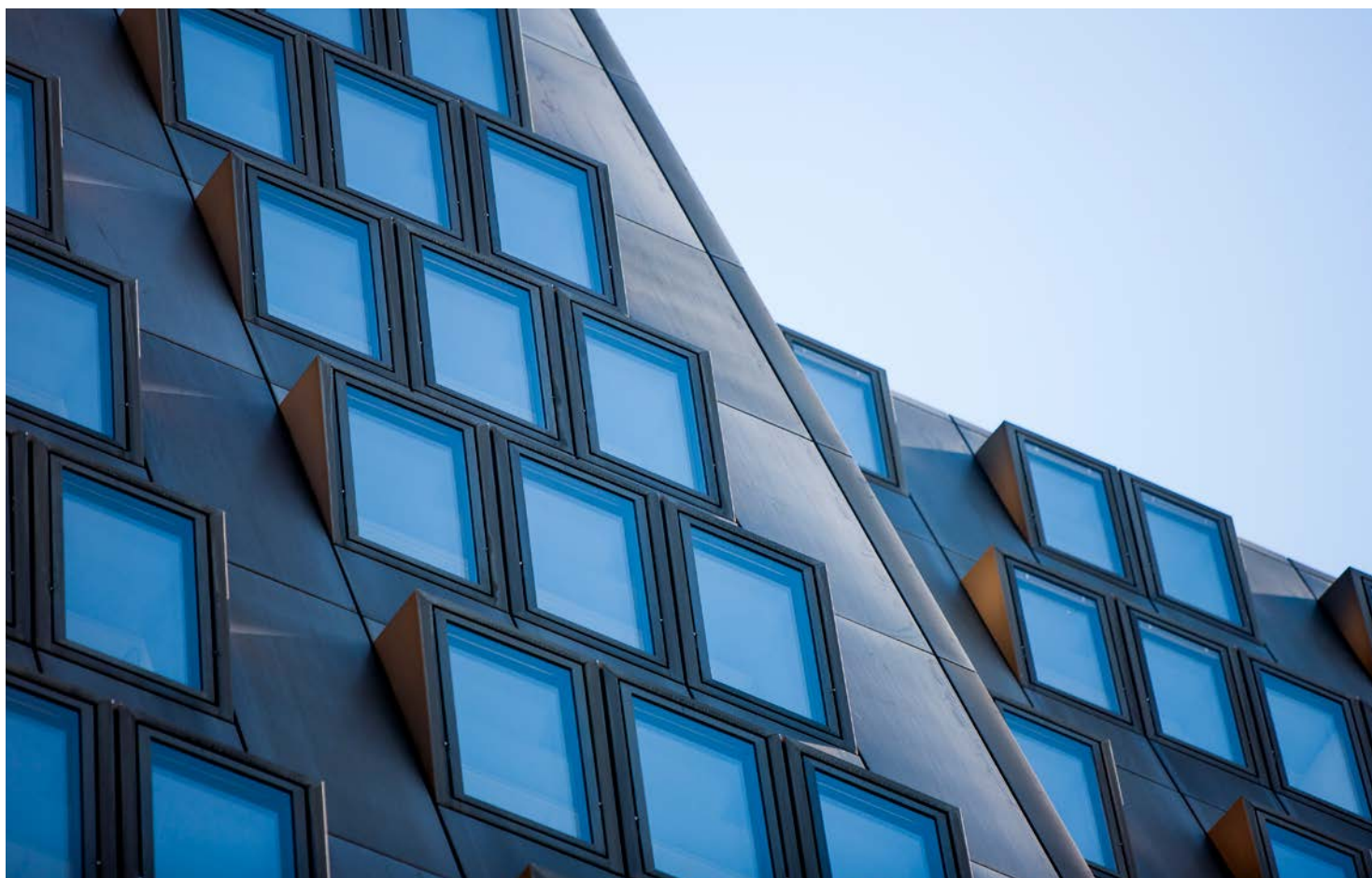




Angebotsplanung ÖBB-Personenverkehr AG

Reihe BUND 2026/7

Bericht des Rechnungshofes



Vorbemerkungen

Vorlage

Der Rechnungshof erstattet dem Nationalrat gemäß Art. 126d Abs. 1 Bundes-Verfassungsgesetz nachstehenden Bericht über Wahrnehmungen, die er bei einer Gebarungsüberprüfung getroffen hat.

Berichtsaufbau

In der Regel werden bei der Berichterstattung punktweise zusammenfassend die Sachverhaltsdarstellung (Kennzeichnung mit 1 an der zweiten Stelle der Textzahl), deren Beurteilung durch den Rechnungshof (Kennzeichnung mit 2), die Stellungnahme der überprüften Stelle (Kennzeichnung mit 3) sowie die allfällige Gegenäußerung des Rechnungshofes (Kennzeichnung mit 4) aneinandergereiht.

Das in diesem Bericht enthaltene Zahlenwerk beinhaltet allenfalls kaufmännische Auf- und Abrundungen. Der vorliegende Bericht des Rechnungshofes ist nach der Vorlage über die Website des Rechnungshofes www.rechnungshof.gv.at verfügbar.

Prüfkompetenz des Rechnungshofes

Zur Überprüfung der Gebarung des Bundes, der Länder, der Gemeindeverbände, der Gemeinden und anderer durch Gesetz bestimmter Rechtsträger ist der Rechnungshof berufen. Der Gesetzgeber versteht die Gebarung als ein über das bloße Hantieren mit finanziellen Mitteln hinausgehendes Verhalten, nämlich als jedes Verhalten, das finanzielle Auswirkungen (Auswirkungen auf Ausgaben, Einnahmen und Vermögensbestände) hat. „Gebarung“ beschränkt sich also nicht auf den Budgetvollzug; sie umfasst alle Handlungen der prüfungsunterworfenen Rechtsträger, die finanzielle oder vermögensrelevante Auswirkungen haben.

IMPRESSUM

Herausgeber:
Rechnungshof Österreich
1030 Wien, Dampfschiffstraße 2

www.rechnungshof.gv.at
Redaktion und Grafik: Rechnungshof Österreich
Herausgegeben: Wien, im Februar 2026

AUSKÜNFTE

Rechnungshof
Telefon (+43 1) 711 71 – 8946
E-Mail info@rechnungshof.gv.at
Bluesky: [@rhsprecher.bsky.social](https://bsky.app/profile/@rhsprecher.bsky.social)
[facebook/RechnungshofAT](https://facebook.com/RechnungshofAT)

FOTOS

Cover, S. 9: Rechnungshof/Achim Bieniek

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	5
Glossar	7
Prüfungsziel	11
Bürgerbeteiligung	11
Kurzfassung	11
Zentrale Empfehlungen	21
Zahlen und Fakten zur Prüfung	23
Prüfungsablauf und -gegenstand	25
Angebotsplanung	26
Überblick	26
Verkehrspolitische Ziele sowie Zuständigkeiten und Aufgaben	28
Strategische Überlegungen	33
Entwicklung des Angebots und der Fahrgastzahlen	36
Fahrplankonzeption	38
Unterjährige Fahrplanänderungen und Schienenersatzverkehre	49
Angebotskürzungen in der Ostregion	52
Qualität der Leistungserbringung	55
Qualitätsmanagement	55
Pünktlichkeit	58
Qualitätscontrolling Verkehrsdienstverträge	63
Fahrgastinformation	67
Störungsmanagement	71
Flotte	77
Flottenentwicklung	77
Lieferausfälle und Lieferverzögerungen	82
Wartung und Instandhaltung	87
Personal	90
Personalplanung	90
Entwicklung der Krankenstände	93
Personalbedingte Zugausfälle	94



Angebotsplanung ÖBB-Personenverkehr AG

Finanzierung _____	95
Verkehrsdiensteverträge _____	95
Finanzierung der Verkehrsdiensteverträge durch Bund und Länder _____	97
Abgeltungsbeträge Verkehrsdiensteverträge _____	100
Abwicklung Verkehrsdiensteverträge _____	101
Wirtschaftliche Lage der ÖBB-Personenverkehr AG _____	106
Schlussempfehlungen _____	115
Anhang A _____	120
Ressortbezeichnung und -verantwortliche _____	120
Anhang B _____	121
Details zur Erstellung des Jahresfahrplans _____	121
Anhang C _____	123
Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger _____	123

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Entwicklung des Angebots _____	36
Tabelle 2:	Fahrgastinformation betreffend Abweichungsfahrpläne _____	50
Tabelle 3:	Entwicklung der im Schienenersatzverkehr erbrachten Leistungen _____	50
Tabelle 4:	Häufigste Störungsursachen 2019 bis 2024 _____	73
Tabelle 5:	Maßnahmenportfolio im Störfall (auszugsweise) _____	74
Tabelle 6:	Personalstand 2019 bis 2024 _____	90
Tabelle 7:	Bestellte und eigenwirtschaftlich erbrachte Verkehrsleistung 2019 bis 2024 _____	96
Tabelle 8:	Gewinn- und Verlustrechnung 2019 bis 2023 _____	106
Tabelle 9:	Umsatzerlöse 2019 bis 2023 _____	107
Tabelle 10:	Aufwendungen für bezogene Leistungen 2019 bis 2023 _____	109
Tabelle 11:	Materialaufwand 2019 bis 2023 _____	110
Tabelle 12:	Bilanz 2019 bis 2023 _____	111
Tabelle 13:	Rückstellungen 2019 bis 2023 _____	112

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Akteure in der Bereitstellung des Schienenpersonenverkehrs-Angebots _____	27
Abbildung 2:	Prognostizierte Entwicklung Schienenpersonen- und Güterverkehr _____	29
Abbildung 3:	Verkehrspolitische Planungshorizonte _____	30
Abbildung 4:	Entwicklung der Fahrgastzahlen 2014 bis 2024 _____	37
Abbildung 5:	Planungshorizont Kapazitäts- und Pünktlichkeitsmanagement _____	39
Abbildung 6:	Betriebliche Steuerungsparameter (Fahrplanerstellung) _____	41
Abbildung 7:	Entwicklung Pünktlichkeit im gesamten ÖBB-Personenverkehr _____	58
Abbildung 8:	Entwicklung Pünktlichkeit im ÖBB-Nah- und -Fernverkehr _____	59
Abbildung 9:	Erfüllung der Qualitätskriterien laut Verkehrsdienstverträgen _____	64
Abbildung 10:	Entwicklung Garnituren der Nah- und Regionalverkehrsflotte _____	78
Abbildung 11:	Entwicklung Sitzplatzangebot der Nah- und Regionalverkehrsflotte _____	79
Abbildung 12:	Entwicklung Wagenstand der Fernverkehrsflotte _____	80
Abbildung 13:	Entwicklung Sitzplatzangebot der Fernverkehrsflotte _____	81
Abbildung 14:	Lieferverzögerungen bei Fahrzeugen gegenüber Planung 2019 – Nah- und Regionalverkehr _____	83
Abbildung 15:	Mängelliste Fuhrpark _____	87

Abkürzungsverzeichnis

Abs.	Absatz
AG	Aktiengesellschaft; Arbeitsgruppe
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BMK	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa
CO ₂	Kohlenstoffdioxid
COVID	corona virus disease (Coronaviruskrankheit)
d.h.	das heißt
EG	Europäische Gemeinschaft
etc.	et cetera
EU	Europäische Union
EUR	Euro
G(es)mbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
i.d.(g.)F.	in der (geltenden) Fassung
insb.	insbesondere
ISO	International Organization for Standardization (Internationale Organisation für Normung)
IT	Informationstechnologie
Mio.	Million
Mrd.	Milliarde
ÖBB	Österreichische Bundesbahnen
ÖPNRV-G	Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz
QM	Qualitätsmanagement
rd.	rund
RH	Rechnungshof
SCHIG	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH
SMS	Short Message Service (kurze Textnachricht)

Angebotsplanung ÖBB-Personenverkehr AG

TZ	Textzahl
u.a.	unter anderem
WLAN	Wireless Local Area Network (drahtloses lokales Netzwerk)
Z	Ziffer
z.B.	zum Beispiel

Glossar

Angebotskilometer

Angebotskilometer ist die Einheit zur Messung des geplanten Verkehrsangebots im Schienenpersonenverkehr innerhalb eines bestimmten Zeitraums (in der Regel Fahrplanjahr).

eigenwirtschaftliche Verkehre

Eigenwirtschaftliche Verkehre sind Verkehrsangebote (z.B. Zugverbindungen), die ohne Bestellungen der öffentlichen Hand betrieben werden und sich vollständig aus Fahrgeldeinnahmen bzw. anderen kommerziellen Quellen (z.B. Sitzplatzreservierungen, Werbung) finanzieren.

Fernverkehr

Der Fernverkehr ist der überregionale Verkehr. Bei der ÖBB-Personenverkehr AG ist dieser beispielsweise nach Zugkategorie gegliedert: D-Züge, Eurocity, Euro-Night, Intercity, Railjet.

gemeinwirtschaftliche Verkehre

Um einen kostengünstigen, zuverlässigen und für die Allgemeinheit zugänglichen Verkehrsdienst anzubieten, bestellen Aufgabenträger (z.B. Bund und Land) direkt oder im Wege von externen Aufgabenträgern Verkehrsleistungen, deren Finanzierung ohne diese Bestellungen nicht kostendeckend wäre. Dies betrifft in der Regel Verkehrsleistungen, die im Dienst des Gemeinwohls erbracht und betrieben werden.

Nah- und Regionalverkehr

Der Nah- und Regionalverkehr umfasst den städtischen und regionalen Verkehr. Bei der ÖBB-Personenverkehr AG ist dieser beispielsweise nach Zugkategorie gegliedert: Regionalexpress, Regionalzug, S-Bahn.

Personenkilometer

Personenkilometer ist die Einheit zur Messung der Gesamtdistanz, die von Fahrgästen innerhalb eines bestimmten Zeitraums zurückgelegt wird: Anzahl der Fahrgäste multipliziert mit der zurückgelegten Strecke.

Verkehrsdienstevertrag

Ein Verkehrsdienstevertrag ist eine vertragliche Vereinbarung zwischen Aufgabenträgern und den mit der Erbringung der Verkehrsleistung beauftragten Verkehrsunternehmen. Der Vertrag legt die Bedingungen und Pflichten fest, unter denen das Verkehrsunternehmen öffentliche Verkehrsdienste erbringen soll. Dazu gehören u.a. Umfang und Qualität des bereitzustellenden Angebots sowie die Modalitäten der Vergütung.



Verkehrsverbund

Ein Verkehrsverbund ist ein rechtlicher und organisatorischer Zusammenschluss von Gebietskörperschaften, deren Verkehrsverbundgesellschaften und Verkehrsunternehmen. Das gemeinsame Ziel ist, den öffentlichen Personennahverkehr attraktiver zu gestalten, u.a. durch einheitliche Tarife und abgestimmte Fahrpläne. Die Obliegenheiten der Verkehrsverbünde werden in der Regel von Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften wahrgenommen.

Zugkilometer

Zugkilometer ist die Maßeinheit, die im Eisenbahnverkehr verwendet wird, um die zurückgelegte Strecke eines Zuges zu messen. Ein Zugkilometer entspricht dabei einem Kilometer, den ein Zug auf den Schienen zurücklegt.

ANGEBOTSPLANUNG ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte die Aufgabe, den gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehr auf Basis von Bestellungen des Bundes und der Länder sowie den eigenwirtschaftlichen Verkehr zu planen und abzuwickeln. Von 2019 bis 2024 konnten die Fahrgastzahlen von 266,6 Mio. auf 298,6 Mio. gesteigert werden, das Verkehrsangebot stieg von 103,61 Mio. Angebotskilometern auf 123,80 Mio. Im selben Zeitraum wurden Fahrzeuge im Wert von 724,53 Mio. EUR aktiviert. Von 2024 bis 2029 war eine Aktivierung im Wert von 4,677 Mrd. EUR geplant. Durchschnittlich fuhren über 5.000 Züge an Werktagen. Die ÖBB-Personenverkehr AG erzielte 2023 Umsatzerlöse von 2,262 Mrd. EUR, die überwiegend aus öffentlichen Mitteln stammten.

FAHRPLÄNE

Kritisch zu sehen waren die Planungsannahmen und -prämissen für die Jahresfahrpläne, da das geplante Angebot vielfach nur in Schwachlastzeiten bei den Fahrgästen in angemessener Qualität ankam. Die Zuverlässigkeit und Resilienz der Fahrpläne litt in der betrieblichen Praxis insbesondere unter den gestiegenen Auslandsverspätungen, der eingeschränkten Flottenverfügbarkeit aufgrund von Wartungsrückständen und Lieferausfällen sowie Unwetterschäden. Angesichts der negativen Auswirkungen von Verspätungen und Zugausfällen auf die Fahrgäste wäre ein Angebot zu planen, das die Leistungsfähigkeit aller an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns berücksichtigt. Dazu wären bereits bei der Planung des Ange-

bots Nachweise einzufordern, ob und mit welcher Zuverlässigkeit und Resilienz die zugesagten Leistungen erbracht werden können. Trotz Gegensteuerungsmaßnahmen war im Fernverkehr erst mittelfristig bis 2030 mit einer nachhaltigen Besserung der Zuverlässigkeit zu rechnen.

QUALITÄT

Die Pünktlichkeit erreichte mit 93,6 % im Jahr 2024 den Tiefststand gegenüber dem Planwert von 95,8 %. Ebenso verschlechterte sich die Qualität in den Bereichen Sauberkeit, Schadensfreiheit des Wagenmaterials sowie Fahrgastinformation. Lediglich im Beschwerdemanagement konnten die Vorgaben erreicht werden. Deutlich zu spät startete Mitte 2024 der sogenannte „Quality Gate“-Prozess, der die Leistungserbringung aller Gesellschaften des ÖBB-Konzerns beleuchtete und eine gemeinsame Ergebnisverantwortung sowie Warn- und Eskalationspflichten bei Leistungsabweichungen vorsah.

LIEFERAUSFÄLLE UND LIEFERVERZÖGERUNGEN BEI FAHRZEUGEN

Im Jahr 2024 fehlten wegen Lieferausfällen und Lieferverzögerungen im Nah- und Regionalverkehr über 80 Neufahrzeuge gegenüber der ursprünglichen Planung aus dem Jahr 2019. Dennoch wurden die Angebotskilometer von 2019 bis 2024 – wie in den Verkehrsdiensteverträgen vereinbart – stark ausgeweitet, ohne die tatsächliche Leistungsfähigkeit der Flotte zu berücksichtigen. Daher mussten Altfahrzeuge viel länger eingesetzt werden; ebenso erbrachten Neu- und Altfahrzeuge deutlich höhere Kilometer-Laufleistungen als geplant. Folglich erhöhte sich im Zeitraum 2020 bis 2024 die Anzahl der Mängel an den Fahrzeugen um 50 % von 160.000 auf 240.000.



Angebotsplanung ÖBB-Personenverkehr AG

WIRKUNGSBEREICH

- Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur

Angebotsplanung ÖBB-Personenverkehr AG

Prüfungsziel



Der RH überprüfte von Juni 2024 bis Februar 2025 die Gebarung des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie, der Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH sowie der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft in Bezug auf die Angebotsplanung der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft und deren Umsetzung. Der überprüfte Zeitraum umfasste im Wesentlichen die Jahre 2019 bis 2024.

Mit 1. April 2025 übernahm das Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur die Zuständigkeit für die Angelegenheiten des Verkehrs. Der RH richtet seine Empfehlungen an das nunmehr zuständige Bundesministerium.

Bürgerbeteiligung

Die Gebarungsüberprüfung des RH geht auch auf das Bürgerbeteiligungsverfahren des RH im Rahmen seiner Prüfungsplanung zurück. Die Anregungen aus dem Bürgerbeteiligungsverfahren, die Angebotsplanung und die Qualität der Leistungserbringung der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft zu prüfen, wurden bei der Gebarungsüberprüfung mitberücksichtigt.

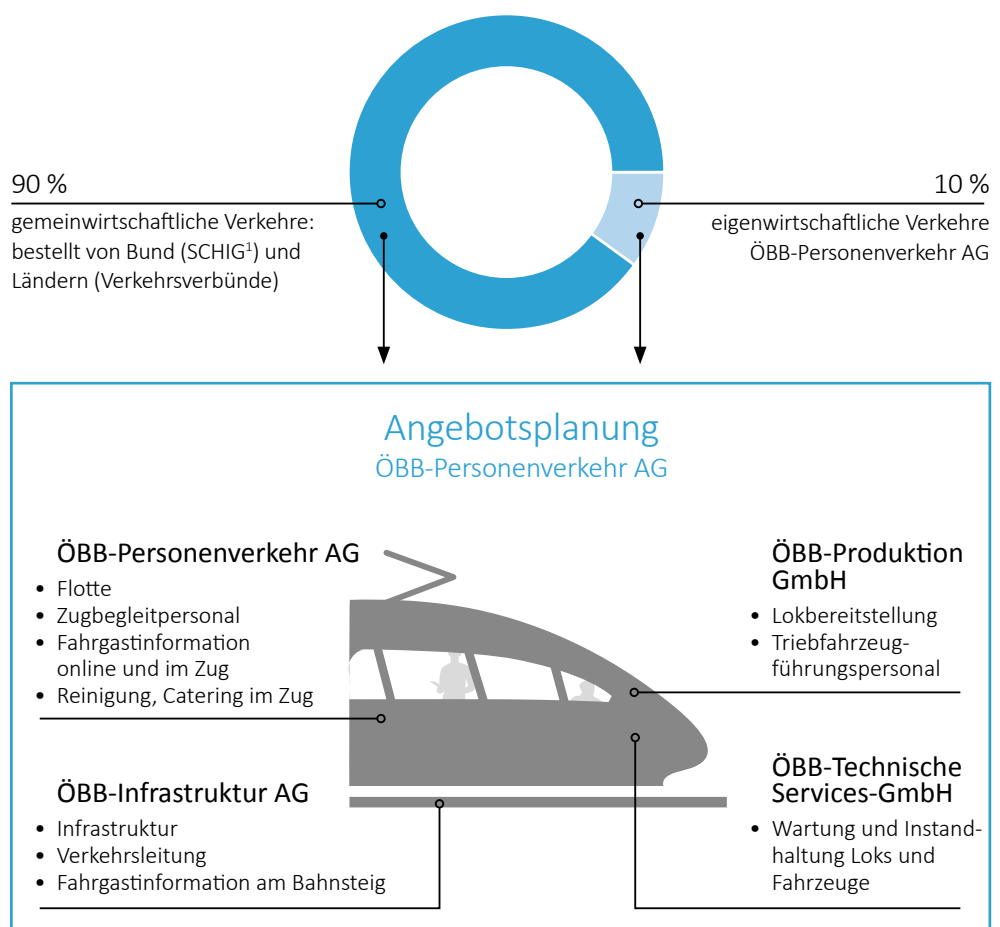
Kurzfassung

Angebotsplanung

Die ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft (in der Folge: **ÖBB-Personenverkehr AG**) hatte die Aufgabe, Verkehrsdienstleistungen auf der Schiene im Auftrag des Bundes und der Länder abzuwickeln. Außerdem erbrachte sie Verkehrsdienstleistungen auf der Schiene im sogenannten eigenwirtschaftlichen Verkehr. Strategisch wesentliche Vorgaben legte das Regierungsprogramm 2020–2024 fest. Aufbauend auf dem Mobilitätsmasterplan 2030 sollte eine weitere Verlagerung des

motorisierten Individualverkehrs auf die Schiene erreicht werden. Dazu planten der Bund (Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH (**SCHIG**)) und die Länder (Verkehrsverbände), das bestellte Angebot schrittweise auszuweiten und die Qualität durch den Einsatz von neuem Wagenmaterial zu verbessern. Angebotsumfang und Qualitätsansprüche waren in den Verkehrsdienstverträgen geregelt. Bei der Planung und Bereitstellung des Schienenpersonenverkehrs-Angebots war die ÖBB-Personenverkehr AG auf die Leistungserbringung der Systempartner im ÖBB-Konzern angewiesen: **(TZ 3)**

Abbildung: Akteure in der Bereitstellung des Schienenpersonenverkehrs-Angebots



¹ Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

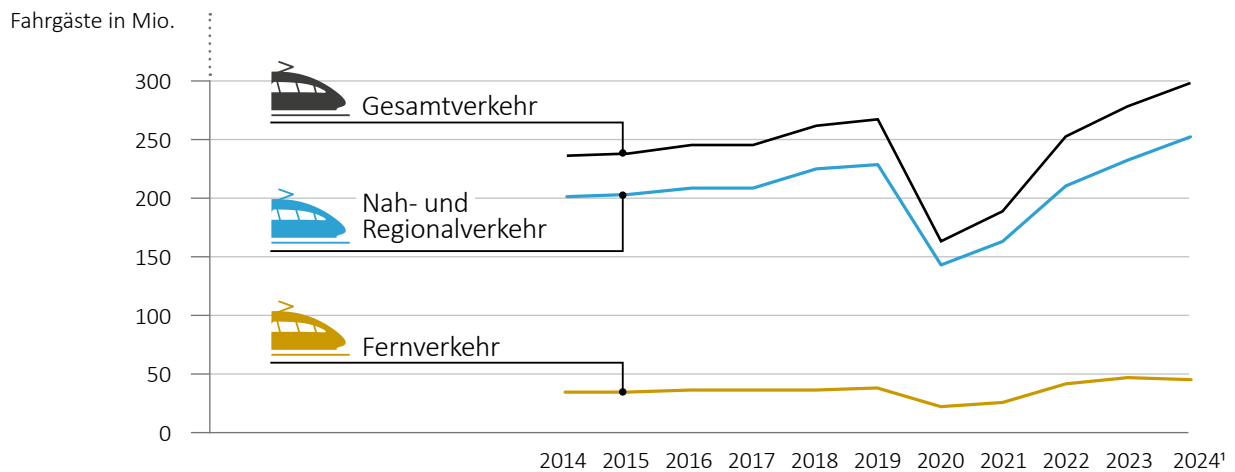
Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Veränderungen im Angebot der ÖBB-Personenverkehr AG hatten stets eine mittel- bis langfristige Perspektive. Um für die Planungen und Dispositionen Anhaltspunkte über die zu erwartende Nachfrage zu erhalten, simulierte die ÖBB-Personenverkehr AG diese mithilfe eines betreiberneutralen Verkehrsmodells. Die Abhängigkeit von verkehrspolitischen Umfeldbedingungen, auf die die ÖBB-Personenverkehr AG keinen oder nur bedingt Einfluss hatte, berücksichtigte sie insofern, als sie die Modellierung mit unterschiedlichen Nachfrage-Szenarien unterlegte. **(TZ 4)**

Entwicklung der Fahrgastzahlen und des Angebots

Die ÖBB-Personenverkehr AG erweiterte im überprüften Zeitraum 2019 bis 2024 ihr Angebot: Es stieg um 19 % von 103,61 Mio. Angebotskilometern auf 123,80 Mio. an. Die Anzahl der Fahrgäste konnte im selben Zeitraum um 12 % von 266,6 Mio. auf 298,6 Mio. gesteigert werden. Davon entfielen im Jahr 2024 252,6 Mio. Fahrgäste auf den schienengebundenen Nah- und Regionalverkehr und 46,0 Mio. Fahrgäste auf den Fernverkehr: (TZ 5)

Abbildung: Entwicklung der Fahrgastzahlen 2014 bis 2024



¹ Prognose für Gesamtjahr

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

In einer Zehn-Jahres-Betrachtung (2014 bis 2024) steigerte sich die Zahl der Fahrgäste um 27 %, wobei es in den Jahren 2020 und 2021 zu temporären Einbrüchen der Fahrgastzahlen infolge der COVID-19-Pandemie kam. (TZ 5)

Fahrplankonzeption

Die Planung und die Steuerung des Fahrplans erstreckten sich über einen mehrjährigen Zeitraum. Das strategische Kapazitätsmanagement begann 15 bis zehn Jahre vor dem Fahrplanjahr und reichte bis zur Fahrplanbestellung rund acht Monate vor Fahrplanwechsel. Darüber hinaus gab es ein integriertes Pünktlichkeitsmanagement, das rund vier Monate vor dem Fahrplanwechsel einsetzte und bis zum Tag der Zugfahrt und darüber hinaus wirkte. Grundsätzlich basierte die Planung des Jahresfahrplans auf den Verpflichtungen aus den Verkehrsdienstverträgen und den regulatorischen Vorgaben der Infrastrukturbetreiber. Ebenso flossen die Struktur des Knoten-Kantenmodells sowie Elemente des bestehenden Fahrplans in die Konzeption mit ein. Der Jahresfahrplan musste jedoch jährlich unter Berücksichtigung

verschiedener Faktoren, die das Leistungsangebot beeinflussten (z.B. Verfügbarkeit von Schieneninfrastruktur und Flotte), angepasst werden. (TZ 6)

Bei der Fahrplanerstellung waren die auf den Fahrplan einwirkenden Störeinflüsse zu berücksichtigen. Diese flossen bis 2024 mangels geeigneter Simulations- und Planungs-Tools nur näherungsweise (z.B. über Fahrzeitreserven) in den Planungsprozess ein. In den Jahren 2022 bis 2024 führten Störeinflüsse – wie mangelnde Flottenverfügbarkeit, verspätete Zugübergaben bei internationalen Verbindungen, ungeplante Einschränkungen der Schieneninfrastruktur sowie sonstige externe Einflüsse (z.B. Personen im Gleisbereich, Unwetterschäden) – zu Zugausfällen, Verspätungen und von den Bestellungen abweichenden Zugbildungen. Folglich überschritten die Störeinflüsse die geplanten Reserven und die ÖBB-Personenverkehr AG konnte das in den Fahrplänen vorgesehene Angebot in der betrieblichen Praxis vielfach nur in Schwachlastzeiten mit geringerem Fahrgastaufkommen angemessen erbringen. (TZ 6)

Von Mitte Februar bis Ende April 2024 musste die ÖBB-Personenverkehr AG in der Ostregion unterjährig das Leistungsvolumen um 1,9 % reduzieren, weil es infolge eingeschränkter Fahrzeugverfügbarkeit nicht mehr möglich war, das geplante Angebot aufrechtzuerhalten. (TZ 6)

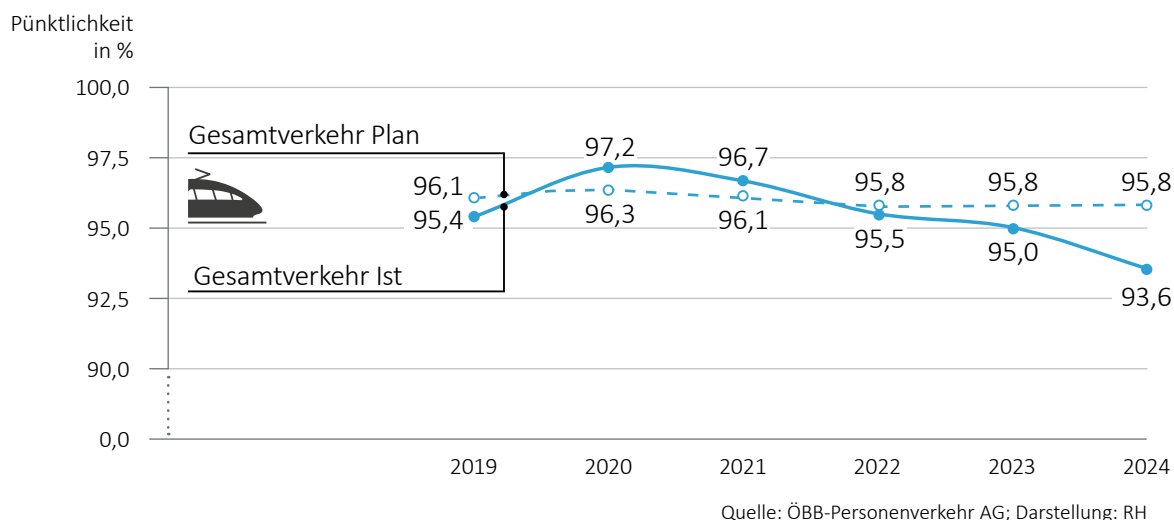
Ab Mitte 2024 startete die ÖBB-Personenverkehr AG mit Beteiligung der Österreichischen Bundesbahnen-Holding Aktiengesellschaft und unter Mitwirkung der weiteren an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns einen „Quality Gate“-Prozess, um die Themen Instandhaltung und Flottenverfügbarkeit, allfällige Veränderung der bereitstehenden Schieneninfrastruktur bis hin zu Problemen bei der Zugübergabe aus dem benachbarten Ausland früher in den Planungsprozess einzubeziehen. Damit sollte es mit dem Fahrplanwechsel im Dezember 2025 ermöglicht werden, das Angebot realistischer zu planen. Der „Quality Gate“-Prozess wurde jedoch deutlich zu spät eingeleitet, weil sich die Abweichungen von den geplanten Verfügbarkeiten bzw. den durch die einzelnen Akteure zu erbringenden Leistungen bereits seit 2022 negativ auf die Fahrpläne und damit auf die Fahrgäste ausgewirkt hatten. (TZ 6, TZ 7, TZ 8)

Pünktlichkeit

Für die ÖBB-Personenverkehr AG war die Pünktlichkeit eine wesentliche Grundlage des Bahnbetriebs, ein sogenanntes Basisversprechen an die Kundinnen und Kunden. In den Jahren 2020 und 2021 übertraf die ÖBB-Personenverkehr AG die Planwerte für die Pünktlichkeit. Dazu trug auch das geringe Fahrgastaufkommen aufgrund der COVID-19-Pandemie bei. Im Jahr 2022 lag die Pünktlichkeit im Nahverkehr innerhalb

der Zielbandbreite. Auf den gesamten Personenverkehr bezogen verfehlte die ÖBB-Personenverkehr AG die Zielwerte seit dem Jahr 2022 wieder:

Abbildung: Entwicklung Pünktlichkeit im gesamten ÖBB-Personenverkehr



Besonders stark waren die Zielabweichungen im Fernverkehr: Dazu trugen bei

- der sprunghafte Anstieg des Anteils unpünktlicher Zugübergaben durch die Nachbarbahnen seit dem Jahr 2022,
- Baustellen,
- überfüllte Züge,
- Probleme mit dem Fahrzeugumlauf,
- Fahrzeugstörungen und
- externe Ursachen wie etwa Unwetter.

Zur Unpünktlichkeit im Nahverkehr trug hauptsächlich die Wiener S-Bahn-Stammstrecke bei. (TZ 10)

Trotz Gegensteuerungsmaßnahmen rechnete die ÖBB-Personenverkehr AG im Fernverkehr erst mittelfristig bis 2030 mit einer nachhaltigen Besserung der Zuverlässigkeit. Im Nah- und Regionalverkehr war geplant, Anlagen- und Fahrzeugstörungen entgegenzuwirken sowie die Fahrplangestaltung und Umlaufplanung zu verbessern, um die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit zu erhöhen. (TZ 10)

Qualitätscontrolling Verkehrsdiensteverträge

Die ÖBB-Personenverkehr AG und die SCHIG hatten sich in den Verkehrsdiensteverträgen auf ein Qualitätsbewertungsverfahren geeinigt, das zur Kontrolle und Verbesserung der Qualität im Schienenpersonenverkehr beitragen sollte. Die Verkehrsdiensteverträge enthielten Zielvorgaben für sechs Qualitätskriterien, die objektiv mess- und beobachtbar waren:

Abbildung: Erfüllung der Qualitätskriterien laut Verkehrsdiensteverträgen



¹ Im Jahr 2020 waren Fahrgastinformationen im Regelfall und Abweichungsfall in einer gemeinsamen Kategorie zusammengefasst.

