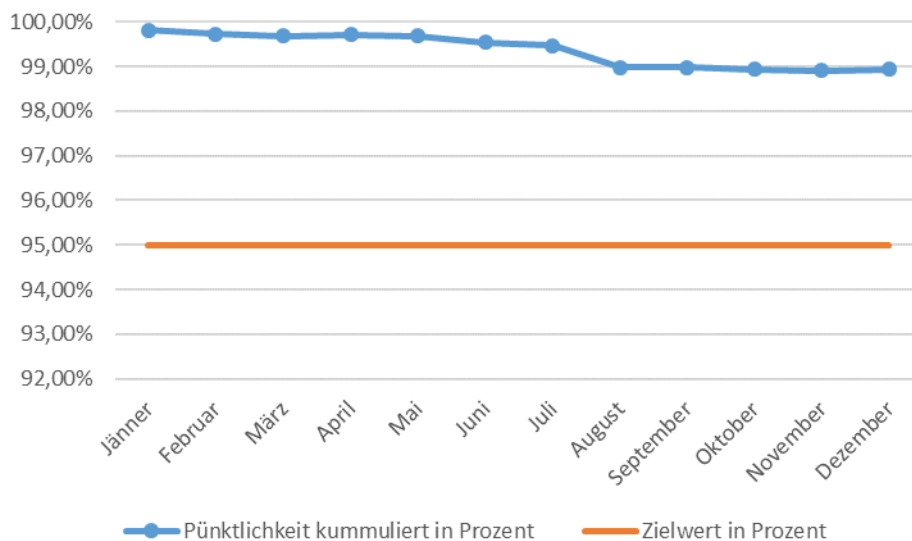


Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB

Der gemessene Pünktlichkeitsgrad der GKB im Fahrplanjahr 2020 beläuft sich auf 99,37 %.

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter zeigen für 2020 folgendes Bild:

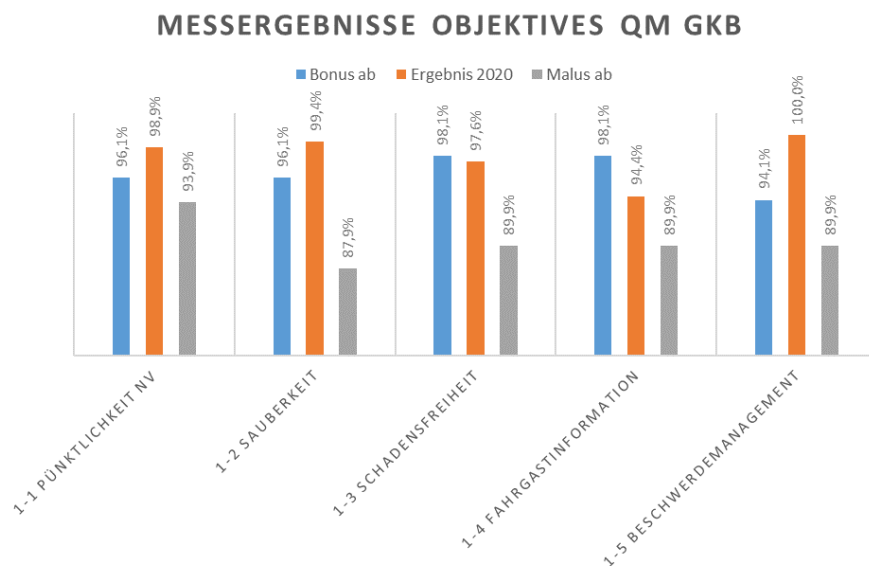


Abbildung 59: Messergebnisse objektives QM VDV GKB

Die Ergebnisse der objektiven Qualitätsparameter Pünktlichkeit, Sauberkeit und Beschwerdemanagement weisen einen Bonus aus. Für die Parameter Schadensfreiheit und Fahrgastinformation konnte weder ein Bonus noch ein Malus erzielt werden.

Subjektive Qualitätsmessung

Die Kundenbefragung in den Zügen der GKB wurde von der FH Joanneum vom 21. bis 26.09.2020 durchgeführt.

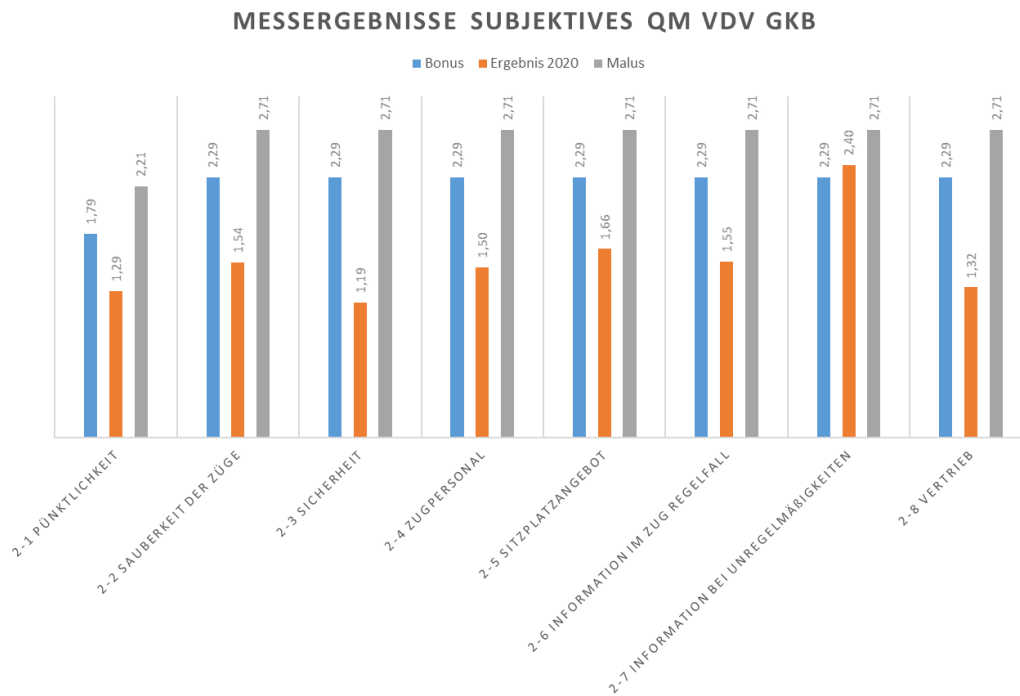


Abbildung 60: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB

Bei allen subjektiven Qualitätsparametern bis auf „Information bei Unregelmäßigkeiten“ konnte ein Bonus lukriert werden.

