

## 1. EINLEITUNG

Die SCHIG mbH hat im Auftrag der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie mit Gültigkeit ab 01.04.2010 einen öffentlichen Dienstleistungsauftrag über die Bestellung von Leistungen im Schienenpersonenverkehr (SPV) mit der ÖBB-PV AG abgeschlossen.

Weitere Verträge wurden mit elf „Privatbahnen“ (PB) abgeschlossen. Diese Verträge sind mit 01.01.2011 in Kraft getreten.

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

- Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz (1999) idgF
- Bundesvergabegesetz 2006 idgF

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

## 2. VDV ÖBB-PERSONENVERKEHR AG

### 2.1. Vertragsaufbau

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

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

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

### 2.2. Leistungsumfang

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

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

In Summe wurden im Fahrplanjahr 2013 an einem durchschnittlichen Werktag bei der ÖBB-PV AG rund 3.760 Zugfahrten bestellt.

Die nachfolgende Graphik veranschaulicht die Loseinteilung im Nahverkehr:

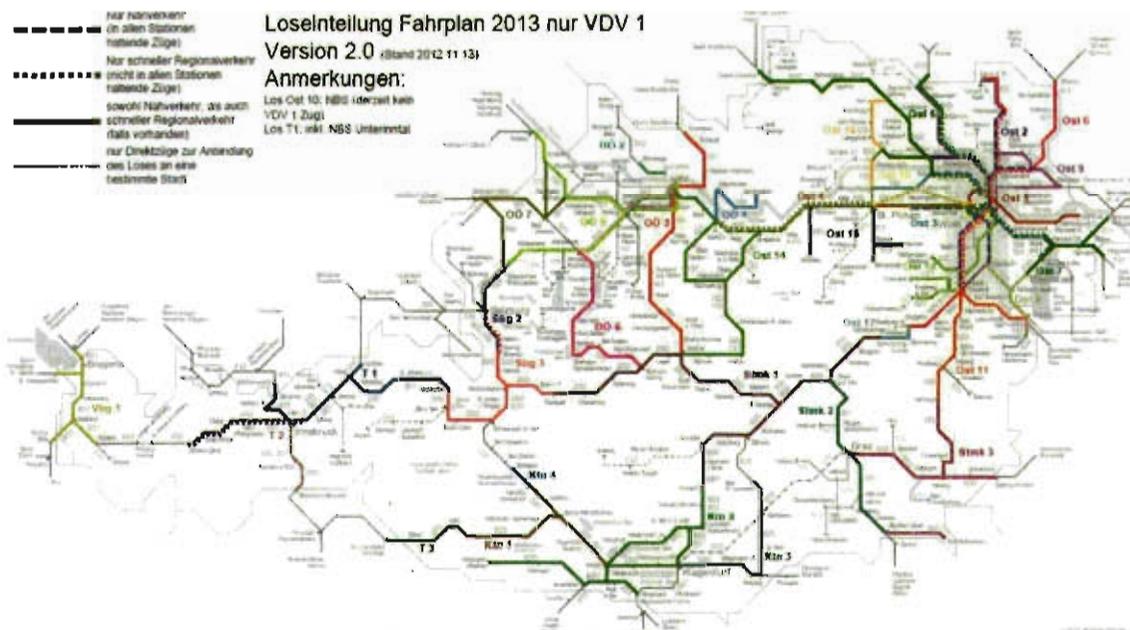


Abbildung 1: Loseinteilung im SPNV

Die nachfolgende Graphik veranschaulicht die Loseinteilung im Fernverkehr:

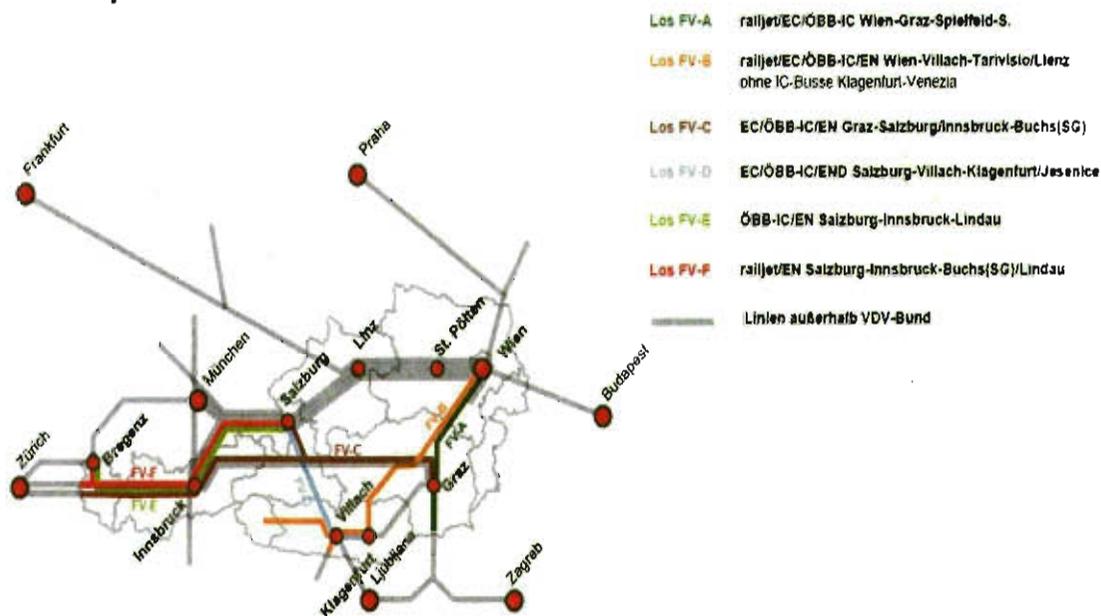


Abbildung 2: Loseinteilung im SPFV

Die genaue Aufstellung der Lose ist in Anlage 5.1 enthalten.