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Die Ergebnisse des Qualitätscontrollings Verkehrsdiensteverträge zeigten insgesamt eine deutliche Verschlechterung der Qualität im Schienenpersonenverkehr im Zeitraum 2020 bis 2024. Eine positive Ausnahme stellte das Beschwerdemanagement dar. Den größten Handlungsbedarf zeigten die Ergebnisse des Qualitätscontrollings in Bezug auf die Pünktlichkeit und die Schadensfreiheit der Züge. Seit 2022 war die Zielerreichung für diese Qualitätskriterien massiv eingebrochen. Auch bei der Fahrgastinformation im Abweichungsfall gab es deutlichen Verbesserungsbedarf. (TZ 11)

Qualitätsmanagement

Obwohl die ÖBB-Personenverkehr AG Anstrengungen unternahm, die geforderte Qualität zu erreichen, setzte sie wesentliche Maßnahmen verspätet: Ein durchgängiges Maßnahmen- und Wirkungscontrolling führte sie erst im September 2024 ein. Ebenfalls im September 2024 richtete sie eine Stabsstelle ein, die den Planungsprozess, das Risikomanagement, den Instandhaltungsprozess, die Fahrzeugeinsatzplanung und die Flotten- und Beschaffungsstrategie zielgerichtet aufeinander abstimmen sollte. Die Überwachung der neuen Kennzahl „Plankonforme Zugbildung“ sollte zum Erreichen der angestrebten Qualitätsziele beitragen. Darüber hinaus wurden im Dezember 2024 ergänzende Bestimmungen zur verbindlichen Zusammenarbeit in die Leistungsvereinbarungen mit der ÖBB-Technische Services-GmbH und der ÖBB-Produktion GmbH aufgenommen. (TZ 9)

Flotte

Die Verkehrsdiensteverträge und auch die Planung zum eigenwirtschaftlichen Fernverkehr sahen jährlich eine Ausweitung des Angebots vor. Somit musste der bestehende Fuhrpark erweitert werden. Ebenso war eine jährliche Verbesserung der Qualität der Fahrzeuge vorgesehen. (TZ 14)

Wesentlich für die geplanten Angebotsausweitungen war die zeitgerechte Übergabe von Neufahrzeugen durch die Lieferanten. Diese erfolgte jedoch in vielen Fällen nicht zum vertraglich vereinbarten Zeitpunkt, weil es aufgrund der COVID-19-Pandemie und marktbedingter Lieferengpässe zu Lieferverzögerungen kam. Ein Hersteller konnte die geforderten Qualitäten und die Typen-Zulassung nicht fristgerecht erreichen, wodurch es nach mehrjähriger Verzögerung zu einer Vertragskündigung und zu einer Neuausschreibung der betroffenen Nah- und Regionalverkehrsfahrzeuge kam. Damit konnte zwischen 2019 und 2024 das Sitzplatzangebot im Nah- und Regionalverkehr sowie im Fernverkehr nicht gesteigert werden und es standen weniger Fahrzeuge zur Verfügung, als nach den Planannahmen aus 2019 vorgesehen waren. Die Fahrzeuge wären zur Erfüllung der Verkehrsdiensteverträge notwendig gewesen. Von 2024 bis 2029 war eine Steigerung des Sitzplatzangebots um 33 % im

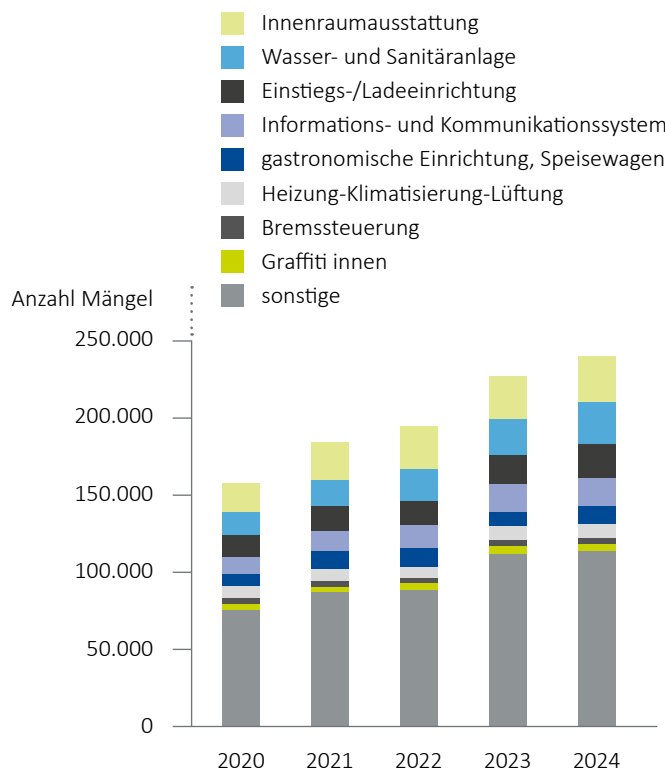
Nah- und Regionalverkehr sowie um 50 % im Fernverkehr geplant. Die ÖBB-Personenverkehr AG aktivierte von 2019 bis 2023 Fahrzeuge im Wert von 724,53 Mio. EUR. Für die Jahre 2024 bis 2029 war die Aktivierung von Fahrzeugen im Wert von 4,677 Mrd. EUR geplant. (TZ 14, TZ 15)

Die Anhebung der Angebotskilometer von rd. 90 Mio. (2019) auf rd. 110 Mio. (2024) wurde trotz der nicht gelieferten Neufahrzeuge durchgeführt. Um die vereinbarten Angebotskilometer gegenüber den Bestellern erfüllen zu können, mussten Altfahrzeuge länger als vorgesehen eingesetzt werden und Neu- und Altfahrzeuge eine höhere Kilometer-Laufleistung erbringen als ursprünglich geplant. (TZ 15)

Wartung und Instandhaltung

Die ÖBB-Personenverkehr AG richtete im Oktober 2022 eine zentrale Mängeldatenbank ein. Sie etablierte eine Mängelliste, in der alle festgestellten Mängel am gesamten Fuhrpark – für jede Fahrzeugreihe bis zu jedem einzelnen Fahrzeug – enthalten und auswertbar waren: (TZ 16)

Abbildung: Mängelliste Fuhrpark



Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Die Anzahl der Mängel war im Zeitraum 2020 bis 2024 um rd. 50 % angestiegen. Die ÖBB-Personenverkehr AG führte den Anstieg auf die Ausweitung des Angebots und die damit verbundene Steigerung der Kilometer-Laufleistung zurück, die für angespannte Umläufe und Herausforderungen in der Werkstättenzuführung verantwortlich war und einen Mehraufwand bei der Wartung von Fahrzeugen bewirkte. In den Jahren 2023 und 2024 konnte die vereinbarte Verfügbarkeit und Bedarfsdeckung bei den Fahrzeugen durch die ÖBB-Technische Services-GmbH nicht sichergestellt werden. Dadurch wurde die Qualität der Leistungserbringung der ÖBB-Personenverkehr AG nachhaltig beeinträchtigt. (TZ 16)

Personal

Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte im Jahr 2024 einen Personalstand von 3.197,1 Vollbeschäftigungsäquivalenten. Von diesen waren 1.461,5 dem Zugbegleitpersonal zugeordnet (Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter sowie Service- und Kontrollteam). Wegen geplanter Pensionierungen des Zugbegleitpersonals, durch die laufende Fluktuation und aufgrund von Angebotsausweitungen werden im Jahr 2026 ungefähr 120 Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter mehr als in den Jahren 2024 und 2025 benötigt werden. In der Mittelfristplanung der ÖBB-Personenverkehr AG war daher ein sukzessiver Aufbau des Personalstands beim Zugbegleitpersonal (inklusive Service- und Kontrollteam) vorgesehen. Ebenso weiterzuerfolgen wären Maßnahmen zur Senkung des – zur Zeit der Gebarungsüberprüfung hohen – Nebenzeitenfaktors (An- und Zufahrt zum Abfahrtspunkt der Züge, Wendezeiten, Ruhepausen etc. sowie Abwesenheiten wie insbesondere Krankenstände, Urlaube und Schulungen). (TZ 17)

Wirtschaftliche Lage der ÖBB-Personenverkehr AG

Die Bilanzsumme der ÖBB-Personenverkehr AG stieg von 3,895 Mrd. EUR im Jahr 2019 auf 6,055 Mrd. EUR im Jahr 2023 (um 55 %). Grund dafür war eine deutliche Erhöhung des Anlage- und Umlaufvermögens sowie der Rückstellungen. Die Rückstellungen der ÖBB-Personenverkehr AG stiegen von 198,82 Mio. EUR (2019) um 520 Mio. EUR auf 718,77 Mio. EUR (2023). Die Steigerung betraf vor allem die Vertragsabwicklung Verkehrsdiensteverträge, die seit dem Geschäftsjahr 2022 noch nicht endabgerechnet waren. (TZ 28, TZ 29)

Die Umsatzerlöse der ÖBB-Personenverkehr AG erhöhten sich von 1,850 Mrd. EUR im Jahr 2019 auf 2,262 Mrd. EUR im Jahr 2023 (um 22 %). Sie bestanden überwiegend aus öffentlichen Mitteln; 2023 lag der Anteil öffentlicher Mittel bei 64 %. Diese beinhalteten Erlöse aus den Verkehrsdiensteverträgen, den Verbundtarifen, den Schüler- und Lehrlingsfreifahrten sowie aus dem KlimaTicket Österreich. Der größte

Anteil ergab sich aus den Erlösen aus den Verkehrsdiensteverträgen, die 2023 im Ausmaß von 50 % zu den Gesamterlösen der ÖBB-Personenverkehr AG beitrugen. Leistungsstörungen führten bei der Abrechnung der Verkehrsdiensteverträge zu Abzügen. Zugausfälle und abweichende Zugbildung waren die Hauptgründe für Abzüge. (TZ 20, TZ 22, TZ 24)

Die Aufwendungen der ÖBB-Personenverkehr AG für bezogene Leistungen stiegen von 1,149 Mrd. EUR (2019) auf 1,416 Mrd. EUR im Jahr 2023. Insbesondere war dies auf höhere Traktionsleistungen (Bereitstellung von Lokomotiven, Lokführerinnen und Lokführern) durch die ÖBB-Produktion GmbH zurückzuführen, die von 444,55 Mio. EUR (2019) auf 619,03 Mio. EUR im Jahr 2023 stiegen. Grund dafür waren die höheren Fahrleistungen sowie höhere Lohnkosten für das Triebfahrzeugpersonal. Außerdem stiegen die Aufwendungen für Wartungs- und Reparaturleistungen durch die ÖBB-Technische Services-GmbH von 255,47 Mio. EUR (2019) auf 322,76 Mio. EUR (2023). Der Materialaufwand erhöhte sich deutlich von 61 Mio. EUR (2019) auf 132 Mio. EUR (2023). Zurückzuführen war diese Entwicklung vor allem auf den Anstieg der Position „Traktionsstrom“ aufgrund des Anstiegs der Energiekosten und des verstärkten Fahrbetriebs. (TZ 26, TZ 27)

Verkehrsdiensteverträge

Bei der Abwicklung der Verkehrsdiensteverträge kam es zu mehrjährigen Verzögerungen. Bis Jänner 2025 waren die Jahre 2020 und 2021 abgerechnet. Die Abrechnung hatte jeweils rund drei Jahre in Anspruch genommen. Dies entsprach nicht den Vorgaben der Verkehrsdiensteverträge, die eine Endabrechnung im Nah- und Regionalverkehr bis spätestens 31. Jänner des Folgejahres bzw. im Fernverkehr bis spätestens 15. März des Folgejahres vorsahen. Grund war die komplexe Gestaltung der Abwicklung, mit der eine Abrechnung innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeit nicht möglich war. Anzustreben wäre jedoch ein vereinfachter Abwicklungsprozess, um die vorgesehene Frist in den Verkehrsdiensteverträgen einzuhalten. (TZ 23)

Auf Basis seiner Feststellungen hob der RH folgende Empfehlungen hervor:

ZENTRALE EMPFEHLUNGEN

ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft

- Bei der jährlichen Angebotsplanung wäre mit allen an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns festzulegen, mit welcher Zuverlässigkeit und Resilienz sie ihre Leistungen erbringen sollten. (TZ 6)
- Das Konzept zur Verbesserung der Qualität und des Qualitätsmanagements sollte weiterverfolgt werden. Ein durchgängiges Maßnahmen- und Wirkungscontrolling wäre sicherzustellen, die qualitätsrelevanten Prozesse – Planungsprozess, Risikomanagement, Instandhaltungsprozess, Fahrzeugeinsatzplanung sowie Flottenstrategie und Flottenbeschaffungsstrategie – wären aufeinander abzustimmen und die konzernweite Zusammenarbeit im Qualitätsmanagement wäre zu stärken. (TZ 9)
- Das Angebot wäre auf die tatsächliche Leistungsfähigkeit der Flotte abzustimmen, um die für die vereinbarte Qualität der Leistungserbringung notwendige Verfügbarkeit der Fahrzeuge sicherzustellen. (TZ 15)

Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH; ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft

- Die Abwicklungsprozesse wären so weit zu vereinfachen, dass – wie in den Verkehrsdienstverträgen vorgesehen – die Endabrechnung im Nah- und Regionalverkehr bis spätestens 31. Jänner des Folgejahres bzw. für die Bestellungen im Fernverkehr bis spätestens 15. März des Folgejahres ermöglicht wird. (TZ 23)

Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur; Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

- Es wäre zu prüfen, inwieweit die zur Zeit der Gebarungsüberprüfung geltenden Verkehrsdienstverträge geeignet sind, die bestehende und bis Ende der Vertragslaufzeit zu erwartende Verkehrsnachfrage in der vereinbarten Quantität und Qualität abzudecken, oder ob Anpassungen der Verkehrsdienstverträge erforderlich sein werden. (TZ 3)



Angebotsplanung ÖBB-Personenverkehr AG



Zahlen und Fakten zur Prüfung

Angebotsplanung der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft							
ausgewählte Rechtsgrundlagen	<ul style="list-style-type: none"> • Verordnung (EG) 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße • Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 (ÖPNRV-G 1999), BGBl. I 204/1999 i.d.g.F. 						
	2019	2020	2021	2022	2023	2024 ¹	Veränderungen 2019 bis 2024
Finanzierung	in Mio. EUR						in %
Abgeltungen Verkehrsdienstbestellungen ²	921,59	1.189,14	1.198,17	993,33	1.140,67	1.433,92	56
sonstige Tarifstützungen ³	255,17	137,20	136,84	250,67	314,80	330,00	29
Ticketverkäufe und sonstige Erlöse	673,25	406,59	467,97	685,73	806,15	855,49	27
Summe	1.850,01	1.732,93	1.802,98	1.929,73	2.261,62	2.619,41	42
Aufwendungen	in Mio. EUR						in %
Summe⁴	1.789,55	1.783,92	1.822,23	1.970,91	2.231,15	k.A.	–
Fahrplanangebot	in Mio. Angebotskilometern						
Verkehrsdienstbestellungen Nah- und Regionalverkehr ⁵	75,99	78,71	81,18	82,59	84,13	90,21	19
Verkehrsdienstbestellungen Fernverkehr	14,31	21,78	21,42	17,09	18,51	19,95	39
eigenwirtschaftliche Verkehre	13,31	7,52	9,96	12,69	12,95	13,64	2
Summe	103,61	108,01	112,56	112,37	115,59	123,80	19
Fahrgäste	in Mio. Personen						
Nah- und Regionalverkehr	228,4	142,2	163,2	209,6	230,4	252,6	11
Fernverkehr	38,2	20,6	24,4	41,8	46,5	46,0	20
Summe	266,6	162,8	187,6	251,4	276,9	298,6	12
Sitzplatzangebot	Anzahl Sitzplätze						
Nah- und Regionalverkehr	161.410	164.008	165.320	166.512	166.917	172.269	7
Fernverkehr	54.910	55.516	54.142	53.438	53.136	54.500	-1
Personal⁶	Anzahl in Vollbeschäftigungsäquivalenten						
gesamt	2.794,0	2.810,2	2.784,4	2.847,0	2.962,4	3.197,1	14
<i>davon</i>							
<i>Zugbegleitpersonal</i>	<i>1.029,3</i>	<i>1.033,2</i>	<i>998,1</i>	<i>990,8</i>	<i>1.039,2</i>	<i>1.143,0</i>	<i>11</i>
<i>Service- und Kontrollteam</i>	<i>265,5</i>	<i>270,5</i>	<i>285,6</i>	<i>310,8</i>	<i>276,3</i>	<i>318,5</i>	<i>20</i>

Rundungsdifferenzen möglich
k.A. = keine Angabe

Quellen: BMK; SCHIG; ÖBB-Personenverkehr AG

¹ Prognose für Gesamtjahr 2024

² Werte aus den Jahresabschlüssen der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft

³ Verbundtarif, Schüler- und Lehrlingsfreifahrt, KlimaTicket Österreich

⁴ Material- und Personalaufwand, Abschreibungen, sonstige betriebliche Aufwendungen, Aufwendungen für Finanzanlagen und Zinsen

⁵ ohne Berücksichtigung von Verkehrsdienstbestellungen im Ausland

⁶ jeweils zum 31. Dezember



Angebotsplanung ÖBB-Personenverkehr AG

Prüfungsablauf und -gegenstand

- 1 (1) Der RH überprüfte von Juni 2024 bis Februar 2025 die Gebarung des Bundesministeriums für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie (in der Folge: **Klimaschutzministerium**)¹, der Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH (**SCHIG**) sowie der ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft (in der Folge: **ÖBB-Personenverkehr AG**) in Bezug auf die Angebotsplanung der ÖBB-Personenverkehr AG und deren Umsetzung.

Mit 1. April 2025 übernahm das Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur (in der Folge: **Verkehrsministerium**) die Zuständigkeit für die Angelegenheiten des Verkehrs. Der RH richtet seine Empfehlungen an das nunmehr zuständige Bundesministerium.

Ferner holte der RH Auskünfte bei der Verkehrsverbund Ost-Region (VOR) Gesellschaft m.b.H. zur Konzeption des Fahrplans aus der Sicht eines Aufgabenträgers und bei der ÖBB-Technische Services-Gesellschaft mbH (in der Folge: **ÖBB-Technische Services-GmbH**) zur Wartung und Instandhaltung der Fahrzeuge der ÖBB-Personenverkehr AG ein.

(2) Ziel der Gebarungsüberprüfung war es,

- die Angebotsplanung,
- die Qualität der Leistungserbringung,
- die Flottenplanung,
- die Personalplanung sowie
- die Finanzierung

der Schienenpersonenverkehrsleistung durch die ÖBB-Personenverkehr AG zu beurteilen.

Der überprüfte Zeitraum umfasste im Wesentlichen die Jahre 2019 bis 2024. Sofern für die Beurteilung relevant, berücksichtigte der RH auch Sachverhalte außerhalb dieses Zeitraums.

(3) Die Gebarungsüberprüfung geht auch auf das Bürgerbeteiligungsverfahren des RH im Rahmen seiner Prüfungsplanung zurück. Die Anregungen aus dem Bürgerbeteiligungsverfahren, die Angebotsplanung und die Qualität der Leistungserbringung der ÖBB-Personenverkehr AG zu prüfen, wurden bei der Gebarungsüberprüfung mitberücksichtigt.

¹ Die Bezeichnung des zuständigen Ministeriums änderte sich im überprüften Zeitraum, siehe Anhang A.

(4) Zu dem im Juli 2025 übermittelten Prüfungsergebnis nahmen die SCHIG und die ÖBB-Personenverkehr AG im August 2025 sowie das Verkehrsministerium im Oktober 2025 Stellung. Der RH erstattete seine Gegenäußerungen im Februar 2026.

Angebotsplanung

Überblick

- 2 (1) Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte die Aufgabe,
- den gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehr im Auftrag von Bund und Ländern bzw. deren Verkehrsverbänden (gemeinsame Bestellabwicklung über die SCHIG) auf Basis von Verkehrsdienstverträgen sowie
 - den eigenwirtschaftlichen Verkehr

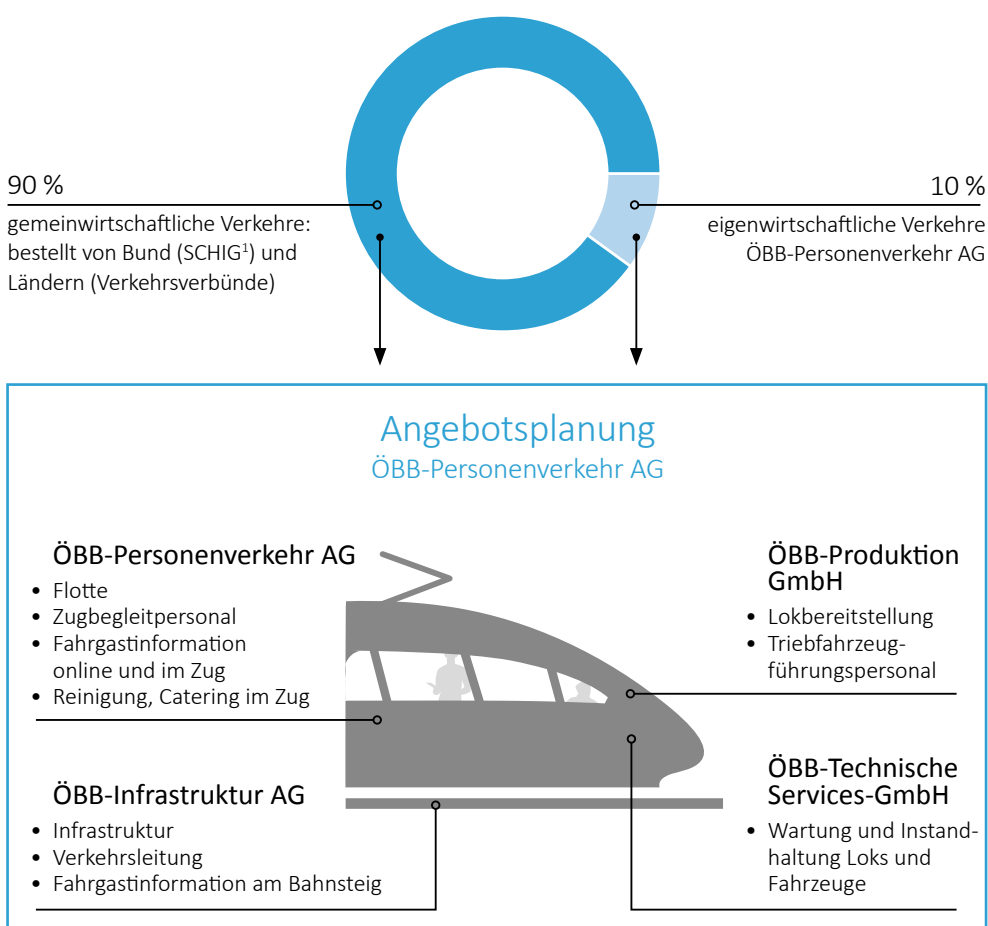
zu planen und abzuwickeln.

(2) Bei der Planung und Bereitstellung des Schienenpersonenverkehrs-Angebots war die ÖBB-Personenverkehr AG auf die Leistungserbringung der Systempartner im ÖBB-Konzern² angewiesen.

² Dazu zählten insbesondere, neben der ÖBB-Personenverkehr AG, die ÖBB-Infrastruktur Aktiengesellschaft (in der Folge: **ÖBB-Infrastruktur AG**), die ÖBB-Produktion Gesellschaft mbH (in der Folge: **ÖBB-Produktion GmbH**) und die ÖBB-Technische Services-GmbH.

Die nachstehende Abbildung 1 veranschaulicht die wesentlichen Akteure und ihre Rollen bei der Erbringung des Schienenpersonenverkehrs-Angebots:

Abbildung 1: Akteure in der Bereitstellung des Schienenpersonenverkehrs-Angebots



¹ Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

(3) Die verkehrspolitischen Rahmenbedingungen legte das Regierungsprogramm 2020–2024 fest. Aufbauend auf dem Mobilitätsmasterplan 2030³ sollte eine weitere Verlagerung des motorisierten Individualverkehrs auf die Schiene erreicht werden. Dazu strebten der Bund und die Länder bzw. deren Verkehrsverbünde eine schrittweise Ausweitung des bestellten Angebots an. Der Angebotsumfang und die angestrebte Qualität waren in Verkehrsdiensteverträgen geregelt.

³ langfristige Strategie des Bundes (Planungshorizont bis 2040) zum Ausbau des Bahnnetzes in Österreich im Sinne einer verkehrspolitischen Leitlinie zur Erreichung der mobilitäts- und klimapolitischen Ziele, vom März 2020

(4) Im überprüften Zeitraum kam es zu Erweiterungen des Angebots und einem Anstieg der Fahrgastzahlen. Ab dem Jahr 2022 zeigten sich vermehrt Mängel in der Qualität der Leistungserbringung, die sich auch im Verfehlen von Qualitätskriterien und in Leistungsstörungen widerspiegelten. Die Mängel waren insbesondere Verspätungen, Zugausfälle oder geänderte Zugbildung und betrafen weiters die Verfügbarkeit, Schadensfreiheit und Sauberkeit der Fahrzeuge sowie die Fahrgastinformation.

(5) Ursächlich für die Mängel waren

- externe Einflüsse, wie Lieferausfälle und Lieferverzögerungen bei bestellten Fahrzeugen, Unwetterschäden sowie verspätete Zugübergaben aus dem benachbarten Ausland,
- interne organisatorische Schwächen, wie zu optimistische Planungsprämissen bei der Angebotskonzeption sowie Planabweichungen bei der Leistungserbringung der Systempartner im ÖBB-Konzern, und
- ein hohes Fahrgastaufkommen in den Hauptverkehrszeiten, das vor allem in Verbindung mit ungeplanten Änderungen in der Zugbildung die Dauer des Fahrgastwechsels verlängerte.

Im Folgenden analysiert der RH die Ursachen der vorgefundenen Mängel im Einzelnen.

Verkehrspolitische Ziele sowie Zuständigkeiten und Aufgaben

3.1 (1) Das Regierungsprogramm 2020–2024 legte fest, dass es klarer Rahmenbedingungen und engagierter Umsetzungsprogramme – in Übereinstimmung mit den europäischen Vorgaben und dem Pariser Klimaabkommen – bedurfte, um die im Verkehrssektor erwünschte Trendwende bei den CO₂-Emissionen zu schaffen. Ziel war es, die Klimaneutralität im Jahr 2040 sektorübergreifend zu erreichen.

(2) Der im Jahr 2021 vom Klimaschutzministerium publizierte Mobilitätsmasterplan 2030 basierte auf der Annahme, dass im Jahr 2040 nur eine bestimmte Menge an erneuerbarer Energie zur Verfügung stehen wird („Backcasting-Ansatz“). Der Mobilitätsmasterplan 2030 baute auf drei Säulen auf:

- Vermeiden von Verkehr,
- Verlagern auf energieeffiziente Verkehrsträger und
- Verbessern der Effizienz innerhalb der Verkehrsträger.

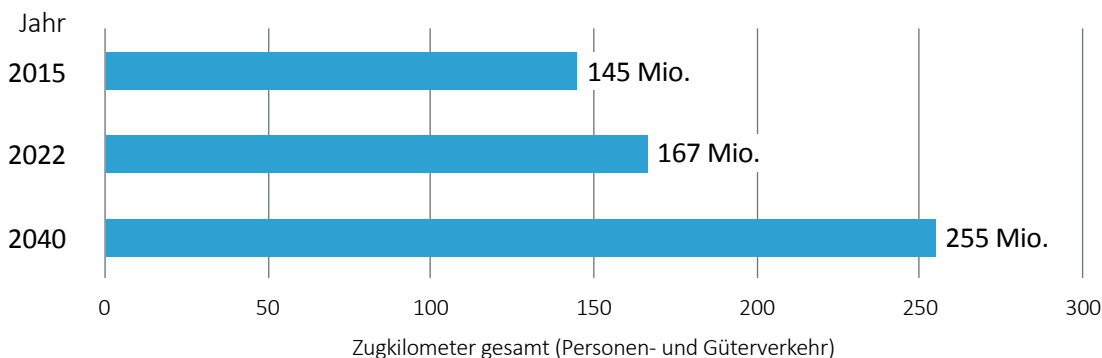
Als Erfolgsfaktoren für die forcierte Nutzung des öffentlichen Verkehrs identifizierte der Mobilitätsmasterplan 2030 neben einem hohen Komfort vor allem kurze Gesamtreisezeiten. Diese wurden beeinflusst durch

- einen einfachen Zugang zum öffentlichen Verkehrssystem,
- kurze Intervalle,
- optimale Anschlüsse und Umsteigemöglichkeiten sowie
- eine hohe (Reise-)Geschwindigkeit.

Mithilfe dieser Attraktivierungsmaßnahmen strebte der Mobilitätsmasterplan 2030 an, den Anteil der im öffentlichen Verkehr zurückgelegten Personenkilometer am gesamten Personenverkehr von 27 % (Basis 2018) auf 40 % im Jahr 2040 zu steigern.

Umgelegt auf den gesamten Schienenpersonen- und Güterverkehr bedeutete dies, zwischen 2022 und 2040 einen Anstieg um 53 % von 167 Mio. Zugkilometern auf 255 Mio. zu bewerkstelligen. Die prognostizierte Entwicklung ist in der folgenden Abbildung 2 dargestellt:

Abbildung 2: Prognostizierte Entwicklung Schienenpersonen- und Güterverkehr



Quellen: BMK; ÖBB-Infrastruktur AG; SCHIG; Darstellung: RH

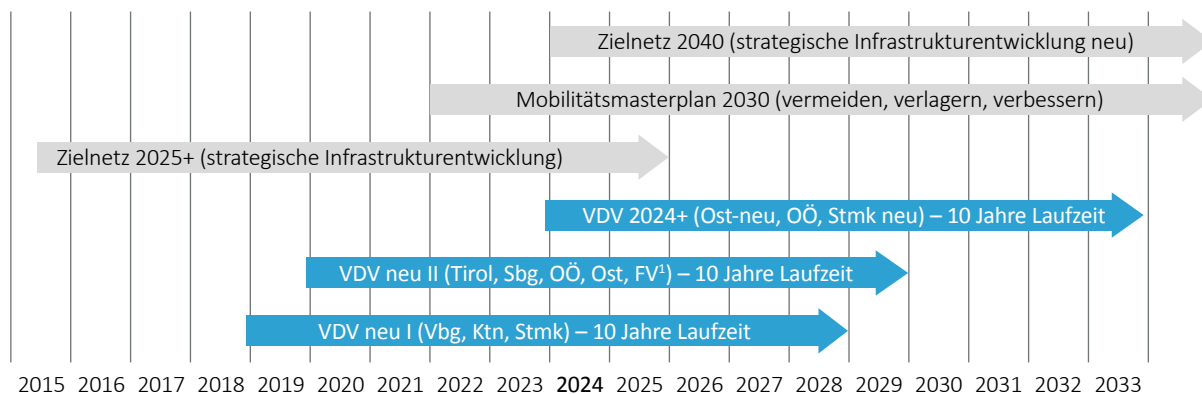
(3) Voraussetzung für die erwünschte Vermeidung, Verlagerung und Verbesserung des Verkehrs war eine leistungsfähige Schieneninfrastruktur. Zur Zeit der Gebärungsüberprüfung lag ein Fachentwurf „Zielnetz 2040“⁴ vor, der das zuvor gültige „Zielnetz 2025+“ als Grundlage für den Ausbau der Schieneninfrastruktur in Österreich ablösen sollte. Das „Zielnetz 2040“ verstand sich als angebotszentrierte Entwicklungsstrategie für das österreichische Bahnnetz.

⁴ Der Fachentwurf „Zielnetz 2040“ wurde in Zusammenarbeit von Klimaschutzministerium, ÖBB-Infrastruktur AG und SCHIG unter Einbindung externer Expertinnen und Experten und weiterer Stakeholder (insbesondere der Länder) auf Basis einer strukturierten und evidenzbasierten Methodik ausgearbeitet.

Die konkreten Projekte bzw. Maßnahmen sowie den finanziellen Rahmen gaben die jährlich zu erstellenden Rahmenpläne gemäß § 42 Bundesbahngesetz⁵ und die darauf aufbauenden Zuschussverträge vor (siehe RH-Berichte „Zuschussverträge zur Finanzierung der Schieneninfrastruktur der ÖBB“ (Reihe Bund 2021/38) und dazugehörige Follow-up-Überprüfung (Reihe Bund 2025/16)). Die Zuschussverträge stellten die Finanzierung der geplanten Investitionen in die Schieneninfrastruktur Österreichs sicher.

(4) Die verkehrspolitischen Strategien des Bundes wurden durch verkehrspolitische Strategiepapiere der Länder und Städte ergänzt.⁶ Solche Strategiepapiere skizzierten in der Regel die lokalen Ziele, die die Länder bzw. die sieben regionalen Verkehrsverbände, vertreten durch die jeweiligen Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften, bestmöglich umzusetzen hatten. Letztere waren auch maßgeblich in die Planung des jeweiligen Schienenpersonenverkehrs-Angebots eingebunden, dessen Umfang und Qualität im Wege von Verkehrsdienstverträgen der SCHIG mit den Eisenbahnverkehrsunternehmen vereinbart wurden. Strategiedokumente und deren zeitlichen Horizont zeigt die Abbildung 3:

Abbildung 3: Verkehrspolitische Planungshorizonte



FV = Fernverkehr
 Ktn = Kärnten
 OÖ = Oberösterreich
 Sbg = Salzburg
 Stmk = Steiermark
 Vbg = Vorarlberg
 VDV = Verkehrsdienstvertrag

¹ Verkehrsdienstvertrag Fernverkehr; einzelne Zugverbindungen (inneralpine Interregio-Züge) waren bis 9. Dezember 2034 bestellt.

Quellen: BMK; SCHIG; Darstellung: RH

⁵ BGBl. 825/1992 i.d.g.F.

⁶ nicht Gegenstand der Gebarungsüberprüfung

Die Verkehrsdiensteverträge waren in der Regel für eine Dauer von zehn Jahren abgeschlossen. Während der Vertragslaufzeiten kam es mitunter zu Änderungen der Rahmenbedingungen sowie Änderungen der verkehrspolitischen Ziele, die mit den vertraglich möglichen Spielräumen („Atmungsgrößen“) von +/-15 % der bestellten Angebotsmengen nicht mehr abgedeckt werden konnten. In diesen Fällen mussten neue (z.B. Oberösterreich und Steiermark) bzw. ergänzende Verkehrsdiensteverträge (z.B. Ostregion) vergeben werden.

(5) Im Bereich der Verkehrsmodellierung arbeitete das Klimaschutzministerium zur Zeit der Gebarungsüberprüfung an einer „Verkehrsprognose 2040“ auf Basis eines detaillierten Verkehrsnachfragemodells. Dessen Ergebnisse waren frühestens im Laufe des Jahres 2025 zu erwarten. Ähnliches galt für eine österreichweite Analyse der Wegeanteile in Form der Studie „Österreich unterwegs 2025“; diese erforderte wegen der Einbeziehung der aktiven Mobilität⁷ und neuer Mobilitätsformen wie „Car- und Bikesharing“ ein neues Erhebungsdesign. Pretest und Hauptuntersuchung waren für die Jahre 2025 und 2026 geplant; die vollständige Publikation der Ergebnisse war Mitte 2027 zu erwarten.

- 3.2 Der RH erachtete die strategischen Grundsatzpapiere und Ziele des Klimaschutzministeriums als nachvollziehbar, wenngleich zu prüfen war, ob und inwieweit die bestehenden Verkehrsdiensteverträge geeignet waren, die zukünftige Verkehrsnachfrage im öffentlichen Verkehr abzudecken. Zugleich wies er darauf hin, dass zur Zeit der Gebarungsüberprüfung das Zielnetz 2040 – das eine wesentliche Grundlage für die im Mobilitätsmasterplan 2030 vorgesehenen Angebotsausweitungen war – lediglich als Fachentwurf vorlag und eine politische Beschlussfassung noch fehlte.

Der RH empfahl dem Verkehrsministerium, ehestmöglich auf eine Beschlussfassung zum „Zielnetz 2040“ hinzuwirken, um die Grundlage für das zukünftig von Eisenbahnverkehrsunternehmen bereitzustellende Schienenpersonenverkehrs-Angebot festlegen zu können.

Der RH erachtete es als zweckmäßig, dass das Klimaschutzministerium gemeinsam mit externen Partnern an Studien zur Verkehrsprognose bzw. zum Mobilitätsverhalten und zu Mobilitätstrends arbeitete, um die tatsächliche und zukünftig zu erwartende Verkehrsnachfrage dem bereits bestellten und für die Zukunft geplanten Schienenpersonenverkehrs-Angebot gegenüberstellen zu können.

Der RH empfahl dem Verkehrsministerium und der SCHIG, zu prüfen, inwieweit die zur Zeit der Gebarungsüberprüfung geltenden Verkehrsdiensteverträge geeignet sind, die bestehende und bis Ende der Vertragslaufzeit zu erwartende Verkehrsnach-

⁷ Unter aktiver Mobilität wird die Fortbewegung mithilfe der eigenen Muskelkraft verstanden, also insbesondere Zulußgehen und Radfahren, aber auch das Fahren mit Tretrollern, Inlineskates oder die Nutzung von E-Scootern und E-Bikes.

frage in der vereinbarten Quantität und Qualität abzudecken, oder ob Anpassungen der Verkehrsdiensteverträge erforderlich sein werden.

- 3.3 (1) Das Verkehrsministerium und die SCHIG merkten in ihren Stellungnahmen an, dass der Abschluss neuer Verkehrsdiensteverträge in Oberösterreich, der Steiermark und der Ostregion erforderlich gewesen sei, weil sich die infrastrukturellen Rahmenbedingungen (insbesondere höhere Kapazitätsanforderungen sowie die Einführung des Europäischen Zugsicherungssystems (ETCS)) und der dadurch einsetzbare Fuhrpark seit Abschluss der ursprünglichen Verkehrsdiensteverträge in diesen Regionen wesentlich geändert hätten. Es habe sich um keine neuen verkehrspolitischen Zielsetzungen gehandelt und die Besteller hätten darauf keinen Einfluss gehabt.

Gemäß § 7 Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 (**ÖPNRV-G 1999**)⁸ sei die Sicherstellung eines Grundangebots im öffentlichen Schienenpersonennah- und Regionalverkehr (und dazu ergänzend Schienenpersonenfernverkehr) Aufgabe des Bundes. Darauf aufbauend hätten die Länder gemäß § 11 ÖPNRV-G 1999 eine nachfrageorientierte Verkehrsdienstleistung zu planen und ergänzende Leistungen sicherzustellen. Demgemäß seien die Länder bzw. Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften für die Planung des Schienenpersonenverkehrs-Angebots im Nah- und Regionalverkehr nicht nur „eingebunden“, sondern zuständig und verantwortlich.

(2) Laut Stellungnahme des Verkehrsministeriums unterstütze es eine Beschlussfassung zum „Zielnetz 2040“. Für die Planungen der Eisenbahnverkehrsunternehmen sei allerdings nicht allein das „Zielnetz 2040“ eine konkrete Planungsgrundlage, sondern die jeweils auf einen sechsjährigen Zeitraum ausgerichteten Rahmenpläne, weil erst mit diesen die Finanzierung der Projekte sichergestellt würde und belastbare Zeitpläne vorliegen würden.

- 3.4 Der RH entgegnete dem Verkehrsministerium und der SCHIG, dass laut § 11 ÖPNRV-G 1999 die Planung einer nachfrageorientierten Verkehrsdienstleistung Aufgabe der Länder und Gemeinden war, diese dabei jedoch sowohl das Grundangebot des Bundes gemäß § 7 ÖPNRV-G 1999 als auch die Planungen der Verkehrsunternehmen (§ 16 ÖPNRV-G 1999) zu berücksichtigen hatten. Der RH erachtete daher seine Feststellung, wonach sie maßgeblich in die Planung des jeweiligen Schienenpersonenverkehrs-Angebots eingebunden waren, als adäquat, weil das Angebot auch von weiteren Rahmenbedingungen wie Verfügbarkeit von Trassen, Fahrzeugen, Personal etc. abhängig war.

⁸ BGBl. I 204/1999 i.d.g.F.

Strategische Überlegungen

4.1 (1) Die im „Mobilitätsmasterplan 2030“ angepeilten Ziele zur Ausweitung des Angebots im öffentlichen Verkehr setzten weitreichende Änderungen im gesamten Mobilitätssystem Österreichs voraus. Angestrebt wurde eine Steigerung des Anteils der im öffentlichen Verkehr zurückgelegten Personenkilometer von 27 % im Jahr 2018 auf 40 % im Jahr 2040. Zu rechnen war mit regional unterschiedlichen Veränderungen, die von der demografischen Entwicklung (z.B. Alterung der Bevölkerung und gleichzeitige Zunahme von Freizeitwegen) sowie von externen Umfeldbedingungen (z.B. Positionierung von Industrie- und Gewerbestandorten, Bildungseinrichtungen und Gesundheitszentren) abhingen.

(2) Um für die Planungen und Dispositionen Anhaltspunkte über die zu erwartende Nachfrage zu erhalten, simulierte die ÖBB-Personenverkehr AG diese mithilfe eines betreiberneutralen Verkehrsmodells. Als besondere Herausforderung erwies sich die Abhängigkeit von verkehrspolitischen Umfeldbedingungen, auf die die ÖBB-Personenverkehr AG keinen oder nur bedingt Einfluss nehmen konnte. Die ÖBB-Personenverkehr AG versuchte, diesen Herausforderungen Rechnung zu tragen, indem sie die Modellierung mit unterschiedlichen Nachfrage-Szenarien unterlegte:

- Szenario Trend: Fortschreibung des aktuellen Trends unter der Annahme, dass es zu einer deutlichen Verbesserung des Angebots an öffentlichem Verkehr (Zielnetz 2040) und zu einer leichten Reduktion der Kosten für den öffentlichen Verkehr kommen wird.
- Szenario Moderat: leichte Trendumkehr durch die Umsetzung von Maßnahmen mit moderatem Aufwand (z.B. dem öffentlichen Verkehr zugewandte Siedlungsentwicklung, starke Fahrpreisreduktion, verbessertes Angebot erste bzw. letzte Meile, Einführung restriktiverer Tempolimits im motorisierten Individualverkehr 30/80/100).
- Szenario Offensiv: starke Trendumkehr durch die Umsetzung weitreichender Eingriffe in das Mobilitätssystem (z.B. stärkere Parkrestriktionen, höhere fahrleistungsabhängige Kosten im motorisierten Individualverkehr, Ausbau aktiver Mobilitätsformen auf Kosten des motorisierten Individualverkehrs).

Je nach Szenario rechnete die ÖBB-Personenverkehr AG an einem durchschnittlichen Werktag mit einer Zunahme der Personenverkehrsnachfrage (in Personenkilometern) zwischen 23 % (Szenario Trend) und 84 % (Szenario Offensiv). Während im Fernverkehr österreichweit starke Zuwächse erwartet wurden, werden sich jene des Nah- und Regionalverkehrs rund um Wien bzw. um die Landeshauptstädte konzentrieren.

(3) Für eine detaillierte Betrachtung der Teilbereiche Fahrzeugflotte, Instandhaltung, erforderliche Abstellkapazitäten und notwendige Produktionsstrategie lief zur Zeit der Gebarungsüberprüfung das Projekt „Zielkonzept 2040“, das auf den oben beschriebenen Modellierungsergebnissen aufbaute. Im Rahmen des Projekts simulierte die ÖBB-Personenverkehr AG betreiberneutral das zukünftig bereitzustellende Schienenpersonenverkehrs-Angebot (Fahrplan, Fahrzeuge, Umläufe, Produktionsstrategien etc.) und stellte es der erwarteten Nachfrage gegenüber. Ziel war es, etwaige Kapazitätsengpässe frühzeitig zu erkennen, um notwendige Beschaffungen und Ressourcenbereitstellung rechtzeitig in die Wege leiten zu können. Erste Ergebnisse erwartete die ÖBB-Personenverkehr AG frühestens im ersten Halbjahr 2025.

- 4.2 Der RH wies darauf hin, dass Veränderungen im Angebot der ÖBB-Personenverkehr AG stets eine mittel- bis langfristige Perspektive hatten. Den strategischen Zugang der ÖBB-Personenverkehr AG, die verkehrspolitisch erwünschte Angebotsausweitung im Rahmen von drei Nachfrage-Szenarien zu simulieren und darauf aufbauend das zukünftig bereitzustellende Schienenpersonenverkehrs-Angebot – Fahrplan, Fahrzeuge, Umläufe, Produktionsstrategien etc. – auszurichten, erachtete der RH als nachvollziehbar und zweckmäßig.

Ebenso anerkannte der RH, dass ein betreiberneutraler Modellansatz gewählt wurde, weil damit alle Schienenpersonenverkehrsleistungen dem erwarteten Fahrgastaufkommen gegenübergestellt werden können.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, das Projekt „Zielkonzept 2040“ zeitnah abzuschließen, um belastbare Entscheidungsgrundlagen für Fahrzeugbeschaffungen, für erforderliche Wartungs- und Instandhaltungskapazitäten sowie für alle weiteren für die Leistungserbringung notwendigen Ressourcen (z.B. Zugbegleitpersonal) zu gewinnen.

- 4.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG begrüße sie die verkehrspolitischen Zielsetzungen des „Mobilitätsmasterplans 2030“ und des „Zielnetzes 2040“. Sie verfolge eine strategisch fundierte Angebotsplanung, die im Rahmen der Mittelfristplanung nach klar definierten, konzernweiten Prozessen erfolge. Das Projekt „Zielkonzept 2040“ erweitere diesen etablierten Planungsrahmen und stelle systematisch die Frage, welche Voraussetzungen notwendig seien, um die Mobilitätswende in Österreich mit dem System Bahn zu realisieren. Die Spannweite der prognostizierten Nachfrage sei Ausdruck einer realistischen Szenarienplanung.