Bonus-/Malus-System

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Dabei konnte die GKB in der Mehrheit der objektiven und subjektiven Parameter einen Bonus lukrieren. Insgesamt konnte die GKB für das Jahr 2020 71,14 % des maximalen Bonus erreichen.

4.12.5. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2020 wurden laut GKB insgesamt 5.033.478 Personen befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

4.13. Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen

Der Leistungsumfang der bestellten Schienenpersonenverkehrsleistungen bei den Privatbahnen stellt sich im Jahr 2020 wie folgt dar:

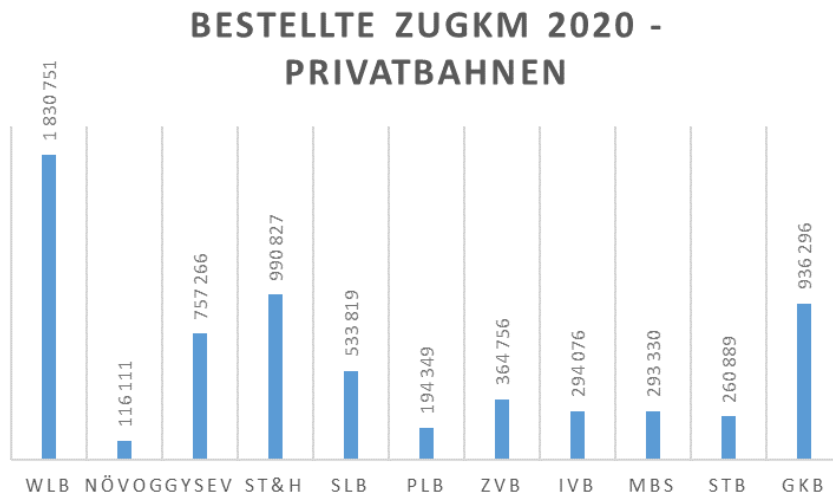


Abbildung 61: bestellte Zugkm-Leistungen der Privatbahnen im Jahr 2020

Im Jahr 2020 wurden bei den Privatbahnen somit insgesamt **6.572.470 Zugkm** bestellt.

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

Anteile bei Zugausfällen bei Privatbahnen

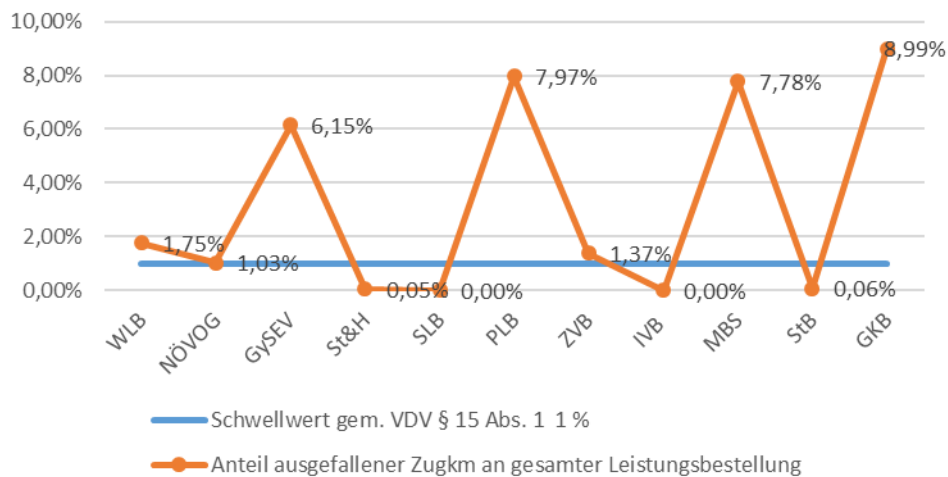


Abbildung 62: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen im Jahr 2020

Der im Verkehrsdienstevertrag gemäß § 15 Abs I definierte Schwellenwert wurde von der WLB, der GySEV, der PLB, der ZVB, der MBS und der GKB überschritten. Die Anzahl der hohen Zugausfälle liegt in einer Angebotsreduktion in Folge der COVID 19-Pandemie begründet.

Hinsichtlich der Überwachung etwaiger abweichender Zugbildungen wurden im Jahr 2020 keine Abweichungen festgestellt.

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

ANTEIL SCHIENENERSATZVERKEHRE BEI DEN PRIVATBAHNEN

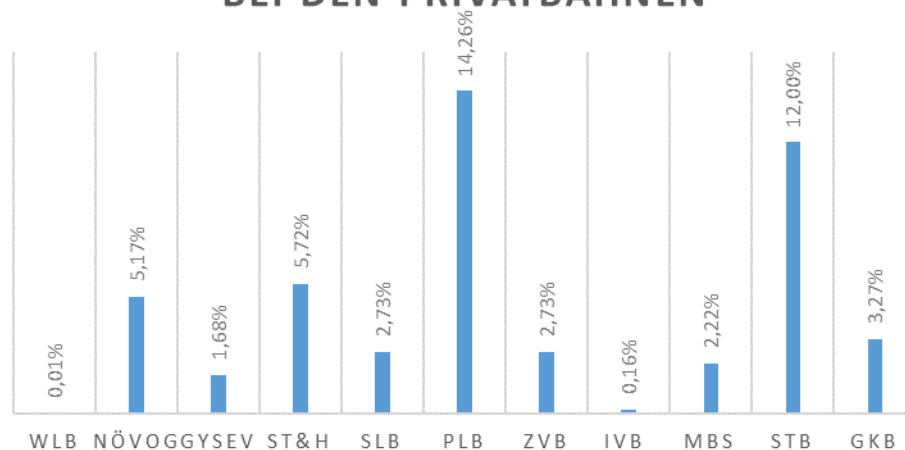


Abbildung 63: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen im Jahr 2020

Ursache für den hohen Wert an im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen waren Bauarbeiten.