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

	2013	2012	Änderung
Zugkm SPNV	<b>58.208.798</b>	58.318.975	-110.178
Zugkm SPFV	<b>12.750.043</b>	12.743.917	6.126
SUMME	<b>70.958.840</b>	71.062.892	-104.052

Der geringfügige Rückgang der bestellten Zugkilometerleistung ergibt sich hauptsächlich aufgrund der zwischen Bund und Land Niederösterreich vereinbarten Verlagerung von 100.000 Zugkm gemäß der „Grundsatzvereinbarung bezüglich Übergabe von Eisenbahnstrecken an das Land Niederösterreich sowie die Finanzierung des in Niederösterreich erbrachten Schienennahverkehrs“. Unter Berücksichtigung dieser Rahmenbedingung kann das Verkehrsangebot als stabil bezeichnet werden.

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

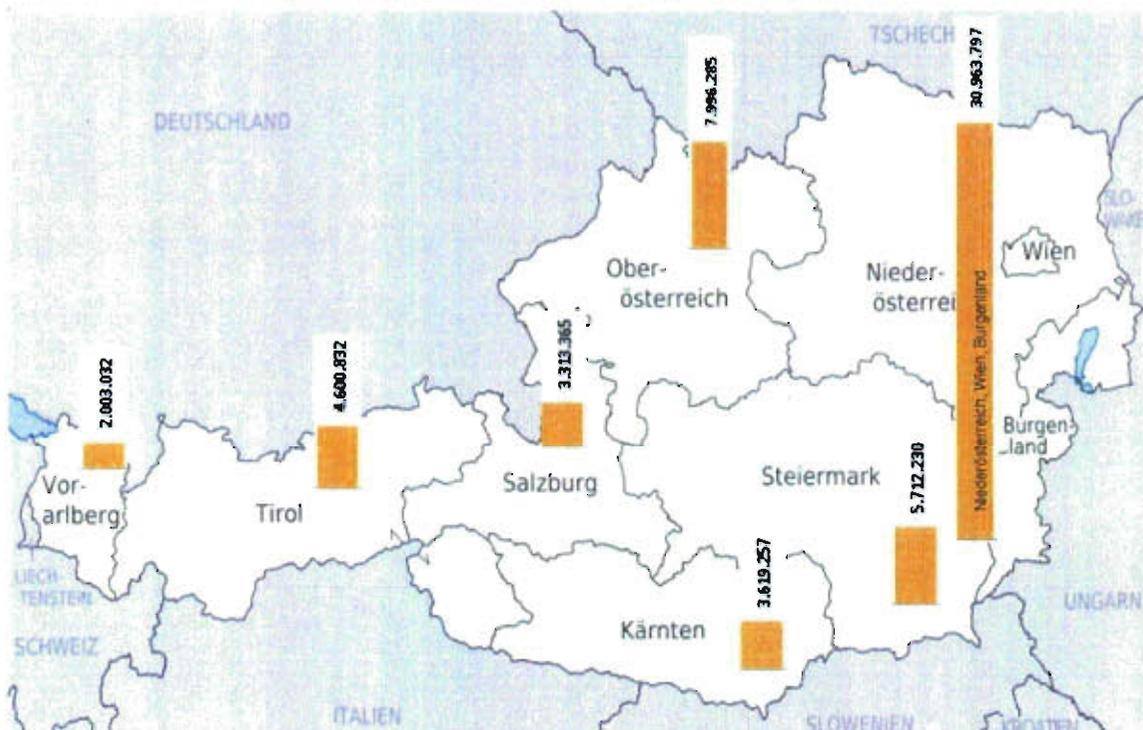


Abbildung 3: Übersicht Leistungsbestellung im SPNV in den jeweiligen Regionen



Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

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

Los	Bestellung SPNV 2013 [Zugkm]	Bestellung SPNV 2012 [Zugkm]	absolut [Zugkm]	relativ [%]
Ost 1	2.262.881	2.283.596	-20.715	-0,9%
Ost 2	6.411.440	6.519.182	-107.742	-1,7%
Ost 3	2.416.793	2.253.460	163.333	7,2%
Ost 4	2.354.094	2.555.241	-201.146	-7,9%
Ost 5	4.007.127	4.096.728	-89.601	-2,2%
Ost 6	3.871.755	3.791.497	80.258	2,1%
Ost 7	2.039.068	1.991.823	47.246	2,4%
Ost 8	662.350	676.155	-13.806	-2,0%
Ost 9	1.443.391	1.454.287	-10.896	-0,7%
Ost 11	1.784.733	1.734.673	50.060	2,9%
Ost 12	1.071.741	1.048.353	23.388	2,2%
Ost 14	2.231.184	2.304.863	-73.679	-3,2%
Ost 15	700.804	696.852	3.952	0,6%
Ost 16	923.654	912.972	10.682	1,2%
Ost 17	141.746	136.969	4.777	3,5%
OÖ 1	478.127	477.787	340	0,1%
OÖ 2	310.438	310.093	345	0,1%
OÖ 3	1.817.746	1.817.809	-64	0,0%
OÖ 5	2.634.338	2.614.763	19.575	0,7%
OÖ 6	1.114.687	1.121.784	-7.097	-0,6%
OÖ 7	1.178.616	1.178.686	-70	0,0%
Sbg 2	1.033.474	1.032.784	690	0,1%
Sbg 3	1.675.637	1.679.979	-4.343	-0,3%
T 1	3.174.750	3.190.023	-15.273	-0,5%
T 2	1.242.112	1.240.579	1.533	0,1%
T 3	176.352	176.352	0	0,0%
Vbg 1	2.003.032	2.008.733	-5.701	-0,3%
Ktn 1	1.010.079	1.010.114	-36	0,0%
Ktn 2	2.012.574	2.002.904	9.670	0,5%
Ktn 3	631.564	631.564	0	0,0%
Ktn 4	153.959	153.959	0	0,0%
Stmk 1	2.286.165	2.289.594	-3.429	-0,1%
Stmk 2	1.592.626	1.592.626	0	0,0%
Stmk 3	1.359.764	1.332.192	27.571	2,1%
<b>SUMME</b>	<b>58.208.798</b>	<b>58.318.975</b>	<b>-110.178</b>	<b>-0,2%</b>