Mit dem Projekt „Zielkonzept 2040“ sei frühzeitig ein wissenschaftlich fundierter Planungsrahmen geschaffen worden, der unterschiedliche Nachfrage-Szenarien berücksichtige und die Angebotsentwicklung langfristig absichere. Das „Zielkonzept 2040“ werde auf Basis der öffentlich zugänglichen Dokumente über Nachfrageentwicklung und Infrastrukturausbau für ein betreiberneutrales und resilientes

Betriebsprogramm erarbeitet. Zur fundierten Erarbeitung des „Zielkonzepts 2040“ habe die ÖBB-Personenverkehr AG die Universität für Bodenkultur Wien als wissenschaftlichen Partner beigezogen. Darüber hinaus hätten strukturierte Gespräche mit relevanten Stakeholdern stattgefunden, um externe Rahmenbedingungen – wie demografische Entwicklungen, Siedlungsstruktur, Infrastrukturverfügbarkeit und politische Zielsetzungen – angemessen zu berücksichtigen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG verfolge somit eine vorausschauende und resiliente Angebotsplanung, die sowohl kurzfristige Anforderungen als auch langfristige Transformationsziele integriere. Die Ergebnisse des „Zielkonzepts 2040“ würden bereits in die Fuhrparkstrategie und Produktionsplanung einfließen. Die Ergebnisse hätten keinen Einfluss auf bereits eingeleitete Fuhrparkabrufe, sondern ergänzten diese langfristig für die Jahre 2035 bis 2040. Sie würden zugleich die Grundlage für eine revolvierte Fuhrparkstrategie sowie für die Entwicklung einer zukünftigen Produktionsstrategie bilden.

Das Projekt „Zielkonzept 2040“ habe in der ÖBB-Personenverkehr AG hohe Priorität und werde zeitnah abgeschlossen; erste Umsetzungsschritte seien bereits erfolgt.

Entwicklung des Angebots und der Fahrgastzahlen

5.1 (1) Die folgende Tabelle zeigt die Entwicklung des Angebots im überprüften Zeitraum:

Tabelle 1: Entwicklung des Angebots

	2019	2020	2021	2022	2023	2024 ¹	Veränderung 2019 bis 2024
Fahrplanangebot	in Mio. Angebotskilometern						in %
Verkehrsdienstbestellungen Nah- und Regionalverkehr ²	75,99	78,71	81,18	82,59	84,13	90,21	19
Verkehrsdienstbestellungen Fernverkehr	14,31	16,01	16,75	17,09	18,51	19,95	39
Verkehrsdienstbestellungen COVID-19	–	5,77	4,67	–	–	–	–
Summe Verkehrsdienst- bestellungen	90,30	100,49	102,60	99,68	102,64	110,16	22
eigenwirtschaftliche Verkehre	13,31	7,52	9,96	12,69	12,95	13,64	2
Summe	103,61	108,01	112,56	112,37	115,59	123,80	19
Fahrgäste³	in Mio. Personen						in %
Nah- und Regionalverkehr	228,4	142,2	163,2	209,6	230,4	252,6	11
Fernverkehr	38,2	20,6	24,4	41,8	46,5	46,0	20
Summe	266,6	162,8	187,6	251,4	276,9	298,6	12
Züge ÖBB-Personenverkehr AG	Anzahl im Durchschnitt pro Werktag						in %
Nah- und Regionalverkehr	4.340	3.762	4.508	4.664	4.642	4.905	13
Fernverkehr	353	246	323	392	343	356	1
Summe	4.693	4.008	4.831	5.056	4.985	5.261	12
Pünktlichkeit (Ist-Werte)	in %						in Prozent- punkten
Nah- und Regionalverkehr	95,9	97,5	97,1	96,1	95,7	94,4	-1,5
Fernverkehr	85,1	89,7	87,8	81,4	80,3	80,7	-4,4
Zugausfälle³	Anzahl im Jahresdurchschnitt						in %
Totalausfälle	4.060	4.171	6.256	13.882	11.494	22.183	446
Teilausfälle	12.743	12.001	15.350	17.886	24.468	35.744	180

¹ Prognose für Gesamtjahr 2024

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

² ohne Berücksichtigung von Verkehrsdienstbestellungen im Ausland

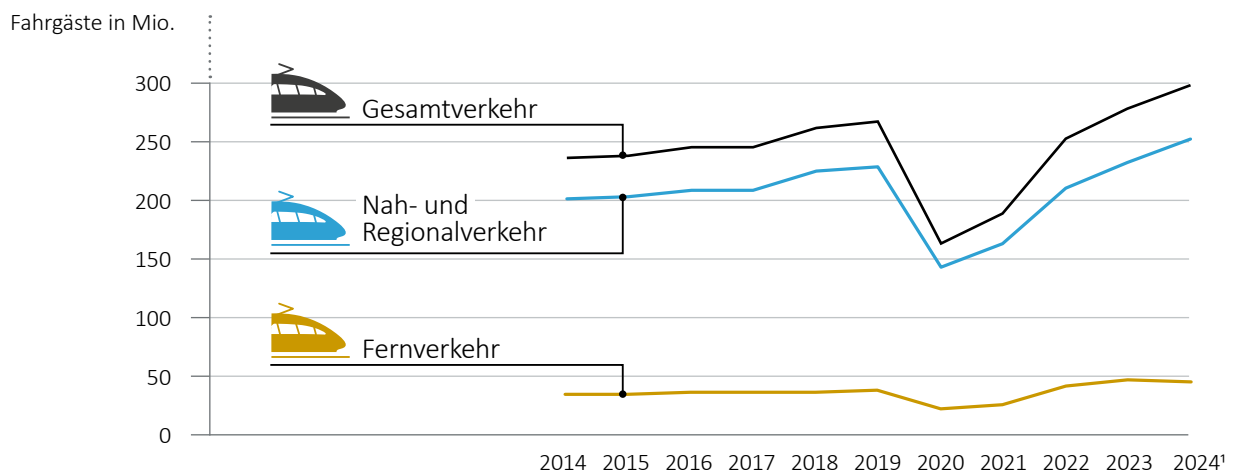
³ ausschließlich Züge der ÖBB-Personenverkehr AG

Das über Verkehrsdienstverträge bestellte Angebotsvolumen nahm in den Jahren 2019 bis 2024 um insgesamt 22 % zu. Besonders deutlich (um 39 %) stieg der Anteil des bestellten Fernverkehrs an (insbesondere durch Ausweitung von Nightjet-Verbindungen).

Insgesamt erweiterte die ÖBB-Personenverkehr AG im überprüften Zeitraum (2019 bis 2024) ihr Angebot um 19 %, wobei das Volumen von 103,61 Mio. Angebotskilometern auf 123,80 Mio. anwuchs. Die Anzahl der Fahrgäste konnte im selben Zeitraum um 12 % von 266,6 Mio. auf 298,6 Mio. Fahrgäste gesteigert werden. Davon entfielen im Jahr 2024 252,6 Mio. Fahrgäste auf den Nah- und Regionalverkehr und 46,0 Mio. Fahrgäste auf den Fernverkehr.

(2) Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung der Fahrgastzahlen in einer Zehn-Jahres-Betrachtung:

Abbildung 4: Entwicklung der Fahrgastzahlen 2014 bis 2024



¹ Prognose für Gesamtjahr

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Die Fahrgastzahlen konnten in zehn Jahren um insgesamt 27 % von 235,1 Mio. (2014) auf 298,6 Mio. (2024) gesteigert werden, wobei in den Jahren 2020 und 2021 temporäre Fahrgasteinbrüche infolge der COVID-19-Pandemie zu beobachten waren. Die Erhöhung betrug im Nah- und Regionalverkehr 25 % und im Fernverkehr – ausgehend von einer deutlich niedrigeren Basis – 36 %.

- 5.2 Der RH anerkannte, dass im überprüften Zeitraum das geplante Schienenverkehrsangebot um 19 % ausgeweitet wurde, wobei das bestellte Verkehrsangebot mit 22 % stärker anwuchs als das von der ÖBB-Personenverkehr AG eigenwirtschaftlich erbrachte Verkehrsangebot. Ebenso erhöhte sich die Anzahl der Fahrgäste um insgesamt 12 %. Der RH bemängelte allerdings den Rückgang in der Zugs punctlichkeit (Nah- und Regionalverkehr: -1,5 Prozentpunkte; Fernverkehr: -4,4 Prozentpunkte) sowie die Zunahme von Zugausfällen. Im überprüften Zeitraum hatten sich die Totalausfälle von Zügen mehr als verfünffacht (+446 %), die Zahl der Teilausfälle erhöhte sich nahezu auf das Dreifache (+180 %).

5.3 (1) Das Verkehrsministerium bestätigte in seiner Stellungnahme, dass die Verkehrsdiensverträge für die Jahre 2019 bis 2024 Ausweitungen im gemeinwirtschaftlich bestellten Verkehrsangebot vorgesehen hätten.

(2) Die ÖBB-Personenverkehr AG wies in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass die Ausweitung des Verkehrsangebots um 19 % und die Steigerung der Fahrgastzahlen um 12 % im Zeitraum 2020 bis 2024 ein klares Zeichen für die Attraktivität und Relevanz des öffentlichen Verkehrs in Österreich sei.

Die dargestellten Rückgänge bei Pünktlichkeit sowie die Zunahme von Zugausfällen seien die Folge außergewöhnlicher Rahmenbedingungen wie pandemiebedingter Einschränkungen, Lieferverzögerungen bei Fahrzeugen und gestiegener Nachfrage. Gegenmaßnahmen seien bereits umgesetzt worden, u.a.

- eine Optimierung der Umlaufplanung und forcierte Abarbeitung der Mängel sowie
- Investitionen in Höhe von 724 Mio. EUR in neue Fahrzeuge (Zeitraum 2019 bis 2023) und weitere geplante Investitionen in Höhe von 4,677 Mrd. EUR zur Flottenmodernisierung bis 2029.

Die ÖBB-Personenverkehr AG verfolge überdies einen systematischen Ansatz zur Qualitätsverbesserung, der kurzfristige Maßnahmen mit langfristiger Resilienz verbinde.

Fahrplankonzeption

6.1 (1) Planungsphasen

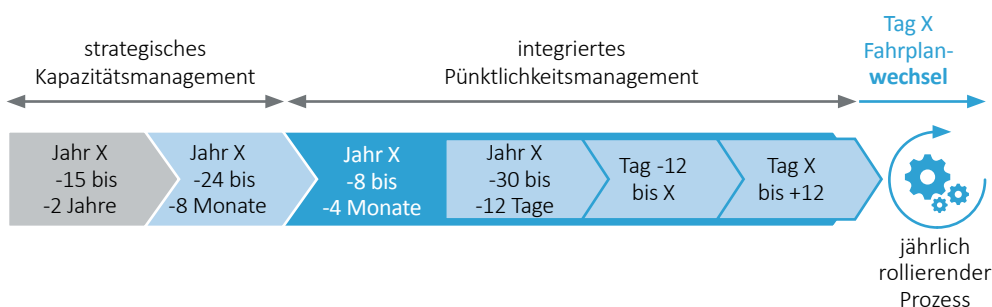
Die Planung und Steuerung des Fahrplans erstreckten sich über einen mehrjährigen Zeitraum. Zwei grundlegende Phasen waren zu unterscheiden:

- das strategische Kapazitätsmanagement, das zehn bis 15 Jahre vor dem Fahrplanjahr begann und bis zur Fahrplanbestellung rund acht Monate vor Fahrplanwechsel reichte, sowie
- das integrierte Pünktlichkeitsmanagement, das rund vier Monate vor dem Fahrplanwechsel einsetzte und bis zum Tag der Zugfahrt und darüber hinaus wirkte.

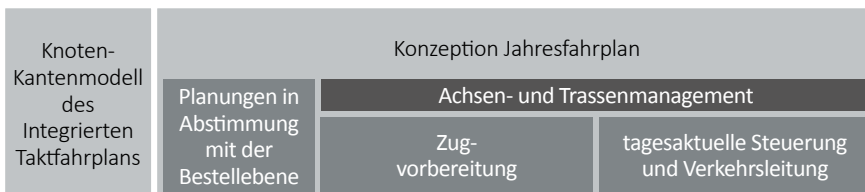
Den Planungsaktivitäten lag ein „Integrierter Taktfahrplan“⁹ zugrunde, der mittels eines Knoten-Kantenmodells¹⁰ attraktive Fahrzeiten und Umsteigemöglichkeiten sicherstellen sollte.

Die folgende Abbildung zeigt die verschiedenen Planungshorizonte in Bezug auf die zeitgleich verfolgten Ziele zur Planung und Steuerung des Fahrplans und der mittelfristig geplanten Optimierungen:

Abbildung 5: Planungshorizont Kapazitäts- und Pünktlichkeitsmanagement



Ziele und Prozesse zur Planung und Steuerung:



Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Die Planungsaufgaben für die Phasen bis zwölf Tage vor dem Fahrplanwechsel (vor Phase „Tag -12 bis X“) fielen vorrangig in den Aufgabenbereich der ÖBB-Personenverkehr AG. In der Phase ab zwölf Tage vor dem Fahrplanwechsel (Phase „Tag -12 bis X“) ging die Verantwortung in den Dispositionsbereich anderer Unternehmen des ÖBB-Konzerns über, wie insbesondere der ÖBB-Produktion GmbH (Bereitstellung der Loks und des Triebfahrzeugführungspersonals) und der ÖBB-Technische Services-GmbH (rechtzeitige Bereitstellung funktionstauglicher Fahrzeuge), sowie in den Bereich externer Dienstleister (Reinigung, Catering im Zug).

⁹ Fahrplansystem, innerhalb dessen Züge und die darauf abgestimmten Busse in regelmäßigen, wiederkehrenden zeitlichen Abständen (Takten) fahren

¹⁰ Modell, in dem die Umsteigebahnhöfe sogenannte „Knoten“ bilden, während die Fahrzeiten zwischen diesen Knoten als „Kanten“ bezeichnet werden; mithilfe eines Knoten-Kantenmodells können in der Verkehrsplanung die Fahrpläne analysiert und optimiert werden, um sicherzustellen, dass die Fahrgäste möglichst schnell und effizient an ihr Ziel gelangen.

(2) Konzeption des Jahresfahrplans

Grundsätzlich basierte die Planung des Jahresfahrplans auf den Verpflichtungen aus den Verkehrsdienstverträgen und den regulatorischen Vorgaben der Infrastrukturbetreiber. Ebenso flossen die Struktur des Knoten-Kantenmodells sowie Elemente des bestehenden Fahrplans in die Konzeption mit ein. Der Jahresfahrplan musste jährlich unter Berücksichtigung verschiedener Faktoren, die das Leistungsangebot beeinflussten, angepasst werden. Dazu zählten etwa

- die im Planungszeitraum verfügbare Schieneninfrastruktur (unter Berücksichtigung geplanter Baustellen),
- die Verfügbarkeit der Fahrzeugflotte (**TZ 14**, **TZ 15**, **TZ 16**) unter Berücksichtigung der notwendigen Wartungs- und Instandhaltungsarbeiten,
- die Anzahl und zeitliche Lage internationaler Zugverbindungen,
- verkehrspolitische Überlegungen und darauf aufbauende Bestellungen des Bundes und der Länder (gemeinwirtschaftliche Verkehre) sowie
- eigenwirtschaftlich geführte Zugverbindungen der am Schienennetz verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen (eigenwirtschaftliche Verkehre).

Die Feinabstimmung des über Verkehrsdienstverträge bestellten Angebots erfolgte in regelmäßig stattfindenden, regionsspezifischen Sitzungen der „Arbeitsgruppen Fahrplananpassung“ (in der Folge: **AG-Fahrplan**)¹¹. Die Planungs- und Abstimmungszyklen zur Festlegung eines Jahresfahrplans beanspruchten eine Vorlaufzeit von rund zwei Jahren.

Im liberalisierten Schienenpersonenverkehr stand die ÖBB-Personenverkehr AG im Wettbewerb um die Zuteilung der gewünschten bzw. als optimal erachteten Trassen vom Infrastrukturbetreiber – diesfalls die ÖBB-Infrastruktur AG. Teilte diese nicht die gewünschten Trassen zu, musste die ÖBB-Personenverkehr AG – nach Zuteilung der endgültigen Trassen durch den Infrastrukturbetreiber – den Fahrplan anpassen (zu Details siehe Tabelle B in Anhang B).

¹¹ An den Sitzungen der AG-Fahrplan nahmen in der Regel Vertreterinnen und Vertreter von Bund und Ländern bzw. von deren Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften (zum gemeinwirtschaftlich erwünschten Leistungsangebot), die SCHIG (in ihrer Rolle als gemeinsamer Besteller) sowie die ÖBB-Personenverkehr AG (meist Vertreterinnen und Vertreter des zuständigen Regionalmanagements) teil, allenfalls noch weitere in der jeweiligen Region am Schienennetz verkehrende Eisenbahnverkehrsunternehmen.

Inhalte der Abstimmungssitzungen waren insbesondere die Wünsche der Besteller und der Regionen (z.B. Ausweitungen, Änderungen, Rücknahmen), die Bedürfnisse und Möglichkeiten der Eisenbahnverkehrsunternehmen (z.B. Änderungen der Umlaufpläne, Fahrzeugeinsatz, Fahrplanadaptionen) sowie die Finanzierbarkeit und die Plausibilität der produktionstechnischen Machbarkeit des Angebots.

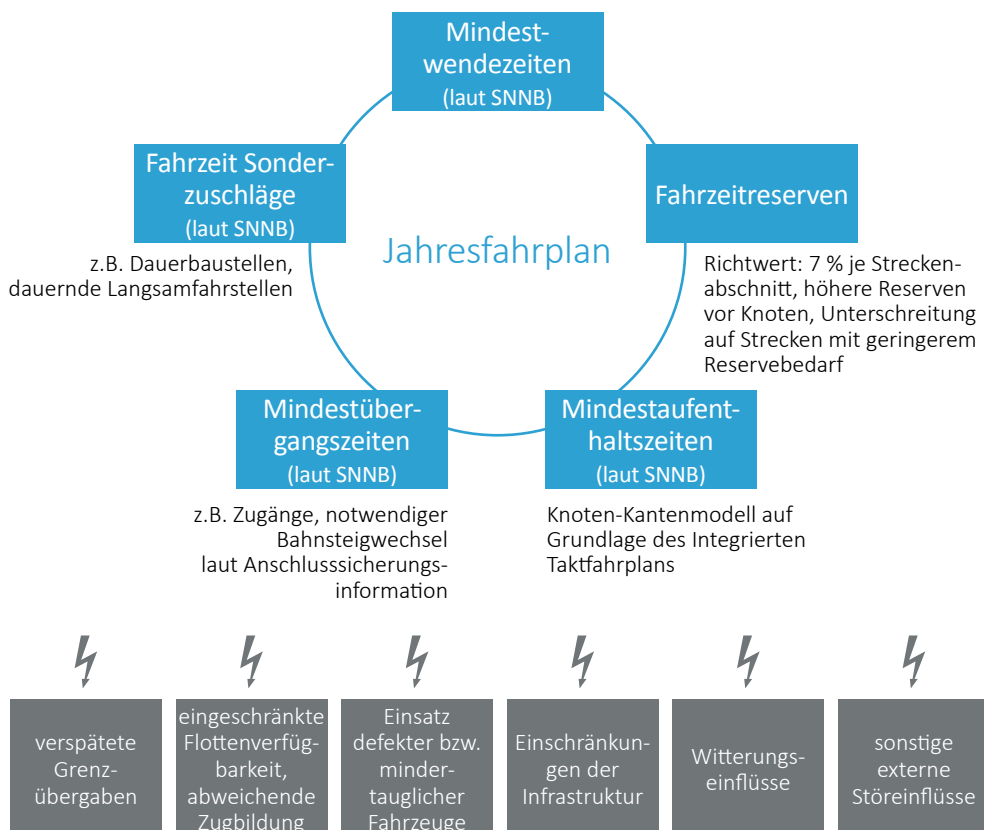
(3) Zuverlässigkeit und Resilienz des Fahrplans

Die Konzeption des Jahresfahrplans basierte auf den im Zeitraum der Planung vorliegenden Planungsannahmen und -prämissen (z.B. Fuhrparkstationierungsplan, planmäßige Inbetriebnahmen von Neufahrzeugen, planmäßige Wartungs- und Instandhaltungszyklen). Überdies musste der Jahresfahrplan

- Steuerungsparameter und
- auf den Fahrplan einwirkende Störeinflüsse

berücksichtigen. Letztere flossen bis 2024 mangels geeigneter Simulations- und Planungs-Tools nur näherungsweise (z.B. über Fahrzeitreserven) in den Planungsprozess ein. Die folgende Abbildung stellt die Steuerungsparameter als blaue Felder dar, die grauen Felder zeigen die Störeinflüsse:

Abbildung 6: Betriebliche Steuerungsparameter (Fahrplanerstellung)



SNNB = Schienennetz-Nutzungsbedingungen der ÖBB-Infrastruktur AG

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Als Störeinflüsse wirksam waren insbesondere die mangelnde Flottenverfügbarkeit (TZ 15, TZ 16), verspätete Zugübergaben bei internationalen Verbindungen, ungeplante Einschränkungen der Schieneninfrastruktur, Zugausfälle, Verspätungen und gegenüber den Bestellungen abweichende Zugbildungen sowie sonstige externe Einflüsse, z.B. Personen im Gleisbereich (TZ 10, TZ 11 und TZ 13).

Ebenso nachteilig erwiesen sich Mängel in den der Planung zugrunde gelegten Annahmen:

- Bis 2024 floss in die Planungsgrundlagen die tatsächliche Verfügbarkeit von Fahrzeugen nicht unter realistischen Betriebsbedingungen ein, wie insbesondere
 - Ausschluss von Unfallfahrzeugen und dauerhaft abgestellten Fahrzeugen,
 - Berücksichtigung aller geplanten Instandhaltungsfenster,
 - Berücksichtigung regionaler Aspekte der Flottenstationierung und Instandhaltungskapazitäten sowie
 - Disposition einer adäquaten Anzahl von Reservegarnituren („Blaulichtgarnituren“) zur Kompensation unerwarteter Ausfälle.
- An der Leistungserbringung beteiligte Systempartner wie die ÖBB-Technische Services-GmbH konnten infolge eingeschränkter Ersatzteilversorgung mitunter ihre Leistungszusagen nicht einhalten.

Die ÖBB-Technische Services-GmbH initiierte folglich im April 2024 ein Programm „Sicherstellung Leistungsfähige Instandhaltung“ mit dem Ziel, die Deckung des Bedarfs an Wagenmaterial in den Jahren 2024 und 2025 zu verbessern.

Hinzu kamen erhebliche Unwetterschäden, z.B. heftige Schneefälle Anfang Dezember 2023 sowie das Starkregen- bzw. Hochwasserereignis im September 2024, die die Strecken- und Flottenverfügbarkeit beeinträchtigten.

(4) „Quality Gate“-Prozess

Ab Mitte 2024 startete die ÖBB-Personenverkehr AG unter Beteiligung der Österreichischen Bundesbahnen-Holding Aktiengesellschaft (in der Folge: **ÖBB-Holding AG**) und unter Mitwirkung weiterer an der Leistungserbringung beteiligter Gesellschaften des ÖBB-Konzerns¹² den sogenannten „Quality Gate“-Prozess. Dieser hatte das Ziel, die Themen Instandhaltung und Flottenverfügbarkeit, allfällige Veränderung der bereitstehenden Schieneninfrastruktur bis hin zu Problemen bei den Zugübergaben aus dem benachbarten Ausland früher in den Planungsprozess miteinzubeziehen.

¹² ÖBB-Infrastruktur AG, Rail Cargo Austria AG, ÖBB-Technische Services-GmbH, ÖBB-Produktion GmbH

Der Prozess war auf den Fahrplanwechsel im Dezember 2025¹³ (Fahrplanjahr 2026) ausgerichtet. Er sollte ermöglichen, das Angebot realistischer zu planen und somit

- die Machbarkeit des Angebots zeitgerecht nachzuweisen bzw.
- aufzuzeigen und anzunehmen, was nicht machbar sein würde, und
- damit etwaigen Anpassungsbedarf vor dem Fahrplanwechsel zu erkennen.

Ziel war es, eine höhere Planungsqualität und damit eine von den Fahrgästen erwartete Stabilität und Verlässlichkeit zu erreichen.

Der „Quality Gate“-Prozess sah u.a. die Prämisse einer simultanen Bring- und Hol-schuld aller an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns. Es oblag weiterhin allen Beteiligten, zu jedem Zeitpunkt die Verfügbarkeit der vereinbarten Leistung sicherzustellen und allenfalls bei – etwa aus Controlling-Daten erkennbaren – Abweichungen rechtzeitig leistungssteigernde Maßnahmen zu setzen. Die gemeinsame Ergebnisverantwortung und eine gegenseitige Warn- und Eskalationspflicht bei Leistungsabweichungen wurden in den Vordergrund gerückt.

Eine Risikoanalyse, wie sich Abweichungen von den geplanten Verfügbarkeiten bzw. Abweichungen von den durch die einzelnen Akteure zu erbringenden Leistungen auf die Fahrgäste auswirken würden und wie viele Fahrgäste davon betroffen wären, lag zur Zeit der Gebarungsüberprüfung nicht vor.

- 6.2 Der RH bemängelte, dass die ÖBB-Personenverkehr AG das in den Fahrplänen geplante Angebot in der betrieblichen Praxis vielfach nur in Schwachlastzeiten mit geringerem Fahrgastaufkommen in angemessener Qualität erbringen konnte. Die Fahrgäste waren insbesondere ab 2022 vermehrt mit Verspätungen sowie abweichenden Zugbildungen und/oder Zugausfällen konfrontiert, was ihre Reiseketten maßgeblich beeinträchtigte. Ursächlich dafür waren das Zusammenwirken von Angebotsausweitungen mit zu optimistischen Planungsannahmen für die Flottenverfügbarkeit und Instandhaltungskapazitäten sowie eine Zunahme externer Störeinflüsse.

Der RH verwies auf den 2024 eingeleiteten „Quality Gate“-Prozess, der die Ursachen der mangelhaften Leistungserbringung systematisch aufarbeitete und konzernweite Lösungskonzepte zur Erhöhung der Zuverlässigkeit und Resilienz der Fahrpläne versprach. Er wies jedoch kritisch darauf hin, dass dieser Prozess deutlich zu spät eingeleitet wurde und erst ab der Fahrplanperiode 2026 seine volle Wirkung entfalten wird.

¹³ Ab den Planungen zum Fahrplanwechsel im Dezember 2024 wurden alle planmäßigen Wartungs- und Instandhaltungsfenster vorausschauend berücksichtigt, sodass nur tatsächlich verfügbare Fahrzeuge als Planungsgrundlage für die Fahrplankonzeption einfließen.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, bei der jährlichen Angebotsplanung mit allen an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns festzulegen, mit welcher Zuverlässigkeit und Resilienz sie ihre Leistungen erbringen sollten.

Ebenso bemängelte der RH das Fehlen einer Risikoanalyse, wie sich Abweichungen von den geplanten Verfügbarkeiten bzw. Abweichungen von den durch die einzelnen Akteure zu erbringenden Leistungen auf die Fahrgäste auswirken würden und wie viele Fahrgäste davon betroffen wären.

Der RH empfahl daher der ÖBB-Personenverkehr AG, gemeinsam mit allen an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns – unter Nutzen-Kosten-Erwägungen – zu analysieren, wie sich interne Störeinflüsse auf die Fahrgäste auswirken. Aufbauend auf den Analyseergebnissen wären Mindestverfügbarkeiten der Leistungen aller beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns festzulegen, um das für die Fahrgäste geplante Angebot auch unter realistischen Betriebsbedingungen in der vereinbarten Qualität erbringen zu können.

6.3 (1) Das Verkehrsministerium wies in seiner Stellungnahme darauf hin, dass der Infrastrukturausbau langfristig geplant sei. Darauf aufbauend werde das zu erbringende gemeinwirtschaftliche Leistungsangebot seitens der Besteller geplant und in den Verkehrsdienstverträgen festgelegt. Die Fahrpläne der Vorperioden seien daher nur ein Teil der Planungsgrundlagen.

(2) Laut Stellungnahme der SCHIG baue die Planung des Jahresfahrplans – wie vom RH richtig angeführt – auch auf dem zuletzt bestehenden Fahrplan auf. Die wesentlichen Faktoren für dessen Anpassung seien die Inbetriebnahme neuer bzw. geänderter Infrastruktur sowie die Vorgaben im Rahmen der gemeinwirtschaftlichen Leistungsbestellung zur Erreichung der verkehrspolitischen Zielsetzungen.

(3) Die ÖBB-Personenverkehr AG wies in ihrer Stellungnahme auf folgende Aspekte hin:

(a) Fahrplankonzeption

Die Fahrplankonzeption entspreche grundsätzlich den Vorgaben der europäischen und nationalen Gesetzgebung sowie den Regelwerken der Infrastrukturbetreiber für die Bestellung und Zuweisung von Fahrplantrassen aus den jeweiligen Schienennetz-Nutzungsbedingungen. Sie erfolge im Rahmen eines mehrstufigen, langfristig angelegten Prozesses. Die ÖBB-Personenverkehr AG verfolge damit eine strukturell abgestimmte Angebotsplanung, die sowohl kurzfristige Anforderungen als auch langfristige Transformationsziele integriere.

Die Schlussfolgerungen des RH, wonach bis 2024 die Fuhrparkverfügbarkeit nicht adäquat in die Planungsgrundlagen eingeflossen sei, seien verkürzt. Seit vielen Jahren liege der Fahrplanerstellung ein Fuhrparkstationierungsplan zugrunde, der die tatsächliche Verfügbarkeit der Flotten ausreichend berücksichtige. Darin seien implizit auch die Nicht-Verfügbarkeiten aufgrund von Unfällen, Instandhaltungen etc. enthalten. Ab 2024 sei der Fuhrparkstationierungsplan jedoch verfeinert worden, etwa durch Maßnahmen wie sortenreiner Fahrzeugeinsatz, übergreifende Fahrzeugwenden und realistischere Umlaufplanung. Weiters würden fortan auch die Zeitfenster für die Instandhaltung der Fahrzeuge adäquat berücksichtigt.

Die Feststellung des RH, dass die ÖBB-Technische Services-GmbH ihre Leistungszusagen nicht einhalten konnte, erlaube einen weitreichenden Interpretationsspielraum. Festzuhalten sei, dass zwar die Zielvorgaben für abgegrenzte Flotten und Standorte nicht hätten erreicht werden können; in der überwiegenden Zahl der Fälle hätten die Leistungen jedoch plankonform erbracht werden können. Die Planungen der Vorperioden würden auf dokumentierten Prämissen beruhen, die zwischen den Leistungspartnern vereinbart worden seien.

Die jährliche Angebotsplanung orientiere sich künftig an den maßgeblichen Teilsystemen und erfolge in einem durchgängigen Prozess, der die Verfügbarkeit von Assets und Ressourcen ausreichend berücksichtige („Quality Gate“-Prozess). Ebenso sei die Fahrplankonzeption um operative Resilienzmechanismen ergänzt worden – etwa durch sortenreinen Fahrzeugeinsatz und übergreifende Fahrzeugwenden.

(b) Qualität der Leistungserbringung

Die ÖBB-Personenverkehr AG gestand zu, dass die Qualität der Leistungserbringung ab dem Jahr 2022 durch externe Einflüsse und interne Belastungsspitzen nicht zufriedenstellend gewesen sei. Die Feststellung des RH, dass das geplante Angebot vielfach nur in Schwachlastzeiten bei den Fahrgästen in angemessener Qualität ankam, sei eine unzutreffende Verallgemeinerung, die die ÖBB-Personenverkehr AG zurückweise. Die angesprochenen Leistungsrücknahmen hätten ein abgegrenztes Segment des gesamten Angebots betroffen, wohingegen für den weitaus überwiegenden Teil der angebotenen Verbindungen im Fernverkehr wie im Nah- und Regionalverkehr eine derartig drastische Beschreibung der praktischen Grundlagen entbehre.

Die Feststellung, wonach sich bereits 2022 Abweichungen von geplanten Verfügbarkeiten bzw. Abweichungen von den durch die einzelnen Akteure zu erbringenden Leistungen negativ auf die Fahrpläne und damit auf die Fahrgäste ausgewirkt hätten, unterstelle implizit eine Kontinuität, die aus Sicht der ÖBB-Personenverkehr AG in der Realität nicht gegeben sei.

(c) „Quality Gate“-Prozess

Die vom RH angeregte Risikoanalyse dahin gehend, wie sich Abweichungen von den geplanten Verfügbarkeiten bzw. Abweichungen von den durch die einzelnen Akteure zu erbringenden Leistungen auf die Fahrgäste auswirken würden und wie viele Fahrgäste betroffen seien, erscheine spekulativ und könne methodisch nicht nachvollzogen werden. Der RH präzisiere das Konzept der Risikoanalyse nicht näher. Eine Risikoanalyse in der Ausprägung der delegierten Verordnung (EU) 2018/762¹⁴ für das Eisenbahnsicherheitsmanagement sei hier nicht anwendbar.

Ab Mai 2024 sei ein konzernweiter „Quality Gate“-Prozess gestartet worden, um die Machbarkeit des Angebots künftig noch enger mit allen Systempartnern abzustimmen. Mit dem „Quality Gate“-Prozess sei ein zentrales Steuerungsinstrument eingeführt worden, das die Machbarkeit und Resilienz des Angebots frühzeitig absichere. Die Feststellung des RH, wonach der „Quality Gate“-Prozess deutlich zu spät eingeleitet worden sei, vereinfache die tatsächlichen Verhältnisse in unangemessener Form. Seitens der ÖBB-Personenverkehr AG seien bereits mit Dezember 2023 Ad-hoc-Maßnahmen zur Gegensteuerung eingeleitet worden, etwa Überarbeitungen der Prozesse zu Fahrplankonzeption, Umlaufplanung, Instandhaltung und Informationssystemen.

Der Empfehlung, Mindestverfügbarkeiten der Leistungen aller beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns festzulegen, könne die ÖBB-Personenverkehr AG nur bedingt folgen, zumal die besondere Rechtsstellung der ÖBB-Infrastruktur AG (Gebot der diskriminierungsfreien Leistungserbringung) einem derartigen Ansatz entgegenstehe. Diesem Umstand versuche die ÖBB-Personenverkehr AG durch Priorisierungsregelungen und Störfallkonzepte mit der ÖBB-Infrastruktur AG Rechnung zu tragen. Ungeachtet dessen sei die Empfehlung bereits in konkrete Maßnahmen übergeführt worden. So erfolge die Abstimmung zur Resilienz und Zuverlässigkeit nun systematisch im Rahmen des „Quality Gate“-Prozesses. Die jährliche Angebotsplanung werde in einem gesellschaftsübergreifenden, durchgängigen Prozess im Teilkonzern ÖBB-Personenverkehr AG organisiert und ein betriebliches Kontinuitätsmanagement gemäß ISO 22301 eingeführt, um eine verbesserte Reaktion auf Planabweichungen aller Größenordnungen zu ermöglichen. Ebenso werde die ÖBB-Personenverkehr AG Optimierungspotenziale im Wege eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses ausschöpfen. Ergänzend dazu verwies die ÖBB-Personenverkehr AG auf ihre Stellungnahmen zu TZ 7, TZ 8 und TZ 13.

¹⁴ delegierte Verordnung (EU) 2018/762 der Kommission vom 8. März 2018 über gemeinsame Sicherheitsmethoden bezüglich der Anforderungen an Sicherheitsmanagementsysteme gemäß der Richtlinie (EU) 2016/798 des Europäischen Parlaments und des Rates

(d) Berücksichtigung von Störeinflüssen

Die Berücksichtigung von Störeinflüssen sei in den letzten Jahren in den involvierten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns systematisch weiterentwickelt worden. Die auf den Fahrplan einwirkenden Störeinflüsse könnten in ihrer Gesamtheit jedoch auch auf absehbare Zeit nicht tool-basiert simuliert werden und müssten weiterhin mittels Fahrzeitzuschlägen abgedeckt werden. Im Übrigen verwies die ÖBB-Personenverkehr AG auf ihre Stellungnahme zu TZ 13.

(e) Entwicklung der Fahrgastzahlen

Die ÖBB-Personenverkehr AG sei im Zuge der COVID-19-Pandemie mit einem massiven Rückgang der Fahrgastzahlen konfrontiert gewesen und hätte temporäre Reduktionen in Form von Kurzarbeit einleiten müssen (Bordpersonal, Instandhaltungspersonal). Nach Beendigung der COVID-19-Pandemie sei – auch von externen Expertinnen und Experten – nicht vorhersehbar gewesen, dass sich der Fahrgastmarkt so rasch erhole und nahezu bruchlos an das Fahrgastwachstum bis 2019 anknüpfe. Mit dem Wiederanstieg der Nachfrage im Jahr 2022 sei das System kontinuierlich beobachtet worden und seien die Angebotsausweitungen der Besteller – trotz eingeschränkter Ressourcen – bestmöglich umgesetzt worden.

6.4 Der RH entgegnete der ÖBB-Personenverkehr AG wie folgt:

(a) Fahrplankonzeption

Der RH stellte nicht in Abrede, dass der Prozess der Fahrplankonzeption den Vorgaben der europäischen und nationalen Gesetzgebung sowie den Regelwerken der Infrastrukturbetreiber (Schienennetz-Nutzungsbedingungen) entsprach. Ebenso verkannte er nicht die hohe Komplexität des Planungsprozesses.

Der Prozess zur Berücksichtigung der Fuhrparkverfügbarkeit in den Planungsgrundlagen der Fahrplanerstellung wies – wie die ÖBB-Personenverkehr AG in ihrer Stellungnahme selbst bestätigte – vor 2024 strukturelle Defizite und Transparenzmängel auf. Der RH erachtete daher die ab 2024 von der ÖBB-Personenverkehr AG eingeleiteten Optimierungen als zielführend; dadurch sollte die tatsächliche Verfügbarkeit von Fahrzeugen (insbesondere die adäquate Berücksichtigung von Instandhaltungsfenstern und die realistischere Umlaufplanung), von Personal und Infrastruktur nun frühzeitig und realitätsnäher in die Planung einfließen.

(b) Qualität der Leistungserbringung

Qualitätsmängel traten nicht nur im Zusammenhang mit Leistungsrücknahmen in abgegrenzten Segmenten auf, sondern waren vermehrt auch in der täglichen Leistungserbringung – vor allem in den Morgen- und Nachmittagsspitzen – zu beobachten (Zunahme von Verspätungen, vermehrte Zugausfälle, abweichende Zugbildungen), wenngleich es regionale und lastspitzenabhängige Unterschiede gab. Der RH hielt demnach seine grundsätzliche Feststellung aufrecht, dass die ÖBB-Personenverkehr AG das geplante Angebot vielfach nur in Schwachlastzeiten in angemessener Qualität erbringen konnte. Er betonte insofern das Erfordernis, den Fahrgästen das in den Fahrplänen „versprochene“ Angebot auch tatsächlich in angemessener Qualität zur Verfügung zu stellen.

(c) „Quality Gate“-Prozess

Der RH betonte, keine Risikoanalyse im Sinne der delegierten Verordnung (EU) 2018/762 für das Eisenbahnsicherheitsmanagement empfohlen zu haben. Vielmehr hatte er empfohlen, unter Nutzen-Kosten-Erwägungen zu analysieren, wie sich interne Störeinflüsse auf die Fahrgäste auswirkten. Die Analyseergebnisse könnten dazu beitragen, die notwendigen Maßnahmen nach Prioritäten gereiht zu verfolgen. Dazu erachtete der RH den von der ÖBB-Personenverkehr AG eingeschlagenen Weg des „Quality Gate“-Prozesses und die geplante Einführung eines betrieblichen Kontinuitätsmanagements gemäß ISO 22301 als zweckmäßige Basis.

Dies änderte jedoch nichts an der Beurteilung des RH, dass der „Quality Gate“-Prozess deutlich zu spät eingeleitet worden war. Zwar hatte die ÖBB-Personenverkehr AG ab Dezember 2023 Problemfelder geortet und einzelne Gegensteuerungsmaßnahmen ergriffen, dies mündete aber erst im Mai 2024 in den „Quality Gate“-Prozess. Aus Sicht des RH waren die Anzeichen der Qualitätsverschlechterungen schon länger erkennbar und hätten ein früheres Handeln erfordert.

Ebenso verkannte der RH nicht die besondere Rechtsstellung der ÖBB-Infrastruktur AG als diskriminierungsfrei agierender Infrastrukturbetreiber. Der ÖBB-Personenverkehr AG standen – wie allen anderen am ÖBB-Netz verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen – Möglichkeiten offen, gemeinsam mit der ÖBB-Infrastruktur AG auszuloten, mit welcher Zuverlässigkeit und Resilienz der geplante Jahresfahrplan erbracht werden konnte.