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

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

Die Pünktlichkeitswerte stellen sich bei den Privatbahnen im Fahrplanjahr 2020 wie folgt dar:

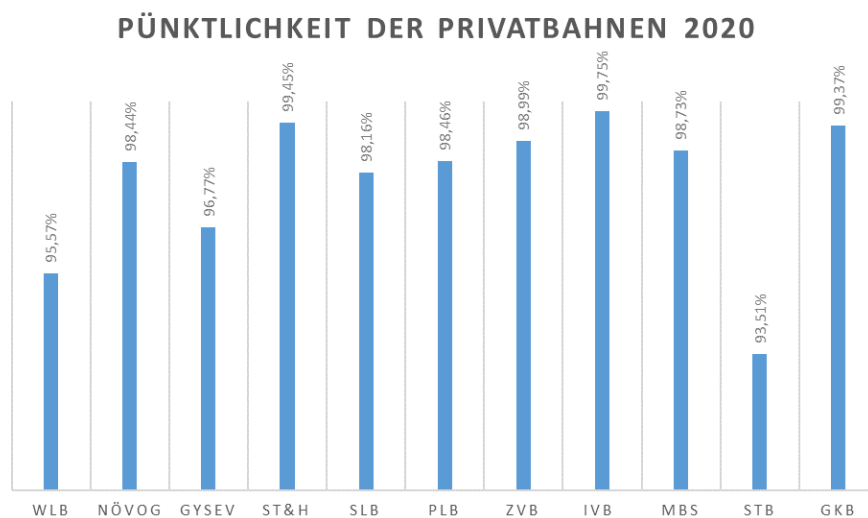


Abbildung 64: Pünktlichkeitswerte der Privatbahnen im Jahr 2020

Alle Werte beruhen seit Fahrplanwechsel 2017/2018 auf einer automatisierten Messung. Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit bei allen Privatbahnen betrug 2020 97,3 %.

In der Gesamtbetrachtung (also hinsichtlich der Summe der einzelnen Kategorien) konnten fast alle Privatbahnen einen Qualitätsbonus lukrieren, sowohl was die objektiven als auch die subjektiven Kriterien betrifft. Die StB erreichte als einzige Privatbahn einen Malus.

Für das Jahr 2020 wurden an die Privatbahnen für das Qualitätsmanagement insgesamt **EUR 1.026.439** ausbezahlt.

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

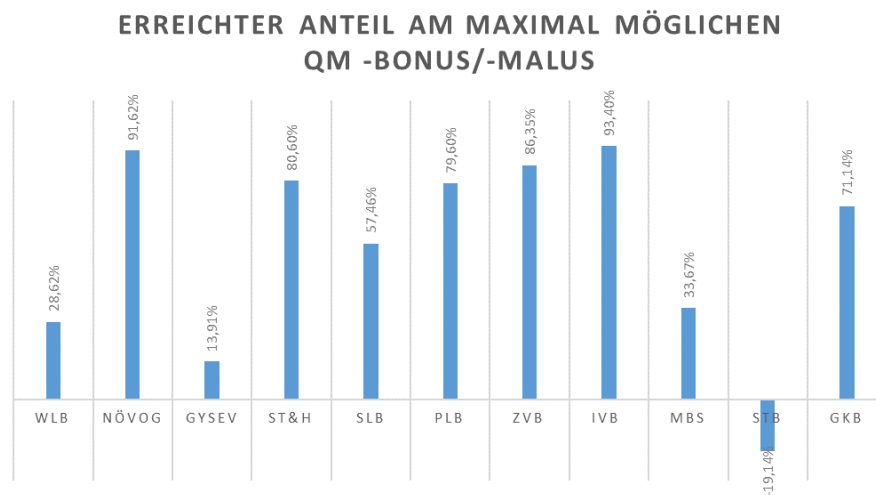


Abbildung 65: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus/-Malus je Privatbahn 2020

Im Durchschnitt wurden von den Privatbahnen im Jahr 2020 58,86 % des maximal erreichbaren QM-Bonus erreicht.

Unter Berücksichtigung des Qualitätsmanagements sowie der Abzüge für Leistungsstörungen stellt sich die Abrechnung für die Privatbahnen für das Leistungsjahr 2020 wie folgt dar:

Position	2020 [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag ohne QM-Bonus	65.118.727,37
QM-Bonus	1.026.439,38
Zwischensumme	66 145 166,75
Abzug Leistungsstörungen	- 899.477,43
Tatsächliche Auszahlungssumme	65 245 689,32

Tabelle 25: Tatsächlicher Auszahlungsbetrag inkl. QM Bonus und abzüglich Leistungsstörungen

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für die Privatbahnen für den Leistungszeitraum 2020 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit **EUR 65 245 689,32**.

Die übermittelte Anzahl der beförderten Fahrgäste der Privatbahnen stellt sich im Jahr 2020 wie folgt dar:

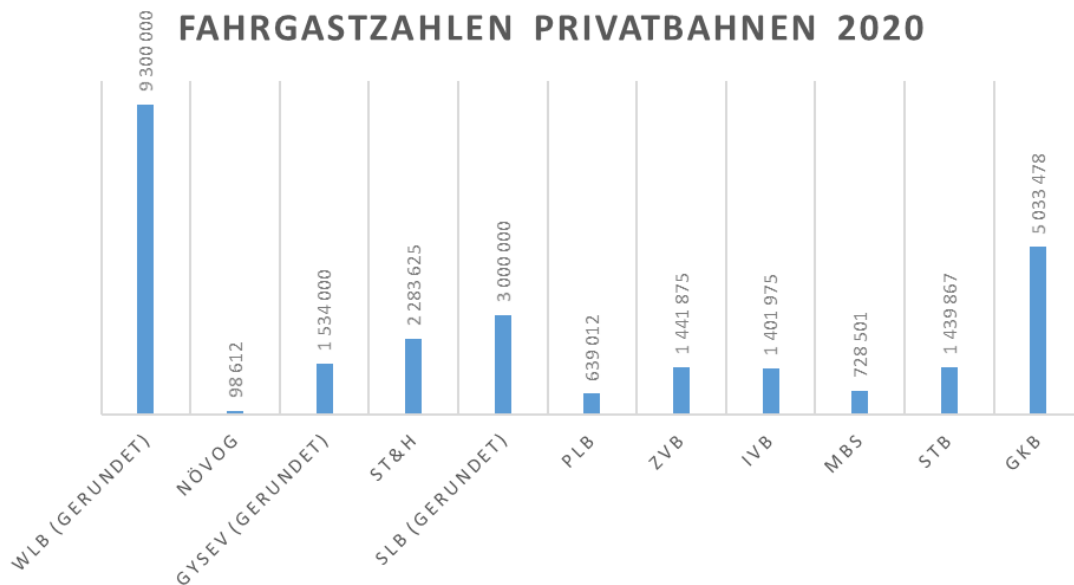


Abbildung 66: Anzahl der beförderten Fahrgäste

Die Gesamtanzahl der Fahrgäste bei den Privatbahnen reduzierte sich im Jahr 2020 pandemiebedingt auf rund 26,9 Millionen. Dies entspricht einem Rückgang von rund 30 %. Dabei ist festzuhalten, dass die angegebenen Fahrgastzahlen derzeit auf Selbstmeldungen bzw. Hochrechnungen der EVU beruhen.

5. VDV COVID

Infolge der im Zusammenhang mit der COVID 19-Pandemie (ab 16.03.2020) von der österreichischen Bundesregierung ergriffenen Notmaßnahmen (i.W. Kontaktreduktion durch Ausgangsbeschränkungen) drohte der bisher auf den Strecken zwischen den Verkehrsstationen Salzburg bzw. Passau – (Wels) – Wien bzw. darüber hinaus Flughafen eigenwirtschaftlich geführte Schienenpersonenfernverkehr von den Betreibern ÖBB-PV AG und WESTbahn Management GmbH eingestellt zu werden. Zur Wiederherstellung und Aufrechterhaltung einer in diesen Relationen erforderlichen Grundversorgung mit Schienenpersonenfernverkehrsleistungen beauftragte die SCHIG mbH aufgrund einer vom BMK als zuständige Behörde getroffenen Notmaßnahme auf Grundlage des Artikels 5 Abs. 5 der Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 die beiden Eisenbahnverkehrsunternehmen mit der Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen. Die ersten Notvergaben an die ÖBB-PV AG und die WESTbahn Management GmbH „VDV COVID I“ hatten eine Laufzeit von 08.04. bis 07.10.2020, die zweiten Notvergaben „VDV COVID II“ eine Laufzeit von 09.11.2020 bis 07.02.2021. In diesem Bericht wird die zweite Notvergabe ausschließlich bezüglich des Zeitraumes 09.11.2020 bis 31.12.2020 dargestellt. Der Abschluss und die Abwicklung dieser beiden Notvergaben erfolgte durch die SCHIG mbH. Da die Vertragsgestaltung der im Rahmen der COVID-Notvergaben mit der ÖBB-PV AG und der WESTbahn Management GmbH geschlossenen VDV grundsätzlich auf den bereits mit der ÖBB-PV AG geschlossenen VDV FV aufbaut, wird bezüglich vertragliche Details zu Vertragsaufbau, Abgeltung, Leistungsstörung und Qualitätsmanagement auf Kapitel 2.1. verwiesen. Im Gegensatz zum VDV FV handelte es sich bei den VDV COVID I und II um Bruttoverträge, d.h. Erlöse und das damit verbundene Erlörisiko verblieb beim Auftraggeber. Gewinne seitens der Auftragnehmer:innen ÖBB-PV AG und WESTbahn Management GmbH konnten im Rahmen der VDV COVID nicht erzielt werden. Im Rahmen der VDV COVID I wurde aufgrund der zeitlichen Dringlichkeit des Vertragsabschlusses auf Qualitätsmanagement der bestellten Leistungen verzichtet.

5.1. VDV COVID I ÖBB-PV AG

5.1.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte für den Zeitraum 08.04.2020 bis 07.10.2020 eine Leistung von 3.722.351 Zugkm bei der ÖBB PV AG.

Messergebnisse 2020 Leistungsstörungen

Die Leistungsstörungen für den Vertragszeitraum wurden nach in Kapitel 2.1.8 beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 08.04.2020 bis 07.10.2020 sind 15.008 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,23 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 15.008 Zugkm.

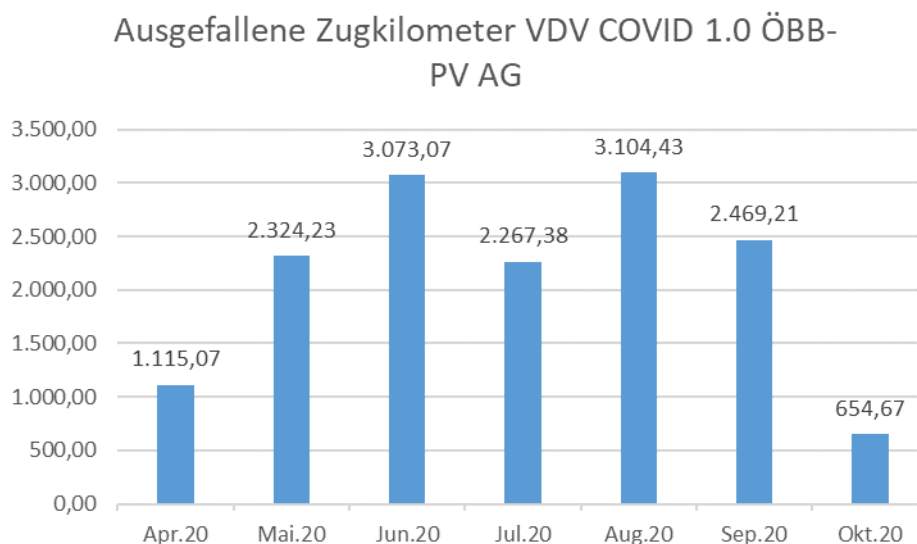


Abbildung 67: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV COVID 1.0

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Bezogen auf den Abgeltungsbetrag wurde ein Abzug von - 1,2 % vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Zugbegleiter:innenfahrstunden wurden 100 % der bestellten Einsatzstunden erbracht.



5.1.2. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Für die bestellten Leistungen musste im Vertragszeitraum kein Schienenersatzverkehr eingerichtet werden.