Im Vergleich zum Vorjahr 2012 kam es zu geringfügigen Anpassungen der Leistungsbestellung in den einzelnen Regionen (die Bundesländer Wien, Niederösterreich und Burgenland sind zur Region Ost zusammengefasst). In der Ostregion ist zu berücksichtigen, dass aufgrund der mit dem Land Niederösterreich abgeschlossenen Grundsatzvereinbarung 100.000 Zugkilometer von der Bundesbestellung zum Land zu verlagern waren. Im Zuge dieser Neufestsetzung kam es auch zu Umschichtungen zwischen den Losen innerhalb der Region Ost.

Im Los OÖ 5 wurde der Regionalzug 3020 im Abschnitt Attnang-Puchheim – Straßwalchen, welcher seitens der ÖBB-PV AG bisher ohne entsprechende Finanzierung über einen Verkehrsdienstvertrag erbracht wurde, in den Vertrag aufgenommen. Andernfalls hätte die ÖBB-PV AG diese Leistung eingestellt. Im Los Ktn 2 war davon der REX 1754 im Abschnitt St. Veit an der Glan – Friesach betroffen. Im Los Stmk 3 waren davon die Züge 4704, 4710, 4716, 4764, 4722, 4726, 4790, 4792 sowie 4709, 4717, 4741 und 4731 jeweils im Abschnitt Jennersdorf – Szentgotthard betroffen.

Im Los OÖ 6 wurde der Haltepunkt Obertraun-Koppenbrüllerhöhle (auf der Salzkammergutbahn zwischen Bad Ischl und Bad Aussee) sowohl im Fahrplan 2012, als auch im Fahrplan 2013 nur in den Sommermonaten bedient (Halt nur für Wanderer und Höhlenbesucher). 2012 erfolgte die Bedienung der Station durch Laufwegsverlängerung der Regionalzüge in den Sommermonaten, während 2013 die REX-Züge in den Sommermonaten diesen Halt zusätzlich bedienten, weshalb eine Verlängerung der R-Züge nicht notwendig war. Aus diesem Grund ergibt sich der Kilometerrückgang von 2012 auf 2013.

Im Los T 1 ergibt sich der Kilometerrückgang durch Nahverkehrsanpassungen auf Grund eines geänderten FV-Angebotes (andere Zeitlagen, andere Verkehrstage, anderes Haltepunktmuster). 2012 verkehrten die Züge 5307 im Abschnitt Innsbruck Hbf. – Kufstein (täglich) und 5222 im Abschnitt Kufstein – Innsbruck Hbf. (Werktag außer Samstag) im gegenständlichen VDV. 2013 konnten diese Züge nicht mehr geführt werden, jedoch wurden neu die Züge 5398 im Abschnitt Kufstein – Innsbruck Hbf. (Werktag außer Samstag) und 5399 im Abschnitt Innsbruck Hbf. – Kufstein (Werktag außer Samstag) im gegenständlichen VDV geführt. Durch die Verkehrstageeinschränkung von 2012 auf 2013 ergibt sich eine Kilometerreduktion.

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

Los	Bestellung SPFV	Bestellung SPFV	absolut	
	2013 [Zugkm]	2012 [Zugkm]	[Zugkm]	relativ [%]
FV-A (Linie 5 Wien-Graz)	2.500.220	2.616.587	-116.366	-4,4%
FV-B (Linie 6 Südbahn Wien - Lienz)	2.479.593	2.496.519	-16.926	-0,7%
FV-C (Linie 7 inneralpin)	1.577.359	1.391.736	185.622	13,3%
FV-D (Linie 8 Tauern Salzburg - Klagenfurt)	1.616.597	1.669.755	-53.158	-3,2%
FV-E (Linie 4-2 IC Salzburg - Bregenz)	1.792.674	1.794.444	-1.770	-0,1%
Buchs/Bregenz)	2.783.600	2.774.875	8.725	0,3%
<b>SUMME</b>	<b>12.750.043</b>	<b>12.743.917</b>	<b>6.126</b>	<b>0,0%</b>

Im Los FV-C kam es aufgrund der mit dem Bund vereinbarten Wiederaufnahme des 2-Stunden-Takts ab Fahrplanwechsel von Graz nach Salzburg und Innsbruck zu einer Leistungsausweitung. Im Gegenzug kam es im Los FV-A und FV-D zu einer Verringerung der Bestellleistung. Unter Berücksichtigung der geringfügigen Änderungen gegenüber dem Vorjahr kann das Verkehrsangebot SPFV als stabil bezeichnet werden.

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

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

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

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

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

Ebenso ist die Summe der zu leistenden Zugbegleiter-Fahrstunden vereinbart. Im SPFV ist jeder Zug mit Zugbegleitpersonal besetzt. Im SPNV sind zur Sicherstellung des Fahrgastservice mindestens 269.592 Fahrstunden zu leisten.

Im Jahr 2013 ist die tatsächlich erbrachte Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden mit insgesamt 453.271 Stunden (2012: 500.193 Stunden) über dem Mindestbestellumfang gelegen.