(d) Berücksichtigung von Störeinflüssen

Die Berücksichtigung von Störeinflüssen auf das Betriebsgeschehen mittels Fahrzeitzuschlägen war ein probates Mittel, um die Zuverlässigkeit und Resilienz der Fahrpläne zu erhöhen. Auch wenn die ÖBB-Personenverkehr AG davon ausging, dass auf absehbare Zeit keine tool-basierte Applikation zur treffsichereren Berücksichtigung von Störeinflüssen in der Fahrplankonzeption zur Verfügung stehen wird, vertrat der RH die Meinung, dass solche Tools die Qualität der Fahrplankonzeption erhöhen können.

Unterjährige Fahrplanänderungen und Schienenersatzverkehre

7.1 (1) Unterjährige Fahrplanänderungen

(a) Im Fall geplanter und ungeplanter Baustellen, von Streckengebrechen, Umwelt- und Katastrophenschäden sowie ungeplanten Einschränkungen der Flottenverfügbarkeit mussten zeitlich begrenzte Abweichungsfahrpläne verlautbart werden. Basis der Analyse der notwendigen Einschränkungen¹⁵ waren

- der Zeitraum,
- die betroffenen Streckenbereiche,
- die Kundenrelevanz (gering, mittel, hoch) sowie
- die Beschreibung der notwendigen Maßnahmen (Schienenersatzverkehre, Umleitungen, Zugausfälle).

Ebenso war festzulegen, ob auf dem betroffenen Streckenabschnitt alle Züge (Totalsperrung) oder einzelne Züge den Einschränkungen unterlagen.

(b) Quartalsweise stattfindende „BETRA“-Planungs-Meetings dienten dazu, die Kommunikation zu Auswirkungen geplanter Baumaßnahmen auf den Fern- und Nahverkehr abzustimmen.¹⁶ Für die Koordination der Bauabwicklung und der damit verknüpften Fristen war ein Prozess zur Baustellen-Segmentierung eingerichtet. Dieser unterschied nach Größe der Baustelle und prüfte, ob und inwieweit internationale Verbindungen betroffen waren. Ebenso enthielt er Regelungen für das Bestellen und Einrichten von Schienenersatzverkehren.

¹⁵ Grundlage für die Maßnahmenerstellung waren die Baustellenvorschauen gemäß den gültigen Schienennetz-Nutzungsbedingungen (SNNB) der ÖBB-Infrastruktur AG, die darauf aufbauenden Baubetriebspläne bzw. -konzepte sowie aktuelle Informationen aus den „INFRA-Kudentagen“ der ÖBB-Infrastruktur AG.

¹⁶ Die „Bau- und Betriebsanweisungen“ (BETRA) legten die Abstimmung zwischen dem Bauablauf und dem Zugverkehr sowie Maßnahmen zur Sicherung der Bauarbeiten und des auf der Strecke eingesetzten Personals fest.

(c) Kernelement von Abweichungsfahrplänen war die rechtzeitige und umfassende Information der Fahrgäste. Die ÖBB-Personenverkehr AG unterschied dabei drei Stufen der Relevanz der Störungen für die Fahrgäste:

Tabelle 2: Fahrgastinformation betreffend Abweichungsfahrpläne

Fahrgast-relevanz	Informations-Maßnahme(n) auszugsweise
niedrig	<ul style="list-style-type: none"> • Mitarbeiterinfos in Vertrieb und Kundenservice • regionale Pressearbeit und Aushänge an den Bahnstationen • Durchsagen und Aktualisierung des Fahrgastinformationssystems im Zug • Aktualisierung der Fahrplanauskunft („Scotty“) • Bestellung und Einrichtung von Schienenersatzverkehren im Bedarfsfall
mittel	zusätzlich zu Stufe „niedrig“: <ul style="list-style-type: none"> • Bestellung und Einrichtung von Schienenersatzverkehren • Lautsprecheransagen und Anpassung der stationären Monitore in den Bahnstationen • direkte Ansprache der identifizierbaren, wahrscheinlich betroffenen Reisenden • Verteilung von Foldern und/oder Handouts in den Bahnstationen und im Zug
hoch	zusätzlich zu Stufe „mittel“: <ul style="list-style-type: none"> • Insetate und/oder Druckstrecken • Schaltung auf Website oebb.at und in den Social-Media-Kanälen • Informationspersonal und „Goodies“ im Sinne kleiner Aufmerksamkeiten am Tag vor der Sperre und am ersten Sperrtag

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

(2) Schienenersatzverkehre

Die folgende Tabelle zeigt den Anteil der im Schienenersatzverkehr erbrachten Leistungen am gesamten Fahrplanangebot:

Tabelle 3: Entwicklung der im Schienenersatzverkehr erbrachten Leistungen

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	Veränderung 2019 bis 2024
	in Mio. Angebotskilometern						in %
Fahrplanangebot gesamt	103,61	108,01	112,56	112,37	115,59	123,80	19
davon im Schienenersatzverkehr	1,34	2,08	2,10	2,69	3,82	3,22	140
	in %						
Anteil am gesamten Fahrplanangebot	1,29	1,93	1,87	2,39	3,30	2,60	102

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

Der Anteil der im Schienenersatzverkehr erbrachten Leistungen verdoppelte sich von 2019 auf 2024.

Bei planbaren Einschränkungen des Angebots disponierte die ÖBB-Personenverkehr AG über die Schienenersatzverkehre. Bei ungeplanten Ad-hoc-Schienenersatzverkehren – z.B. im Fall von unerwarteten Streckenunterbrechungen – oblag dies der ÖBB-Infrastruktur AG in ihrer Rolle als neutraler Infrastrukturbetreiber. Bei im Vorfeld erkannten oder unerwartet auftretenden Fahrzeugstörungen war die ÖBB-Personenverkehr AG für die Bereitstellung eines Ad-hoc-Schienenersatzverkehrs verantwortlich.

Die Schienenersatzverkehre bei planbaren Einschränkungen des Angebots konnten in den letzten Jahren hinsichtlich Leitsystem, Qualität und Quantität der Busse verbessert werden. Dies insbesondere durch die Einrichtung von „Schnell- und Direktverbindungen“, die nicht mehr jede Bahnstation anfahren. Ad-hoc-Schienenersatzverkehre bei kurzfristig auftretenden (nicht planbaren) Angebotseinschränkungen einzurichten, erwies sich als problematischer, weil etwa Busse und Lenkpersonal nicht in der benötigten Anzahl bereitstanden oder von anderen Regionen zufahren mussten. Dies konnte die Reiseketten der Fahrgäste erheblich verlängern.

- 7.2 Der RH erachtete die grundlegenden Prozesse zur Planung und Abwicklung von Abweichungsfahrplänen und zur adäquaten Information der Reisenden als zweckmäßig, wenngleich jede Störung und Abweichung vom Regelfall für die Reisenden nachteilige Wirkungen entfaltete.

Optimierungspotenzial sah der RH insbesondere bei der Einrichtung und Organisation von Ad-hoc-Schienenersatzverkehren und der Information der Fahrgäste bei unerwartet auftretenden Störungsfällen. Ziel sollte es sein, den Fahrgästen auch im kurzfristig auftretenden Störfall möglichst kurze Reiseketten zu ermöglichen, ungeachtet dessen, welche Gesellschaft im ÖBB-Konzern formal für die Bereitstellung von Schienenersatzverkehren zuständig ist.

[Der RH empfahl daher der ÖBB-Personenverkehr AG, gemeinsam mit der ÖBB-Infrastruktur AG die Disposition von Ad-hoc-Schienenersatzverkehren zu verbessern.](#)

- 7.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG sei die im Netz der ÖBB-Infrastruktur AG aufgetretene Zunahme der im Schienenersatzverkehr erbrachten Leistungen Folge einer deutlich gestiegenen Bautätigkeit sowie von extremen Wetterereignissen. Der Empfehlung könne sie infolge der besonderen Rechtsstellung der ÖBB-Infrastruktur AG als diskriminierungsfrei agierender Infrastrukturbetreiber nur bedingt nachkommen. Sie verfolge jedoch das Ziel, die Fahrgastmobilität in Ausnahmesituationen bestmöglich sicherzustellen, und werde die Empfehlung im

Rahmen der Prozessentwicklung weiter konkretisieren. Dazu seien beispielsweise die internen Abstimmungsprozesse mit der ÖBB-Infrastruktur AG geschärft worden, um die Koordination im Störfall zu beschleunigen.

Für ihre Schienenersatzverkehre habe die ÖBB-Personenverkehr AG im Jahr 2024 eine öffentlich-öffentliche Kooperation gemäß Bundesvergabegesetz 2018¹⁷ abgeschlossen, in deren Rahmen 72 Busse und rd. 150 Lenkerinnen und Lenker vorgehalten würden. Diese Ressourcen kämen vorrangig bei geplanten Schienenersatzverkehren zum Einsatz. Auch Ad-hoc-Schienenersatzverkehre würden – bei Bestellungen durch die Verkehrsleitung Schiene – von dieser neuen Vorhaltung profitieren.

- 7.4 Der RH verkannte nicht – wie auch in **TZ 6** ausgeführt – die besondere Rechtsstellung der ÖBB-Infrastruktur AG als diskriminierungsfrei agierender Infrastrukturbetreiber. Vielmehr wäre nach praxistauglichen Lösungen zu suchen, die den Fahrgästen auch im kurzfristig auftretenden Störfall möglichst kurze Reiseketten ermöglichen. In diesem Sinne wären die zwischenzeitig von der ÖBB-Personenverkehr AG eingeleiteten Maßnahmen weiterzuentwickeln, wie die Schärfung der internen Abstimmungsprozesse mit dem Infrastrukturbetreiber sowie die Erhöhung der vorgehaltenen Ressourcen (72 Busse und rd. 150 Lenkerinnen und Lenker).

Angebotskürzungen in der Ostregion

- 8.1 (1) Von Mitte Februar bis Ende April 2024 veranlasste die ÖBB-Personenverkehr AG, infolge der ab Mitte Dezember 2023 eingeschränkten Fahrzeugverfügbarkeit – durch Unwetterschäden, Lieferrückstände, Lieferausfälle – ihr Leistungsangebot gegenüber dem bestellten Leistungsvolumen in der Ostregion um 1,9 % zu reduzieren. Dies hatte zur Folge, dass vorrangig auf S-Bahn-Linien in Wien und Umgebung Züge in abweichender Zugbildung geführt werden mussten oder gänzlich ausfielen. Planmäßige Fernverkehrszüge mussten mit Garnituren des Nah- und Regionalverkehrs – die wiederum im Nah- und Regionalverkehr fehlten – geführt werden, wodurch deren Laufleistungen ungeplant anstiegen. Dieser Umstand mündete in zusätzlichen Instandhaltungserfordernissen oder führte zur gänzlichen Abstellung¹⁸ von Fahrzeugen. Die abweichende Zugbildung verursachte abermals Verspätungen, weil die in Einfach- statt Doppeltraktion geführten Nah- und Regionalverkehrszüge vor allem in der Hauptverkehrszeit überfüllt waren und der Fahrgastwechsel länger dauerte als geplant.

¹⁷ BGBl. I 65/2018 i.d.g.F.

¹⁸ Fahrzeuge sind abzustellen, wenn eine zeitliche Frist oder ein Kilometerlimit für die nächste geplante Instandhaltung erreicht ist.

(2) Die notwendigen Reparaturen der Fahrzeuge sowie der erhöhte Instandhaltungsbedarf infolge hoher Laufleistungen einzelner Fahrzeugreihen wurden zusätzlich durch stockende Lieferketten bei Ersatzteilen¹⁹, aber auch durch vermehrte Krankenstände in den Werkstätten und bei den Serviceteams erschwert.

(3) Die SCHIG stellte in ihrer Rolle als Besteller der Leistungen im Jänner 2024 fest, dass Informationen über die Dauer und Intensität der Maßnahmen teils nicht wie in den Verkehrsdienstverträgen²⁰ vereinbart übermittelt wurden. Zudem monierte die SCHIG, über einzelne Auswirkungen nur über die Medien Kenntnis erlangt zu haben. Sie forderte von der ÖBB-Personenverkehr AG, das Ausmaß, die ergriffenen Gegenmaßnahmen und die voraussichtliche Dauer der Einschränkungen klarzustellen. Laut ÖBB-Personenverkehr AG habe sie die SCHIG und den zuständigen Verkehrsverbund in den Beratungen der AG-Fahrplan informiert; sie reichte in der Folge die urgierten Informationen schriftlich nach. Sie begründete die notwendigen Kürzungen des Angebots damit, dass der erforderliche Bedarf infolge einer unerwartet hohen Anzahl von Fahrzeugabstellungen und Instandhaltungsrückständen nicht gedeckt werden konnte. Die ergriffenen Gegenmaßnahmen beinhalteten neben der Reduktion des Fahrplanangebots Initiativen, um die Instandhaltungsleistung zu erhöhen.

- 8.2 Der RH stellte fest, dass witterungsbedingte Ausfälle von Teilen der Flotte in Kombination mit Lieferverzögerungen und Lieferausfällen bereits bestellter Fahrzeuge zu einer intensiveren Nutzung der bestehenden Flotte führten. Die dadurch ausgelösten Instandhaltungserfordernisse und Fahrzeugabstellungen bewirkten, dass die Fahrgäste in der Ostregion vorübergehend mit einem eingeschränkten Leistungsangebot und unterjährigen Fahrplananpassungen konfrontiert waren.

Ebenso wies der RH kritisch darauf hin, dass sich die Besteller der Leistungen in der Ostregion als nicht im gebotenen Maße und nicht rechtzeitig über die verfügbaren Angebotskürzungen informiert erachteten.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, bei unterjährigen Angebotskürzungen (Fahrplanreduktionen) sowohl die Fahrgäste als auch die Besteller – insbesondere die SCHIG und die betroffenen Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften – unverzüglich und umfassend über Grund und voraussichtliche Dauer der Einschränkungen zu informieren.

¹⁹ Infolge gestörter Lieferketten der Lieferanten der ÖBB-Technische Services-GmbH konnten notwendige Reparatur- und Ersatzteile (sowohl mechanischer als auch elektronischer Bauteile) nicht rechtzeitig eingebaut werden.

²⁰ § 47 Abs. 8 Z 1

8.3 (1) Die SCHIG hielt in ihrer Stellungnahme fest, dass die Informationen der ÖBB-Personenverkehr AG an die SCHIG und an die zuständige Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaft in der AG-Fahrplan erst äußerst kurzfristig vor Eintritt der Einschränkungen und bereits deutlich nach Auftreten der Häufung an Ausfällen und Abweichungen sowie nach offizieller Medienkommunikation durch den ÖBB-Konzern erfolgt seien. Umgekehrt habe die SCHIG die ÖBB-Personenverkehr AG lange vor Eintreten des Mangels an einsetzbarem Fuhrpark auf die drohende Engpasssituation hingewiesen.

(2) Die ÖBB-Personenverkehr AG wies in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass die Angebotskürzungen in der Ostregion eine notwendige Reaktion auf witterungsbedingte Fahrzeugausfälle, Lieferverzögerungen und gestörte Ersatzteilversorgung gewesen seien, die zum Teil außerhalb des Einflussbereichs der ÖBB-Personenverkehr AG gelegen seien. Die Entscheidung zur temporären Reduktion habe das Ziel verfolgt, die Verlässlichkeit der Verkehrsbedienung trotz eingeschränkter Ressourcen sicherzustellen. Die ÖBB-Personenverkehr AG habe bereits umfassende Maßnahmen zur Stabilisierung der Flottenverfügbarkeit und Kommunikation gesetzt.

Die Feststellung des RH, dass das Leistungsvolumen von Mitte Februar bis Ende April 2024 um 1,9 % reduziert worden sei, sei irreführend, weil sie auf die Ostregion repliziere. Die tatsächliche Leistungsrücknahme habe 55.000 Angebotskilometer auf der Linie S3 und 37.000 Angebotskilometer auf der Linie R40 betroffen; dies entspreche 0,1 % des österreichischen Bestellvolumens im Nah- und Regionalverkehr.

Die ÖBB-Personenverkehr AG erkenne die Notwendigkeit zur transparenten Information bei unterjährigen Angebotskürzungen. Die Kommunikation mit Fahrgästen und Bestellern sei ein zentraler Bestandteil der Qualitätssicherung und werde stets verfolgt. Für unterjährige Angebotsänderungen bestünden mit den Leistungsbestellern klar definierte Kommunikationsprozesse. Demzufolge sei die ÖBB-Personenverkehr AG auch stets ihren Informationspflichten nachgekommen. In Phasen erhöhter Belastung – etwa bei kurzfristigen Fuhrparkengpässen oder infolge pandemiebedingter Einschränkungen – stießen diese Prozesse jedoch an ihre Grenzen. Die ÖBB-Personenverkehr AG habe diese Abläufe intern nachgeschärft, um künftig eine konsistente und transparentere Kommunikation sicherzustellen.

8.4 Der RH konnte das Vorbringen der ÖBB-Personenverkehr AG, dass seine Feststellung zur 1,9 %igen Angebotsreduktion irreführend sei, nicht nachvollziehen. Er hatte ausdrücklich ausgeführt, dass diese Angebotsreduktion die Ostregion betraf. Überdies kam es – neben der Kürzung der Angebotskilometer – auch zu abweichenden Zugbildungen, die ebenfalls die Qualität des Angebots beeinträchtigten.

Qualität der Leistungserbringung

Qualitätsmanagement

9.1 (1) Das Qualitätsmanagement der ÖBB-Personenverkehr AG war in zwei Vorstandsbereichen – Produktion und Markt – angesiedelt; organisiert war es

- teils zentral: Bereich Betriebsleitung mit zwölf Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern,
- teils dezentral: Bereich Nah- und Regionalverkehr/Regionalmanagement mit 22 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern.

(2) Das Reporting im Qualitätsmanagement erfolgte regelmäßig durch Monatsberichte. Zur Mängelnachverfolgung war seit Oktober 2022 ein Business Intelligence Dashboard in Verwendung. Die Anzahl der Mängel war im Zeitraum 2020 bis 2024 kontinuierlich angestiegen (TZ 16).

Seit 2023 nutzte die ÖBB-Personenverkehr AG ein weiteres Business Intelligence Dashboard, über das tagesaktuelle Daten zu Qualitätskennzahlen abgerufen werden konnten. Die überwachten Qualitätskriterien ergaben sich hauptsächlich aus den Verkehrsdienstverträgen.

(3) Im Qualitätsmanagement gab es regelmäßige Treffen von Arbeitsgruppen, die Qualitätsthemen erörterten und Lösungen für Probleme finden sollten. Die Struktur der Arbeitsgruppen wurde – infolge der sich verschlechternden Ergebnisse der Qualitätskennzahlen – mehrmals weiterentwickelt.

Im Dezember 2022 richtete die ÖBB-Personenverkehr AG das monatlich tagende QM-Board²¹ ein, das mehrere Arbeitsgruppen zu einer zusammenfasste: Es strukturierte die Agendathemen nach den Qualitätskriterien der Verkehrsdienstverträge und vernetzte die zentralen und dezentralen Organisationseinheiten. Vertreten waren Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der ÖBB-Personenverkehr AG, der ÖBB-Produktion GmbH, der ÖBB-Technische Services-GmbH, der Österreichischen Postbus AG und bedarfsorientiert auch weiterer ÖBB-Gesellschaften. Die teilnehmenden Gesellschaften deckten die Fachbereiche zentrales und dezentrales Qualitätsmanagement, Flottenmanagement, Produktionsmanagement und digitale Mobilität ab.

Nach Vorliegen der Jahreswerte 2023 des Qualitätscontrollings Verkehrsdienstverträge (TZ 11) – die Ergebnisse der Qualitätskennzahlen hatten sich mit Ausnahme des Qualitätskriteriums Beschwerdemanagement weiter verschlechtert – erachtete der Vorstand der ÖBB-Personenverkehr AG ein Konzept zur „Neuinterpretation des (De-)zentralen Qualitätsmanagements“ als notwendig. Im September 2024 gestal-

²¹ **QM** = Qualitätsmanagement

tete die ÖBB-Personenverkehr AG das QM-Board neu. Da ein effektives und durchgängiges Maßnahmencontrolling bis dahin gefehlt hatte und die Wirkung durchgeführter Maßnahmen nicht gemessen worden war, sollten Maßnahmen nunmehr überwacht und auf ihre Wirksamkeit überprüft werden. Auch die Zusammenarbeit der Abteilungen sollte verbessert werden.

Außerdem richtete die ÖBB-Personenverkehr AG im September 2024 eine Stabsstelle²² ein, die die Prozesse für das Kerngeschäft der ÖBB-Personenverkehr AG – den Bahnbetrieb – zielgerichtet aufeinander abstimmen sollte, etwa den Planungsprozess, das Risikomanagement, den Instandhaltungsprozess, die Fahrzeugeinsatzplanung und die Flotten- und Beschaffungsstrategie. Weiters sollte mit dem Einsatz einer neuen Kennzahl – „Plankonforme Zugbildung“ – das Erreichen der angestrebten Qualitätsziele sichergestellt werden. Darüber hinaus wurden im Dezember 2024 ergänzende Bestimmungen zur verbindlichen Zusammenarbeit in die Leistungsvereinbarungen mit der ÖBB-Technische Services-GmbH und der ÖBB-Produktion GmbH aufgenommen, um ein koordiniertes konzernweites Vorgehen zu gewährleisten. Die ÖBB-Personenverkehr AG arbeitete zudem weitere Maßnahmen aus, die zur Stabilisierung des Betriebs und Verbesserung der Qualität beitragen sollten.²³

(4) Um die Ursachen von Qualitätsmängeln besser zu verstehen und künftige Verbesserungsmaßnahmen zu erarbeiten, fanden jährlich mehrere „Qualitätswochen“ statt. Eine Woche lang befassten sich die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Qualitätsmanagements dabei intensiv mit drei bis fünf ausgewählten Themen, wie Außenwaschanlagen, Services im Zug (z.B. Reservierungsanzeigen) oder WC-Verfügbarkeit.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements führte die ÖBB-Personenverkehr AG außerdem jährlich eine Marktanalyse durch, in der die Kundenzufriedenheit und Verbesserungspotenziale erhoben wurden.²⁴

- 9.2 Der RH hielt fest, dass die ÖBB-Personenverkehr AG Anstrengungen unternahm, die geforderte Qualität zu erreichen. Dennoch hatte diese in den Jahren 2020 bis 2024 deutlich abgenommen. Obwohl der RH die Schritte zur Stabilisierung des Betriebs und zur Erreichung der Qualitätsziele als positiv erachtete, sah er es kritisch, dass die ÖBB-Personenverkehr AG ein durchgängiges Maßnahmen- und Wirkungscontrolling erst im September 2024 einführte. Als weitere Schritte richtete die ÖBB-Personenverkehr AG eine Stabsstelle ein, die die qualitätsrelevanten Prozesse aufeinander

²² Stabsstelle zur Exzellenzentwicklung

²³ Zur Stabilisierung des Betriebs sollten etwa Neuerungen bei der Prüfung der betrieblichen Machbarkeit und wirtschaftlichen Leistbarkeit für den Jahresfahrplan vor Bestelltermin und Überlegungen zum rechtzeitigen Start der nächsten Beschaffungswelle beitragen.

²⁴ Das größte Verbesserungspotenzial aus Kundensicht im überprüften Zeitraum bestand beim Thema Barrierefreiheit im Zug. Die ÖBB-Personenverkehr AG plante, bis 2030 ihren Fuhrpark so auszubauen, dass die im Nah- und Regionalverkehr eingesetzte Flotte zu 99 % barrierefrei sein soll, die im Fernverkehr zu 43 % (bezogen auf das Sitzplatzangebot).

abstimmen sollte, und setzte Maßnahmen zur Verbesserung der konzernweiten Zusammenarbeit im Qualitätsmanagement. Außerdem sollte die Überwachung der neuen Kennzahl „Plankonforme Zugbildung“ zum Erreichen der angestrebten Qualitätsziele beitragen.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, das Konzept zur Verbesserung der Qualität und des Qualitätsmanagements weiterzuverfolgen. Ein durchgängiges Maßnahmen- und Wirkungscontrolling wäre sicherzustellen, die qualitätsrelevanten Prozesse – Planungsprozess, Risikomanagement, Instandhaltungsprozess, Fahrzeugeinsatzplanung sowie die Flottenstrategie und Flottenbeschaffungsstrategie – wären aufeinander abzustimmen und die konzernweite Zusammenarbeit im Qualitätsmanagement wäre zu stärken.

- 9.3 Die ÖBB-Personenverkehr AG hielt in ihrer Stellungnahme fest, dass sie bereits Maßnahmen zur Qualitätssicherung gesetzt habe. Unzutreffend sei die Feststellung des RH, dass die Wirksamkeit von qualitätsverbessernden Maßnahmen bis September 2024 nicht gemessen worden sei. Vielmehr sei eine Verbesserung des Maßnahmencontrollings erfolgt. Seit Bestehen der ÖBB-Personenverkehr AG seien Maßnahmen und Wirkungen einem konsistenten Controlling unterworfen worden, anderenfalls sei eine Zertifizierung gemäß ISO 9001 nicht möglich. Es werde eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung verfolgt, die kurzfristige Maßnahmen mit strukturellen Weiterentwicklungen verbinde. Die Entwicklungen würden die außergewöhnlichen Rahmenbedingungen der letzten Jahre widerspiegeln – nicht ein systemisches Qualitätsversagen.

Die ÖBB-Personenverkehr AG begrüße die Empfehlung, da sie sich mit dem strategischen Ziel decke, die Qualität der Leistungserbringung systematisch und nachhaltig zu verbessern. Der Empfehlung werde nachgekommen, indem das Qualitätsmanagement dem Prozessmanagement über Gesellschaftsgrenzen hinweg folge und sich ebenfalls an den Teilsystemen orientiere. Mit dem konzernweiten „Quality Gate“-Prozess sei 2024 ein umfassendes Steuerungsinstrument etabliert worden, das alle qualitätsrelevanten Prozesse integriere – von der Planung über das Risikomanagement bis zur Instandhaltung. Das Maßnahmen- und Wirkungscontrolling sei konzernübergreifend für alle qualitätsrelevanten Prozesse erweitert worden – von der Planung über das Risikomanagement bis zur Instandhaltung und Fahrzeugeinsatzplanung. Die Organisation des Qualitätsmanagements sei neu strukturiert worden – zentrale und dezentrale Einheiten seien klar abgegrenzt, die Zusammenarbeit mit ÖBB-Produktion GmbH und ÖBB-Technische Services-GmbH gezielt gestärkt worden. Ein zentraler Bereich in der ÖBB-Personenverkehr AG sei für die Exzellenzentwicklung entlang der gesamten Produktionsachse mit der Zuständigkeit für das Prozessmanagement in einer End-to-end-Betrachtung eingerichtet worden. Mit der neuen Kennzahl „Plankonforme Zugbildung“ sei zudem ein operatives Steuerungsinstrument geschaffen worden, das die Qualität im Fahrgastbetrieb messbar mache.

- 9.4 Der RH entgegnete der ÖBB-Personenverkehr AG, dass sich seine Feststellungen und seine Empfehlung auf die Organisation des QM-Boards bezogen. Eine Weiterentwicklung war notwendig, um ein durchgängiges und effektives Maßnahmen- und Wirkungscontrolling zu etablieren und damit die konzernweite Zusammenarbeit im Qualitätsmanagement zu stärken. Der RH würdigte daher die seit September 2024 in diese Richtung gesetzten Schritte positiv. Die Zertifizierung gemäß ISO 9001 hatte der RH nicht beurteilt.

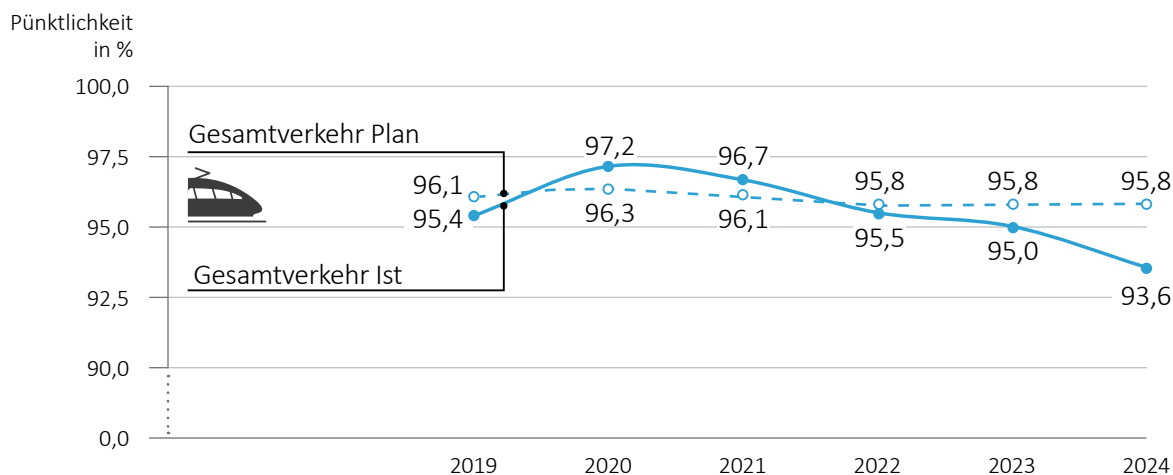
Pünktlichkeit

- 10.1 (1) Für die ÖBB-Personenverkehr AG war die Pünktlichkeit eine wesentliche Grundlage des Bahnbetriebs, ein sogenanntes Basisversprechen an die Kundinnen und Kunden. Aus diesem Grund hatte sie ein Pünktlichkeitsmanagement eingerichtet. Die ÖBB-Holding AG gab die jährlich zu erreichenden Zielwerte vor, die neben dem Schienenpersonenverkehr auch den Güterverkehr betrafen.

Das Pünktlichkeitsmanagement plante aufgrund dieser Vorgaben, wie hoch der Unpünktlichkeitsanteil für die einzelnen Kategorien von Verspätungsursachen in jedem Monat auf den einzelnen Strecken sein durfte, um die Pünktlichkeitsziele zu erreichen. Es gab monatliche Berichte mit Auswertungen der Unpünktlichkeitsanteile. Fünfmal pro Jahr trat das sogenannte Lenkungs-gremium zusammen, das die Verspätungsursachen und Gegensteuerungsmaßnahmen analysierte. Beginnend mit dem Jahr 2025 löste das monatlich tagende Gremium „Produktionsboard“ das Lenkungs-gremium ab.

- (2) Die Pünktlichkeit im Schienenpersonenverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG entwickelte sich in den Jahren 2019 bis 2024 wie folgt:

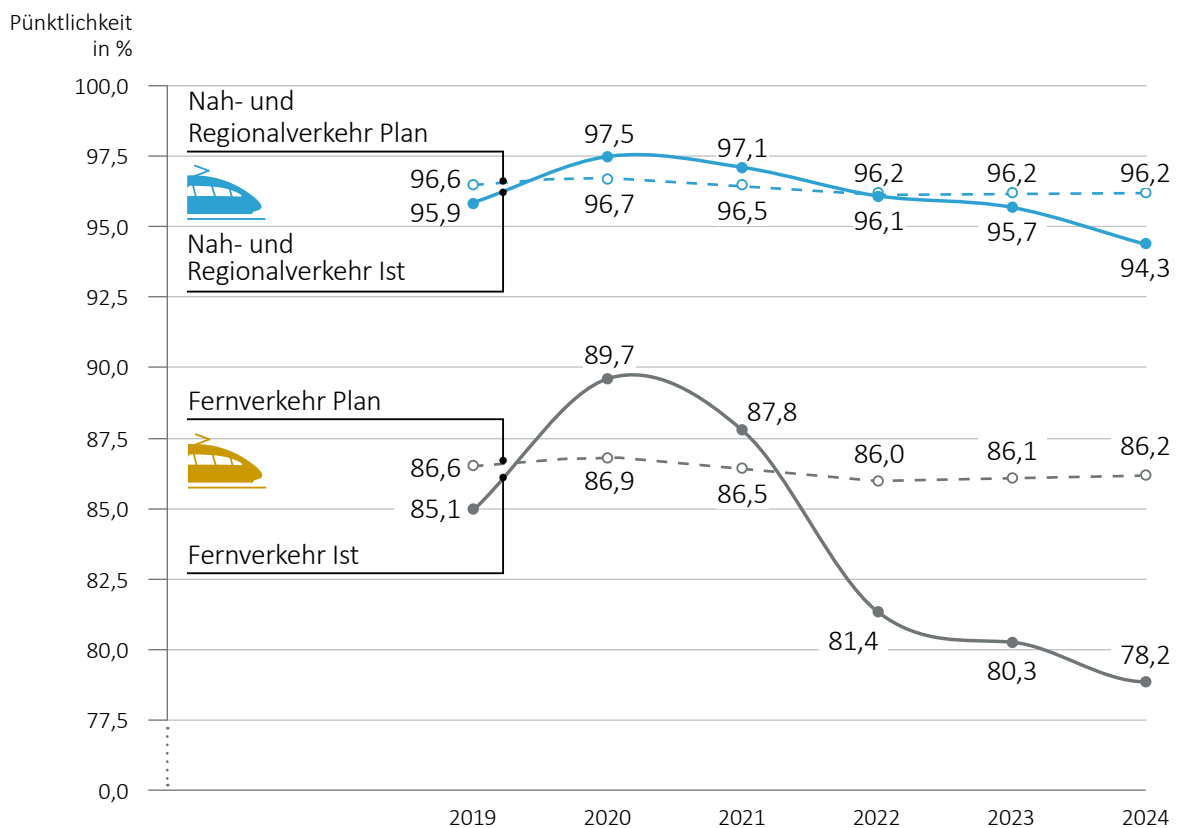
Abbildung 7: Entwicklung Pünktlichkeit im gesamten ÖBB-Personenverkehr



Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

In den Jahren 2020 und 2021 übertraf die ÖBB-Personenverkehr AG die Planwerte für die Pünktlichkeit. Dazu trug auch das geringe Fahrgastaufkommen aufgrund der COVID-19-Pandemie bei. Im Jahr 2022 lag die Pünktlichkeit im Nahverkehr innerhalb der Zielbandbreite. Auf den gesamten Personenverkehr bezogen verfehlte die ÖBB-Personenverkehr AG die Zielwerte in den Jahren 2019 und 2022 bis 2024. Besonders stark waren die Abweichungen von den Zielwerten im Fernverkehr:

Abbildung 8: Entwicklung Pünktlichkeit im ÖBB-Nah- und -Fernverkehr



Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

(3) (a) Laut Lenkungsgremium waren die Verspätungen im Fernverkehr einerseits auf den sprunghaften Anstieg des Unpünktlichkeitsanteils der Nachbarbahnen seit dem Jahr 2022 und auf Grenzkontrollen zurückzuführen, andererseits auf Baustellen, Haltezeitüberschreitungen infolge überfüllter Züge sowie Probleme mit dem Fahrzeugumlauf – verspäteter Zulauf – und Fahrzeugstörungen. Auch externe Ursachen wie Unwetter und ihre Folgen wirkten sich negativ auf die Pünktlichkeit aus.

(b) Zur Unpünktlichkeit im Nahverkehr trug hauptsächlich die Wiener S-Bahn-Stammstrecke bei. Anlagenstörungen, Störungen im Fahrzeugumlauf – verspäteter Zulauf – und Fahrzeugstörungen traten auf; am stärksten wirkten sich auf die Pünktlichkeit die Folgeverspätungen aus, die nicht einer einzigen Ursache zuordenbar

waren und sich schleichend aufbauten. Ebenso sorgten externe Ursachen, z.B. Wetterauswirkungen, für eine Verschlechterung der Pünktlichkeitswerte im Nahverkehr.

(c) Gegensteuerungsmaßnahmen, die das Lenkungsgremium anregte, waren

- die Abwicklung der Grenzkontrollen im Zug,
- regelmäßige Meetings mit den Eisenbahnunternehmen der Nachbarländer,
- verstärkter Einsatz von Abweichungsfahrplänen,
- Fahrplanänderungen für bestimmte Zugverbindungen durch kurzfristige Adaption in Österreich bzw. in Zusammenarbeit mit den Eisenbahnunternehmen der Nachbarländer,
- Baustellenmanagement,
- Kundenlenkung bei starkem Andrang von Fahrgästen.

Es kam allerdings zum Schluss, dass eine nachhaltige Verbesserung der Pünktlichkeit im Fernverkehr aufgrund der langen Vorlaufzeit von effektiven Maßnahmen erst mittelfristig bis 2030 zu erwarten sei.

Kurzfristig notwendig war daher aus Sicht des Lenkungsgremiums,

- Fahrplanmaßnahmen zu erarbeiten;
- die Resilienz gegenüber den Nachbarbahnen zu stärken, „ohne Partnerschaften zu zerstören“: Entkoppelung des nationalen und internationalen Fernverkehrs soweit möglich;
- den Fuhrpark weiterzuentwickeln: Optimierung des Fahrgastwechsels;
- die Umlaufplanung weiterzuentwickeln: Reduzierung der Komplexität;
- „betriebsfreundlicheres Bauen“ zu etablieren.

Im Nahverkehr sollte laut Lenkungsgremium ein Fokus auf Anlagenstörungen und Fahrzeugstörungen gelegt werden, um die Pünktlichkeit zu verbessern.

Um die gestiegenen nicht steuerbaren externen Einflüsse in den Zielvorgaben zu berücksichtigen, senkte die ÖBB-Holding AG für 2025 das Pünktlichkeitsziel für den Nahverkehr auf 95 % und jenes für den Fernverkehr auf 80 %. Die Zielwerte lagen damit unter den Zielwerten für 2024, aber über den tatsächlich erreichten Pünktlichkeitswerten von 2024.

- 10.2 Der RH stellte fest, dass es der ÖBB-Personenverkehr AG im Zeitraum 2019 bis 2024 zweimal – in den Jahren 2020 und 2021 – gelang, ihr Pünktlichkeitsziel im Personenverkehr zu erreichen. Dies lag an der COVID-19-Pandemie und dem damit einhergehenden reduzierten Fahrgastaufkommen. Im Fernverkehr sank die Zuverlässigkeit seit 2022 wieder. Ursächlich dafür waren vor allem die Unpünktlichkeit von Nachbarbahnen, Baustellen, überfüllte Züge, Probleme mit dem Fahrzeugumlauf sowie Fahrzeugstörungen. Im Nahverkehr verfehlte die ÖBB-Personenverkehr AG ihr Pünktlichkeitsziel seit dem Jahr 2023. Die meisten Verspätungen entstanden auf der S-Bahn-Stammstrecke in Wien.

Der RH wies kritisch darauf hin, dass die ÖBB-Personenverkehr AG trotz Gegensteuerungsmaßnahmen im Fernverkehr erst mittelfristig bis 2030 mit einer nachhaltigen Besserung der Zuverlässigkeit rechnete. Im Nah- und Regionalverkehr war geplant, Anlagen- und Fahrzeugstörungen entgegenzuwirken und die Fahrplangestaltung und Umlaufplanung zu verbessern, um die Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit zu erhöhen.

Für das Jahr 2025 reduzierte die ÖBB-Holding AG das ursprünglich geplante Pünktlichkeitsziel, um die externen Einflüsse zu berücksichtigen.

Der RH bekräftigte seine Empfehlung zur Fahrplangestaltung an die ÖBB-Personenverkehr AG in TZ 6, bei der jährlichen Angebotsplanung mit allen an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns festzulegen, mit welcher Zuverlässigkeit und Resilienz sie ihre Leistungen erbringen sollten. Zudem verwies er auf seine Empfehlung zur Leistungsfähigkeit der Flotte und Flottenverfügbarkeit in TZ 16, gemeinsam mit der ÖBB-Technische Services-GmbH die für die Flotte notwendigen Wartungs- und Instandhaltungsleistungen realistisch zu planen, um die bereits begonnene Stabilisierung der Verfügbarkeit der Fahrzeuge sicherzustellen.

- 10.3 (1) Das Verkehrsministerium hielt in seiner Stellungnahme fest, dass es die alleinige Fokussierung auf die Pünktlichkeit kritisch sehe. Vielmehr solle darauf geachtet werden, die Reiseketten aller Fahrgäste zu sichern.
- (2) Laut Stellungnahme der SCHIG spiegle eine isolierte Pünktlichkeitsbetrachtung pro Zugfahrt nicht die Wahrnehmung der Fahrgäste über einen hochqualitativen Zugbetrieb wider. Vielmehr müsse das Funktionieren von Reiseketten und Umstiegsverbindungen, wie international üblich, in die Betrachtung miteinbezogen werden. Daher sei in den aktuellen Verkehrsdiensteverträgen auch die Methodik des Anschlussguthabens etabliert worden.