5.1.3. Qualitätsmanagement

Im gegenständlichen Vertrag ist kein Qualitätsmanagement vorgesehen.

5.2. VDV COVID I WESTbahn Management GmbH

5.2.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte für den Zeitraum 08.04.2020 bis 07.10.2020 eine Leistung von 1.047.452 Zugkm bei der WESTbahn Management mbH.

5.2.2. Messergebnisse 2020 Leistungsstörungen

Die Leistungsstörungen für den Vertragszeitraum wurden nach den in Kapitel 2.1.8 beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

Ausgefallene Leistungen

Vom 08.04.2020 bis 07.10.2020 sind 1.377 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,13 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 1.377 Zugkm.

Ausgefallene Zugkilometer VDV COVID 1.0 - WESTbahn Management mbH

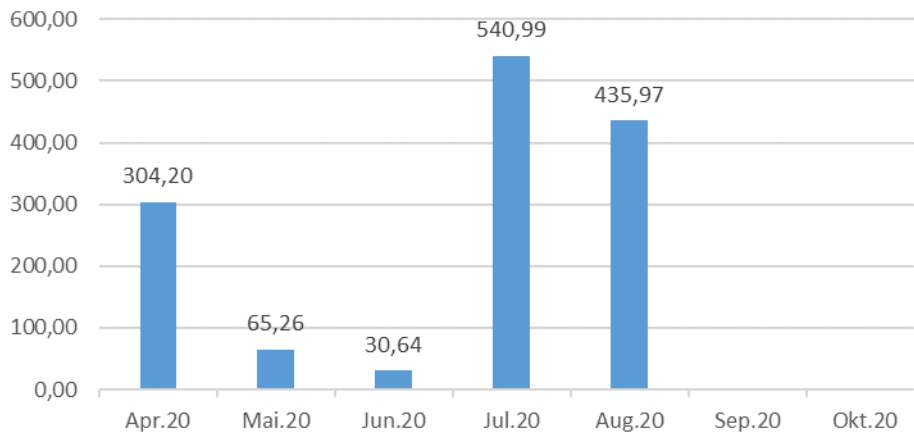


Abbildung 68: Entwicklung der Zugausfälle bei der WESTbahn Management mbH im VDV COVID 1.0

Abweichende Zugbildung

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

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Zugbegleiter:innenfahrstunden wurden 100 % der bestellten Einsatzstunden erbracht.

5.2.3. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Für die bestellten Leistungen musste im Vertragszeitraum kein Schienenersatzverkehr eingerichtet werden.

5.2.4. Qualitätsmanagement

Im gegenständlichen Vertrag ist kein Qualitätsmanagement vorgesehen

5.3. VDV COVID II ÖBB-PV AG

5.3.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte für den Zeitraum 09.11.2020 bis 31.12.2020 eine Leistung von 1.199.655 Zugkm bei der ÖBB PV AG.

5.3.2. Messergebnisse 2020 Leistungsstörungen

Vom 09.11.2020 bis 31.12.2020 sind 14.717 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 1,22 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 14.717 Zugkm.

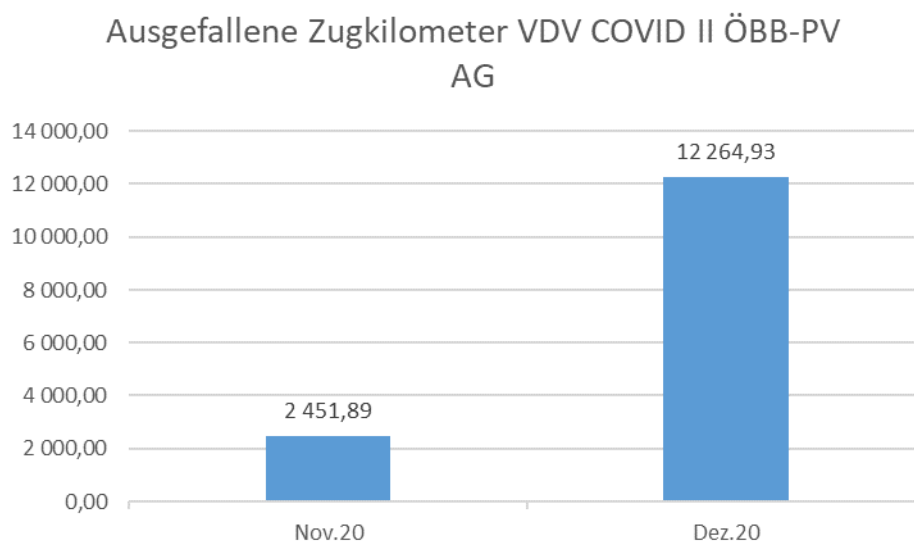


Abbildung 67: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV COVID 2.0

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Es wurde kein Abzug vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Zugbegleiter:innenfahrstunden wurden 100 % der bestellten Einsatzstunden erbracht.

5.3.3. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Für die bestellten Leistungen musste im Vertragszeitraum kein Schienenersatzverkehr eingerichtet werden.

5.3.4. Qualitätsmanagement

In diesem Vertrag ist ein Qualitätsmanagement vorgesehen. Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 0,315 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenutzungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt: Es ergibt sich insgesamt ein Bonus für das Qualitätssystem in Höhe von 0,04 % des maximal möglichen Bonusbetrages für den Zeitraum 09.11.2020 bis 31.12.2020. Die detaillierte Darstellung des Qualitätsmanagements nach objektiven und subjektiven Kriterien erfolgt für die gesamte Vertragslaufzeit des VDV COVID II (09.11.2020 bis 07.02.2021) im Folgebericht.

5.4. VDV COVID II WESTbahn Management GmbH

5.4.1. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte für den Zeitraum 09.11.2020 bis 31.12.2020 eine Leistung von 372.855 Zugkm bei der WESTbahn Management mbH.

5.4.1. Messergebnisse 2020 Leistungsstörungen

Vom 09.11.2020 bis 31.12.2020 sind 1249 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind sämtliche Leistungsausfälle, auch aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten sowie ausgelassene Zughalte, enthalten. Dies entspricht 0,33 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2020. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu einem Abzug für ausgefallene Leistungen in Höhe von 1249 Zugkm.