### **2.3. Grundlage für die ex-ante-Prüfung 2012 sowie für die ex-post-Prüfungen 2012-2019; Präzisierung der Anlage 5**

Der Verkehrsdienstevertrag (VDV), der zwischen SCHIG mbH und ÖBB-Personenverkehr AG abgeschlossen wurde, sieht in den §§ 7, 9 und 10 eine Urkalkulation der teilleistungsbezogenen Abgeltungsbeträge und deren ex-ante-Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer ebenso wie eine jährliche ex-post-Prüfung vor. Das Berechnungsmodell des Abgeltungsbetrags (Trennungsrechnung ex-ante und ex-post) ist in der Anlage 5 zum VDV beschrieben. 2010 und 2011 kamen Übergangsregelungen zur Anwendung. Die losbezogene Urkalkulation erfolgte damit für das Jahr 2012. In der Anlage 5 ist die Verteilung von Aufwänden und Erlösen auf Teilleistungen demonstrativ beschrieben. Im Zuge der Erstellung der Urkalkulation wurde in Einzelfällen aus nachfolgend genannten Gründen die Anlage 5 präzisiert bzw. wurden Lücken in der Anlage 5 geschlossen:

- Korrektur redaktioneller Fehler (z. B. Verteilung von Tariferlösen über gewichtete Personenkilometer anhand der gemäß Anlage 11 vorzunehmenden Verteilung statt wie irrtümlich anhand der Zugkm).
- Die Zurechnung von ÖBB-Produktion GmbH und ÖBB-Technische Services GmbH kann nicht anhand von Primärkonten verteilt werden, da dies nur innerhalb der eigenen Gesellschaft möglich ist.
- Einzelne Verteilparameter wurden durch sachgerechtere ersetzt.
- Für nicht explizit in der Anlage 5 genannte Tatbestände wurde ein sachgerechter Schlüssel verwendet.

Daher wurde ein zwischen der ÖBB-Personenverkehr AG und der SCHIG mbH abgestimmter Aktenvermerk zur Präzisierung der Anlage 5 erstellt. Die Umsetzung der Trennungsrechnung im Detail ist in der Dokumentation, die einen integrierenden Bestandteil dieses Aktenvermerks bildet, beschrieben.



Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Festgehalten wird, dass

- die abweichend zur Anlage 5 zur Anwendung gelangten Verteilparameter sachlich zumindest gleichwertig zu jenen in Anlage 5 genannten zu sehen sind,
- die Dokumentation der Trennungsrechnung als Präzisierung der Anlage 5 zum VDV die Grundlage für die Prüfung der Urkalkulation 2012 sowie unverändert für die jährliche ex-post-Prüfung 2012 – 2019 bildet und dem Wirtschaftsprüfer als Prüfungsgrundlage zur Verfügung gestellt wird,
- die Dokumentation zur Trennungsrechnung die Anlage 5 zum VDV bzw. deren Umsetzung im Berechnungsmodell der Abgeltungsbeträge der ÖBB-PV AG, wo nötig, präzisiert. Eine Abänderung der Anlage 5 ist daher nicht erforderlich.

Auf Grundlage dieser Präzisierung der Anlage 5 kam es für das Vertragsjahr 2012 zu einer nachträglichen geringfügigen Abweichung des Gesamtabgeltungsbetrags und dadurch bedingt auch zu einer minimalen Abweichung des QM-Bonus 2012:

ermittelter Gesamtabgeltungsbetrag 2012 NEU in EUR	603.880.430,35	
Ist-Auszahlung 2012 in EUR		603.876.856,92
Differenz Abgeltung 2012 in EUR		3.573,43
QM-Bonus 2012 NEU in EUR	5.226.585,12	
QM-Bonus 2012 ausbezahlt in EUR		5.226.554,20
Differenz QM-Bonus in EUR		30,92

Die entstandenen Differenzen wurden der ÖBB-PV AG im Jahr 2013 abgegolten.

## 2.4. Ex-ante-Kalkulation und Überkompensationsprüfung 2012

Der zwischen der SCHIG mbH und der ÖBB-PV AG abgeschlossene VDV legt fest, dass die von der SCHIG mbH an die ÖBB-PV AG gemäß den Bestimmungen dieses VDV zu leistenden Abgeltungsbeträge ab dem Jahr 2012 einer Überkompensationsprüfung auf Ebene der ebenfalls im VDV festgelegten Loseinteilungen zu unterziehen sind. Die hierfür zugrundeliegende Berechnungsmethodik wurde in Anlage 5 des VDV aufgenommen. Die-

se festgelegte Berechnungsmethodik ist nach einer Übergangsfrist erstmals für das Vertragsjahr 2012 anzuwenden. Bis dahin erfolgte die Prüfung der Überkompensation für die Vertragsjahre 2010 und 2011 (Übergangsfrist) gemäß der in Anlage 16 festgelegten Methodik auf Basis der Regionen. Die in der Anlage 5 des VDV festgelegte Berechnungsmethodik ist auch Grundlage für die nach den Bestimmungen des Anhangs der VO 1370/2007 umzusetzende Trennungsrechnung, womit ein Abfluss der von der SCHIG mbH zu leistenden Abgeltungsbeträge auf andere Unternehmensbereiche der ÖBB-PV AG bzw. des ÖBB-Konzerns zwingend zu verhindern ist. Aus diesem Grund sieht der VDV vor, dass die Anlage 5 des VDV als Grundlage der von einem Wirtschaftsprüfer jährlich durchzuführenden Prüfung der Überkompensation und der damit durchzuführenden Prüfung auf Vorliegen einer unzulässigen Querfinanzierung dient.