(3) Die ÖBB-Personenverkehr AG wies in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass Pünktlichkeit ihr zentrales Qualitätsversprechen sei. Die dargestellten Zielverfehlungen in den Jahren 2019 sowie 2022 bis 2024 seien vor dem Hintergrund außergewöhnlicher Belastungen – insbesondere durch internationale Verspätungen und Baustellen (Sperrung von Hochleistungskorridoren in Deutschland) – nachvollziehbar.

Die Feststellung des RH, wonach die hohe Pünktlichkeit in den COVID-19-Jahren 2020 und 2021 auf reduziertes Fahrgastaufkommen zurückzuführen sei, sei um den Aspekt der ebenso geringeren Verkehrsdichte auf dem Schienennetz in diesen Jahren zu ergänzen.

In einzelnen Teilsystemen des Personenverkehrs seien die Zielwerte erreicht worden. 2024 sei die Pünktlichkeit im Gesamtverkehr bei 93,6 % gelegen, was zwar unter dem Planwert von 95,8 %, aber dennoch über dem europäischen Durchschnitt liege. In den Regionen Kärnten, Salzburg und Vorarlberg sei der Zielwert erreicht oder sogar übertroffen worden. Mit einer Pünktlichkeitsquote von 93,6 % sei im Jahr 2024 der überwiegende Teil der Zugleistungen planmäßig erbracht worden.

Die Einschätzung, dass eine nachhaltige Verbesserung der Zuverlässigkeit erst mittelfristig bis 2030 zu erwarten sei, beziehe sich ausschließlich auf die strukturellen Auswirkungen internationaler Verspätungen – insbesondere durch die geplanten Hochleistungskorridor-Sperrungen im benachbarten Ausland – und nicht auf die innerösterreichische Leistungserbringung. Dessen ungeachtet würden laufend Maßnahmen zur Verbesserung der Pünktlichkeit auch im Fernverkehr erarbeitet und umgesetzt. Konkret seien folgende operative Verbesserungen realisiert worden:

- sortenreiner Fahrzeugeinsatz auf Interregio-Linien ab Dezember 2025 zur Reduktion von Umlaufstörungen,
- übergreifende Wenden zur Erhöhung der Resilienz im Betrieb,
- Umstellung der Südbahn auf Railjet-Garnituren und
- Einsatz von Doppelstocktriebwagen auf der Weststrecke zur Entlastung überfüllter Züge.

Im Jahr 2025 habe sich bereits eine deutliche Verbesserung gezeigt. Mit Ende Juli 2025 sei der Jahrespünktlichkeitswert bei 94,5 % gelegen, was einer Steigerung um 0,9 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr entspreche. Im Fernverkehr betrage die Verbesserung sogar 2,9 Prozentpunkte.

Qualitätscontrolling Verkehrsdiensteverträge

- 11.1 (1) Die ÖBB-Personenverkehr AG und die SCHIG hatten sich in den Verkehrsdiensteverträgen auf ein Qualitätsbewertungsverfahren geeinigt, das zur Kontrolle und Verbesserung der Qualität im Schienenpersonenverkehr beitragen sollte.

Die Verkehrsdiensteverträge enthielten Zielvorgaben für sechs Qualitätskriterien, die objektiv mess- und beobachtbar waren:

- Pünktlichkeit,
- Sauberkeit der Züge,
- Schadensfreiheit,
- Fahrgastinformation im Regelfall,
- Fahrgastinformation im Abweichungsfall und
- Beschwerdemanagement.

Abweichungen von den Zielwerten bewertete die SCHIG über ein Bonus-Malus-System.²⁵ Dabei waren die Qualitätskriterien unterschiedlich gewichtet und enthielten zur Bewertung Unterkategorien.^{26, 27} Der jährliche Bonus- bzw. Malusbetrag war mit einem Prozentsatz des vertraglich festgelegten Abgeltungsbetrags²⁸ gedeckelt.

Die SCHIG und die ÖBB-Personenverkehr AG evaluierten die Qualitätskriterien während der Laufzeit der Verkehrsdiensteverträge und nahmen Anpassungen in Detailbereichen vor. Seit 2023 etwa wurde die Verfügbarkeit von WLAN als Unterkategorie für die Bewertung des Qualitätskriteriums Schadensfreiheit herangezogen.

²⁵ Die ÖBB-Personenverkehr AG erhielt die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen der SCHIG, glich diese mit ihren eigenen Auswertungen ab und übermittelte der SCHIG gegebenenfalls ihre Einwände. Die SCHIG ging den Einwänden nach und passte im Fall der Richtigkeit des Einspruchs die Ergebnisse an.

²⁶ Am stärksten fiel das Qualitätskriterium Pünktlichkeit mit 55 % ins Gewicht.

²⁷ Die Qualitätskriterien waren in allen Verkehrsdiensteverträgen gleich definiert. Die Zielwerte, die über das Erreichen eines Bonusbetrags entschieden, waren in manchen Kriterien je Region unterschiedlich gestaltet. Sie wurden auf Basis von Erfahrungs- und Abrechnungswerten früherer Verkehrsdiensteverträge gestaltet.

²⁸ Die Deckelungen des jährlichen Bonus- bzw. Malusbetrags unterschieden sich je Verkehrsdienstevertrag, abhängig davon, ob das Erlösrisko bei den Ländern oder der ÖBB-Personenverkehr AG lag, sowie davon, wie das Finanzierungsverhältnis zwischen den einzelnen Ländern bzw. Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften und dem Bund festgelegt war. Im Ergebnis sollte der jeweilige Maximalbetrag rd. 3 % der Nettobestellung entsprechen.

(2) Die objektiv mess- und beobachtbaren Qualitätskriterien wurden in den Jahren 2020 bis 2024²⁹ wie folgt erfüllt:

Abbildung 9: Erfüllung der Qualitätskriterien laut Verkehrsdiensteverträgen



¹ Im Jahr 2020 waren Fahrgastinformationen im Regelfall und Abweichungsfall in einer gemeinsamen Kategorie zusammengefasst.

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Das Qualitätscontrolling der Verkehrsdiensteverträge ergab im Zeitraum 2020 bis 2024 für nahezu alle Regionen sowie im Fernverkehr für die objektiv mess- und beobachtbaren Qualitätskriterien eine negative Tendenz. Den größten

²⁹ Die Auswertung für das Jahr 2024 ist um die Auswirkungen des Hochwassers 2024 bereinigt.

Verbesserungsbedarf gab es bei den Qualitätskriterien Schadensfreiheit und Pünktlichkeit:

- Seit dem Jahr 2023 hatte die ÖBB-Personenverkehr AG den Zielwert für das Qualitätskriterium Schadensfreiheit in allen Regionen verfehlt. Als Treiber für das Nicht-Erreichen des gewünschten Qualitätsniveaus machte das Qualitätsmanagement der ÖBB-Personenverkehr AG die mangelnde Schadensfreiheit bei Wasser- und Sanitäranlagen, bei Informations- und Kommunikationssystemen, bei der Innenraumausstattung (wie Fenstern) sowie bei Einstiegseinrichtungen aus. Zur Entwicklung der Mängel siehe [TZ 16](#).
- Das Qualitätskriterium Pünktlichkeit verschlechterte sich von 2020 bis 2024 in fast allen Regionen. Im Jahr 2024 erreichte oder übertraf die ÖBB-Personenverkehr AG den Zielwert in den Regionen Kärnten, Salzburg und Vorarlberg. In den Regionen mit dem höchsten Fahrgastaufkommen und im Fernverkehr konnten die Pünktlichkeitsvorgaben nicht erreicht werden. Zur Entwicklung der Pünktlichkeit im ÖBB-Nah- und -Fernverkehr siehe [TZ 10](#).

Für die Fahrgastinformation im Abweichungsfall war seit 2021 ein eigenes Qualitätsziel – getrennt von der Fahrgastinformation im Regelfall – in den Verkehrsdienstverträgen verankert. Im Jahr 2024 erreichte die ÖBB-Personenverkehr AG die Qualitätsziele in vier Regionen; in drei Regionen und im Fernverkehr verfehlte sie sie. Zur Fahrgastinformation siehe [TZ 12](#).

Beim Qualitätskriterium Beschwerdemanagement konnte die ÖBB-Personenverkehr AG im Zeitraum 2020 bis 2024 den Zielwert in allen Regionen erreichen oder übertreffen; Ausnahme war der Fernverkehr im Jahr 2021, der den Zielwert nicht erreichte.

- 11.2 Der RH stellte kritisch fest, dass die Ergebnisse des Qualitätscontrollings Verkehrsdienstverträge insgesamt eine deutliche Verschlechterung der Qualität im Schienenpersonenverkehr im Zeitraum 2020 bis 2024 zeigten. Eine positive Ausnahme stellte das Beschwerdemanagement dar. Die diesbezüglichen Qualitätsvorgaben konnte die ÖBB-Personenverkehr AG seit dem Jahr 2022 in allen Regionen erreichen oder übertreffen. Den größten Handlungsbedarf zeigten die Ergebnisse des Qualitätscontrollings bei der Pünktlichkeit und der Schadensfreiheit der Züge. Seit 2022 wurden die Ziele für diese Qualitätskriterien nicht mehr erreicht.

Die Ergebnisse des Qualitätscontrollings Verkehrsdienstverträge zeigten der ÖBB-Personenverkehr AG die Notwendigkeit von Gegensteuerungsmaßnahmen auf. Im Qualitätsmanagement setzte sie wesentliche Maßnahmen jedoch erst spät (siehe [TZ 9](#)). Zur unzureichenden Verfügbarkeit und Bedarfsdeckung bei den Fahrzeugen und Maßnahmen, um die Fuhrparkverfügbarkeit zu erhöhen, siehe [TZ 16](#).

- 11.3 Die ÖBB-Personenverkehr AG wies in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass der gewählte Vergleichszeitraum die COVID-19-Jahre 2020 und 2021 enthielt. Diese seien von einem massiven Einbruch der Fahrgastzahlen und Verkehrsausdünnungen am Netz geprägt gewesen, was eine inverse Wirkung auf die gemessene Leistungsqualität nach sich gezogen habe. Die Qualitätswerte der COVID-19-Jahre hätten bei den danach eingetretenen Fahrgaststeigerungen und der gestiegenen Verkehrsdichte am Netz nicht gehalten werden können.

Die COVID-19-Pandemie habe auch zu verzögerter Fuhrparkinstandhaltung durch Kurzarbeit und eingeschränkte Werkstätten geführt. Ab 2022 sei das System eng überwacht worden, Angebotsausweitungen der Besteller seien trotz knapper Ressourcen weitgehend umgesetzt worden. Die dargestellten Entwicklungen seien daher nicht Ausdruck eines strukturellen Qualitätsversagens, sondern würden die außergewöhnlichen Herausforderungen der letzten Jahre widerspiegeln. Darauf sei mit einem umfassenden Maßnahmenportfolio zur Sicherung der Leistungsfähigkeit und Qualität reagiert worden.

Die dargestellten Herausforderungen in den Bereichen Pünktlichkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation im Abweichungsfall seien erkannt und mit gezielten Maßnahmen adressiert worden:

- Pünktlichkeit: u.a. sortenreiner Fahrzeugeinsatz auf Interregio-Linien, übergreifende Wenden zur Erhöhung der Resilienz, Umstellung der Südstrecke auf Railjet-Garnituren und Einsatz von Doppelstocktriebwagen auf der Weststrecke.
- Schadensfreiheit: forcierte Abarbeitung sowie zusätzliche Kleinreparaturen durch Wagenmeister außerhalb der Werkstätten und Einführung eines zentralen Mängel-Dashboards.
- Fahrgastinformation im Abweichungsfall: Harmonisierung der Echtzeitdaten zwischen App, Bahnsteiganzeigen und Durchsagen sowie Schulungsmaßnahmen für das Zugpersonal. Zwischenzeitlich sei ein Konzernprojekt Kundeninformation initiiert und gestartet worden.

Die Qualität in den Bereichen Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation sei 2024 regional unterschiedlich gewesen. In vier Regionen sei das Qualitätsziel zur Fahrgastinformation im Abweichungsfall erreicht, in drei Regionen und im Fernverkehr verfehlt worden. Für das Qualitätskriterium Sauberkeit sei zwischen Innen- und Außensauberkeit der Züge zu differenzieren, wobei die ÖBB-Personenverkehr AG im für die Reisenden kritischen Bereich Innensauberkeit das Qualitätsziel erreicht habe. Die Zielverfehlung der Gesamtkennziffer ergebe sich durch Qualitätsmängel in der Außensauberkeit, insbesondere infolge von Beschädigungen durch Graffiti-Sprayer.

Das Beschwerdemanagement erfülle seit Jahren konstant die Zielvorgaben – dies sei ein Beleg für die hohe Serviceorientierung im Kundenkontakt.

Fahrgastinformation

12.1 (1) Die ÖBB-Personenverkehr AG stellte den Fahrgästen Informationen über verschiedene Kanäle vor der Fahrt sowie während der Fahrt zur Verfügung. Die ÖBB-Infrastruktur AG übernahm diese Funktion am Bahnsteig:

(a) Bei der ÖBB-Personenverkehr AG waren im überprüften Zeitraum mehrere Systeme zur Fahrgastinformation vor der Fahrt in Verwendung. Die zugrunde gelegten Quelldaten stammten von verschiedenen ÖBB-Konzerngesellschaften, dem europäischen Fahrgastzentrum und den Mobilitätsverbänden Österreich als Dachorganisation der österreichischen Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften.

Als Echtzeitinformationen flossen die vom Netzbetreiber – der ÖBB-Infrastruktur AG – bereitgestellten Informationen über Verspätungen, Zugausfälle, Halteausfälle, Änderung der Bahnsteignummer oder Störungen ein. Hinzu kamen Informationen der ÖBB-Personenverkehr AG – über Änderungen der Zugausstattung, Zusatzfahrten und Zusatzhalte – sowie zusätzliche Echtzeitdaten von Busunternehmen zu bestehenden Anschlussverbindungen.

Nicht bei jedem Störfall konnte die ÖBB-Personenverkehr AG feststellen, welche Auswirkungen sich dadurch auf die Reisevorhaben der Fahrgäste ergeben würden. Darüber hinaus galt es, zu entscheiden, was an die Fahrgäste weiterzugeben war. Die Fahrgäste sollten einerseits möglichst rasch informiert werden, andererseits mussten diese Informationen auch richtig und zielführend sein. Durch die manuellen Eingriffe und Entscheidungen im Zuge des Informationsprozesses konnten zeitliche Verzögerungen und mitunter Informationslücken oder -rückstände entstehen, sodass die Informationen hinter dem realen Betriebsgeschehen zurückblieben und damit bei Weitergabe überholt bzw. falsch waren.

Ausfälle der Schnittstellen und somit vollständiges Fehlen von Echtzeitdaten verursachten teilweise Falschinformationen an die Fahrgäste. Probleme gab es auch immer wieder bei der Abstimmung zwischen online oder per App bereitgestellten Informationen und den Anzeigen am Bahnsteig.

Eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit im Jahr 2024 ergab, dass nur 62 % der Fahrgäste mit den bereitgestellten Informationen und Auskünften vor der Fahrt zufrieden waren.

Verbesserungen gelangen in den letzten Jahren vor allem bei der dynamischen Kundeninformation. Speziell im Bereich internationaler Zugverbindungen (Partnerbahnen) konnte der Austausch von Echtzeitinformationen kontinuierlich erweitert und verbessert werden.

(b) Für die Informationsvermittlung an die Fahrgäste am Bahnsteig war die ÖBB-Infrastruktur AG verantwortlich. Sie hatte die Informationen zu allen am österreichischen Bahnnetz verkehrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen am Bahnsteig diskriminierungsfrei bereitzustellen. Der Ausbaustand von Informationsanlagen (z.B. Überkopfanzeigen, Info-Monitore), Videoanlagen und WiFi³⁰ (WLAN) auf Bahnhöfen verbesserte sich in den letzten Jahren. So erhöhte sich etwa die Anzahl der Info-Monitore auf Bahnhöfen von 327 im Juni 2021 auf 536 im Juni 2024.

Das automatische Reiseinformationssystem war das zentrale System für optische dynamische Anzeigen (z.B. Monitore, Bahnsteiganzeiger) und akustische Medien (Durchsagen). Die Informationen dafür wurden vollautomatisch aus derselben Datenbasis generiert.

(2) Insbesondere im Störungs- und Abweichungsfall traten Differenzen zwischen den am Bahnsteig angezeigten Informationen und jenen, die online oder per App kommuniziert wurden, auf. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung war ein Projekt zur Anpassung der Informationsdarstellung auf den Info-Monitoren geplant, um die Reiseketten der Fahrgäste zielgenauer zu unterstützen.

Ein im ÖBB-Konzern intern abgestimmtes Wording für Informationen am Bahnsteig und im Zug regelte die Bandbreite der vorgegebenen Durchsagen. Diese enthielten teilweise Informationen, die für die Fahrgäste keinen oder nur eingeschränkten Mehrwert besaßen, z.B. „Grund ist eine Verzögerung im Betriebsablauf“. Oftmals fehlten nützliche Informationen darüber, welche Auswirkungen die Verspätung bzw. der Zugausfall für die weitere Reisekette der Fahrgäste hatte, etwa die nächste Verbindung Richtung Zieldestination.

(3) Echtzeitinformationen zum Fahrplan standen dem Zugbegleitpersonal über die Web-Applikation „Echtzeitfahrplaninformation“ mit einer Schnittstelle zum Leitstellenservice sowie zum Fahrplansystem über das Dienst-Mobiltelefon zur Verfügung. Dieses Service bot insbesondere die Zuglaufinformationen, Informationen zur Anschlusssicherung für Umsteigeverbindungen sowie allgemeine und zugspezifische Störungs- bzw. Abweichungsinformationen, die die Verkehrsleitung Schiene erstellte. Zu Streckensperren wurden SMS an die Dienst-Mobiltelefone des betroffenen Zugbegleitpersonals versendet. Dieses konnte die Verkehrsleitung Schiene – falls notwendig – auch telefonisch erreichen. Problematisch war teilweise das Alter der IT-Ausrüstung der Fahrzeuge. Die ÖBB-Personenverkehr AG plante, die IT-Ausrüstung laufend zu verbessern.

³⁰ Wireless Fidelity

Laut einer Umfrage zur Kundenzufriedenheit der ÖBB-Personenverkehr waren

- 70 % der Fahrgäste mit Informationen im Zug zu passenden Anschlussverbindungen an andere Züge und
- 67 % der Fahrgäste mit Informationen im Zug bei Verspätungen

zufrieden.

- 12.2 (1) Der RH würdigte bislang erreichte Verbesserungen bei der Fahrgastinformation (z.B. dynamische Kundeninformation) sowie den verbesserten Austausch von Echtzeitinformationen mit Partnerbahnen. Demgegenüber bemängelte er Abweichungen zwischen den online bereitgestellten Informationen und dem realen Betriebsablauf. Den Fahrgästen standen damit nicht immer eindeutige und zuverlässige Informationen für die Planung ihrer Reisekette zur Verfügung.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, vor der Fahrt bereitgestellte Informationen so zu verbessern, dass Abweichungen zum realen Betriebsgeschehen verringert werden.

(2) Der RH bemängelte, dass vorgegebene Durchsagen teilweise für die Fahrgäste keine oder nur eingeschränkt reiserelevante Informationen enthielten. Ebenso zeigten sich – insbesondere im Störungs- und Abweichungsfall – Differenzen zwischen den am Bahnsteig angezeigten Informationen und jenen, die online und per App kommuniziert wurden. Der RH anerkannte jedoch die Fortschritte bei der Ausstattung der Bahnhöfe mit technischen Anlagen zur Vermittlung von Reiseinformationen.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, mit der ÖBB-Infrastruktur AG zu vereinbaren, dass im Fall von Verspätungen oder Zugausfällen die voraussichtliche Dauer, der Grund der Einschränkung und die nächste Reisemöglichkeit in Richtung Zieldestination mittels Durchsagen, Bahnsteiganzeiger und Info-Monitoren kommuniziert werden.

Darüber hinaus empfahl er der ÖBB-Personenverkehr AG, gemeinsam mit der ÖBB-Infrastruktur AG die Informationen am Bahnsteig mit den übrigen Informationssystemen (insbesondere online und App) zu harmonisieren.

(3) Der RH verwies auf die bislang umgesetzten Verbesserungen bei Fahrgastinformationen während der Fahrt, insbesondere die Ausweitung von Echtzeitinformationen über erreichbare Anschlussverbindungen, wenngleich diese teilweise wegen veralteter Wagenausstattung bei den Fahrgästen nicht ankamen. Er hielt zugleich kritisch fest, dass eine Umfrage der ÖBB-Personenverkehr AG zur Kundenzufriedenheit im Jahr 2024 erhebliches Verbesserungspotenzial im Bereich Fahrgastinforma-

tion während der Fahrt ergab. Kritisch verwies er darauf, dass das Zugpersonal nicht immer seinen Informationspflichten gegenüber den Fahrgästen nachkam.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, den Inhalt der Echtzeitinformationen zu möglichen Anschlussverbindungen weiter zu verbessern. In Fahrzeugen ohne moderne IT-Ausstattung wäre das Zugbegleitpersonal mit entsprechenden Durchsagen zu beauftragen bzw. für diesen Informationsbedarf zu sensibilisieren.

12.3 Die ÖBB-Personenverkehr AG wies in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass sie die Bedeutung verlässlicher und konsistenter Fahrgastinformation als zentrales Element der Servicequalität anerkenne. Die genannten Herausforderungen würden aufgegriffen und in konkrete Verbesserungsmaßnahmen übergeführt:

- Zur Harmonisierung der Informationskanäle würden im Rahmen eines Konzernprojekts die Echtzeitdaten zwischen ÖBB-App, Bahnsteiganzeigen und Durchsagen systematisch abgestimmt.
- Die Schulung des Zugpersonals würde intensiviert, um Durchsagen gezielter und nutzerorientierter zu gestalten.
- Parallel dazu werde die IT-Ausstattung der Fahrzeuge laufend modernisiert, um die Verfügbarkeit von Echtzeitinformationen im Zug zu verbessern.

Die ÖBB-Personenverkehr AG verfolge einen ganzheitlichen Ansatz zur Verbesserung der Fahrgastinformation mit dem Ziel, die Reiseketten transparent, verlässlich und kundenfreundlich zu gestalten. Ebenso wolle sie die vor der Fahrt bereitgestellten Informationen so verbessern, dass Abweichungen zum realen Betriebsgeschehen verringert würden.

Bezüglich einer Vereinbarung mit der ÖBB-Infrastruktur AG verwies die ÖBB-Personenverkehr AG auf die besondere Rechtsstellung der ÖBB-Infrastruktur AG als diskriminierungsfrei agierender Infrastrukturbetreiber.

Die Anregung, Echtzeitinformationen zu möglichen Anschlussverbindungen in Fahrzeugen ohne moderne IT-Ausstattung mittels Durchsagen zu verbessern, stehe im Widerspruch zu sicherheitsrelevanten Vorgaben an das Triebfahrzeugführungspersonal und überfordere zudem in vielen Fällen die Aufnahmefähigkeit der Fahrgäste. Die ÖBB-Personenverkehr AG verfolge bei Verspätungen oder Zugausfällen das Ziel, die voraussichtliche Dauer, den Grund der Einschränkungen und die nächste Reismöglichkeit in Richtung Zieldestination konsistent über alle verfügbaren Informationskanäle an die Fahrgäste zu bringen.

- 12.4 Der RH entgegnete der ÖBB-Personenverkehr AG, dass sich seine Empfehlung zur Verbesserung der Echtzeitinformationen über mögliche Anschlussverbindungen in Zügen ohne moderne IT-Ausstattung nicht an das Triebfahrzeugführungspersonal, sondern an das Zugbegleitpersonal richtete. Aus Sicht des RH würde dies für die Fahrgäste die Planbarkeit der Reisekette bei Verspätungen oder Zugausfällen verbessern.

Störungsmanagement

13.1 (1) Allgemeines

Das Störungsmanagement der ÖBB-Personenverkehr AG regelte im Zusammenwirken mit der ÖBB-Infrastruktur AG die Vorgehensweise, um bei eingetretenen Abweichungen vom Fahrplan den planmäßigen Verkehr wieder herzustellen und negative Auswirkungen für die Fahrgäste möglichst gering zu halten. Es beinhaltete sowohl vorausschauende als auch reaktive Maßnahmen, die in der Regel in der Verantwortung verschiedener Systempartner lagen, insbesondere der Infrastrukturbetreiber sowie interner und externer Partnerunternehmen. Ein Organisations- und Störungsmanagement-Konzept war integrativer Bestandteil der Verkehrsdienstverträge³¹ zwischen der SCHIG und der ÖBB-Personenverkehr AG.

(2) Quellsysteme für Störungsinformationen

Störungsinformationen entstammten vor allem

- dem Rail Emergency Management³²: streckenbezogene Informationen der ÖBB-Infrastruktur AG über Ursachen, Auswirkungen sowie Prognosen zur Dauer der Störung (inklusive laufender Updates);
- der vorausschauenden Überwachung des Zugverkehrs³³ mittels Dispositionssystem (ARAMIS-D) der ÖBB-Infrastruktur AG: Informationen zu größeren Abweichungen vom Fahrplan;

³¹ Anlage 15

³² Das Rail Emergency Management war eine Applikation der ÖBB-Infrastruktur AG, die standardisierte Meldungen des Betriebsdienstes (der Betriebsführungszentralen bzw. der Fahrdienstleitungen an der Strecke) umfasste.

³³ Im Zuge der vorausschauenden Überwachung der Verkehre monitoren die Verkehrsleiterinnen und Verkehrsleiter der Verkehrsleitung Schiene die Produkte in ihrer verkehrsgeografischen Zuständigkeit und können auf diese Weise frühzeitig (noch vor einer Meldung interner und/oder externer Partner) Abweichungen erkennen bzw. prognostizieren. Die Überwachung erfolgt national bzw. regional im Überblick bzw. bei bereits bekannten Auffälligkeiten auch bezogen auf bestimmte – vorab definierte – Züge.

- (fern-)mündlichen Mitteilungen relevanter interner und externer Partner (insbesondere durch Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter³⁴);
- der E-Mail-Korrespondenz relevanter interner und externer Partner³⁵ (insbesondere ausländische Partner- und Eisenbahnverkehrsunternehmen).

Die Verkehrsleitzentrale der ÖBB-Infrastruktur AG bündelte die Störungsinformationen und leitete zugleich die allenfalls notwendigen Maßnahmen ein.³⁶ Die Verantwortung im Wirkungsbereich der ÖBB-Personenverkehr AG oblag der Verkehrsleitung Schiene. Diese verfügte mit einem elektronischen Meldebuch über ein Instrument zur Dokumentation jener Abweichungssituationen, die regelmäßig auftraten und somit auf systematische Ursachen zurückzuführen waren. Ebenso konnte das mit dem Störungsmanagement befasste Personal im Meldebuch auch Ideen und Vorschläge zu System- oder Prozessoptimierungen einbringen.

³⁴ Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter konnten ihr Dienst-Mobiltelefon nutzen, um der Verkehrsleitung Schiene Abweichungen zu melden, die gegebenenfalls noch nicht über den Infrastrukturbetreiber zur Kenntnis gebracht wurden (z.B. Meldungen zu überfüllten Zügen). Die Verkehrsleitung Schiene verfügte zur fernmündlichen Kommunikation über ein systemseitig integriertes, betriebliches Telefonsystem mit team- und produktbezogener Erreichbarkeit für die meldeberechtigten Personen.

³⁵ Im internationalen Verkehr erfolgte die Vormeldung von Abweichungen vor Grenzübertritt mit standardisierten E-Mails zwischen den betreibenden Partner-Eisenbahnverkehrsunternehmen.

³⁶ Die dort aufbereiteten Informationen standen grundsätzlich allen am österreichischen Schienennetz fahrenden Eisenbahnverkehrsunternehmen zur Verfügung.

(3) Störungsursachen

Die folgende Tabelle zeigt Anzahl und Anteil der zehn häufigsten Störungsursachen im Durchschnitt der Jahre 2019 bis 2024:

Tabelle 4: Häufigste Störungsursachen 2019 bis 2024

Störungsursache	Störungsfälle	
	Anzahl pro Jahr	Anteil pro Jahr in %
	Durchschnitt der Jahre 2019 bis 2024	
Fahrzeugstörungen	7.128	24,3
Fremdeinwirkungen ¹	4.143	14,1
Störungen an sicherungstechnischen Anlagen	3.323	11,3
Störungen an Weichen	2.336	8,0
Störungen an Eisenbahnkreuzungssicherungsanlagen	2.020	6,9
Gefährdungen, Unfälle ²	1.378	4,7
Abweichungsbestellungen (Eisenbahnverkehrsunternehmen)	1.088	3,7
Personen im Gleisbereich	1.015	3,5
Personal Triebfahrzeug ³	1.014	3,5
Fahrbahnstörungen	815	2,8
Summe	24.260	82,8

¹ Einsätze der Exekutive, Rettungseinsätze, Bombendrohungen, entlaufene Tiere, Vandalismus etc.

² Zugentgleisungen und -zusammenstöße, Kollisionen mit Straßenfahrzeugen oder Hindernissen, Signalüberfahrungen, defekte Weichen, Zugtrennungen, verlorene Ladung, Austritt von Gefahrgut etc.

³ Fehler in der Dienstplanung, Nichterscheinen des Personals wegen Erkrankung oder wegen Erbringung verzögerter Vorleistungen, Zwangsbremungen durch Zugsicherungssystem, Erreichbarkeit via Zugfunk unterbrochen

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

(4) Gegensteuerungsmaßnahmen

Ziel der eingeleiteten Gegensteuerungsmaßnahmen war die möglichst rasche Wiederherstellung des Sollbetriebs, um die Auswirkungen auf die Reisenden so gering wie möglich zu halten. Dabei stimmte das Team Abweichungsmanagement mögliche Gegensteuerungsmaßnahmen im Hinblick auf deren Umsetzbarkeit mit den relevanten unternehmensinternen und -externen Partnern ab (ÖBB-Infrastruktur AG, ÖBB-Produktion GmbH, Österreichische Postbus AG etc.).

Bei ungeplanten Einschränkungen der Infrastruktur und/oder Streckensperren hatte die ÖBB-Personenverkehr AG mit der ÖBB-Infrastruktur AG vorbereitete Betriebsstörungskonzepte vereinbart. Diese beinhalteten vordefinierte Maßnahmen, wie vorzeitige Zugwenden, Streckenumleitungen etc., um im Ereignisfall möglichst rasch reagieren zu können.

Ebenso ergaben erste Versuche, Ersatzzüge in Knotenbahnhöfen (inklusive des betriebsnotwendigen Personals) als sogenannte „Blaulichtgarnituren“ bereitzustellen, eine Entlastung im Störfall.

Die folgende Tabelle zeigt exemplarisch, auf welches Maßnahmenportfolio die Verkehrsleitung Schiene – in Abhängigkeit von der jeweiligen Situation – zurückgreifen konnte:

Tabelle 5: Maßnahmenportfolio im Störfall (auszugsweise)

Störung	Maßnahmenportfolio
Streckenunterbrechung/-sperrungen (ganz oder teilweise)	<ul style="list-style-type: none"> • vorzeitiges Wenden von Zügen • Bestellung von Schienenersatzverkehr • Bestellung der Umleitung von Zügen
Zugausfälle	<ul style="list-style-type: none"> • Bereitstellung von Ersatzzügen • Vorsorge und Einsatz von „Blaulichtgarnituren“ • Sicherung von Mobilitätsketten (Bestellung von Anschlusssicherungen) • Aufhebung der Zugbindung (bei einzelnen Ticketkategorien) • Fahrgastentschädigungen
Verspätungen	<ul style="list-style-type: none"> • Sicherung von Mobilitätsketten (Bestellung von Anschlusssicherungen) • Anforderung von Kundenlenkerinnen bzw. -lenkern im Stationsbereich zur Beschleunigung des Fahrgastwechsels etc. • Aufhebung der Zugbindung (bei einzelnen Ticketkategorien) • Fahrgastentschädigungen
überfüllte Züge	<ul style="list-style-type: none"> • Einsatz von Platzzügen oder Zusatzwagen (Verstärkerwagen) • Einleiten von Reservierungssperren • Garnituren-Tausch • Gewährung von kundenrelevanten Zusatzleistungen (z.B. außerplanmäßiges Catering, Kulanzgutscheine)

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

Systematische Abweichungen, die das Pünktlichkeitsmanagement betrafen – z.B. regelmäßige Haltezeitüberschreitungen an bestimmten Betriebsstellen, verspätete Zugbereitstellungen an bestimmten Knoten –, analysierte die ÖBB-Personenverkehr AG gemeinsam mit den Bestellern der Leistung (SCHIG, Verkehrsverbünde)³⁷ sowie mit den leistungsrelevanten Vertragspartnern (insbesondere ÖBB-Technische Services-GmbH und ÖBB-Produktion GmbH) und leitete Verbesserungsvorschläge ab.

³⁷ im Rahmen der regelmäßig tagenden AG-Fahrplan

- 13.2 Der RH wies kritisch darauf hin, dass rund ein Viertel aller Störungsfälle (24,3 %) auf Fahrzeugstörungen zurückzuführen war. Weitere Störungsursachen betrafen externe Störeinflüsse wie Fremdeinwirkung (14,1 %). Einschränkungen der Infrastruktur basierten etwa auf Störungen der sicherungstechnischen Anlagen (11,3 %) und der Weichen (8,0 %) sowie auf Störungen von Eisenbahnkreuzungssicherungsanlagen (6,9 %).

Während die ÖBB-Personenverkehr AG auf externe Störungsursachen keinen oder nur bedingt Einfluss nehmen konnte, war dies bei Fahrzeugstörungen sowie bei personalbedingten Störungen, die die konzerninternen Systempartner zu verantworten hatten (**TZ 6**), möglich. Der Einfluss auf infrastrukturbedingte Störungen beschränkte sich auf die Taktung planbarer Baustellen.

Der RH empfahl daher der ÖBB-Personenverkehr AG, zur Erhöhung der Stabilität und Resilienz der Fahrpläne

- beim Konzipieren des Angebots mögliche Störeinflüsse – auf Grundlage der vorliegenden Daten zu typischen Störeinflüssen – zu simulieren und daraus die unter Nutzen-Kosten-Aspekten zweckmäßigen Fahrzeitreserven und die Anzahl der als notwendig erachteten Ersatzgarnituren abzuleiten sowie
- die aufgetretenen Störungen durch die an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns zu analysieren und eine entsprechend höhere Verfügbarkeit zu vereinbaren.

- 13.3 (1) Laut Stellungnahme des Verkehrsministeriums würden Fahrzeitreserven mit langen Vorlaufzeiten im Knoten-Kantenmodell des Integrierten Taktfahrplans eingeplant und sollten in der Folge nicht von den Eisenbahnverkehrsunternehmen einseitig geändert werden.

(2) Die SCHIG wies in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass das Bemessen von Fahrzeitreserven im Wesentlichen bereits im Rahmen des Infrastrukturausbaus erfolge und oftmals kurzfristig nicht beeinflusst werden könne. Eine Erhöhung von Fahrzeitreserven sei vielfach schon aufgrund der Zwänge aus dem Knoten-Kantenmodell und der auf der verfügbaren Infrastruktur erzielbaren Fahrzeiten kurzfristig nicht möglich, ohne Reiseketten zu beeinträchtigen. Das Sichern der vorgesehenen Reiseketten solle jedoch jedenfalls gewahrt werden, weil andernfalls Investitionen in die Infrastruktur nicht den vollen Nutzen entfalten könnten.

(3) Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG verfolge sie ein strukturiertes Störungsmanagement, das sowohl präventive als auch reaktive Maßnahmen umfasse. Ziel sei es, bei Abweichungen vom Fahrplan rasch und koordiniert zu reagieren, um die Auswirkungen für Fahrgäste möglichst gering zu halten. Die Verantwortung für das Störungsmanagement sei klar verteilt und erfolge in enger

Abstimmung mit wesentlichen Systempartnern (z.B. der ÖBB-Infrastruktur AG). Die Verkehrsleitung Schiene der ÖBB-Personenverkehr AG führe ein elektronisches Meldebuch zur systematischen Erfassung und Analyse von Abweichungen – mit dem Ziel, wiederkehrende Störungsursachen frühzeitig zu identifizieren und gezielt gegenzusteuern.

Die ÖBB-Personenverkehr AG setze auf eine kontinuierliche Prozessoptimierung und investiere in digitale Werkzeuge, um die Reaktionsfähigkeit im Störfall weiter zu erhöhen. Die Erkenntnisse aus dem Meldebuch würden direkt in die Weiterentwicklung der Betriebsprozesse einfließen. Demgegenüber erkenne sie – insbesondere unter Beachtung von Nutzen-Kosten-Aspekten – keine Verbesserungsmöglichkeiten aus der Vereinbarung höherer Verfügbarkeiten mit den an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns. Ebenso sehe sie auf absehbare Zeit keine tool-basierte Möglichkeit, typische Störeinflüsse gesamthaft und konsistent zur Festlegung von Fahrzeitreserven und Ersatzgarnituren zu simulieren. Störeinflüsse müssten weiterhin mittels Fahrzeitzuschlägen abgedeckt werden.

Im konzernweiten „Quality Gate“-Prozess habe die ÖBB-Personenverkehr AG jedoch bereits erste Schritte gesetzt, um die betrieblichen Einflussfaktoren auf die Fahrgastperspektive differenziert zu erfassen. Ziel sei es, die Auswirkungen von Leistungsabweichungen auf die Reiseketten transparent darzustellen und daraus belastbare Mindestverfügbarkeiten für Fahrzeuge, Personal und Infrastruktur abzuleiten. Betreffend Berücksichtigung im Planungsprozess verwies sie auf ihre Ausführungen zu TZ 6.

13.4 (1) Der RH teilte gegenüber dem Verkehrsministerium und der SCHIG grundsätzlich die Einschätzung, dass die vorgesehenen Reiseketten im Rahmen des Knoten-Kantenmodells jedenfalls gesichert werden sollten. Seine Empfehlungen zielten jedoch darauf ab, die Zuverlässigkeit und Resilienz des Fahrplans zu erhöhen sowie eine höhere Verfügbarkeit der von anderen Gesellschaften des ÖBB-Konzerns zu erbringenden Leistungen sicherzustellen.

(2) Gegenüber der ÖBB-Personenverkehr AG begrüßte der RH die im „Quality Gate“-Prozess begonnenen Schritte, die betrieblichen Einflussfaktoren auf die Fahrgastperspektive differenziert zu erfassen und die Auswirkungen von Leistungsabweichungen auf die Reiseketten transparent darzustellen. Ebenso begrüßte er die Ableitung belastbarer Mindestverfügbarkeiten für Fahrzeuge, Personal und Infrastruktur.

Er sah diese Maßnahmen als wichtige und notwendige Schritte zur Umsetzung seiner Empfehlungen. Zugleich war er überzeugt, dass sich die technischen Möglichkeiten von Analyse- und Simulationstools weiterentwickeln werden, um künftig eine noch höhere Treffsicherheit bei der Festlegung von Fahrzeitreserven und der Anzahl von Ersatzgarnituren zu erzielen.

Flotte

Flottenentwicklung

- 14.1 (1) Die ÖBB-Personenverkehr AG hatte den für ihr Angebot notwendigen Fuhrpark bereitzustellen und zu organisieren. Überwiegend ergab sich der einzusetzende Fuhrpark aus den mit dem Bund nach 2019 schrittweise abgeschlossenen Verkehrsdienstverträgen. In diesen war festgelegt, welches Angebot in welcher Qualität zu erbringen war. Im eigenwirtschaftlichen Fernverkehr beschaffte die ÖBB-Personenverkehr AG auf eigene Initiative die benötigten Fahrzeuge.

Der Fuhrpark bestand im Wesentlichen aus

- Elektro- und Dieseltriebwagen,
- triebfahrzeuggebundenen Einzelwagen und Doppelstockwagen sowie
- Blockzügen für den Tag- und Nachtfernverkehr.

Die Triebfahrzeuge (Lokomotiven) waren nicht Teil des Fuhrparks der ÖBB-Personenverkehr AG. Sie wurden von der ÖBB-Produktion GmbH angemietet, einem Tochterunternehmen (Anteil 50 %) der ÖBB-Personenverkehr AG. Die benötigten Werkstättenleistungen bezog die ÖBB-Personenverkehr AG von einem weiteren Tochterunternehmen, der ÖBB-Technische Services-GmbH (Anteil 75 %).