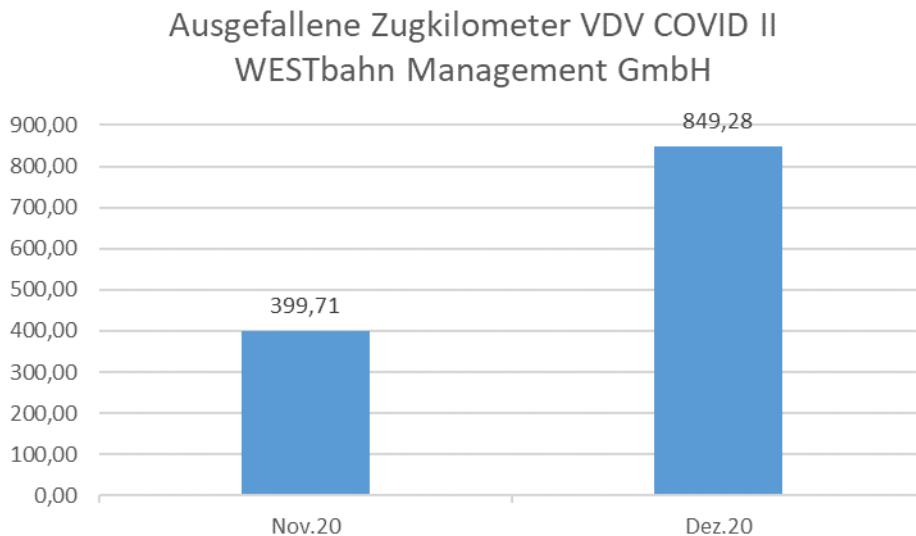


Abbildung 67: Entwicklung der Zugausfälle bei der WESTbahn Management GmbH im VDV COVID 2.0

Abweichende Zugbildung

Die Messung einer allfälligen „Abweichenden Zugbildung“ erfolgt vollautomatisch und flächendeckend durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank der SCHIG mbH. Es wurde kein Abzug vorgenommen.

Nicht erbrachte Zugbegleiter:innen-Fahrstunden

Bei den Zugbegleiter:innenfahrstunden wurden 100 % der bestellten Einsatzstunden erbracht.

5.4.2. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

Für die bestellten Leistungen musste im Vertragszeitraum kein Schienenersatzverkehr eingerichtet werden.

5.4.3. Qualitätsmanagement

In diesem Vertrag ist ein Qualitätsmanagement vorgesehen. Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 0,315 % des Vertragswerts abzüglich des Anteils für Infrastrukturbenutzungsentgelt, wovon 70 % den objektiven und 30 % den subjektiven Kriterien zugeschrieben werden. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt: Es ergibt sich insgesamt ein Bonus

für das Qualitätssystem in Höhe von 0,23 % des maximal möglichen Bonusbetrages für den Zeitraum 09.11.2020 bis 31.12.2020. Die detaillierte Darstellung des Qualitätsmanagements nach objektiven und subjektiven Kriterien erfolgt für die gesamte Vertragslaufzeit des VDV COVID II (09.11.2020 bis 07.02.2021) im Folgebericht.

5.5. Zusammenfassung VDV COVID

Insgesamt wurden im Rahmen der Notvergaben 6.342.313 Zugkm bei den EVU ÖBB-PV AG und WESTbahn Management GmbH bestellt. Im Rahmen der VDV COVID I sind insgesamt 16.385 Zugkm sowie im Rahmen der VDV COVID II

15.966 Zugkm ausgefallen. Im Rahmen des VDV COVID I der ÖBB-PV AG kam bei 1,2 % der bestellten Züge zu einer abweichenden Zugbildung. Weitere Leistungsstörungen sind im Rahmen der VDV COVID I und COVID II nicht aufgetreten.

Für die VDV COVID I und II wurden in Summe € 54.535.963,96 an Bundesmitteln aufgewendet:

Kostenart	
Plankosten	€ 141 096 902,64
Tariferlöse	-€ 85 744 009,22
Leistungsstörungen	-€ 859 372,29
Bonus/Malus	€ 42 442,83
SUMME	€ 54 535 963,96

Abbildung 69 Kosten VDV COVID I und II 2020

6. ZUSAMMENFASSUNG

Im Berichtszeitraum wurden insgesamt rund 104,2 Millionen Schienenkilometer im gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonen- und -fernverkehr bestellt. Für die bestellte Leistung wurden rund € 1,3 Milliarden öffentliche Mittel (Bund und Länder) aufgewendet. 91.283.717 Schienenkilometer wurden zu Gesamtkosten von € 1.193.211.355 bei der ÖBB-PV AG für die Durchführung der VDV, 6.572.470 Schienenkilometer wurden bei elf Privatbahnen zu Gesamtkosten von € 65.245.689 für die Durchführung der VDV sowie 6.346.041 zu Gesamtkosten von € 54.535.963,96 bei der WESTbahn Management GmbH und ÖBB-PV AG für die Durchführung der VDV COVID I und II bestellt. Insgesamt wurden rund 184 Millionen Fahrgäste im gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehr transportiert.

7. VERZEICHNISSE

7.1. Allgemeine Angaben

Auftraggeber	BMK, Abteilung II/4 Personenverkehr DI Stefan Mayerhofer
Berichtsersteller:	Mag. Jörg Leitner, MBA Paula Belegic Thomas Grozurek Alexander Kain, BSc. Liana Kluck, MSc. Christopher Lehner, BA Pamela Ranzdorf Michaela Scheffl, BSC. Laura Stark, MSc. DI Viktor Vogler, BA