Im Jahr 2014 wurde der Bericht der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft über die ex-ante-Grundprüfung des Geschäftsjahres 2012 vorgelegt. Inhalt der Prüfung war:

- Entsprechen die der ex-ante-Kalkulation zugrunde gelegten Leistungsmengen den gemäß Anlage 3a, 3b und 3c VDV-PV AG beauftragten Leistungen sowie der übrigen von Dritten gemeinwirtschaftlich beauftragten Leistungen gemäß Anlage 10 VDV ÖBB-PV AG (Abweichungstoleranz +/- 0,5 %)? Ist dies nicht der Fall, welche Leistungsmengen wurden der Kalkulation in den einzelnen Teilleistungen zugrunde gelegt (Angabe der Leistungsmengen)?
- Entspricht die Ermittlung der in den Anlagen 4a und 4c VDV ÖBB-PV AG für das Jahr 2012 festgelegten Abgeltungsbeträge dem in der Anlage 5 VDV ÖBB-PV AG (Beschreibung der Trennungsrechnung; in Verbindung mit Anlage 6 und 11 VDV ÖBB-PV AG) festgelegten Berechnungsmodell bzw. welche Abweichungen bestehen (Prüfung der ex-ante-Berechnung des Abgeltungsbetrags gemäß § 7 VDV)?

Der SCHIG mbH wurde das Prüfergebnis schriftlich berichtet. Nachfolgend werden die Antworten auf die obigen Fragstellungen zusammengefasst.

- Die Differenz zu der in der Anlage 3a und 3c festgelegten, gesamten Leistungsmenge liegt innerhalb der vereinbarten Toleranzgrenze.
- Die in der Anlage 3b festgelegten, mindestens zu leistenden Zugbegleiter-Fahrstunden wurden in der ex-ante-Kalkulation deutlich höher angesetzt. Diesbezüglich wurde festgelegt, dass die gemäß Anlage 3b zu leistende Zahl an Zugbegleiter-Fahrstunden jedenfalls nicht unterschritten werden darf. Eine darüber hinausgehende

Erbringung ist möglich, dies führt aber nicht zur Erhöhung der Abgeltungsbeträge gemäß den Anlagen 4a und 4c.

- Im Zuge der Prüfung der Anwendung der vertragsgemäßen Verteilungsschlüssel auf die Plan-Gewinn- und Verlustrechnung 2012 wurde stichprobenartig überprüft, ob die Verteilung der Aufwendungen und Erträge mit den in der Dokumentation zur Trennungsrechnung vorgesehenen Verteilungsschlüsseln erfolgt ist. Dabei haben sich seitens der beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaft keine Beanstandungen ergeben.

Die bei der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft beauftragte ex-post-Überkompensationsprüfung des Jahres 2012 war zum Berichtszeitpunkt noch nicht abgeschlossen.

## 2.5. Abgeltung

### 2.5.1. Los-Neukalkulationen 2013

Die bestellten Leistungen sind hinsichtlich der Leistungsquantität und der Leistungsqualität beschrieben. Die Leistungsparameter haben aufgrund der Auswirkung auf die Kostenstruktur Einfluss auf das wirtschaftliche Ergebnis der bestellten Leistungen. In einer ex-ante-Urkalkulation 2012 wurde der Abgeltungsbedarf der bestellten Leistungen mit der entsprechenden Leistungsausprägung ermittelt.

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

Bei einigen Losen war daher eine Veränderung des Kostenbildes der bestellten Leistungen aufgrund der Änderung der Leistungsbestellung im Jahr 2013 gegenüber dem Jahr 2012 zu berücksichtigen. Die Änderung der Qualität der Leistungsbestellung (Zugbildung) wurde auf Stand der Kosten 2012 bewertet.

Die Abgeltungsbeträge, welche für 2012 vereinbart sind, wurden um diese Änderungen der Leistungsqualität korrigiert und dann wertgesichert. Dies betrifft die folgenden Lose:

- Los Ost 4
- Los Ost 7
- Los Ost 8
- Los Ost 9
- Los FV-D

Alle Anpassungen der Abgeltungsbeträge gehen auf eine Änderung der Zugbildung zurück. In den SPNV-Losen werden in wesentlichem Maße andere Fahrzeuge als bisher eingesetzt. Im Los FV-D entfällt beim Zugpaar D 210/211 der Speisewagen.

Ebenso wird die Übernahme der Kosten für einige Schienenersatzverkehrsleistungen durch die ÖBB-Infrastruktur AG als Minderung der Abgeltungsbeträge 2012 berücksichtigt. Es entfallen dadurch Kosten in Höhe von EUR 236.563,00; dies entspricht EUR 0,003 je Zugkm in allen Losen.

Die entsprechend korrigierten Abgeltungsbeträge für das Jahr 2012 werden für 2013 wie nachfolgend beschrieben wertgesichert.



Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

## 2.5.2. Wertsicherung

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

Die vertragliche Wertsicherung der einzelnen Aufwandskomponenten beträgt:

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

Aufgrund einer entsprechenden Bestimmung im VDV hat die ÖBB-PV AG eine besondere Verhandlung hinsichtlich der Wertsicherung des IBE aufgrund von Änderungen im Produktkatalog der ÖBB-Infrastruktur AG begehrt. Der Wertsicherung des IBE liegen wiederum die Anteile repräsentativer Produkte aus dem Produktkatalog der ÖBB-Infrastruktur AG gemäß Anlage 9a zugrunde. Für den IBE-Anteil an den Abgeltungsbeträgen wurde eine Wertsicherung für das Jahr 2013 für den SPNV in Höhe von 9,15 % und für den SPFV in Höhe von 7,12 % ermittelt.

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

Mit dem Indexstand Oktober 2012 wurde der Korridor für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9b unterschritten, dadurch ergibt sich gem. § 7 Abs 4 VDV ein Valorisierungswert des Energieaufwands zum 01.01.2013 in Höhe von -0,67 %.