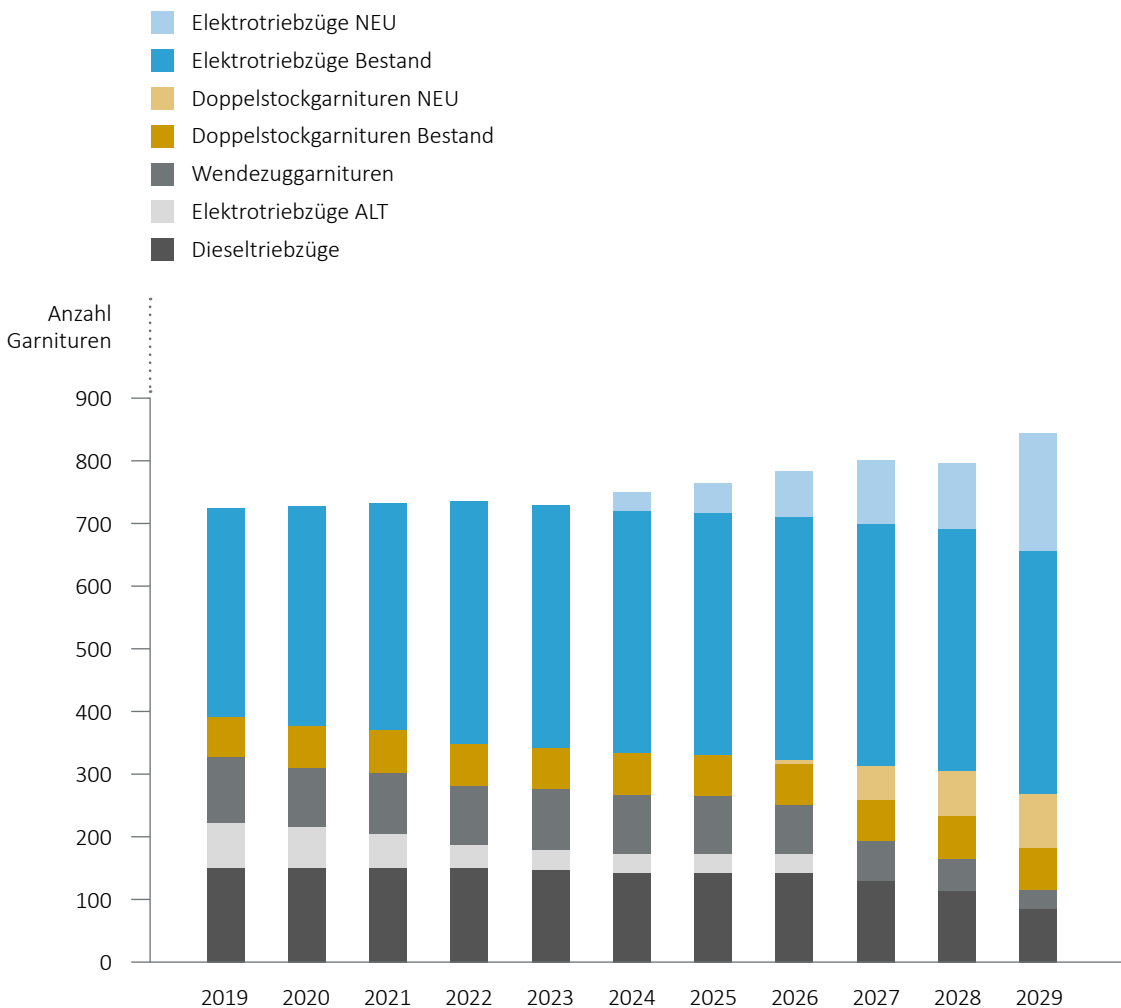
Die Verkehrsdienstverträge sahen jährlich eine Ausweitung des Angebots auf der Schiene vor, womit der bestehende Fuhrpark erweitert werden musste. Ebenso war eine jährliche Verbesserung der Qualität der Fahrzeuge vorgegeben. Im Bereich Kundenzufriedenheit hatten die modernen Fahrzeuge etwa zeitgemäßen Komfort, verbesserte Fahrgastinformation, WLAN und Barrierefreiheit zu bieten. Im Bereich Technik waren der schrittweise Ersatz der Dieselflotte durch E-Fahrzeuge³⁸ zur Dekarbonisierung des Schienenverkehrs und die Ausrüstung mit dem Europäischen Zugsicherungssystem vorgesehen.

In den Jahren 2019 bis 2023 aktivierte die ÖBB-Personenverkehr AG Fahrzeuge im Wert von 724,53 Mio. EUR. Für die Jahre 2024 bis 2029 war die Aktivierung von Fahrzeugen im Wert von 4,677 Mrd. EUR geplant.

³⁸ Elektrifizierung über Oberleitung oder Einsatz von Akku-Fahrzeugen

(2) Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Fuhrparks für den Nah- und Regionalverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG von 2019 bis 2024 sowie die geplante Entwicklung auf Basis der ÖBB-Mittelfristplanung 2025 bis 2029:

Abbildung 10: Entwicklung Garnituren der Nah- und Regionalverkehrsflotte

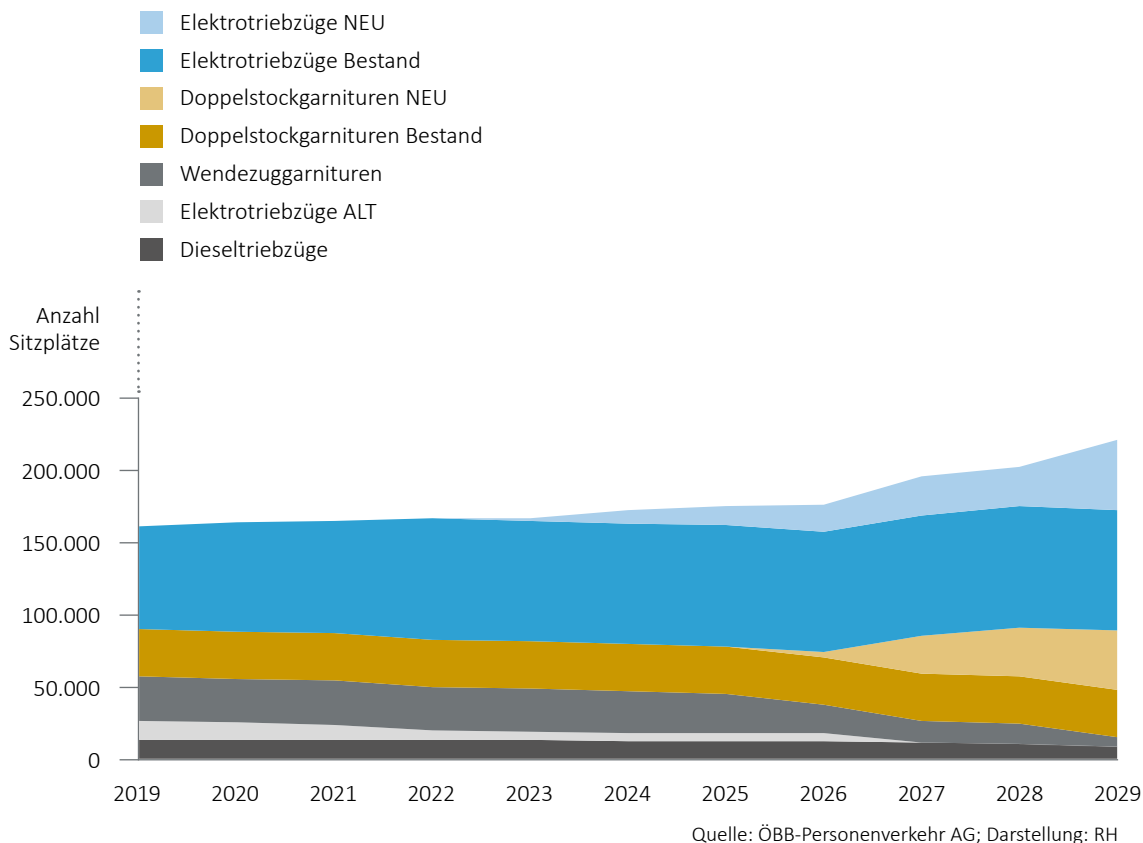


Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Im Nah- und Regionalverkehr kamen bis zum Jahr 2024, aufgrund eines Lieferausfalls und dadurch notwendiger Neuvergabe, weniger Neufahrzeuge zum Einsatz als ursprünglich geplant. Zwischen 2019 und 2024 konnte die Nah- und Regionalverkehrsflotte um 27 Garnituren erweitert werden. Um die mit dem Auftraggeber Bund vereinbarte Ausweitung des Angebots dennoch zu erreichen, kamen vorhandene Altfahrzeuge deutlich länger zum Einsatz als ursprünglich geplant. Bis 2029 plante die ÖBB-Personenverkehr AG, die Altfahrzeuge laufend durch Neufahrzeuge zu ersetzen und den Bestand von 730 Wagen auf 844 Wagen zu erhöhen. Damit sollte die Nah- und Regionalverkehrsflotte zwischen 2023 und 2029 um 16 % aufgestockt werden.

Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Sitzplatzangebots für den Nah- und Regionalverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG von 2019 bis 2024 sowie die geplante Entwicklung auf Basis der ÖBB-Mittelfristplanung 2025 bis 2029:

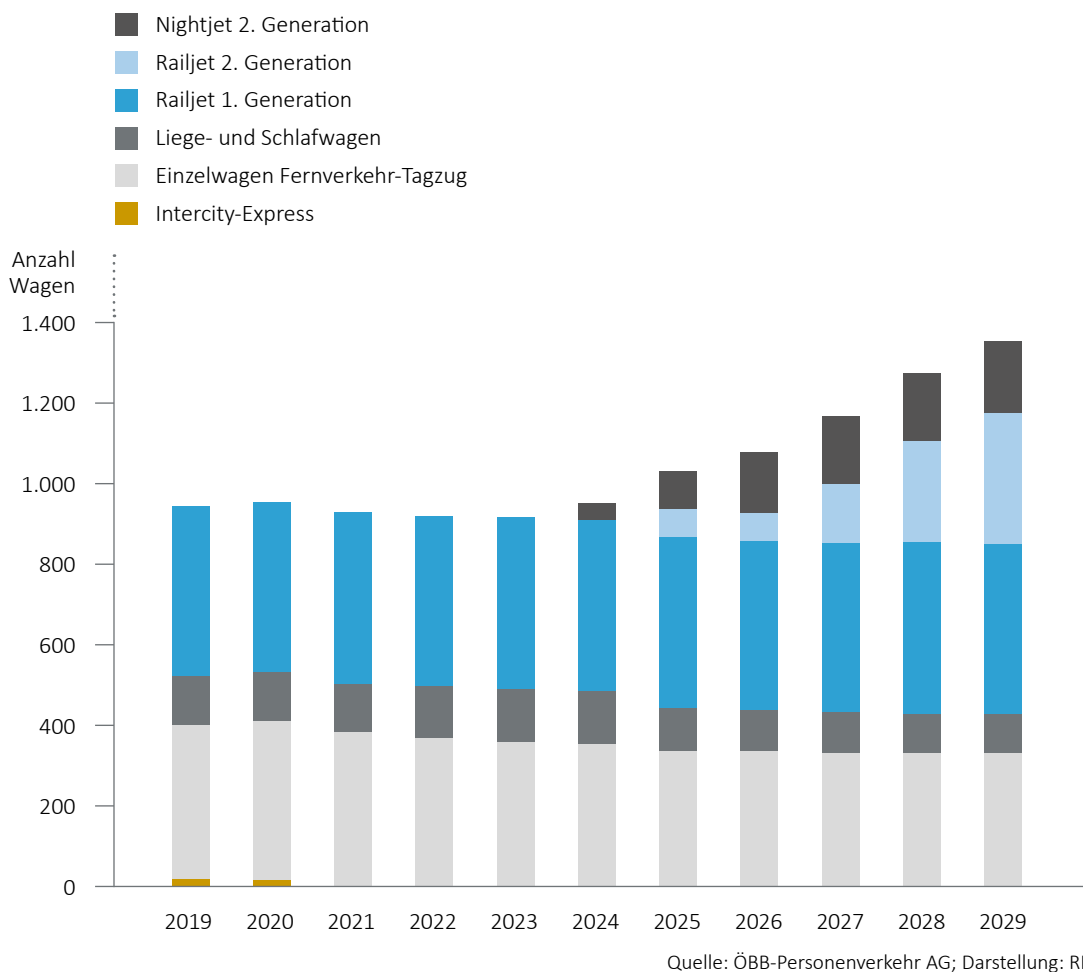
Abbildung 11: Entwicklung Sitzplatzangebot der Nah- und Regionalverkehrsflotte



Zwischen 2019 und 2023 blieb das Sitzplatzangebot im Nah- und Regionalverkehr mit rd. 165.000 Sitzplätzen stabil. Ab 2024 plante die ÖBB-Personenverkehr AG die Steigerung des Sitzplatzangebots auf rd. 220.000 Sitzplätze im Jahr 2029. Damit sollte das Sitzplatzangebot von 2023 bis 2029 um 33 % erweitert werden.

(3) Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Fuhrparks für den Fernverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG von 2019 bis 2024 und dessen geplante Entwicklung bis 2029:

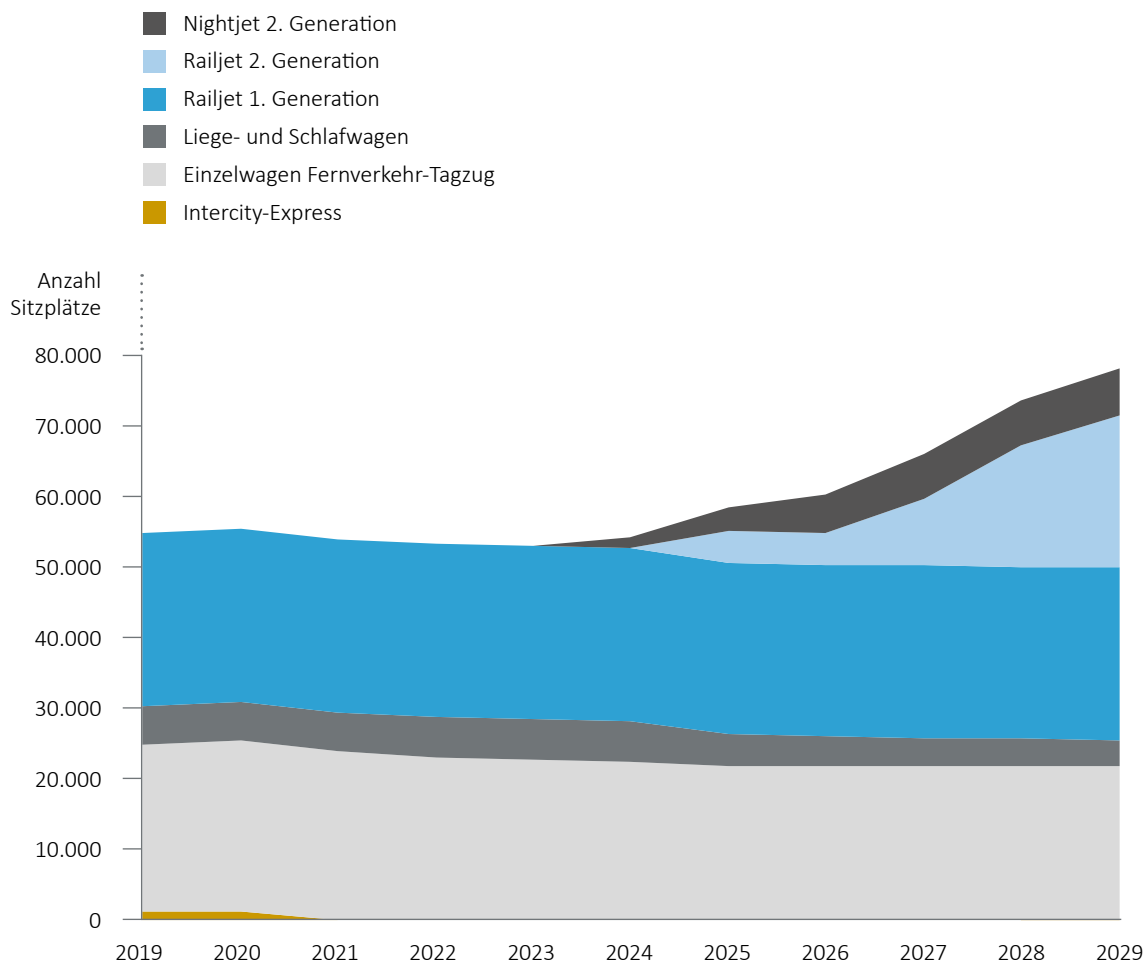
Abbildung 12: Entwicklung Wagenstand der Fernverkehrsflotte



Im Fernverkehr kamen im Jahr 2023 911 Wagen zum Einsatz. Von 2024 bis 2029 war vorgesehen, laufend Neufahrzeuge in Dienst zu stellen und somit die Fernverkehrsflotte auf 1.349 Wagen im Jahr 2029 auszubauen. Damit sollte sich die Anzahl der Wagen zwischen 2023 und 2029 um nahezu 50 % erhöhen.

Die folgende Abbildung zeigt die Entwicklung des Sitzplatzangebots für den Fernverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG von 2019 bis 2024 und dessen geplante Entwicklung bis 2029:

Abbildung 13: Entwicklung Sitzplatzangebot der Fernverkehrsflotte



Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Zwischen 2019 und 2024 blieb das Sitzplatzangebot im Fernverkehr mit rd. 54.000 Sitzplätzen nahezu stabil. Ab 2025 plante die ÖBB-Personenverkehr AG, das Sitzplatzangebot auf rd. 79.000 Sitzplätze im Jahr 2029 zu steigern. Damit sollte es zwischen 2024 und 2029 um nahezu 50 % ausgebaut werden.

- 14.2 Der RH wies darauf hin, dass entgegen der ursprünglichen Planung im Jahr 2019 die Nahverkehrsflotte zwischen 2019 und 2023 aufgrund von Lieferausfällen nicht erweitert werden konnte. Ab 2024 war geplant, die Nah- und Regionalverkehrsflotte bis 2029 um 16 % aufzustocken. Das Sitzplatzangebot im Nah- und Regionalverkehr sollte im selben Zeitraum um 33 % deutlich stärker erhöht werden, weil die Neufahrzeuge gegenüber den Altfahrzeugen mehr Sitzplätze bieten werden.

Im Fernverkehr kam es zwischen 2019 und 2023 zu keinen wesentlichen Änderungen bei der Flottengröße. Durch die Anschaffung von Neufahrzeugen sollte ab dem Jahr 2024 eine schrittweise Erweiterung des Fuhrparks bis 2029 von nahezu 50 % erreicht werden. Im gleichen Ausmaß sollte sich das Sitzplatzangebot erhöhen.

Der RH verwies auf den finanziellen Aufwand von 4,677 Mrd. EUR, der mit der Aktivierung von Fahrzeugen für die Jahre 2024 bis 2029 verbunden war.

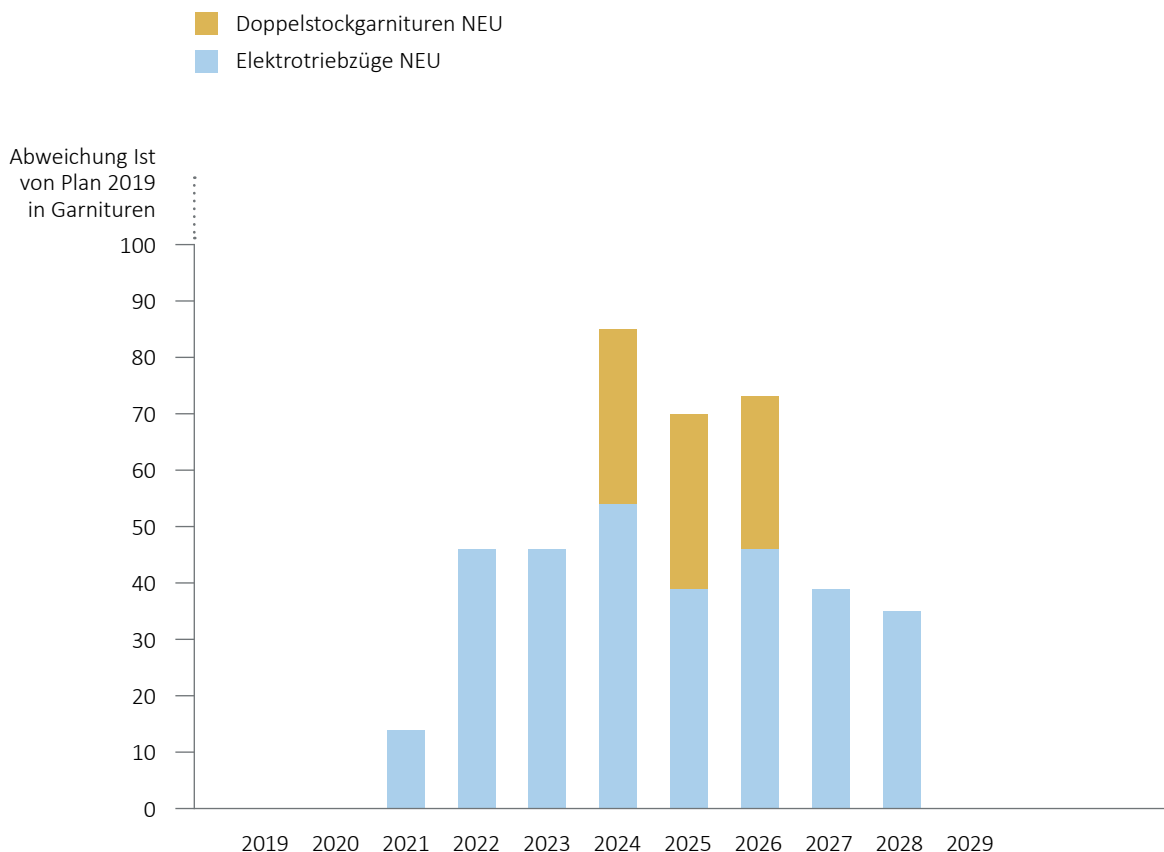
Lieferausfälle und Lieferverzögerungen

15.1 (1) Wesentlich für die in den Verkehrsdienstverträgen mit dem Bund vereinbarten und für die im eigenwirtschaftlichen Fernverkehr geplanten Angebotsausweitungen war die mit den Lieferanten vertraglich vereinbarte, zeitgerechte Übergabe von Neufahrzeugen. Diese konnte jedoch in vielen Fällen nicht erreicht werden:

- Die COVID-19-Pandemie und marktbedingte Lieferengpässe führten zu Lieferverzögerungen.
- Ein Hersteller konnte die geforderten Qualitäten und die Typenzulassung nicht fristgerecht erreichen, wodurch es nach mehrjähriger Verzögerung zu einer Vertragskündigung und zu einer Neuausschreibung der betroffenen Nah- und Regionalverkehrsfahrzeuge kam.

(2) Die folgende Abbildung zeigt die Differenz zwischen den tatsächlich gelieferten Fahrzeugen und den Planannahmen im Jahr 2019, die zur Erfüllung der Verkehrs-dienstverträge notwendig gewesen wären:

Abbildung 14: Lieferverzögerungen bei Fahrzeugen gegenüber Planung 2019 – Nah- und Regionalverkehr



Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Die für die Fuhrparkerweiterung und -erneuerung im Nah- und Regionalverkehr im Jahr 2019 geplanten Neufahrzeuge für die Jahre 2021 bis 2028 wurden von den Herstellern nicht wie ursprünglich vereinbart geliefert. Daher ergab sich in den Jahren 2021 bis 2028 eine Abweichung zwischen geplanten und tatsächlich gelieferten Fahrzeugen, die im Jahr 2024 mit 85 Garnituren oder 550 Wagen ihren Maximalwert erreichte. Durch die notwendig gewordenen Neuvergaben wird die Fuhrparkerneuerung gemäß Planung 2019 erst im Jahr 2029 erreicht werden.

(3) Die 2019 geplante Anhebung der Angebotskilometer von rd. 90 Mio. (2019) auf rd. 110 Mio. (2024) wurde trotz der nicht gelieferten Neufahrzeuge umgesetzt. Um die vereinbarten Angebotskilometer gegenüber den Bestellern erfüllen zu können,

mussten Altfahrzeuge länger als vorgesehen eingesetzt werden und Neufahrzeuge eine höhere Kilometer-Laufleistung erbringen als ursprünglich geplant.

Im Fernverkehr verzögerte sich die Lieferung von Neufahrzeugen von 2023 bis 2028 gegenüber der ursprünglichen Vereinbarung mit dem Hersteller um neun bis zwölf Monate. Um dennoch jährlich das Angebot ausweiten zu können, verlängerte die ÖBB-Personenverkehr AG den Einsatz von Altfahrzeugen und erhöhte die jährliche Kilometer-Laufleistung der bereits gelieferten Neufahrzeuge. Darüber hinaus mietete sie in geringem Umfang gebrauchte Fahrzeuge von Bahnen der Nachbarländer.

- 15.2 Der RH wies auf die verzögerten Lieferungen sowie auf die Lieferausfälle bei geplanten Anschaffungen von Neufahrzeugen hin. Diese führten in der Bereitstellung des Angebots in der betrieblichen Praxis zu erheblichen Problemen, weil die ÖBB-Personenverkehr AG das Angebot unter der Annahme eines erweiterten Fuhrparks konzipiert und mit den Bestellern vereinbart hatte. Die Folge waren Verspätungen und Leistungsstörungen, die schließlich auch vorübergehende Angebotsreduktionen erforderten (TZ 7). Erschwerend kam hinzu, dass Altfahrzeuge länger als vorgesehen eingesetzt werden mussten und Neufahrzeuge eine höhere Kilometer-Laufleistung zu erbringen hatten als ursprünglich geplant. Der RH wies weiters kritisch darauf hin, dass trotz Lieferverzögerungen und Lieferausfällen die Angebotskilometer von 2019 bis 2024 – wie in den Verkehrsdiensteverträgen vereinbart – deutlich ausgeweitet wurden, ohne die tatsächliche Leistungsfähigkeit der Flotte zu berücksichtigen.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, das Angebot auf die tatsächliche Leistungsfähigkeit der Flotte abzustimmen, um die für die vereinbarte Qualität der Leistungserbringung notwendige Verfügbarkeit der Fahrzeuge sicherzustellen.

- 15.3 (1) Das Verkehrsministerium wies in seiner Stellungnahme darauf hin, dass es nicht Aufgabe der ÖBB-Personenverkehr AG sein könne, das (gemeinwirtschaftliche) Angebot auf die tatsächlich vorhandene Flotte abzustimmen. Vielmehr müsse es Ziel und Aufgabe sein, das vertraglich vereinbarte Leistungsangebot auch erbringen zu können. Dies auch deshalb, weil sich das von der SCHIG bei der ÖBB-Personenverkehr AG bestellte Leistungsangebot an der Verkehrsnachfrage der Bevölkerung orientiere und andernfalls zu befürchten sei, dass dieses durch den öffentlichen Schienenpersonenverkehr nicht vollständig befriedigt werden könne. Die ÖBB-Personenverkehr AG habe immer bestätigt, dass das geplante Fahrplanangebot mit dem vorhandenen und dem in Beschaffung befindlichen Fuhrpark jedenfalls erbracht werden könne.

(2) Die SCHIG teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass die ÖBB-Personenverkehr AG im Vertragsverhältnis mit der SCHIG über die Erbringung der gemeinwirtschaftlichen Leistungen nicht selbst das zu leistende Angebot bestimmen könne, weil dieses vom

Auftraggeber definiert werde. Folglich sei es Aufgabe der ÖBB-Personenverkehr AG, die Leistungsfähigkeit der Flotte so weit zu erhöhen, dass sie die vertraglichen Verpflichtungen aus den Verkehrsdienstverträgen einhalten könne.

Die ÖBB-Personenverkehr AG habe – als die Beauftragung des konkreten Jahresfahrplanangebots für die Jahre 2019 bis 2024 vorbereitet worden sei – die Leistungsfähigkeit der Flotte nie bestritten; die Angebotsvorhaben der Besteller seien lange bekannt gewesen. Es habe daher keinen Anlass gegeben, von Problemen in der Leistungserbringung auszugehen. Die SCHIG stellte klar, dass sich die Kritik des RH zur fehlenden Berücksichtigung der tatsächlichen Flottenleistungsfähigkeit an die ÖBB-Personenverkehr AG gerichtet habe und nicht an die Besteller.

(3) Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG sei es im Zeitraum 2019 bis 2024 zu erheblichen Lieferverzögerungen bei Neufahrzeugen gekommen. Tatsächlich hätten über 80 Fahrzeuge nicht wie geplant in Betrieb genommen werden können. Diese Verzögerungen seien jedoch nicht der ÖBB-Personenverkehr AG anzulasten, sondern würden resultieren aus

- COVID-19-bedingten Produktionsausfällen,
- Lieferkettenstörungen bei Herstellern,
- Typenzulassungsverzögerungen sowie
- dem Rücktritt von Lieferverträgen mit einem Fahrzeughersteller aufgrund vertragsbrüchiger Lieferverzögerungen.

Es seien keine Leistungsausweitungen erfolgt, ohne auf die Leistungsfähigkeit der Flotte Rücksicht zu nehmen. Hätte ein struktureller Mangel bestanden, sei die Rückkehr zum geplanten Angebot nach einer lediglich temporären und geringfügigen Leistungsrücknahme nicht möglich gewesen. Zudem seien die steigende Fahrgastnachfrage nach Ende der COVID-19-Pandemie und die Einführung des KlimaTickets zu berücksichtigen gewesen. Eine Leistungseinschränkung des Angebots hätte keine Qualitätsverbesserung nach sich gezogen. Die ÖBB-Personenverkehr AG habe der Nachfragesteigerung Rechnung getragen und das Verkehrsangebot verantwortungsvoll und im Einklang mit den Verkehrsdienstverträgen ausgeweitet. Zur Sicherstellung der Leistung habe sie folgende Maßnahmen gesetzt:

- verlängerter Einsatz von Altfahrzeugen mit gezielter Wartung,
- Erhöhung der Laufleistung durch optimierte Umlaufplanung,
- Einführung einer zentralen Mängeldatenbank (ab 2022),
- Investitionen in Höhe von 724,53 Mio. EUR in neue Fahrzeuge (2019 bis 2023) und
- geplante Investitionen von 4,677 Mrd. EUR bis 2029 zur Flottenmodernisierung.

Im Rahmen des konzernweiten „Quality Gate“-Prozesses würde nunmehr der Empfehlung des RH verstärkt Rechnung getragen. Bei der Angebotsplanung würde

künftig die Verfügbarkeit von Fahrzeugen, Personal und Infrastruktur frühzeitig und realistischer berücksichtigt.

- 15.4 (1) Der RH entgegnete dem Verkehrsministerium und der SCHIG, dass die ÖBB-Personenverkehr AG zwar die Erhöhung der Leistungsfähigkeit ihrer Flotte entsprechend den Verträgen zu den gemeinwirtschaftlichen Leistungen geplant hatte, es aber aufgrund von Verzögerungen sowie Lieferausfällen bei Neufahrzeugen – die nicht im Einflussbereich der ÖBB-Personenverkehr AG lagen – zu Leistungsstörungen und schließlich auch zu einer vorübergehenden Angebotsreduktion kam. Der RH verkannte nicht, dass die ÖBB-Personenverkehr AG – bei gemeinwirtschaftlich bestellten Verkehren – nicht selbst das zu leistende Angebot bestimmen konnte, weil dieses der Auftraggeber definierte. Demgegenüber merkte er jedoch an, dass der SCHIG Verzögerungen sowie Lieferausfälle bei Neufahrzeugen bekannt waren. Ebenso lieferte das Qualitätscontrolling der Verkehrsdiensteverträge der SCHIG deutliche Hinweise zu Leistungsstörungen bei Pünktlichkeit und Schadensfreiheit. Folglich wäre es auch Aufgabe der SCHIG gewesen, notwendige Maßnahmen zur Anpassung des Angebots zu prüfen, um die in den Verkehrsdiensteverträgen geforderte Qualität sicherzustellen, indem das Angebot auf die tatsächliche Leistungsfähigkeit der Flotte abgestimmt wird.

(2) Der ÖBB-Personenverkehr AG entgegnete der RH, dass die Verzögerungen und Lieferausfälle bei den Anschaffungen von Neufahrzeugen in der betrieblichen Praxis zu erheblichen Problemen bei der Bereitstellung des Angebots geführt hatten, weil sie das Angebot unter der ursprünglichen Annahme eines erweiterten Fuhrparks konzipiert und mit den Bestellern vereinbart hatte. Er bekräftigte daher seine Empfehlung an die ÖBB-Personenverkehr AG, das Angebot – gemeinsam mit dem Auftraggeber – auf die tatsächliche Leistungsfähigkeit der Flotte abzustimmen, um die vereinbarte Qualität der Leistungserbringung sicherzustellen zu können.

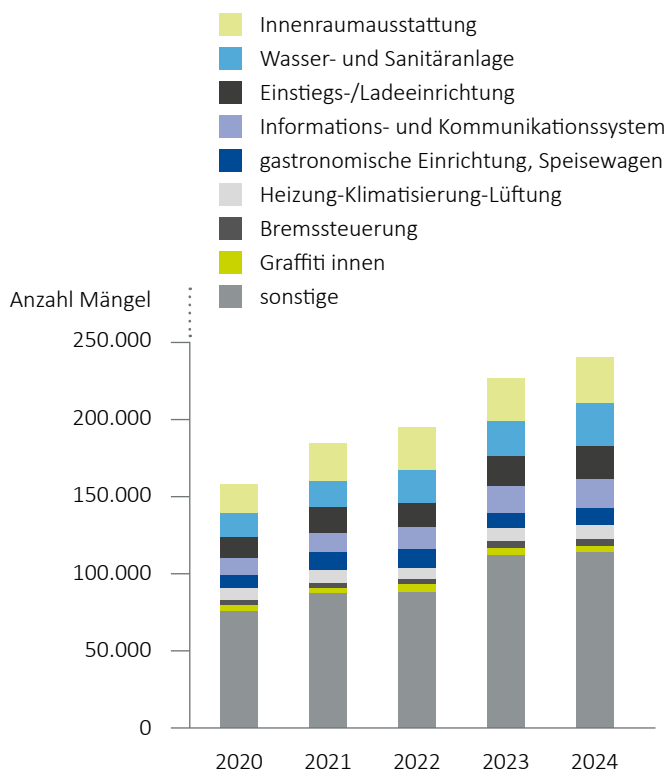
Wartung und Instandhaltung

16.1 (1) Mängelerhebung

Die ÖBB-Personenverkehr AG richtete im Oktober 2022 eine zentrale Mängeldatenbank ein. Sie etablierte eine Mängelliste, in der alle festgestellten Mängel am gesamten Fuhrpark – für jede Fahrzeugreihe bis zu jedem einzelnen Fahrzeug – enthalten und auswertbar waren.

Die folgende Abbildung zeigt, wie sich die Anzahl der Mängelmeldungen im Zeitraum 2020 bis 2024 entwickelte, und stellt die acht am häufigsten aufgetretenen Mängel dar:

Abbildung 15: Mängelliste Fuhrpark



Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG; Darstellung: RH

Vor Einführung der zentralen Mängelliste hatte die ÖBB-Personenverkehr AG die Mängel nicht einheitlich erfasst. Außerdem stieg die Zahl der dokumentierten Mängel infolge zusätzlicher elektronischer Meldekanäle³⁹ für Fahrgäste sowie der Sensibilisierung des Personals dafür, die elektronischen Kanäle verstärkt zur Meldung von Mängeln zu nutzen.

³⁹ etwa über das Railnet-Portal in den mit WLAN-Verbindung ausgestatteten Zügen (durch Fahrgäste) sowie durch Direktmeldungen des Zugbegleitpersonals über die Dienst-Mobiltelefone

Die Anzahl der Mängel war im Zeitraum 2020 bis 2024 um rd. 50 % gestiegen. Die ÖBB-Personenverkehr AG führte den Anstieg auf Angebotsausweitungen und die damit verbundene Steigerung der Kilometer-Laufleistung zurück. Die Ausweitungen hatten zu angespannten Umläufen und zu Verzögerungen in der Werkstättenzuführung sowie zu Mehraufwand bei der Wartung von Fahrzeugen geführt. Auch die Ausfälle und Verzögerungen bei der Lieferung von Fahrzeugen trugen zum Anstieg der Kilometer-Laufleistung bei.

(2) Mängelbeseitigung

(a) Instandhaltung und Umbauten an den Fahrzeugen der ÖBB-Personenverkehr AG führte die ÖBB-Technische Services-GmbH durch. Die Verfügbarkeit der Fahrzeugreihen und die Durchlaufzeiten für planmäßige Ausbesserungen waren im Vertrag „Instandhaltung und Instandsetzung an sowie Umbauten von Schienenfahrzeugen“ vom Jänner 2016 geregelt. Er wurde jährlich den veränderten Rahmenbedingungen angepasst.

Der Vertrag „Instandhaltung und Instandsetzung an sowie Umbauten von Schienenfahrzeugen“ enthielt Steuerungskennzahlen für die Leistungserbringung.⁴⁰ Die ÖBB-Personenverkehr AG legte die Verfügbarkeit je Fahrzeugreihe und die Bedarfsdeckung je Standort fest.

(b) Mit Jahresbeginn 2024 musste die ÖBB-Personenverkehr AG das Angebot einschränken, weil die Verfügbarkeit sowie die Bedarfsdeckung so weit unterschritten wurden, dass es zu abweichenden Zugbildungen und zu Zugausfällen in einem den Fahrgästen gegenüber nicht mehr vertretbaren Ausmaß kam. Im Laufe des Jahres 2024 verbesserte sich die Situation; dennoch lag die Fahrzeugverfügbarkeit bei allen Fahrzeugreihen in jedem Monat zumindest tageweise unter der geforderten Fahrzeugverfügbarkeit und der geforderten Bedarfsdeckung.

(3) Stabilisierung des Betriebs

Im Laufe des Jahres 2024 setzte die ÖBB-Personenverkehr AG Maßnahmen zur Stabilisierung des Betriebs. Um sicherzustellen, dass die Verfügbarkeit des Fuhrparks für das vorgesehene Angebot ausreicht, verbesserten die ÖBB-Personenverkehr AG und die ÖBB-Technische Services-GmbH den tool-unterstützten Abgleich des Instandhaltungsbedarfs, der sich aus der Laufleistung ergab, mit der tatsächlichen Leistungsfähigkeit bei der Instandhaltung (aufgrund der Ressourcen in den Standorten der ÖBB-Technische Services-GmbH).

⁴⁰ Anlage 10 des Vertrags

Die ÖBB-Personenverkehr AG und die ÖBB-Technische Services-GmbH hatten ein Flotten-Monitoring mit einer 24-Stunden-Betrachtung installiert, in dem stündlich der Fahrzeugbedarf und die verfügbaren Fahrzeuge abgeglichen wurden.

- 16.2 Der RH wies kritisch darauf hin, dass in den Jahren 2023 und 2024 die ÖBB-Technische Services-GmbH die vereinbarte Verfügbarkeit und Bedarfsdeckung bei den Fahrzeugen nicht ausreichend sicherstellen konnte. Dies beeinträchtigte die Qualität der Leistungserbringung der ÖBB-Personenverkehr AG nachhaltig. Ebenso sah der RH es kritisch, dass die Anzahl der gemeldeten Mängel an den Fahrzeugen kontinuierlich anstieg, wenngleich dies teilweise auf zusätzliche Meldekanäle zurückzuführen war.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, gemeinsam mit der ÖBB-Technische Services-GmbH die für die Flotte notwendigen Wartungs- und Instandhaltungsleistungen realistisch zu planen, um die bereits begonnene Stabilisierung der Verfügbarkeit der Fahrzeuge sicherzustellen.

- 16.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG habe der RH die Zunahme der Mängel von 160.000 auf 240.000 (+50 %) korrekt dargestellt; die Zunahme spiegle auch die erhöhte Fahrleistung und die intensivere Nutzung der Flotte wider. Die vom RH gewählte Darstellung „Mängelliste Fuhrpark“ zeige die in den Systemen erfassten Mängel an Fahrzeugen. Diese Mängel seien überwiegend für den Komfort, jedoch zumeist nicht für die Fahrzeugverfügbarkeit relevant. Weiters habe der RH auch festgestellt, dass die Mängelerfassung über die Einführung der zentralen Mängeldatenbank verbessert worden sei, was u.a. den Anstieg der erfassten Mängel erkläre.

In den Jahren 2019 bis 2024 hätten herausfordernde Rahmenbedingungen bestanden – insbesondere pandemiebedingte Lieferverzögerungen und globale Engpässe – und dennoch sei das Verkehrsangebot im Einklang mit den Verkehrsdienstverträgen verantwortungsvoll ausgeweitet worden. Die Angebotssteigerung um rd. 19 % sei notwendig gewesen, um die verkehrspolitischen Ziele des Bundes zu erfüllen und die steigende Nachfrage zu bedienen.