7.2. Abkürzungsverzeichnis

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

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

7.3. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht Laufzeiten VDV	10
Abbildung 2: Übersicht der Strecken, auf welchen gemeinwirtschaftliche Leistungen erbracht werden	12
Abbildung 3: Übersichtsschema VDV.....	14
Abbildung 4: Schema der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank.....	22
Abbildung 5: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung.....	23
Abbildung 6: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Vorarlberg.....	29
Abbildung 7: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Vorarlberg 2020.....	31
Abbildung 8: Messergebnisse objektives QM VDV Vorarlberg.....	32
Abbildung 9: Messergebnisse subjektives QM VDV Vorarlberg.....	33
Abbildung 10: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Steiermark.....	35
Abbildung 11: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Steiermark 2020.....	36
Abbildung 12: Messergebnisse objektives QM VDV Steiermark.....	37
Abbildung 13: Messergebnisse subjektives QM VDV Steiermark.....	38
Abbildung 14: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV Kärnten	40
Abbildung 15: Entwicklung der Pünktlichkeit VDV Kärnten 2020	42
Abbildung 16: Messergebnisse objektives QM VDV Kärnten	42
Abbildung 17: Messergebnisse subjektives QM VDV Kärnten.....	43
Abbildung 18: Strecke der bestellten Verkehrsleistung WLB.....	81
Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB.....	83
Abbildung 20: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter WLB.....	83
Abbildung 21: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter WLB	84
Abbildung 22: Strecken der bestellten Verkehrsleistung NÖVOG	85
Abbildung 23: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der NÖVOG	87
Abbildung 24: Messergebnisse objektives QM NÖVOG	88
Abbildung 25: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter NÖVOG.....	89
Abbildung 26: Strecken der bestellten Verkehrsleistung GySEV.....	90
Abbildung 27: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GySEV	92
Abbildung 28: Messergebnisse objektives GySEV.....	93
Abbildung 29: Strecken der bestellten Verkehrsleistung St&H.....	95
Abbildung 30: Entwicklung der Pünktlichkeit bei St&H.....	97
Abbildung 31: Messergebnisse objektives QM St&H.....	98
Abbildung 32: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter St&H	99
Abbildung 33: Strecke der bestellten Verkehrsleistung SLB.....	100
Abbildung 34: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB.....	102
Abbildung 35: Messergebnis objektives QM VDV SLB	103
Abbildung 36: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter SLB.....	103
Abbildung 37: Strecke der bestellten Verkehrsleistung PLB.....	105
Abbildung 38: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB.....	107
Abbildung 39: Messergebnis objektives QM VDV PLB	108
Abbildung 40: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter PLB.....	109
Abbildung 41: Strecke der bestellten Verkehrsleistung ZVB	110
Abbildung 42: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB	112
Abbildung 43: Messergebnis objektives QM VDV ZVB.....	113
Abbildung 44: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter ZVB.....	114
Abbildung 45: Strecke der bestellten Verkehrsleistung IVB	115
Abbildung 46: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB	117
Abbildung 47: Messergebnisse objektives QM Stubaitalbahn (IVB)	117
Abbildung 48: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter IVB	118
Abbildung 49: Strecke der bestellten Verkehrsleistung MBS	120



Abbildung 50: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS	122
Abbildung 51: Messergebnisse objektives QM MBS	123
Abbildung 52: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter MBS.....	124
Abbildung 53: Strecken der bestellten Verkehrsleistung StB	125
Abbildung 54: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der StB	128
Abbildung 55: Messergebnisse objektives QM VDV StB	128
Abbildung 56: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter StB.....	129
Abbildung 57: Strecke der bestellten Verkehrsleistung GKB.....	131
Abbildung 58: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB.....	133
Abbildung 59: Messergebnisse objektives QM VDV GKB	134
Abbildung 60: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter GKB.....	135
Abbildung 61: bestellte Zugkm-Leistungen der Privatbahnen im Jahr 2020.....	136
Abbildung 62: Anteile der Zugausfälle bei den Privatbahnen im Jahr 2020.....	137
Abbildung 63: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen im Jahr 2020	137
Abbildung 64: Pünktlichkeitswerte der Privatbahnen im Jahr 2020	138
Abbildung 65: Erreichter Anteil am maximal möglichen QM-Bonus/-Malus je Privatbahn 2020	139
Abbildung 66: Anzahl der beförderten Fahrgäste.....	140
Abbildung 67: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG im VDV COVID I.0	142
Abbildung 68: Entwicklung der Zugausfälle bei der WESTbahn Management mbH im VDV COVID I.0	144
Abbildung 69 Kosten VDV COVID I und II 2020	148

7.4. Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: objektive Qualitätsparameter	26
Tabelle 2: subjektive Qualitätsparameter (Bewertung nach Schulnotensystem)	26
Tabelle 3: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Vorarlberg.....	28
Tabelle 4: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistungen VDV Vorarlberg	30
Tabelle 5: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Steiermark.....	34
Tabelle 6: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Steiermark	36
Tabelle 7: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Kärnten	39
Tabelle 8: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Kärnten.....	41
Tabelle 9: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Salzburg	44
Tabelle 10: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Salzburg	46
Tabelle 11: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Tirol	49
Tabelle 12: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Oberösterreich.....	55
Tabelle 13: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Oberösterreich	57
Tabelle 14: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Salzburg	60
Tabelle 15: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Ostregion.....	62
Tabelle 16: Übersicht der Anzahl der zu leistenden Zugbegleitpersonal-Einsatzstunden VDV Fernverkehr	65
Tabelle 17: Übersicht der erbrachten Schienenersatzverkehr-Leistung VDV Fernverkehr	67
Tabelle 18: Summe Zugkm VDV ÖBB-PV AG.....	70
Tabelle 19: Tatsächliche Auszahlung 2020 an die ÖBB-PV AG (in EUR)	71
Tabelle 20: Fahrgastzahlen/Personenkm VDV + COVID 1.0 und 2.0 ÖBB-PV AG.....	71
Tabelle 21: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter bei Privatbahnen.....	79
Tabelle 22: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter der Privatbahnen außer MBS.....	79
Tabelle 23: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter MBS.....	80

8. ANLAGEN

8.1. Fahrzeugbeschreibungen ÖBB-PV AG

8.1.1. Elektrotriebwagen

Triebwagen ET 4020 (Bh4ET)

Gattung	B4hET
Serie	4020
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	181
Sitzplatzkapazität Gesamt	181
Stehplatzkapazität	416
Anzahl der vorhandenen Toiletten	2
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein
Einstiegshöhe in cm	115
vorhandener Mehrzweckraum in m ²	5
Barrierefreiheit(Fahrzeug)	Nein
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (FIS)
optische Fahrgastinformation	Nein
Videoüberwachung	Nein