### 2.5.3. Leistungsentgelt

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

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

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

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

In Summe wurden im Nah- und Regionalverkehr 58,2 Mio. Zugkm bestellt (2012: 58,3 Mio. Zugkm), dafür wurden EUR 525,2 Mio. aufgewendet (2012: EUR 511,6 Mio.). Im Fernverkehr wurden 12,8 Mio. Zugkm bestellt (2012: 12,7 Mio. Zugkm), dafür wurden EUR 94,7 Mio. aufgewendet (2012: EUR 92,3 Mio.).

Der Gesamtabgeltungsbetrag (exkl. QM-Bonus) für den Leistungszeitraum 2013 betrug **EUR 619.891.800,01** (2012: EUR 603.880.430,33).

Im Jahr 2014 werden die bei diesem Auszahlungsbetrag noch offen gebliebenen Forderungen nachverrechnet. Dabei handelt es sich um folgende Positionen:

Position	Betrag [EUR]
Gesamtabgeltungsbetrag 2013 ohne QM-Bonus	619.891.800,01
QM-Bonus 2013	1.354.587,56
Zwischensumme der Abgeltungsbeträge 2013	621.246.387,57
Abzug Leistungsstörungen und Pönalen 2013	-1.336.101,81
<b>Tatsächliche Summe der Auszahlung für 2013</b>	<b>619.910.285,76</b>

Die tatsächliche Summe der Auszahlung für den Leistungszeitraum 2013 unter Berücksichtigung des QM-Bonus und des Abzugs für Leistungsstörungen beträgt somit EUR 619.910.285,76.

## 2.6. Aktualisierung des VDV

Insbesondere durch geringfügige Fahrplanänderungen musste auch das bestellte Grundangebot angepasst werden. Damit einher geht ein Anpassungsbedarf bei verschiedenen Anlagen zum VDV.

Für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen adaptiert:

- Anlage 1a (Teilleistungsverzeichnis im SPNV)
- Anlage 1b (Teilleistungsverzeichnis im SPFV)
- Anlage 2a (Fahrzeugverzeichnis SPNV)
- Anlage 3a (Leistungsverzeichnis SPNV)
- Anlage 3b (Anzahl der zu leistenden Zugbegleiterfahrstunden im SPNV)
- Anlage 3c (Leistungsverzeichnis SPFV)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis SPNV)
- Anlage 4b (Abgeltungsbetrag Zugbegleitpersonal)
- Anlage 4c (Abgeltungsverzeichnis SPFV)
- Anlage 8a (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung im SPNV)
- Anlage 9a (Bestimmung des Mischsatzes zur Wertsicherung IBE)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 12 (Qualitätscontrolling)
- Anlage 13 (Qualitätshandbuch)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)

Die Adaptierung der Anlage 12 erfolgte aufgrund der vertraglich vorgesehenen Anpassung der Zielwerte und Gewichtung der QM-Parameter (siehe Kapitel 2.8.2). In die Anlage 13 wurde der für das Jahr 2013 aktuelle Kundenbefragungsbogen zur Erhebung der subjektiven QM-Parameter aufgenommen.

## 2.7. Unterbeauftragung

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

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

Für das Berichtsjahr 2013 wurde keine Vereinbarung über eine Unterbeauftragung für einzelne oder die gesamte Leistung abgeschlossen.

## 2.8. Leistungskontrolle

### 2.8.1. Definition Leistungsstörungen

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

- **Ausgefallene Leistungen**

Als ausgefallene Leistungen sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

- **Ausgefallene Züge**

Werden Züge nicht in Verkehr gesetzt oder der Zuglauf unterbrochen, sind die betroffenen Züge ausgefallen.

- **Ausgelassene Zughalte**

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

- **Übermäßige Verspätung**

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



Schieneinfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

- Zu frühe Abfahrt

Fährt ein Zug mehr als 2 Minuten vor der planmäßigen Abfahrtszeit ab, so gilt die Zugfahrt bis zum nachfolgenden planmäßigen Halt wiederum als ausgefallen.

Ausgefallene Leistungen werden nicht abgegolten, wenn mehr als 0,6 % der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurden (bis 2012 1,0 %; im Zuge der Evaluierung der Zielwerte der QM-Parameter wurde der Schwellenwert auf 0,6 % abgesenkt; siehe Kapitel 2.8.2). Dies ist dadurch begründet, dass Zugausfälle nicht nur durch die ÖBB-PV AG sondern auch durch Dritte oder Wetterkatastrophen verursacht werden.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Abweichungen beim Bordervice**

Wird die vereinbarte Qualität des Bordservices (Bordgastronomie mit Bistro/Speisewagen oder Trolleyservice) nicht angeboten, so wird ein Pauschalbetrag von der Abgeltung abgezogen. Hinsichtlich der Bewertung der Bordgastronomie ab dem Jahr 2014 wird auf Kapitel 2.9.8 verwiesen.

- **Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden**

Auch der Einsatz von Zugbegleitpersonal ist ein entgeltrelevanter Leistungsbestandteil. Da es auf einzelnen Strecken keine durchgehende Verkaufsinfrastruktur gibt (Fahrscheinautomaten oder Fahrkartenschalter an allen Stationen oder Automaten in den Fahrzeugen), soll das Zugbegleitpersonal im SPNV vorrangig auf diesen Streckenabschnitten eingesetzt werden, um auch die Fahrgeldsicherung zu optimieren. Wird auf diesen Streckenabschnitten bei Qualitätskontrollen kein Zugbegleitpersonal angetroffen, so gilt die Leistung bezüglich des Zugbegleitpersonals als nicht erbracht. Ebenfalls als nicht erbrachte Leistung wird die negative Bewertung der Präsenz des Personals (gemäß den in § 20 im Verkehrsdienstvertrag vereinbarten Pflichten) in den Fahrzeugen bei den Qualitätsprüfungen angerechnet.