Die temporär erhöhte Nutzung der Bestandsflotten sei eine bewusste Übergangsmaßnahme, um die steigende Fahrgastnachfrage trotz eingeschränkter Lieferfähigkeit der Industrie sicherzustellen. Parallel dazu seien gezielt Maßnahmen zur Stabilisierung der Flottenverfügbarkeit gesetzt worden:

- Einführung einer zentralen Mängeldatenbank (ab 2022) zur systematischen Erfassung und Auswertung von Mängeln,
- forcierte Abarbeitung der Mängelbehebung, zusätzliche Kleinreparaturen durch Wagenmeister außerhalb der Werkstätten und erweiterte Instandhaltungskapazitäten sowie
- enge Abstimmung mit der ÖBB-Technische Services-GmbH zur realistischen Planung der Instandhaltungsleistungen.

Personal

Personalplanung

17.1 (1) Personalentwicklung

Die folgende Tabelle zeigt den Personalstand der ÖBB-Personenverkehr AG im überprüften Zeitraum:

Tabelle 6: Personalstand 2019 bis 2024

	2019	2020	2021	2022	2023	Plan 2024	Veränderung 2019 bis 2024
	in Vollbeschäftigungsäquivalenten						in %
Personal gesamt	2.794,0	2.810,2	2.784,4	2.847,0	2.962,4	3.197,1	14
<i>davon</i>							
<i>ZugbegleiterInnen</i>	1.029,3	1.033,2	998,1	990,8	1.039,2	1.143,0	11
<i>Service- und Kontrollteam¹</i>	265,5	270,5	285,6	310,8	276,3	318,5	20

Datenstand Jahre 2019 bis 2023 jeweils zum 31. Dezember, Prognose Jahr 2024 zum 31. Dezember 2024

¹ Service- und Kontrollteam inklusive Service- und Kontrollteam in Ausbildung

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

Das durchschnittliche Alter des Personals der ÖBB-Personenverkehr AG betrug im Juni 2024 rd. 42,5 Jahre.

(2) Fremdpersonal und externe Dienstleistungen

Weiteres Personal, z.B. Reinigung, Security oder Catering, sowie das Personal für die Triebfahrzeuge (Lokführerinnen und Lokführer) kaufte die ÖBB-Personenverkehr AG zu. Sie definierte jedoch keine feste Personenanzahl, sondern kaufte konkrete Leistungen zu, wie Lokomotiven inklusive Personal, Reinigungsleistungen für Fahrzeuge oder Wartung für Fahrzeuge. Aus diesem Grund konnte die ÖBB-Personenverkehr AG zum Fremdpersonal keine konkreten Zahlen nennen. Die Personaldisposition oblag allein den beauftragten Dienstleistungsunternehmen.

(3) Pensionierungen und Fluktuation

Aufgrund von geplanten Pensionierungen des Zugbegleitpersonals (inklusive Service- und Kontrollteam), von laufender Fluktuation und Angebotsausweitungen – geplante Eröffnung des Koralmtunnels im Dezember 2025, Ausbau des Fern- bzw. Interregio-Verkehrs – werden im Jahr 2026 ca. 120 Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter mehr als in den Jahren 2024 und 2025 benötigt. In der Mittelfristplanung der

ÖBB-Personenverkehr AG war daher ein sukzessiver Aufbau des Personalstands im Bereich des Zugbegleitpersonals (inklusive Service- und Kontrollteam) vorgesehen.

Um diesen Personalaufbau umsetzen zu können, startete die ÖBB-Personenverkehr AG im September 2022 das Projekt „Monatliche Taskforce PV-Bordservice – BCC Recruiting“⁴¹. Das Projekt zielte darauf ab, Maßnahmen zu erarbeiten, um den steigenden Personalbedarf der kommenden Jahre zu decken. Nach Abschluss des Projekts im Mai 2023 übertrug die ÖBB-Personenverkehr AG die Ergebnisse einer monatlich tagenden Taskforce zur Weiterbearbeitung und Fortführung der notwendigen Maßnahmen. Zu den Maßnahmen zählten u.a.

- Erhöhung der Gehälter – auch im Hinblick auf mögliche Karrierepfade innerhalb des ÖBB-Konzerns,
- Erweiterung der möglichen internen Karrierepfade,
- „Study & Rail“-Kooperation (Ermöglichung eines Studiums während der Arbeit durch flexible Dienstpläne und Urlaube),
- Eröffnung eines Recruiting Centers,
- Programm „Mitarbeiter werben Mitarbeiter“.

(4) Mengengerüst des Zugbegleitpersonals – Nebenzeitenfaktor

(a) Die Anzahl der vom Zugbegleitpersonal zu leistenden Stunden war nach der Kategorie – Zugbegleitpersonal, Service- und Kontrollteam oder sonstiges Security-Personal – in den Verkehrsdienstverträgen⁴² festgelegt. Der Bedarf an Zugbegleitpersonal ergab sich aus der betrieblich notwendigen Zugbesetzung und kommerziellen Bestellungen (z.B. Ticketkontrolle) gemäß den Verkehrsdienstverträgen.⁴³ Der Bedarf für das nächstfolgende Fahrplanjahr wurde auf Grundlage der geplanten Zugfahrstunden des Fahrplans festgelegt.⁴⁴ Ob und wie ein Zug betrieblich mit Zugbegleitpersonal besetzt werden musste, ergab sich aus der Checkliste „Strecken und Fahrzeuge für den 0:0-Betrieb“⁴⁵.

(b) Bei der Berechnung des Bedarfs an Zugbegleitpersonal waren die Nebenzeiten miteinzubeziehen: An- und Zufahrt zum Abfahrtspunkt der Züge, Wendezeiten,

⁴¹ **PV** = Personenverkehr; **BCC** = Business Competence Center; das Business Competence Center war das Shared Service Center des ÖBB-Konzerns mit den drei Servicelines IT, Finanzen und Human Resources.

⁴² Anlage 3b

⁴³ Die kommerzielle Besetzung war grundsätzlich produktiver als die betrieblich notwendige, weil bei der betrieblich notwendigen Besetzung der Zug immer vom Ausgangsbahnhof bis zum Endbahnhof begleitet werden musste. Dies entfiel bei einer kommerziellen Besetzung, weil hier der Einsatz frei wählbar war.

⁴⁴ Bei der Berechnung wurden die möglichen Fahrstunden, die eine Zugbegleiterin bzw. ein Zugbegleiter erbringen konnte, den aus dem Fahrplan ersichtlichen Zugstunden gegenübergestellt.

⁴⁵ Beim 0:0-Betrieb ist kein Personal für die Abfertigung des Zuges bei der Abfahrt im Bahnhof erforderlich. Der Zug muss dafür die technischen Voraussetzungen erfüllen.

Ruhepausen etc. sowie Abwesenheiten wie insbesondere Krankenstände, Urlaube und Schulungen.

Die Planwerte für den Nebenzeitenfaktor der Jahre 2025 und 2026 waren höher als ursprünglich in der Planung angenommen, weil die Verlegung von Doppelstockwagen auf die Schnellbahn-Stammstrecke eine betrieblich notwendige Besetzung dieser Züge mit Zugbegleitpersonal erforderte (kein 0:0-Betrieb möglich). Bis zum Jahr 2030 plante die ÖBB-Personenverkehr AG einen Rückgang des Nebenzeitenfaktors um rd. 11 % aufgrund von reduzierten betrieblichen Leistungen⁴⁶ im Nah- und Regionalverkehr sowie von Optimierungen der betrieblich notwendigen Besetzung im Fernverkehr.

(5) Qualitätsprüfungen Zugbegleitpersonal

Es oblag der SCHIG, die Qualität der Leistungen des Zugbegleitpersonals (inklusive Service- und Kontrollteam) zu prüfen. Dabei erfassten sechs über ganz Österreich verteilte Prüferinnen und Prüfer IT-gestützt die Ergebnisse ihrer Qualitätsprüfung bundesweit in einer Datenbank, auf die sowohl die SCHIG als auch die ÖBB-Personenverkehr AG unmittelbar zugreifen konnten.

Das persönliche Service und das subjektive Sicherheitsempfinden während der Fahrt waren für die Fahrgäste wichtige Faktoren. Eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit der ÖBB-Personenverkehr AG im Jahr 2024 ergab, dass 79 % der Fahrgäste mit der persönlichen Betreuung während der Fahrt zufrieden waren.

- 17.2 Der RH wies kritisch darauf hin, dass der Nebenzeitenfaktor für das Zugbegleitpersonal hoch war. Die ÖBB-Personenverkehr AG plante jedoch, in den nächsten Jahren Maßnahmen zur Senkung des Nebenzeitenfaktors zu setzen.

Ergänzend merkte der RH an, dass die Pensionierungen der nächsten Jahre und die geplanten Angebotsausweitungen einen erhöhten Mitarbeiterbedarf erwarten ließen.

[Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, die Maßnahmen zur Senkung des Nebenzeitenfaktors weiterzuverfolgen.](#)

[Er empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG weiters, die Maßnahmen zur Deckung des Personalbedarfs weiterzuverfolgen bzw. bei Abweichungen vom Zielpfad weitere Maßnahmen zu ergreifen, um ausreichend Personal für die kommenden Jahre sicherzustellen.](#)

⁴⁶ Etwa durch mehr modernere und neuere Fahrzeuge im 0:0-Betrieb; d.h., es war kein Personal mehr für die Abfertigung des Zuges notwendig.

- 17.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG begegne sie dem steigenden Personalbedarf mit einer vorausschauenden und strukturierten Personalplanung. Der prognostizierte Mehrbedarf im Bereich Zugbegleitung bis 2026 sei bereits in der Mittelfristplanung berücksichtigt und werde durch gezielte Rekrutierungsmaßnahmen, Ausbildungsinitiativen und interne Mobilitätsprogramme gedeckt. Die Personalplanung erfolge dabei in enger Abstimmung mit der Angebotsentwicklung und berücksichtige sowohl altersbedingte Abgänge als auch die Anforderungen aus den Verkehrsdienstverträgen.

Die Senkung des Nebenzeitenfaktors werde aufgegriffen, indem die ÖBB-Personenverkehr AG diesen laufend analysiere und die betrieblichen Abläufe – insbesondere An- und Zufahrtszeiten, Wendezeiten und Ruhepausen – im Rahmen der Umlauf- und Dienstplanung optimiere. Die Auswirkungen von Krankenständen, Urlaubszeiten und Schulungen würden systematisch erfasst und in die Ressourcenplanung integriert. Nebenzeiten in Form von Wendezeiten würden jedoch auch der Resilienz und Zuverlässigkeit des Fahrplanangebots dienen – diesbezüglich sei abzuwägen. Damit verfolge sie einen ganzheitlichen Ansatz zur Sicherstellung der Personalverfügbarkeit, der sowohl operative Effizienz als auch soziale Verantwortung gegenüber den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern berücksichtige. Gegenstand der gezielten Optimierungsmaßnahmen sei es, die Einsatzzeiten des Zugpersonals noch stärker auf den Fahrgastnutzen auszurichten, ohne dabei die betrieblichen Erfordernisse aus dem Blick zu verlieren.

Entwicklung der Krankenstände

- 18.1 Die durchschnittliche Anzahl der Krankenstandstage pro Jahr bei der ÖBB-Personenverkehr AG bewegte sich in den Jahren 2019 bis 2024 zwischen 18,8 und 23,6 Tagen je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter. Österreichweit lag die vom Dachverband der Sozialversicherungsträger veröffentlichte durchschnittliche Anzahl der Krankenstandstage pro Jahr in diesem Zeitraum zwischen 12,3 und 15,4 Tagen.
- 18.2 Der RH wies darauf hin, dass die Anzahl der jährlichen Krankenstandstage je Mitarbeiterin bzw. Mitarbeiter in der ÖBB-Personenverkehr AG im überprüften Zeitraum deutlich über dem österreichischen Durchschnitt lag.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, die Gründe für die erhöhte Anzahl von Krankenstandstagen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu analysieren und darauf aufbauend Maßnahmen zu deren Senkung zu erarbeiten.

- 18.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG erkenne sie die Entwicklung der Krankenstände als ernstzunehmenden Indikator für die Belastungssituation im

operativen Bereich an. Der Anstieg zeige, dass gesundheitliche Stabilität ein zentraler Faktor für die Leistungsfähigkeit des Systems Bahn sei.

Die vom RH aufgezeigte fehlende systematische Ursachenanalyse habe die ÖBB-Personenverkehr AG zum Anlass genommen, die internen Prozesse zur Erfassung und Bewertung von Krankenständen zu überarbeiten. Sie habe begonnen, ein strukturiertes Monitoring aufzubauen, das die Ursachen differenziert erfasse und in die Ressourcenplanung integriere. Ziel sei es, auf Belastungstreiber gezielt reagieren zu können und die Resilienz der Belegschaft nachhaltig zu stärken. Dabei werde auf eine Kombination aus präventiven Gesundheitsmaßnahmen, optimierter Dienstplanung und verstärkter interner Kommunikation gesetzt.

Personalbedingte Zugausfälle

19.1 Personalbedingte Zugausfälle – z.B. durch fehlendes oder zu spät kommendes Zugbegleitpersonal bzw. Triebfahrzeugführungspersonal – stiegen von 310 Fällen im Jahr 2019 auf 1.710 Fälle im Jahr 2024 an. Dies entsprach einem Zuwachs auf das 5,5-Fache innerhalb von fünf Jahren. Eine getrennte Erfassung nach Triebfahrzeugführungspersonal (Lokführerinnen und Lokführer) und Zugbegleitpersonal war laut Auskunft der ÖBB-Personenverkehr AG nicht möglich. Im Jahr 2023 standen den mehr als 1,8 Mio. Zugfahrten der ÖBB-Personenverkehr AG 1.174 personalbedingte Zugausfälle gegenüber.

19.2 Der RH wies darauf hin, dass die personalbedingten Zugausfälle im Vergleich zur gesamten Anzahl der Zugfahrten der ÖBB-Personenverkehr AG pro Jahr gering waren. Ungeachtet dessen war innerhalb von nur fünf Jahren eine Steigerung dieser Ausfälle auf das 5,5-Fache zu verzeichnen.

Der RH empfahl der ÖBB-Personenverkehr AG, die personalbedingten Zugausfälle nach Triebfahrzeugführungspersonal und Zugbegleitpersonal getrennt zu erfassen und die Ursachen für den hohen Anstieg im überprüften Zeitraum zu analysieren.

19.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG nehme sie den Anstieg personalbedingter Zugausfälle ernst. Die Ursachen würden analysiert und in die Weiterentwicklung der Personalplanung einfließen. Auch fehlendes Fahrdienstleitpersonal der ÖBB-Infrastruktur AG habe zu Zugausfällen geführt. Die Ursachen für personalbedingte Zugausfälle seien daher nach Funktionsgruppen differenziert zu erfassen und zu analysieren. Ziel sei es, die Steuerung weiter zu präzisieren und die operative Resilienz zu stärken. Es werde auf eine datenbasierte Planung, gezielte Ausbildungsoffensiven und eine engere Abstimmung mit den Produktionsgesellschaften gesetzt.

Finanzierung

Verkehrsdiensteverträge

20.1 (1) Die Verkehrsleistungen bestellte die SCHIG bei der ÖBB-Personenverkehr AG mittels Verkehrsdiensteverträgen:

- Für den Nah- und Regionalverkehr auf der Schiene gab es seit dem Jahr 2020 in allen Verkehrsverbund-Regionen⁴⁷ gemeinsame Verträge für das Grundangebot des Bundes⁴⁸ und das Zusatzangebot der Länder⁴⁹.
- Zusätzlich ergänzte der Bund das Grundangebot mit gemeinwirtschaftlich notwendigen Verkehrsleistungen im Schienenpersonenfernverkehr.

Die SCHIG fungierte für diese Verträge als gemeinsame Bestell- und Abwicklungsstelle.

Mit den neu abgeschlossenen Verträgen stieg das Volumen des bestellten Verkehrs von 2019 bis 2024 um insgesamt 22 % an:

- Im Nahverkehr machte die Steigerung 19 % aus,
- im Fernverkehr 39 %.

Eigenwirtschaftliche Verkehre bot die ÖBB-Personenverkehr AG ausschließlich im Fernverkehr an.⁵⁰ Von 2019 auf 2024 stieg das Volumen der eigenwirtschaftlichen Verkehre um 2 % an. Insgesamt stieg das Verkehrsangebot um 19 % (siehe Tabelle 1).

⁴⁷ Ostregion (Wien, Niederösterreich und Burgenland), Oberösterreich, Salzburg, Steiermark, Kärnten, Tirol und Vorarlberg

⁴⁸ § 7 ÖPNRV-G 1999

⁴⁹ § 13 ÖPNRV-G 1999

⁵⁰ etwa Tagesfernverkehr zwischen Wien und Salzburg sowie Tagesfern- und Nachtreiseverkehr zwischen Wien und Passau oder die Fernverkehrszüge zwischen Wien und Hegyeshalom (Ungarn) sowie zwischen Wien und Bratislava (Slowakei) oder zwischen Wien und Breclav (Tschechien) für die Züge von bzw. nach Polen

In Ergänzung zu Tabelle 1 enthält die folgende Tabelle das Verhältnis zwischen bestellter und eigenwirtschaftlich erbrachter Verkehrsleistung:

Tabelle 7: Bestellte und eigenwirtschaftlich erbrachte Verkehrsleistung 2019 bis 2024

	2019	2020	2021	2022	2023	2024 (Prognose)	Veränderung 2019 bis 2024
	in Mio. Angebotskilometern						in %
gesamte Verkehrsleistung ¹	103,61	108,01	112,56	112,37	115,59	123,80	19
	in %						in Prozent- punkten
Anteil bestellte Verkehrsleistung	87	93	91	89	89	89	2
Anteil eigenwirtschaftlicher Verkehr	13	7	9	11	11	11	-2

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

¹ ohne Berücksichtigung von Verkehrsdienstbestellungen im Ausland

Die ÖBB-Personenverkehr AG erbrachte im Zeitraum 2019 bis 2024 durchschnittlich 90 % des Fahrplanangebots (in Angebotskilometern) aufgrund von Bestellungen des Bundes und der Länder. 10 % der Verkehrsleistung erbrachte sie, ohne dafür beauftragt zu sein, als sogenannten eigenwirtschaftlichen Verkehr.

(2) Im Zeitraum 2020 bis 2024 gab es 15 Verkehrsdienstverträge⁵¹ zur Bestellung von Verkehrsleistungen bei der ÖBB-Personenverkehr AG:

- Elf davon waren für die Bestellung von Nah- und Regionalverkehr abgeschlossen worden.
- Vier Verträge betrafen die österreichweite Bestellung von Fernverkehr.⁵²

Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung waren acht Verkehrsdienstverträge für die Bestellung von Verkehrsleistungen im Nah- und Regionalverkehr und ein Verkehrsdienstvertrag zur Bestellung von Verkehrsleistungen im Fernverkehr in Geltung.

20.2 Der RH stellte fest, dass die ÖBB-Personenverkehr AG 90 % des Fahrplanangebots aufgrund von Bestellungen des Bundes und der Länder erbrachte. Das Volumen des bestellten Verkehrs stieg im Zeitraum 2020 bis 2024 um 22 % gegenüber 2019 an, die gesamte erbrachte Verkehrsleistung um 19 %.

⁵¹ Außerdem gab es einen Verkehrsdienstvertrag mit der Bayerischen Eisenbahngesellschaft mbH. Diese bestellte in den Jahren 2022 bis 2024 jeweils 0,01 Mio. Angebotskilometer; die Abgeltungsbeträge waren 0,17 Mio. EUR, 0,18 Mio. EUR und 0,2 Mio. EUR. Leistungsgegenstand war die Zugverbindung auf der Strecke Bregenz-Landesgrenze – Lindau-Reutin.

⁵² Davon waren drei Verträge Notvergaben während der COVID-19-Pandemie, die von 8. April 2020 bis 4. Juli 2021 den öffentlichen Schienenpersonenfernverkehr auf den unwirtschaftlich gewordenen eigenwirtschaftlich geführten Strecken zwischen Wien und Salzburg sowie zwischen Wien und Passau sicherstellen sollten.

- 20.3 Die ÖBB-Personenverkehr AG teilte in ihrer Stellungnahme mit, dass sie ihren öffentlichen Auftrag mit hoher Verlässlichkeit und Effizienz erfülle und als zentraler Anbieter des öffentlichen Schienenpersonenverkehrs maßgeblich zur Umsetzung der verkehrspolitischen Ziele des Bundes und der Länder beitrage. Die Ausweitung des bestellten Verkehrsangebots um 22 % zwischen 2019 und 2024 dokumentiere die hohe Leistungsbereitschaft und die strategische Ausrichtung auf eine flächendeckende Versorgung. Die hohe Quote bestellter Leistungen (90 % des Fahrplanangebots) sei Ausdruck der partnerschaftlichen Struktur – insbesondere im Rahmen der Verkehrsdiensteverträge – und stelle sicher, dass die Mobilitätswende auch in der Fläche wirksam werde.

Der eigenwirtschaftliche Fernverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG werde gezielt weiterentwickelt. Die moderate Steigerung um 2 % im Zeitraum 2019 bis 2024 reflektiere eine realistische Marktpositionierung unter Berücksichtigung der verkehrspolitischen Rahmenbedingungen.

Finanzierung der Verkehrsdiensteverträge durch Bund und Länder

- 21.1 (1) Die Verkehrsdiensteverträge finanzierten der Bund und die Länder:

- Der Bund finanzierte das Grundangebot im Nahverkehr sowie den Fernverkehr.
- Die Länder finanzierten das Zusatzangebot im Nahverkehr.

Mit der Bündelung der Bestellung von Grundangebot und Zusatzangebot und dem erstmaligen Abschluss von gemeinsamen Verkehrsdiensteverträgen je Verkehrsverbund-Region ging der Abschluss von Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarungen zwischen Bund und Ländern einher, in denen die Finanzierungsanteile von Bund und Ländern für die einzelnen Verkehrsdiensteverträge geregelt waren.

Ob das Erlörisiko beim Land oder bei der ÖBB-Personenverkehr AG lag, hatten die Länder bei Abschluss der Verkehrsdiensteverträge unterschiedlich vereinbart:

- In den Ländern Oberösterreich, Salzburg, Tirol und Vorarlberg trugen die Länder das Erlörisiko. Die ÖBB-Personenverkehr AG erhielt die in den Verkehrsdiensteverträgen vereinbarten Abgeltungsbeträge, die Tariferlöse lukrierten die Länder⁵³. Diese Einnahmen reduzierten den Finanzierungsbedarf der Länder für die Abgeltungsbeträge der bestellten Schienenverkehrsleistungen.

⁵³ bzw. die Verkehrsverbundorganisationen für die Länder

- In Kärnten, der Ostregion und der Steiermark trug die ÖBB-Personenverkehr AG das Erlösrisiko. Es waren niedrigere Abgeltungsbeträge vereinbart, dafür verblieben die Tariferlöse bei der ÖBB-Personenverkehr AG.

(2) Der Bund war aufgrund der Tarifautonomie der Länder⁵⁴ nicht bereit, das Erlösrisiko bei den Ländern Oberösterreich, Salzburg, Tirol und Vorarlberg mitzutragen. Als 2021 und in den folgenden Jahren aufgrund der Ausweitung des Bestellvolumens auch Aktualisierungen der Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarungen erforderlich wurden, konnten der Bund und die betroffenen Länder sich nicht einigen, in welchem Ausmaß Tariferlöse bzw. die Tariferlössteigerung bei der Festlegung der Finanzierungsanteile berücksichtigt werden sollten.⁵⁵

Das Klimaschutzministerium versuchte, einen einheitlichen Modus für die Frage zu vereinbaren, welcher Tarifdeckungsanteil für Leistungsanpassungen in den Verkehrsdiensteverträgen angesetzt werden sollte. Dies war bis zum Ende der Gebarungsüberprüfung aufgrund der unterschiedlichen Rückmeldungen der Länder Oberösterreich, Salzburg, Tirol und Vorarlberg nicht gelungen. Die Finanzierung der betroffenen Verkehrsdiensteverträge blieb somit offen.

- 21.2 Der RH hielt fest, dass es dem Klimaschutzministerium und den Ländern Oberösterreich, Salzburg, Tirol und Vorarlberg nicht gelungen war, die Finanzierungsanteile der gemeinsamen Bestellungen von Schienenpersonenverkehrsleistungen für die Jahre 2021 bis 2024 (Oberösterreich 2021 bis 2023) zu klären und die Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarungen zu aktualisieren. Dies lag daran, dass der Bund und die Länder sich bei der Aktualisierung der Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarungen für das ausgeweitete Bestellvolumen der Verkehrsdiensteverträge nicht einigen konnten, in welchem Ausmaß Tariferlöse bzw. die Tariferlössteigerung bei der Festlegung der Finanzierungsanteile zu berücksichtigen waren.

Der RH empfahl dem Verkehrsministerium, beim Abschluss von gemeinsamen Verkehrsdiensteverträgen, bei denen das Erlösrisiko beim Besteller liegt, eine Regelung in den korrespondierenden Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarungen sicherzustellen, welcher Tarifdeckungsanteil für Leistungsanpassungen in den Verkehrsdiensteverträgen gilt.

- 21.3 (1) Das Verkehrsministerium bekräftigte in seiner Stellungnahme, dass der Bund aufgrund der Tarifautonomie der Länder generell nicht bereit sei, das Erlösrisiko mitzutragen, weshalb es in den Regionen Oberösterreich, Salzburg, Tirol und Vorarl-

⁵⁴ Dies betraf die Möglichkeit der Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften der Länder, Verbundtarife festzusetzen.

⁵⁵ Ausnahme: In dem 2024 neu abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag für die Verkehrsverbund-Region Oberösterreich war eine Finanzierungsvereinbarung für 2024 und Folgejahre enthalten.

berg einer Sonderregelung bedurfte, nachdem potenzielle Tariferlöse als Teil des Gesamtabgeltungsbetrags auch im Vertragsvollzug weiterhin relevant blieben.

Zwischenzeitig sei ein einheitlicher Modus mit den betroffenen Regionen ausverhandelt worden, welcher nun vertraglich abgebildet werde. Davon unabhängig sei allerdings festzuhalten, dass die Finanzierung der betroffenen Verkehrsdiensteverträge zu keinem Zeitpunkt offen gewesen sei, sondern lediglich die Anteilstragungen zwischen Bund und Ländern in einem vergleichsweise geringen Ausmaß nicht final bestimmbar gewesen seien. Durch eine vertragliche Umsetzung der zwischenzeitig ausverhandelten Regelung seien die offenen Abrechnungen nunmehr final bestimmt und sich ergebende Finanzierungsanteile würden fortgeschrieben.

In den neu abzuschließenden Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarungen beim Abschluss von gemeinsamen Verkehrsdiensteverträgen werde das Verkehrsministerium jedenfalls darauf achten, eine Regelung zu den Tarifdeckungsanteilen mitzuverhandeln und in die Vereinbarung aufzunehmen.

(2) Laut Stellungnahme der SCHIG sei die Finanzierung der betroffenen Verkehrsdiensteverträge zu keinem Zeitpunkt offen gewesen. Richtig sei, dass die Klärung der Methodik zur anteiligen Berücksichtigung von Mehrerlösen im Zusammenhang mit Leistungsausweitungen ab 2021 in den brutto bestellten Regionen Oberösterreich, Salzburg, Tirol und Vorarlberg zur Zeit der Gebarungsüberprüfung noch nicht final abgeschlossen gewesen sei. Dies habe allerdings nur einen kleinen Bruchteil des gesamten Finanzierungsvolumens betroffen. Die Finanzierung der Leistungen sei dadurch jedenfalls nicht beeinträchtigt gewesen und es hätten sämtliche Zahlungen durch die SCHIG geleistet werden können.

(3) Die ÖBB-Personenverkehr AG teile in ihrer Stellungnahme mit, dass die Einführung gemeinsamer Verkehrsdiensteverträge in den Regionen ein wichtiger Meilenstein sei, um die Angebotsplanung und Finanzierung effizienter und transparenter zu gestalten. Die Bündelung von Grund- und Zusatzangeboten ermögliche eine abgestimmte, bedarfsorientierte Angebotsentwicklung und stärke die operative Steuerung.

Die unterschiedliche Ausgestaltung der Erlösriskoverteilung zwischen Bund, Ländern und der ÖBB-Personenverkehr AG spiegle die föderale Struktur und die regionalen Finanzierungslogiken wider. In jenen Regionen, in denen die ÖBB-Personenverkehr AG das Erlösrisiko trage, sei eine wirtschaftlich verantwortungsvolle Positionierung gewählt worden, die auf realistischen Nachfrageprognosen und einem ausgewogenen Verhältnis von Risiko und Leistung basiere.

- 21.4 Der RH stellte gegenüber dem Verkehrsministerium und der SCHIG klar, dass er nicht die Finanzierung der betroffenen Verkehrsdiensteverträge durch die Vertragsparteien in Abrede stellte. Er kritisierte jedoch, dass sich der Bund und die betroffenen Länder vier bzw. drei Jahre lang nicht über die Finanzierung des ausgeweiteten Bestellvolumens der Verkehrsdiensteverträge einigen konnten.

Insofern nahm der RH positiv Kenntnis davon, dass das Verkehrsministerium zwischenzeitlich einen einheitlichen Modus mit den betroffenen Ländern ausverhandelt hatte, der nun vertraglich abgebildet werde. Ebenso sah er es positiv, dass das Verkehrsministerium beabsichtigte, beim Abschluss von neuen gemeinsamen Verkehrsdiensteverträgen in den Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarungen eine Regelung zu den Tarifdeckungsanteilen mitzuverhandeln und in die Vereinbarungen aufzunehmen.

Abgeltungsbeträge Verkehrsdiensteverträge

- 22.1 (1) Die ÖBB-Personenverkehr AG erlöste im Zeitraum 2020 bis 2024 Abgeltungsbeträge aus den Verkehrsdiensteverträgen in Höhe von rd. 6,208 Mrd. EUR.

Leistungsstörungen führten bei der Abrechnung der Verkehrsdiensteverträge zu Abzügen – etwa, weil die ÖBB-Personenverkehr AG nicht alle vertraglich geforderten Sollstunden der Zugbegleiterinnen und Zugbegleiter geleistet hatte, eine geringere Anzahl an Fahrplankilometern erbracht hatte als vertraglich vorgesehen⁵⁶, oder wegen abweichender Zugbildung. Zugausfälle und abweichende Zugbildung waren laut Auskunft der ÖBB-Personenverkehr AG die Hauptgründe für Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen. Insgesamt beliefen sich diese Abzüge 2020 bis 2024 auf 162,45 Mio. EUR.

Zusätzlich waren Bonus- bzw. Malusbeträge zu berücksichtigen, die sich aus der Erfüllung der Qualitätskriterien ergaben. Die ÖBB-Personenverkehr AG erhielt für den Zeitraum 2020 bis 2024 Bonuszahlungen in Höhe von 9,05 Mio. EUR.

(2) (a) Die Abgeltungsbeträge, die Leistungsstörungen und die Bonus- bzw. Maluszahlungen beruhten für 2020 und 2021 auf einer Abrechnung zwischen der SCHIG und der ÖBB-Personenverkehr AG. Ab 2022 war die Abrechnung offen.

(b) Die Abrechnung der Verkehrsdiensteverträge für das Jahr 2020 wich von den Annahmen der ÖBB-Personenverkehr AG im Jahresabschluss um rd. 60 Mio. EUR ab, jene für 2021 um rd. 40 Mio. EUR. Die ÖBB-Personenverkehr AG erwartete für

⁵⁶ Als Zugausfälle galten auch Verspätungen, die über eine Toleranzgrenze hinaus andauerten. Diese Verspätungen wurden nicht im Bonus-Malus-System berücksichtigt, sondern galten als Zugausfälle. Die Toleranzgrenze lag bei 60 Minuten im Nahverkehr und bei 120 Minuten im Fernverkehr.

die Jahre 2022 bis 2024 eine geringere Abweichung, hatte aber Rückstellungen dafür gebildet (TZ 29).

- 22.2 Der RH stellte kritisch fest, dass es aufgrund der seit dem Jahr 2022 fehlenden Abrechnung der Verkehrsdiensteverträge keinen genauen Überblick über die finanziellen Auswirkungen gab. Daher stand auch der Finanzierungsbedarf des Bundes und der Länder nicht eindeutig fest.

Der RH empfahl der SCHIG und der ÖBB-Personenverkehr AG, auf eine rasche Endabrechnung der Verkehrsdiensteverträge ab 2022 hinzuwirken.

- 22.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG würden die Abweichungen 2020 und 2021 aus pandemiebedingten Sondereffekten und einer dynamischen Angebotsentwicklung resultieren, die in der kaufmännischen Bewertung berücksichtigt worden seien. Leistungsbedingte Abzüge seien systematisch analysiert worden und hätten zu gezielten Maßnahmen zur Stabilisierung der Betriebsqualität geführt. Im Übrigen verwies die ÖBB-Personenverkehr AG auf ihre Stellungnahme zu TZ 23.

Abwicklung Verkehrsdiensteverträge

- 23.1 (1) Bei der Abwicklung der Verkehrsdiensteverträge kam es zu Verzögerungen. Die jährliche Anpassung der Abgeltungsbeträge im Zuge der Wertsicherung etwa erfolgte im Zeitraum 2020 bis 2024 jeweils zwölf bis 24 Monate verspätet; zuletzt wurden sie im November 2024 rückwirkend für das Fahrplanjahr 2023 angepasst. Allerdings verzögerte sich die Durchführung der Wertsicherungsberechnung, weshalb für zwei Verkehrsdiensteverträge im November 2024 noch kein Wertsicherungsergebnis auf Preisbasis 2023 vorlag. Für das Leistungs- und Qualitätscontrolling hatte die SCHIG die Auswertungen bis inklusive 2023 abgeschlossen.

Vollständig abgerechnet mit der ÖBB-Personenverkehr AG waren die Jahre 2020 und 2021. Die Abrechnung der weiteren Jahre war zur Zeit der Gebarungsüberprüfung noch ausständig. Die Verkehrsdiensteverträge für die Bestellung von Nah- und Regionalverkehr sahen eine Endabrechnung bis spätestens 31. Jänner des Folgejahres vor, für den Fernverkehr war eine Endabrechnung bis 15. März des Folgejahres vorgesehen. Die Abrechnungen für die Jahre 2020 und 2021 waren rund drei Jahre verspätet.

(2) Ein Grund für die verzögerte Abwicklung war, dass die seit den Jahren 2019 bzw. 2020 neu abgeschlossenen Verkehrsdienstverträge komplexere Regelungen als zuvor vorsahen. Dies führte in der Umstellungsphase zu Verzögerungen:

- So war es erforderlich, die Abrechnungs-Tools und die vorhandenen Datenbanken an die neuen vertraglichen Regelungen anzupassen.
- Eine Neuregelung betraf das Auswertungsverfahren für das Qualitätskriterium Pünktlichkeit. Ab 2022 löste das Verspätungssekundenverfahren das zuvor verwendete Prozentverfahren ab, da dieses aus Sicht der SCHIG die tatsächliche Performance der ÖBB-Personenverkehr AG und damit die Leistung für den Fahrgast besser abbildete. Außerdem wolle sie einen Anreiz setzen, damit Anschlüsse eingehalten werden.

Die SCHIG errechnete die Durchschnittsverspätung daher als Summe der Verspätungsminuten und -sekunden der als verspätet erfassten Zugankünfte, geteilt durch die Summe sämtlicher an den Messstellen erfassten Zugankünfte. Bei der Ermittlung der Verspätungshöhe berücksichtigte sie ein Anschlussguthaben, wenn die Verspätung entstanden war, um bestimmte in den Verkehrsdienstverträgen festgehaltene Anschlussverbindungen sicherzustellen. An den Messstellen des weiteren Zuglaufs des Anschlusszuges zog die SCHIG das ermittelte Anschlussguthaben von der jeweils gemessenen Verspätungshöhe ab. Folgte im weiteren Lauf des Anschlusszuges ein weiterer Anschlussknoten, so ersetzte ein neu berechnetes Anschlussguthaben für die nachfolgenden Halte das im vorherigen Anschlussknoten errechnete Guthaben. Die ÖBB-Personenverkehr AG, die die Ergebnisse der Qualitätsprüfungen der SCHIG mit ihren eigenen abglich und gegebenenfalls Einwände übermittelte, berechnete die Anschlussguthaben nicht, weil der Aufwand für die Berechnung der Anschlussguthabenschriften mit den niedrigen ergebnisverändernden Werten nicht zu rechtfertigen war.

- Die Frage, welche nachträglichen Umbaumaßnahmen an Fahrzeugen – aus sicherheitstechnischen bzw. Komfort-Gründen – für die Abgeltungsbeträge in welcher Höhe zu berücksichtigen sind, hatte einen langwierigen Abstimmungsprozess zur Folge⁵⁷ und trug ebenfalls zur Verzögerung bei.
- Darüber hinaus kam es zu Verzögerungen aufgrund der COVID-19-Pandemie, insbesondere durch die Ausarbeitung von angepassten Fahrplänen und die Verhandlung und Abwicklung der COVID-Notvergaben.

(3) Die SCHIG und die ÖBB-Personenverkehr AG evaluierten gemeinsam, wie die Abwicklung der Verkehrsdienstverträge und dabei insbesondere der Abrechnungsprozess optimiert werden könnten. Sie ergriffen Maßnahmen wie den regelmäßigen Austausch über den Abrechnungsstatus und zu den jeweils in Bearbeitung befindlichen Themen, die Definition von Rückmeldezeiten oder die schärfere Fassung von

⁵⁷ Alle Fahrzeug-Umbaumaßnahmen, die nicht als laufende Instandhaltung, sondern als Investition einzustufen waren und in der Anlagenbuchhaltung aktiviert wurden, waren hinsichtlich einer Zuzahlung (in Form von Abschreibung und Kapitalrendite) zwischen der SCHIG und der ÖBB-Personenverkehr AG abzustimmen.

Zuständigkeiten. Aufgrund des Abrechnungsumfanges schätzten sie jedoch, dass auch im Idealprozess für die Abrechnung eines Vertragsjahres von einer Gesamtdauer von 1,5 Jahren auszugehen war (Fertigstellung frühestens sechs Monate nach Ende des jeweiligen Jahres).

- 23.2 Der RH stellte kritisch fest, dass es bei der Abwicklung der Verkehrsdiensteverträge zu mehrjährigen Verzögerungen gekommen war. Bis zum Jänner 2025 waren die Jahre 2020 und 2021 abgerechnet, deren Abrechnung hatte jeweils rund drei Jahre in Anspruch genommen. Dies entsprach nicht den Vorgaben der Verkehrsdiensteverträge, die eine Endabrechnung bis spätestens 31. Jänner bzw. bis 15. März des Folgejahres vorsahen. Grund war die komplexe Gestaltung der Abwicklung, mit der eine Abrechnung innerhalb der vertraglich vereinbarten Zeit nicht möglich war.

Der RH empfahl der SCHIG und der ÖBB-Personenverkehr AG, die Abwicklungsprozesse so weit zu vereinfachen, dass – wie in den Verkehrsdiensteverträgen vorgesehen – die Endabrechnung im Nah- und Regionalverkehr bis spätestens 31. Jänner des Folgejahres bzw. für die Bestellungen im Fernverkehr bis spätestens 15. März des Folgejahres ermöglicht wird.

Die zeitnahe Abrechnung erhöht zudem die Transparenz über den Einsatz öffentlicher Mittel.

- 23.3 (1) Das Verkehrsministerium wies in seiner Stellungnahme darauf hin, dass die komplexe Gestaltung der Verkehrsdiensteverträge zu erhöhtem Abwicklungsaufwand im Vergleich zu Verträgen mit losen oder überwiegend pauschalen Regelungsansätzen führe, jedoch im Sinne einer Effizienzsteigerung und Qualitätsoptimierung für die Fahrgäste und Steuerzahlenden liege und sich zum Teil auch aus der Lernkurve vergangener Verträge entwickelt habe. Auch verlange die EU-Verordnung über öffentliche Personenverkehrsdienste auf Schiene und Straße, dass das Verfahren zur Gewährung der Ausgleichsleistung Anreize dazu bieten müsse, eine wirtschaftliche Geschäftsführung aufrechtzuerhalten oder zu entwickeln sowie die Personenverkehrsdienste in ausreichend hoher Qualität zu erbringen.