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

Gattung	BDET	BDET	BDET
Serie	4023	4024	4124
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	126 + 25	174 + 25	174 + 25
Sitzplatzkapazität Gesamt	151	199	199
Stehplatzkapazität	160	252	252
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	1	1
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja
Einstiegshöhe in cm	59	59	59

vorhandener Mehrzweckraum in m ²	15	15	15
Barrierefreiheit (Fahrzeug)	Ja	Ja	Ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Ja	Ja	Ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (FIS)	Ja (FIS)	Ja (FIS)
optische Fahrgastinformation	Ja	Ja	Ja
Videüberwachung	Ja	Ja	Ja

Triebwagen ET 4744/4746 (BDET „Cityjet“)

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

8.1.2. Dieseltriebwagen

Triebwagen VT 5047/5147 (BVT)

Gattung	BVT	BVT
Serie	5047	5147
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	62 + 6	124 + 12
Sitzplatzkapazität Gesamt	68	136
Stehplatzkapazität	40	80
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	2

Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein	Nein
Einstiegshöhe in cm	125	125
vorhandener Mehrzweckraum in m ²	5	10
Barrierefreiheit (Fahrzeug)	Ja	Ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Nein	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja	Ja
optische Fahrgastinformation	Nein	Nein
Videoüberwachung	Nein	Nein

Triebwagen VT 5022 (BDVT „Desiro“)

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

8.1.3. Lokbespannte Reisezüge

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

Gattung	Bmpz-l	Bmpz-l	Bmpz-s
Serie	29-73	21-73	80-73
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	58	80	44 + 21

Sitzplatzkapazität Gesamt	58	80	65
Stehplatzkapazität	k.A.	k.A.	k.A.
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	1	1
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein	Nein	Nein
Einstiegshöhe in cm	105	105	105
vorhandener Mehrzweckraum in m ²	-	-	13
Barrierefreiheit (Fahrzeug)	Nein	Nein	Ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Nein	Nein	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (Zub)	Ja (Zub)	Ja (Zub)
optische Fahrgastinformation	Nein	Nein	Nein
Videoüberwachung	Nein	Nein	Nein

Doppelstockwagen

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

Lokbespannter (Fernverkehrs-)Zug

Gattung	Amz, Ampz	ADbmpsz	ABmz	Bmz	Bmpz	Bmpz o. Klima	Bc	WL	WR	DDm
Sitzplatzkapazität Gesamt	16+30	27	24+36	66	74	80	54	26+	0	-



Anzahl der vorhandenen Toiletten	2	2	2	2	2	2	2	2	0	-
Heizung Fahrgastraum vorhanden	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	-
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	-
vorhandener Mehrzweckraum in m ²	-	15	-	-	-	-	-	-	-	-
Barrierefreiheit (Fahrzeug)	nein	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	-
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	-
Akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	ja (Zub)	-
optische Fahrgastinformation	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	-
Ausstattung mit Steckdosenanschlüssen mit 230V	ja	ja	ja	ja	ja	nein	nein	nein	nein	-
Ausrüstung als Wagen I. Klasse (zumindest partiell)	ja	ja	nein	nein	nein	nein	nein	nein	nein	-
Spezialbestimmung	nein	nein	nein	nein	nein	nein	Liegewagen	Schlafwagen	Speisewagen	Autotransportwagen

Railjet

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

8.2. Fahrzeugbeschreibungen Privatbahnen

WLB

Gattung	Triebwagen	Triebwagen
Serie	100	400
Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	64	70
Sitzplatzkapazität Gesamt	64	70

Stehplatzkapazität	91(4P/m ²)	94(4P/m ²)
Anzahl der vorhandenen Toiletten	0	0
Heizung Fahrgastraum vorhanden	ja	ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	nein	ja
Einstiegshöhe in cm	100	44
vorhandener Mehrzweckraum in m ²	0	0
Barrierefreiheit (Fahrzeug)	nein	ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	ja	ja
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	ja	ja
optische Fahrgastinformation	Linienband	Linienband
Videoüberwachung	nein	ja

NÖVOG

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

Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

	Talent	Ventus	DOSTO				CRD		
Gattung	BDET	B4mpzET	Bmpz-dl	Bmpz-dl Mehrzweck	Bmpz-ds	Bbfmpz	Bmpz-l	Bmpz-l	Bmpz-s
Serie	4124	4744	26-33	26-33 5	80-33	86-33	29-73	21-73	80-73



Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	174 + 25	259	114	106 + 6	96 + 6	77 + 9	58	80	44 + 21
Sitzplatzkapazität Gesamt	199	259	114	112	102	86	58	80	65
Stehplatzkapazität	252	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.	k.A.
Anzahl der vorhandenen Toiletten	1	2	1	1	1	1	1	1	1
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Einstiegshöhe in cm	59	60	60	60	60	60	105	105	105
vorhandener Mehrzweckraum in m ²	15		-	5	5	9	-	-	13
Barrierefreiheit (Fahrzeug)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja (FIS)	Ja (FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub/FIS)	Ja (Zub)	Ja (Zub)	Ja (Zub)
optische Fahrgastinformation	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein
Videoüberwachung	Ja	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein	Nein

St&H

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

SLB

Gattung	ET 40	ET 50 (ET40 NF mit Niederflurmittelteil)
---------	-------	--

Sitzplatzkapazität (Sitzpl. + Klappsitze)	80	104
Sitzplatzkapazität Gesamt	80	104
Stehplatzkapazität	100	158
Anzahl der vorhandenen Toiletten	0	0
Heizung Fahrgastraum vorhanden	Ja	Ja
Temperaturabsenkung Fahrgastraum vorhanden	Nein	Nein
Einstiegshöhe in cm	95	55
vorhandener Mehrzweckraum in m ²	12	18,5
Barrierefreiheit (Fahrzeug)	Nein	Ja
Fahrgastwechselsprecheinrichtung	Nein	Nein
akustische Fahrgastinformation (Zub / FIS)	Ja	Ja
optische Fahrgastinformation	Ja	Ja
Videoüberwachung	Nein	Nein

PLB

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

ZVB

	I Triebwagen	2 Reisezugwagen	
Gattung	Triebwagen	Personenwagen	Steuerwagen

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

IVB

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

MBS

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

StB

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

GKB

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