Die im Rahmen der QM-Stichprobenerhebungen festgestellten Leistungsabweichungen (Abweichende Zugbildung, Abweichungen beim Bordservice, Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden) werden in Bezug auf die gesamte jährliche Bestelleistung hochgerechnet.

### 2.8.2. Anpassung Zielwerte der Leistungsmessung und Präzisierung der Messmethodik ab 2013

Im Zuge der vertraglich vorgesehenen Evaluierung der Zielwerte des Qualitätsmanagements wurden zwischen den Vertragspartnern auch folgende Anpassungen bzw. Präzisierung der Messmethodik ab dem Vertragsjahr 2013 vereinbart:

- **Schwellenwert der Zugausfälle**

Der Schwellenwert für Zugausfälle beträgt ab 2013 0,6 % der bestellten Zugkm-Leistung pro Jahr (bis 2012: 1,0 %).

Zwischen den Vertragspartnern wurde zur leichteren Vertragsabwicklung vereinbart, das Fahrplanjahr anstatt des Kalenderjahrs als Bemessungsgrundlage für die ausgefallenen Leistungen heranzuziehen. Die Umstellung erfolgt im Jahr 2013, das heißt die Bemessungsgrundlage für 2013 ist der Zeitraum von 01.01.2013 bis zum 14.12.2013. Dem verkürzten Messzeitraum entsprechend wird der Schwellenwert im prozentuellen Verhältnis angepasst. Der Schwellenwert für 2013 beträgt daher 0,572 %.

- **Berechnung des Abzugsbetrags für nicht erbrachte Zub-Fahrstunden**

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

Es wird eine hinreichend große Stichprobe (pro Jahr) zur Beurteilung des Leistungsausfalls von Zugbegleitern gezogen, um eine hohe Aussagesicherheit für die Hochrechnung auf die bestellten Zub-Fahrstunden zu haben. Zur Vorbereitung der Stichproben wird die ÖBB-PV AG zeitgerecht die erforderlichen Informationen über Zub-Einsatz an die SCHIG mbH übermitteln.

Pro Jahr werden mindestens 350 Stichproben mit Zugbegleitereinsatz am Zug gezogen. Die Gesamtzahl der Stichproben pro Jahr kann daher bis zu ca. 600 Stichproben betragen. Liegt die Stichprobenanzahl mit Zugbegleitereinsatz unter 350, wird die Berechnung des Ausfalls in Prozent (auf 2 Nachkommastellen genau) der geprüften Leistung gemäß folgender Berechnungsmethode durchgeführt:

Diese Berechnung stellt sich wie folgt dar:

1. Berechnung der Schwankungsbreite bei 95-prozentiger Aussagesicherheit für die zu erreichende Stichprobengröße.
  2. Berechnung der Schwankungsbreite bei 95-prozentiger Aussagesicherheit für die tatsächlich erreichte Stichprobe.
  3. Abzug der Differenz zwischen den beiden Schwankungsbreiten bezüglich der Aussagesicherheit von dem Ergebnis der Stichprobenuntersuchung.
  4. Das Ergebnis wird zur Hochrechnung des Ausfalls auf die bestellte Zub-Stunden-Anzahl gemäß Anlage 3b, bewertet mit dem Stundensatz gemäß Anlage 4b herangezogen.
  5. Bei Erreichung der vereinbarten Stichprobenanzahl von mindestens 350 pro Jahr wird der Ausfall eins zu eins linear auf die bestellte Leistung gemäß Anlage 3b hochgerechnet und mit dem Stundensatz gemäß Anlage 4b bewertet.
  6. Der Abzug von als nicht erbracht gewerteten Fahrstunden wird mit dem Stundensatz gemäß Anlage 4b bewertet.
- **Bewertung Bordgastronomie**  
Der Ausfall der bestellten Bordgastronomie wird im Zuge der Neufestsetzung der Qualitätskriterien ab dem Jahr 2013 mit einem geringeren Pönalebetrag bewertet. Die Hochrechnung erfolgt wie im VDV vorgesehen.

### 2.8.3. Definition Schienenersatzverkehr

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

- Bei absehbaren (planmäßigen) Ersatzverkehren die rechtzeitige Bekanntgabe und Sicherstellung der Fahrmöglichkeiten wie beim Schienenverkehr.
- Bei unvorhersehbaren Ereignissen die ad hoc-Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs innerhalb von 120 Minuten.
- Nach 180 Minuten ist ein Schienenersatzverkehr anzubieten, der sich am Fahrplan des regulären Zugverkehrs orientiert.

- Die Sicherstellung der Weiterbeförderung der Reisenden ist im Stadtverkehr auch durch eine Kooperation mit städtischen Verkehrsunternehmen möglich, die Eisenbahnfahrausweise für Ersatzverbindungen anerkennen.

#### **2.8.4. Messung der Leistungsstörungen**

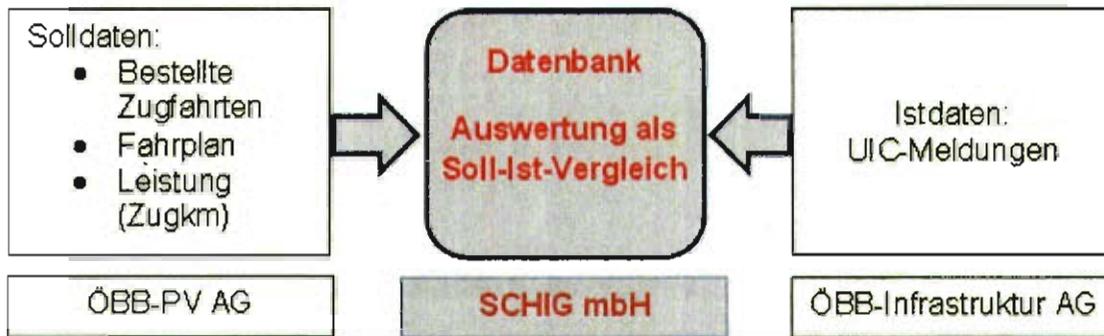
Bei der Erhebung der Leistungsstörungen und Schienenersatzverkehre kamen im Jahr 2013 unterschiedliche Methoden zur Anwendung.