Das Verkehrsministerium werde das Augenmerk verstärkt darauf lenken, den Abrechnungsrückstau zu verkleinern und zu evaluieren, ob in Teilbereichen eine Vereinfachung der Abrechnung ohne Einbußen in der Qualität der Leistungsvergütung möglich sei. Eine generelle Vereinfachung im Abwicklungsprozess könne jedoch die Effizienz- und Qualitätsziele gefährden. Bei Abschluss der Verkehrsdiensteverträge sei bezüglich der Fristen ein zu optimistischer Ansatz gewählt worden. Wie lange die Abrechnung tatsächlich in Anspruch nehmen werde, sei bei Vertragsabschluss nur bedingt vorherzusehen gewesen. Die SCHIG und die ÖBB-Personenverkehr AG würden evaluieren, wie lange eine Jahresabrechnung nach

Aufholung des Rückstands dauere und sodann die in den Verkehrsdienstverträgen vereinbarten Fristen dementsprechend anpassen.

(2) Die SCHIG widersprach in ihrer Stellungnahme der Feststellung des RH, dass die Verzögerungen in der Abwicklung der Verkehrsdienstverträge aufgrund einer komplexen Gestaltung eingetreten seien, sowie der Empfehlung, den Abwicklungsprozess zu vereinfachen, um die Abrechnungen schneller abzuschließen. Durch die neuen Abrechnungsmethoden in den Verkehrsdienstverträgen seien zwar zu Beginn der Abwicklung Verzögerungen eingetreten, allerdings hätten sie auch zu einer wesentlich verbesserten und nachvollziehbareren Abrechnungssystematik geführt, die einen transparenten und zielgerichteten Einsatz von Mitteln der öffentlichen Hand sicherstelle. Eine reine Vereinfachung würde daher zu kurz greifen und die erreichten Verbesserungen gefährden.

Die SCHIG arbeite – zusammen und in Abstimmung mit dem Verkehrsministerium und der ÖBB-Personenverkehr AG – laufend an einer Verbesserung des Abwicklungsprozesses. Seit der Gebarungsüberprüfung durch den RH seien bereits folgende Maßnahmen gesetzt worden:

- Aufstockung der Ressourcen,
- Automatisierung von Abrechnungsschritten,
- Vereinheitlichung der Datenaufbereitung,
- nochmalige Konkretisierung der Prozessdefinitionen,
- Steigerung der Vertretungsmöglichkeiten durch Wissensweitergabe,
- Verbesserung des Informationsaustausches mit den Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften und
- Etablierung neuer Abstimmungsformate mit der ÖBB-Personenverkehr AG.

Mittlerweile seien weitere, wesentliche Fortschritte in der Abrechnung erreicht worden. So seien die Jahresendabrechnung für 2022 vollständig und die Wertsicherungen sowie Jahresendabrechnung für 2023 weitestgehend finalisiert worden. Darüber hinaus befinde sich die Wertsicherung 2024 in Erstellung, Vorbereitungen für die Jahresendabrechnung für 2024 würden bereits laufen. Selbstverständlich arbeite die SCHIG an der weiteren Steigerung des Abwicklungsfortschritts und werde gegebenenfalls die vorgesehenen Fristen für die Endabrechnung auf einen erreichbaren Rahmen anpassen.

(3) Die ÖBB-Personenverkehr AG führte in ihrer Stellungnahme aus, dass sie die vom RH dargestellten Verzögerungen bei der Endabrechnung der Verkehrsdienstverträge anerkenne. Die Komplexität der Abwicklungsprozesse – insbesondere durch die Vielzahl an Leistungsdaten, regionalen Differenzierungen und Abstimmungsnotwendigkeiten mit der SCHIG – habe in der Vergangenheit zu längeren Bearbeitungszeiten geführt.

Die Empfehlung sei bereits aufgegriffen worden. Gemeinsam mit der SCHIG seien interne Prozessschritte analysiert und nachgeschärft worden, etwa durch klarere Zuständigkeiten, verbesserte Datenrückmeldeprozesse und eine stärkere Digitalisierung der Abrechnungslogik. Außerdem seien Schnittstellen standardisiert, verbindliche Rückmeldefristen definiert sowie die eingesetzten IT-Systeme weiterentwickelt worden. Ziel sei es, die Endabrechnung künftig deutlich zeitnäher und transparenter zu gestalten. Die SCHIG werde aktiv bei der Umsetzung dieser Vereinfachungen unterstützt und es werde eine effiziente, nachvollziehbare und fristgerechte Vertragsabwicklung verfolgt.

Die Einführung des Verspätungssekundenverfahrens stelle einen qualitativen Fortschritt dar, der die Fahrgastperspektive stärker berücksichtige. Die Entscheidung, auf eine eigene Berechnung von Anschlussguthaben zu verzichten, basiere auf einer wirtschaftlichen Abwägung zwischen Aufwand und ergebniswirksamer Relevanz.

- 23.4 Der RH würdigte die erreichten Fortschritte in der Abrechnung und die Maßnahmen, die die SCHIG und die ÖBB-Personenverkehr AG zur Verbesserung des Abwicklungsprozesses setzten, als positiv. Er hielt es für zielführend, dass die SCHIG und die ÖBB-Personenverkehr AG ihre Bemühungen um eine zeitnahe und transparente Jahresabrechnung der Verkehrsdiensteverträge fortsetzten.



Wirtschaftliche Lage der ÖBB-Personenverkehr AG

Ertragslage

- 24.1 (1) Die Gewinn- und Verlustrechnung der ÖBB-Personenverkehr AG stellte sich von 2019 bis 2023 wie folgt dar:

Tabelle 8: Gewinn- und Verlustrechnung 2019 bis 2023

Position	2019	2020	2021	2022	2023	Veränderung 2019 bis 2023
	in Mrd. EUR					in %
Umsatzerlöse	1,850	1,733	1,803	1,930	2,262	22
sonstige betriebliche Erträge	0,018	0,038	0,028	0,074	0,017	-5
Aufwendungen für Material und sonstige bezogene Herstellungsleistungen	-1,210	-1,263	-1,276	-1,352	-1,548	28
Personalaufwand	-0,186	-0,183	-0,185	-0,196	-0,217	17
Abschreibung	-0,129	-0,130	-0,143	-0,150	-0,174	35
sonstige betriebliche Aufwendungen	-0,197	-0,137	-0,159	-0,199	-0,199	1
Betriebsergebnis	0,146	0,057	0,068	0,107	0,142	-3
Finanzergebnis	-0,044	-0,038	-0,050	-0,037	-0,028	-36
Ergebnis nach Steuern	0,103	0,019	0,019	0,069	0,114	11
Gewinnvortrag	0,186	0,262	0,281	0,300	0,370	99
Bilanzergebnis	0,289	0,281	0,300	0,370	0,484	68

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

- (2) Bedingt durch die Auswirkungen der COVID-19-Pandemie sanken die Umsatzerlöse in den Jahren 2020 und 2021 und stiegen in der Folge wieder deutlich an. Sie lagen 2023 um 412 Mio. EUR über jenen des Geschäftsjahres 2019. Auch das Betriebs- und das Bilanzergebnis entwickelten sich ähnlich.



(3) Eine detaillierte Aufgliederung der Umsatzerlöse der ÖBB-Personenverkehr AG zeigt die folgende Tabelle:

Tabelle 9: Umsatzerlöse 2019 bis 2023

Umsatzerlöse	2019	2020	2021	2022	2023	Veränderung 2019 bis 2023
	in Mrd. EUR					in %
Erlöse aus Verkehrsdiensteverträgen	0,922	1,189	1,198	0,993	1,141	24
Verbundtarif ¹	0,210	0,110	0,110	0,129	0,141	-33
Schüler- und Lehrlingsfreifahrten	0,045	0,027	0,027	0,027	0,030	-32
Erlöse KlimaTicket Österreich ²	0	0	0	0,095	0,143	–
Summe öffentliche Mittel	1,177	1,326	1,335	1,244	1,455	24
Tariferlöse Inland (Ticketverkäufe)	0,272	0,174	0,193	0,226	0,252	-7
Tariferlöse Ausland (Ticketverkäufe)	0,178	0,067	0,090	0,197	0,255	43
sonstige Erlöse	0,224	0,165	0,185	0,263	0,299	33
Summe aus Ticketverkäufen und sonstigen Erlösen	0,673	0,407	0,468	0,686	0,806	20
Summe	1,850	1,733	1,803	1,930	2,262	22

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

¹ Position enthält auch Verkaufserlöse aus Verbundfahrtscheinen.

² Position enthält Verkaufserlöse aus KlimaTicket Österreich.

Die Umsatzerlöse der ÖBB-Personenverkehr AG bestanden im überprüften Zeitraum überwiegend aus öffentlichen Mitteln. Diese beinhalteten Erlöse aus den Verkehrsdiensteverträgen, den Verbundtarif, die Schüler- und Lehrlingsfreifahrten sowie die Erlöse aus dem KlimaTicket Österreich.

Der Anteil der aus öffentlichen Mitteln stammenden Umsatzerlöse lag im Jahr 2019 bei 64 % und stieg im Jahr 2020 auf 77 % an. Grund für diesen Anstieg waren insbesondere die im Jahr 2020 aufgrund der COVID-19-Pandemie geringeren Erlöse aus den Ticketverkäufen. 2023 lag der Prozentsatz wieder bei 64 %.

Die sonstigen Erlöse stammten u.a. aus Gepäckverkehren, Reservierungen für Sitzplätze, Schlaf- und Liegewagen sowie aus Vermietung und Verpachtung.

24.2 Der RH stellte fest, dass fast zwei Drittel der Umsatzerlöse der ÖBB-Personenverkehr AG aus öffentlichen Mitteln stammten. Er hielt fest, dass sich die Umsatzerlöse aus öffentlichen Mitteln zwischen 2019 und 2024 um 24 % und die Ticketeinnahmen um 20 % erhöhten.

- 24.3 Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG habe sie ihre Ertragslage im Zeitraum 2019 bis 2023 trotz pandemiebedingter Herausforderungen stabil und zukunftsorientiert entwickeln können. Die Entwicklung zeige, dass sie wirtschaftlich solide aufgestellt sei und ihre Leistungsfähigkeit kontinuierlich ausbaue.

Der Anteil öffentlicher Mittel an den Umsatzerlösen reflektiere die zentrale Rolle der ÖBB-Personenverkehr AG in der Umsetzung verkehrspolitischer Ziele. Die Finanzierung über Verkehrsdiensteverträge ermögliche ein flächendeckendes, qualitativ hochwertiges Angebot und sichere die Mobilität für breite Bevölkerungsschichten. Gleichzeitig seien die Ticketeinnahmen und sonstigen Erlöse deutlich gesteigert worden, was die Attraktivität des Angebots und die Marktresonanz unterstreiche.

Eigenwirtschaftlicher Fernverkehr

- 25 (1) Eigenwirtschaftliche Verkehre bot die ÖBB-Personenverkehr AG im Fernverkehr an, insbesondere auf der Westachse die Strecken zwischen Wien und Salzburg bzw. Wien und Passau. Ebenfalls eigenwirtschaftlich betrieb die ÖBB-Personenverkehr AG die Strecken zwischen Wien und Bratislava, Breclav und Hegyeshalom, zwischen München und Verona sowie zwischen Lindau-Reutin und St. Margrethen. Insgesamt umfasste der eigenwirtschaftliche Verkehr im Jahr 2023 13,64 Mio. Plan-Angebotskilometer.

Die Tariferlöse aus dem eigenwirtschaftlichen Fernverkehr der ÖBB-Personenverkehr AG betragen von 2019 bis 2023 rd. 1,345 Mrd. EUR. Davon stammten 246 Mio. EUR aus öffentlichen Mitteln (Verbundtarife, Schüler- und Lehrlingsfahrten sowie Abgeltungen aus dem KlimaTicket Österreich).

Der Anteil der aus öffentlichen Mitteln stammenden Erlöse am Gesamterlös lag 2019 bei 12 % und erhöhte sich bis 2023 auf 23 %.

(2) Die ÖBB-Personenverkehr AG wies in ihrer Stellungnahme darauf hin, dass sie den eigenwirtschaftlichen Fernverkehr als strategisch wichtigen Bestandteil ihres Angebots ansehe. Die Strecken auf der Westachse sowie die grenzüberschreitenden Verbindungen seien gezielt weiterentwickelt worden und würden zur Angebotsvielfalt und zur internationalen Vernetzung beitragen.

Aufwendungen für bezogene Leistungen

- 26 (1) Die Aufwendungen der ÖBB-Personenverkehr AG für zugekaufte Leistungen stiegen von 1,149 Mrd. EUR (2019) auf 1,416 Mrd. EUR (2023):

Tabelle 10: Aufwendungen für bezogene Leistungen 2019 bis 2023

Position	2019	2020	2021	2022	2023	Veränderung 2019 bis 2023
	in Mio. EUR					in %
Traktionsleistungen durch ÖBB-Produktion GmbH	444,55	459,00	476,50	506,49	619,03	39
Entgelt für Schienenbenützung der ÖBB-Infrastruktur AG	251,27	303,92	295,12	219,76	255,66	2
Wartungs- und Reparaturarbeiten durch ÖBB-Technische Services-GmbH	255,47	290,45	324,62	374,54	322,76	26
außerplanmäßiger Schienenersatzverkehr	13,00	3,11	6,92	5,21	13,76	6
Bewirtschaftung von Schlaf- und Liegewagen	33,57	24,80	25,94	48,69	52,40	56
Mieten von Personen- und Triebwagen von der Deutschen Bahn AG	12,21	19,43	18,31	18,95	21,55	76
sonstige Aufwendungen ¹	139,20	104,14	67,85	100,21	130,42	-6
Summe	1.149,27	1.204,85	1.215,26	1.273,85	1.415,58	23

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

¹ umfasst Fahrzeugmieten und Investitionen

Die Aufwendungen der ÖBB-Personenverkehr AG für bezogene Leistungen stiegen insbesondere infolge höherer Traktionsleistungen durch die ÖBB-Produktion GmbH (Bereitstellung von Lokomotiven, Lokführerinnen und Lokführern); die Aufwendungen dafür erhöhten sich von 444,55 Mio. EUR (2019) auf 619,03 Mio. EUR (2023). Grund dafür waren die höheren Fahrleistungen nach der COVID-19-Pandemie sowie höhere Lohnkosten für das Triebfahrzeugpersonal. Außerdem stiegen die Aufwendungen für Wartungs- und Reparaturleistungen durch die ÖBB-Technische Services-GmbH von 255,47 Mio. EUR (2019) auf 322,76 Mio. EUR (2023).

Die Entgelte für Schienenbenützung der ÖBB-Infrastruktur AG sanken im Jahr 2022 auf rd. 220 Mio. EUR, weil für das Geschäftsjahr 2022 die Marktaufschläge für das Mindestzugangspaket der ÖBB-Infrastruktur AG ausgesetzt waren.

(2) Die ÖBB-Personenverkehr AG hielt in ihrer Stellungnahme fest, dass sie die Entwicklung der Aufwendungen für bezogene Leistungen im Kontext einer deutlich gestiegenen Verkehrsleistung und eines erweiterten Angebots sehe. Die Zunahme der Traktionsleistungen und Instandhaltungskosten sei eine direkte Folge der Angebotsausweitung und der gestiegenen Fahrleistungen nach der COVID-19-Pandemie. Die höheren Kosten für das Triebfahrzeugpersonal würden den gestiegenen Perso-

nalbedarf widerspiegeln. Gleichzeitig seien durch gezielte Investitionen in Qualität und Verfügbarkeit die Grundlagen für eine stabile Betriebsführung geschaffen worden.

Die temporär erhöhte Fahrzeugmiete bei externen Partnern diene der Absicherung des Angebots in Phasen hoher Nachfrage und eingeschränkter Flottenverfügbarkeit. Die ÖBB-Personenverkehr AG verfolge das Ziel, diese Fremdleistungen durch eigene Kapazitäten mittelfristig zu reduzieren.

Materialaufwand

- 27 Der Materialaufwand der ÖBB-Personenverkehr AG entwickelte sich im Zeitraum 2019 bis 2023 wie folgt:

Tabelle 11: Materialaufwand 2019 bis 2023

Position	2019	2020	2021	2022	2023	Veränderung 2019 bis 2023
	in Mio. EUR					in %
Traktionsstrom	46,08	45,71	46,09	56,58	112,16	143
Kraft- und Schmierstoffe	11,93	10,29	12,89	19,12	15,96	34
sonstige Aufwendungen	2,95	2,15	1,56	2,58	3,86	31
Summe	60,96	58,15	60,54	78,28	131,98	117

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

Der Materialaufwand stieg deutlich von 61 Mio. EUR auf 132 Mio. EUR. Grund dafür war vor allem der Anstieg bei der Position „Traktionsstrom“ aufgrund höherer Energiekosten und des verstärkten Fahrbetriebs.



Vermögenslage

28 Die folgende Tabelle stellt die Vermögenslage der ÖBB-Personenverkehr AG im Zeitraum 2019 bis 2023 dar:

Tabelle 12: Bilanz 2019 bis 2023

Position	2019	2020	2021	2022	2023	Veränderung 2019 bis 2023
	in Mrd. EUR					in %
Anlagevermögen	3,316	3,482	4,003	4,157	4,746	43
Umlaufvermögen	0,571	0,849	0,631	1,452	1,301	128
<i>davon gegenüber verbundenen Unternehmen</i>	0,398	0,632	0,478	1,309	0,977	145
Rechnungsabgrenzung	0,008	0,007	0,007	0,006	0,008	0
Summe Aktiva	3,895	4,339	4,641	5,614	6,055	55
Eigenkapital	1,293	1,285	1,304	1,374	1,488	15
<i>davon</i>						
<i>Grundkapital</i>	0,400	0,400	0,400	0,400	0,400	0
<i>Kapitalrücklagen</i>	0,501	0,501	0,501	0,501	0,501	0
<i>Gewinnrücklagen</i>	0,103	0,103	0,103	0,103	0,103	0
<i>Bilanzgewinn/-verlust</i>	0,289	0,281	0,300	0,370	0,484	67
Kostenbeiträge von Dritten	0,042	0,037	0,042	0,043	0,205	388
Rückstellungen	0,201	0,392	0,443	0,644	0,721	259
Verbindlichkeiten	2,316	2,603	2,826	3,510	3,591	55
Rechnungsabgrenzung	0,043	0,022	0,026	0,044	0,049	14
Summe Passiva	3,895	4,339	4,641	5,614	6,055	55

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

Die Bilanzsumme der ÖBB-Personenverkehr AG stieg von 3,895 Mrd. EUR im Jahr 2019 auf 6,055 Mrd. EUR im Jahr 2023 um 55 % an. Grund dafür war eine deutliche Steigerung des Anlage- und Umlaufvermögens sowie der Rückstellungen. Das Anlagevermögen stieg durch geleistete Anzahlungen und in Bau befindliche Anlagen um 1,430 Mrd. EUR. Das Umlaufvermögen stieg durch Forderungen gegenüber verbundenen Unternehmen aufgrund des konzerninternen Cashpoolings von 0,398 Mrd. EUR (2019) auf 1,309 Mrd. EUR (2022) und lag 2023 bei 0,977 Mrd. EUR.

Rückstellungen

29.1 (1) Die ÖBB-Personenverkehr AG bildete für allfällige Rückforderungsansprüche des Bundes sowie für drohende Verluste aus den Verkehrsdiensteverträgen eine Rückstellung. Zur Zeit der Gebarungsüberprüfung bestanden zudem regulierungsrechtliche Verfahren, die beispielsweise bei der Ermittlung und Festlegung der Entgelte für Schienenbenützung seit Dezember 2011 nicht abgeschlossen waren. Aus diesen Verfahren könnten sich für die ÖBB-Personenverkehr AG Rückforderungsansprüche für zu hoch bezahlte Entgelte sowie Verpflichtungen zur Rückerstattung von zu hoch verrechneten Entgelten ergeben.

(2) Die Rückstellungen der ÖBB-Personenverkehr AG zeigten von 2019 bis 2023 folgende Entwicklung:

Tabelle 13: Rückstellungen 2019 bis 2023

Position	2019	2020	2021	2022	2023	Veränderung 2019 bis 2023
	in Mio. EUR					in %
Vertragsabwicklung Verkehrsdiensteverträge	159,88	339,53	381,55	574,70	656,28	310
sonstige Rückstellungen	38,95	50,34	59,15	66,98	62,49	60
Summe¹	198,82	389,87	440,70	641,68	718,77	262

Rundungsdifferenzen möglich

Quelle: ÖBB-Personenverkehr AG

¹ Die Abweichung zu Tabelle 12 ergibt sich durch die Abfertigungsrückstellungen.

Die Rückstellungen der ÖBB-Personenverkehr AG stiegen von 2019 bis 2023 um rd. 520 Mio. EUR; dies vor allem aufgrund der Erhöhungen für die Vertragsabwicklung Verkehrsdiensteverträge, die seit dem Geschäftsjahr 2022 noch nicht endabgerechnet waren.

29.2 Der RH hielt fest, dass die ÖBB-Personenverkehr AG Rückstellungen bildete, die der Sorgfaltspflicht eines ordentlichen Unternehmens entsprachen. Er wies aber kritisch darauf hin, dass die Verkehrsdiensteverträge seit dem Geschäftsjahr 2022 nicht abgerechnet waren und dass seit mehr als 13 Jahren laufende regulierungsrechtliche Verfahren noch nicht abgeschlossen waren. Dadurch erhöhten sich die Rückstellungen der ÖBB-Personenverkehr AG seit 2019 um rd. 520 Mio. EUR, was auch zu einer vorläufigen Steuerstundung der ÖBB-Personenverkehr AG führte.

Der RH wies kritisch auf die Rückstellung von 656,28 Mio. EUR (im Jahr 2023) für die nicht abgeschlossene Abwicklung der Verkehrsdiensteverträge aus den Vorjahren hin. Er verwies dazu auf seine Empfehlung an die SCHIG und die ÖBB-Personenverkehr AG in TZ 23, die Abwicklungsprozesse soweit zu vereinfachen, dass – wie in den

Verkehrsdiensteverträgen vorgesehen – die Endabrechnung bis spätestens 31. Jänner bzw. 15. März des Folgejahres ermöglicht wird.

29.3 (1) Laut Stellungnahme des Verkehrsministeriums sei es unstrittig, dass für allfällige Rückforderungsansprüche Rückstellungen gebildet worden seien. Diese Rückstellungen seien nicht der Vertragsabwicklung zuzurechnen. Das Entgelt für Schienenbenützung habe zwar Auswirkungen auf die Verkehrsdiensteverträge, sei allerdings an Entscheidungen der unabhängigen Regulierungsbehörde geknüpft. Das Verkehrsministerium achte darauf, in die regulären Abwicklungsprozesse zu gelangen und entstandene Rückstände aufzuarbeiten. Mit Anpassungen in laufende Prozesse einzuwirken, würde den Aufholprozess bremsen.

(2) Die SCHIG hielt in ihrer Stellungnahme fest, dass die offenen Abrechnungen der Verkehrsdiensteverträge auch auf die fehlende oder stark verzögerte Übermittlung von Auswertungsergebnissen und Ist-Beträgen durch die ÖBB-Personenverkehr AG zurückzuführen seien. Die bereits getroffenen Maßnahmen zur Abwicklungsbeschleunigung könnten daher teilweise ihre Wirkung noch nicht vollständig entfalten.

(3) Laut Stellungnahme der ÖBB-Personenverkehr AG habe sie für die offenen Abrechnungen ab dem Jahr 2022 entsprechende Rückstellungen gebildet und arbeite eng mit den Vertragspartnern an einer zeitnahen Finalisierung. Ziel sei eine transparente, nachvollziehbare und fristgerechte Abwicklung, die sowohl den vertraglichen Anforderungen als auch den Erwartungen der öffentlichen Hand entspreche.

29.4 Der RH erwiderte dem Verkehrsministerium, dass Anpassungen des Abrechnungsprozesses nur bei zukünftig abgeschlossenen Verkehrsdiensteverträgen umgesetzt werden sollten.



Angebotsplanung ÖBB-Personenverkehr AG

Schlussempfehlungen

30 Zusammenfassend empfahl der RH:

Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur

- (1) Es wäre ehestmöglich auf eine Beschlussfassung zum „Zielnetz 2040“ hinzuwirken, um die Grundlage für das zukünftig von Eisenbahnverkehrsunternehmen bereitzustellende Schienenpersonenverkehrs-Angebot festlegen zu können. (TZ 3)
- (2) Beim Abschluss von gemeinsamen Verkehrsdienstverträgen, bei denen das Erlösrisiko beim Besteller liegt, wäre eine Regelung in den korrespondierenden Finanzierungs- und Kooperationsvereinbarungen sicherzustellen, welcher Tarifdeckungsanteil für Leistungsanpassungen in den Verkehrsdienstverträgen gilt. (TZ 21)

Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur; Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

- (3) Es wäre zu prüfen, inwieweit die zur Zeit der Gebarungsüberprüfung geltenden Verkehrsdienstverträge geeignet sind, die bestehende und bis Ende der Vertragslaufzeit zu erwartende Verkehrsnachfrage in der vereinbarten Quantität und Qualität abzudecken, oder ob Anpassungen der Verkehrsdienstverträge erforderlich sein werden. (TZ 3)

Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH; ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft

- (4) Auf eine rasche Endabrechnung der Verkehrsdienstverträge ab 2022 wäre hinzuwirken. (TZ 22)
- (5) Die Abwicklungsprozesse wären so weit zu vereinfachen, dass – wie in den Verkehrsdienstverträgen vorgesehen – die Endabrechnung im Nah- und Regionalverkehr bis spätestens 31. Jänner des Folgejahres bzw. für die Bestellungen im Fernverkehr bis spätestens 15. März des Folgejahres ermöglicht wird. (TZ 23)

ÖBB-Personenverkehr Aktiengesellschaft

- (6) Das Projekt „Zielkonzept 2040“ wäre zeitnah abzuschließen, um belastbare Entscheidungsgrundlagen für Fahrzeugbeschaffungen, für erforderliche Wartungs- und Instandhaltungskapazitäten sowie für alle weiteren für die Leistungserbringung notwendigen Ressourcen (z.B. Zugbegleitpersonal) zu gewinnen. (TZ 4)
- (7) Bei der jährlichen Angebotsplanung wäre mit allen an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns festzulegen, mit welcher Zuverlässigkeit und Resilienz sie ihre Leistungen erbringen sollten. (TZ 6)
- (8) Gemeinsam mit allen an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns wäre – unter Nutzen-Kosten-Erwägungen – zu analysieren, wie sich interne Störeinflüsse auf die Fahrgäste auswirken. Aufbauend auf den Analyseergebnissen wären Mindestverfügbarkeiten der Leistungen aller beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns festzulegen, um das für die Fahrgäste geplante Angebot auch unter realistischen Betriebsbedingungen in der vereinbarten Qualität erbringen zu können. (TZ 6)
- (9) Gemeinsam mit der ÖBB-Infrastruktur Aktiengesellschaft wäre die Disposition von Ad-hoc-Schienenersatzverkehren zu verbessern. (TZ 7)
- (10) Bei unterjährigen Angebotskürzungen (Fahrplanreduktionen) wären sowohl die Fahrgäste als auch die Besteller – insbesondere die Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH und die betroffenen Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften – unverzüglich und umfassend über Grund und voraussichtliche Dauer der Einschränkungen zu informieren. (TZ 8)
- (11) Das Konzept zur Verbesserung der Qualität und des Qualitätsmanagements sollte weiterverfolgt werden. Ein durchgängiges Maßnahmen- und Wirkungscontrolling wäre sicherzustellen, die qualitätsrelevanten Prozesse – Planungsprozess, Risikomanagement, Instandhaltungsprozess, Fahrzeugeinsatzplanung sowie die Flottenstrategie und Flottenbeschaffungsstrategie – wären aufeinander abzustimmen und die konzernweite Zusammenarbeit im Qualitätsmanagement wäre zu stärken. (TZ 9)
- (12) Vor der Fahrt bereitgestellte Informationen wären so zu verbessern, dass Abweichungen zum realen Betriebsgeschehen verringert werden. (TZ 12)

-
- (13) Mit der ÖBB-Infrastruktur Aktiengesellschaft wäre zu vereinbaren, dass im Fall von Verspätungen oder Zugausfällen die voraussichtliche Dauer, der Grund der Einschränkung und die nächste Reisemöglichkeit in Richtung Zieldestination mittels Durchsagen, Bahnsteiganzeiger und Info-Monitoren kommuniziert werden. (TZ 12)
- (14) Gemeinsam mit der ÖBB-Infrastruktur Aktiengesellschaft wären die Informationen am Bahnsteig mit den übrigen Informationssystemen (insbesondere online und App) zu harmonisieren. (TZ 12)
- (15) Der Inhalt der Echtzeitinformationen zu möglichen Anschlussverbindungen wäre weiter zu verbessern. In Fahrzeugen ohne moderne IT-Ausstattung wäre das Zugbegleitpersonal mit entsprechenden Durchsagen zu beauftragen bzw. für diesen Informationsbedarf zu sensibilisieren. (TZ 12)
- (16) Zur Erhöhung der Stabilität und Resilienz der Fahrpläne wären
- beim Konzipieren des Angebots mögliche Störeinflüsse – auf Grundlage der vorliegenden Daten zu typischen Störeinflüssen – zu simulieren und daraus die unter Nutzen-Kosten-Aspekten zweckmäßigen Fahrzeitreserven und die Anzahl der als notwendig erachteten Ersatzgarnituren abzuleiten sowie
 - die aufgetretenen Störungen durch die an der Leistungserbringung beteiligten Gesellschaften des ÖBB-Konzerns zu analysieren und eine entsprechend höhere Verfügbarkeit zu vereinbaren. (TZ 13)
- (17) Das Angebot wäre auf die tatsächliche Leistungsfähigkeit der Flotte abzustimmen, um die für die vereinbarte Qualität der Leistungserbringung notwendige Verfügbarkeit der Fahrzeuge sicherzustellen. (TZ 15)
- (18) Gemeinsam mit der ÖBB-Technische Services-Gesellschaft mbH wären die für die Flotte notwendigen Wartungs- und Instandhaltungsleistungen realistisch zu planen, um die bereits begonnene Stabilisierung der Verfügbarkeit der Fahrzeuge sicherzustellen. (TZ 16)
- (19) Die Maßnahmen zur Senkung des Nebenzeitenfaktors wären weiterzuerfolgen. (TZ 17)
- (20) Die Maßnahmen zur Deckung des Personalbedarfs wären weiterzuerfolgen bzw. wären bei Abweichungen vom Zielpfad weitere Maßnahmen zu ergreifen, um ausreichend Personal für die kommenden Jahre sicherzustellen. (TZ 17)



- (21) Die Gründe für die erhöhte Anzahl von Krankenstandstagen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter wären zu analysieren und darauf aufbauend wären Maßnahmen zu deren Senkung zu erarbeiten. (TZ 18)

- (22) Die personalbedingten Zugausfälle wären nach Triebfahrzeugführungspersonal und Zugbegleitpersonal getrennt zu erfassen und die Ursachen für den hohen Anstieg im überprüften Zeitraum wären zu analysieren. (TZ 19)



Angebotsplanung ÖBB-Personenverkehr AG



**Rechnungshof
Österreich**

Wien, im Februar 2026

Die Präsidentin:

Dr. Margit Kraker

Anhang A

Ressortbezeichnung und -verantwortliche

Tabelle A: Verkehr

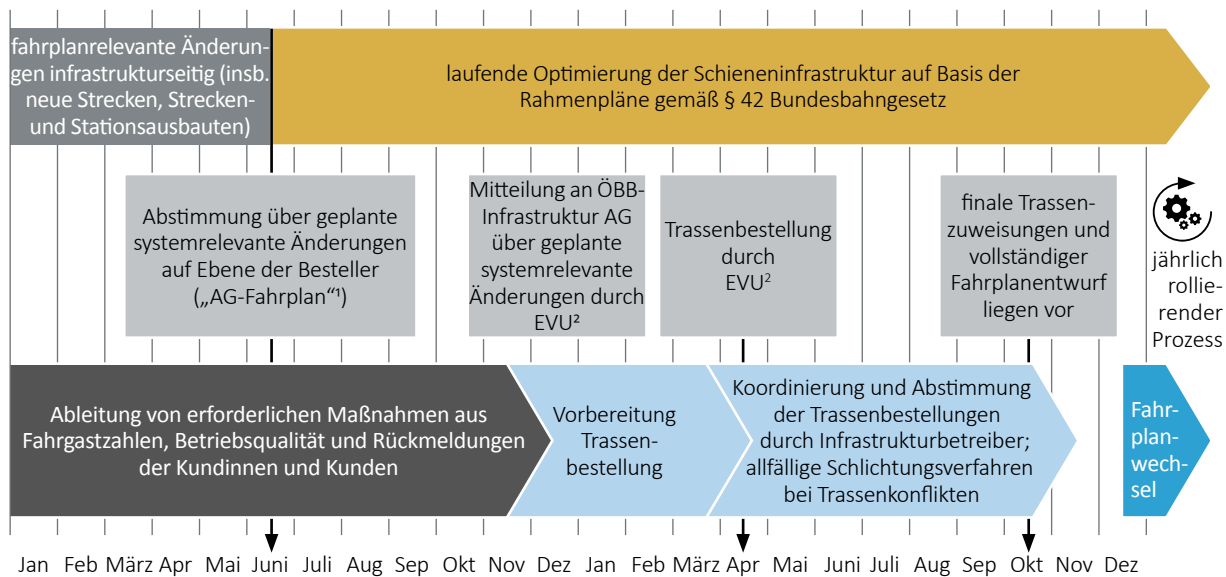
Zeitraum	Bundesministerien-gesetz-Novelle	Ressortbezeichnung	Bundesminister/in
bis 28. Jänner 2020	BGBl. I 3/2009	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie	18. Dezember 2017 bis 22. Mai 2019: Ing. Norbert Hofer
			22. Mai 2019 bis 3. Juni 2019: Dr. ⁱⁿ Valerie Hackl
			3. Juni 2019 bis 7. Jänner 2020: Mag. Andreas Reichhardt
			7. Jänner 2020 bis 29. Jänner 2020: Leonore Gewessler, BA
29. Jänner 2020 bis 31. März 2025	BGBl. I 8/2020	Bundesministerium für Klimaschutz, Umwelt, Energie, Mobilität, Innovation und Technologie	29. Jänner 2020 bis 3. März 2025: Leonore Gewessler, BA
			3. März bis 2. April 2025: Peter Hanke
seit 1. April 2025	BGBl. I 10/2025	Bundesministerium für Innovation, Mobilität und Infrastruktur	seit 2. April 2025: Peter Hanke

Quelle: Parlament; Zusammenstellung: RH

Anhang B

Details zur Erstellung des Jahresfahrplans

Abbildung A: Schema Erstellung Jahresfahrplan



¹ Arbeitsgruppe(n)-Fahrplan

² EVU = Eisenbahnverkehrsunternehmen

Quellen: ÖBB-Personenverkehr AG; SCHIG; Darstellung: RH

Tabelle B: Zeitplan und inhaltliche Meilensteine der Erstellung des Jahresfahrplans

Phase	zeitliche Einordnung	inhaltliche Arbeit und Meilensteine
Grobplanung	bis Oktober/November des Vorjahres	Grobplanung der Änderungen im Verkehrsangebot bzw. Verfeinerung von in strategischer Planung vorgesehenen Änderungen; Definition relevanter Maßnahmen für Grobkostenschätzung; Erstellung/Anfrage Grobkostenschätzung; Vorab einschätzung Umsetzbarkeit mit dem vorhandenen Fuhrpark durch Eisenbahnverkehrsunternehmen
Kostenschätzung/Entscheidungsfindung	November/Dezember	Grobkostenschätzung relevanter Maßnahmen; gegebenenfalls Klärung möglicher Kostenbeiträge (Bestellungen) durch das Verkehrsministerium bzw. die Länder
Detailplanung	Jänner	Detail- bzw. Feinplanung in regionsspezifischen Arbeitsgruppen (AG-Fahrplan)
administrative Genehmigung	Februar	Bekanntgabe allenfalls vom Verkehrsministerium und/oder von den Ländern bzw. deren Verkehrsverbund-Organisationsgesellschaften erwünschter Angebotsausweitungen an die SCHIG und in weiterer Folge an die Eisenbahnverkehrsunternehmen
	März	Einigung und Zustimmung der Besteller zu möglichen Angebotsveränderungen Unterzeichnung der Trassenreservierungsvereinbarung zwischen SCHIG und Eisenbahnverkehrsunternehmen
Trassenbestellung durch Eisenbahnverkehrsunternehmen	April (jeweils am zweiten Montag) ¹	für Fahrplanwechsel im Dezember 2024 Trassenbestellung am 8. April 2024
Erstellung Netzfahrplanentwurf und allfälliges Koordinierungsverfahren	April bis Juli	Infrastrukturbetreiber (ÖBB-Infrastruktur AG) erstellt aus den eingelangten Fahrwegkapazitätsbegehren (= Trassenwünschen) einen Netzfahrplanentwurf. Bei etwaigen Kapazitäts- und Trassenkonflikten wird ein Koordinierungsverfahren eingeleitet, dessen Ergebnis Eingang in den Netzfahrplanentwurf findet. Dieser wird in der Regel bis Anfang Juli den Eisenbahnverkehrsunternehmen übermittelt.
Clearing mit Bestellerebene und Annahme des Netzfahrplanentwurfs	Juli bis August	Gemäß § 8 der Verkehrsdienstverträge ist die ÖBB-Personenverkehr AG verpflichtet, Abweichungen zwischen Trassenbestellung und -zuweisung (= Netzfahrplanentwurf) der SCHIG mitzuteilen. Anschließend erfolgt eine Prüfung der Abweichungen durch die SCHIG und Abstimmung mit der ÖBB-Personenverkehr AG, die ihrerseits in Abstimmung mit der ÖBB-Infrastruktur AG tritt. Die Frist für die Annahme der Trassenangebote endet in der Regel vier Wochen nach Übermittlung des Netzfahrplanentwurfs.
finale Trassenzuweisung	Oktober	Finale Trassenzuweisung durch Infrastrukturbetreiber und vollständiger Fahrplanentwurf liegen vor.
Inkrafttreten des neuen Fahrplans	Mitte Dezember (jeweils am zweiten Samstag) ²	Aufnahme des fahrplanmäßigen Verkehrs gemäß dem neuen Fahrplan

SCHIG = Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Quellen: BMK; SCHIG; ÖBB-Personenverkehr AG

¹ siehe Anhang VII der Richtlinie 2012/34/EU in Verbindung mit den jeweils gültigen Netznutzungsbedingungen des Infrastrukturbetreibers, diesfalls der ÖBB-Infrastruktur AG

² siehe Anhang VII der Richtlinie 2012/34/EU

Anhang C

Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger

Anmerkung: im Amt befindliche Entscheidungsträgerinnen und Entscheidungsträger in **Fettdruck**

ÖBB-Personenverkehr AG

Aufsichtsrat

Vorsitz

Ing. Mag. (FH) Andreas Matthä (4. Juli 2016 bis 3. Jänner 2026)

Stellvertretung

Arnold Schiefer (19. April 2018 bis 30. März 2019)

(1. Stellvertreter)

Mag. Gilbert Trattner (1. April 2019 bis 4. Juni 2020)

(1. Stellvertreter)

Mag.^a Andrea Reithmayer (5. Juni 2020 bis 29. September 2024)

(1. Stellvertreterin)

Mag.^a Brigitte Ederer (seit 30. September 2024)

(1. Stellvertreterin)

Vorstand

Siegfried Stumpf (1. März 2014 bis 30. September 2019)

Mag.^a Michaela Huber (1. August 2018 bis 31. Dezember 2021)

Mag. Heinz Freunschlag (11. März 2019 bis 30. Juni 2025)

Mag. Klaus Garstenauer (seit 1. Oktober 2019)

Dr.ⁱⁿ Sabine Stock (seit 1. März 2022)

Mag. Othmar Frühauf (seit 1. Juni 2025)



Schieneinfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Aufsichtsrat

Vorsitz

Prof. Mag. Dr. Gerhard H. Gürtlich	(26. Juli 2018 bis 18. September 2020)
Mag. Roland Schuster, MBA	(3. November 2020 bis 29. August 2025)
Mag. Herbert Tempsch	(seit 26. September 2025)

Stellvertretung

Mag. Roland Schuster, MBA	(26. Juli 2018 bis 18. September 2020)
Dipl.-Ing. ⁱⁿ Sonja Wiesholzer	(3. November 2020 bis 15. November 2023)
Dipl.-Ing. Hans-Jürgen Salmhofer, MSc	(11. Dezember 2023 bis 29. August 2025)
Mag. Roland Schuster, MBA	(seit 26. September 2025)

Geschäftsführung

Dipl.-Ing. Dr. Ulrich Puz, MBA	(26. Jänner 2011 bis 30. April 2020)
Dr. Stefan Weiss, MBA	(seit 1. Februar 2020)
Dipl.-Ing. Viktor Vogler, BA	(seit 1. November 2024)

R - H