Mit Fahrplanwechsel im Dezember 2012 ging die von der SCHIG mbH implementierte Leistungs- und Abrechnungsdatenbank in Betrieb. Im Fahrplanjahr 2013 konnten damit wesentliche Parameter der Leistungserbringung automatisiert mittels von der ÖBB-Infrastruktur AG zur Verfügung gestellter Betriebsdaten gemessen werden. Die Messung der ausgefallenen Zugkilometer und der Schienenersatzverkehre sowie die Messung der Pünktlichkeit erfolgten lückenlos durch die Leistungs- und Abrechnungsdatenbank.

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

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

Die Auswertung erfolgt dann nach folgender Logik:



**Abbildung 4: Prinzip der Auswertelogik der Abrechnungsdatenbank**

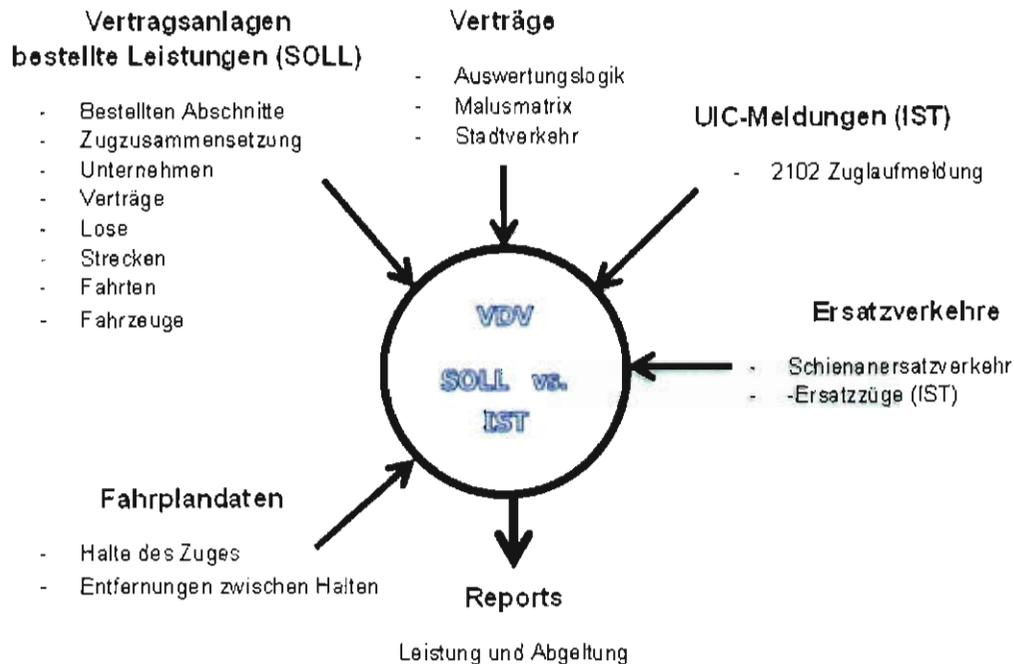
Hinsichtlich ausgefallener Züge wird unterstellt, dass Züge, die nicht gemessen wurden, von denen also keine Ist-Daten vorhanden sind, auch nicht gefahren sind. Die Messung erfolgt dabei abschnittsgenau, das heißt, jeweils für die Distanz zwischen zwei Verkehrshalten.

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

Die wesentlichen Parameter sind:

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

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



**Abbildung 5: Übersicht Datengrundlagen für die Datenbankauswertung**

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

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

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

### **2.8.5. Messergebnisse Leistungsstörungen 2013**

Die Leistungsstörungen für das Jahr 2013 wurden nach den oben beschriebenen Messmethoden ermittelt. Es wurden dabei folgende Leistungsabweichungen identifiziert:

#### **Ausgefallene Leistungen**

Vom 01.01.2013 bis 14.12.2013 sind 363.255 Zugkilometer ausgefallen. In diesem Wert sind bereits Leistungsausfälle aufgrund übermäßiger Verspätungen und zu früher Abfahrten enthalten. Dies entspricht 0,51 % der bestellten Leistung im Fahrplanjahr 2013. Der festgelegte Schwellenwert für ausgefallene Leistungen im Jahr 2013 in Höhe von 0,57 % wurde somit nicht überschritten. Dementsprechend kam es im Berichtszeitraum zu keinem Abzug für ausgefallene Leistungen.

Im Vorjahr 2012 sind 244.225 Zugkilometer als ausgefallen gewertet worden, das waren 0,34 % der bestellten Leistungen. Der Verursacher ist für die Wertung eines Zugausfalls unerheblich.

Enthalten sind dabei auch aufgrund ausgelassener Halte als ausgefallen gewertete Leistungen. Die Zahl der außerplanmäßig ausgelassenen Halte betrug im Berichtszeitraum 666 Halte. Durch die ausgelassenen Halte wurden insgesamt 2.975 Zugkilometer als ausgefallen gewertet (2012: 61 Halte, 945 ausgefallene Zugkilometer).

Die ausgefallenen Zugkm stellen sich wie folgt dar:

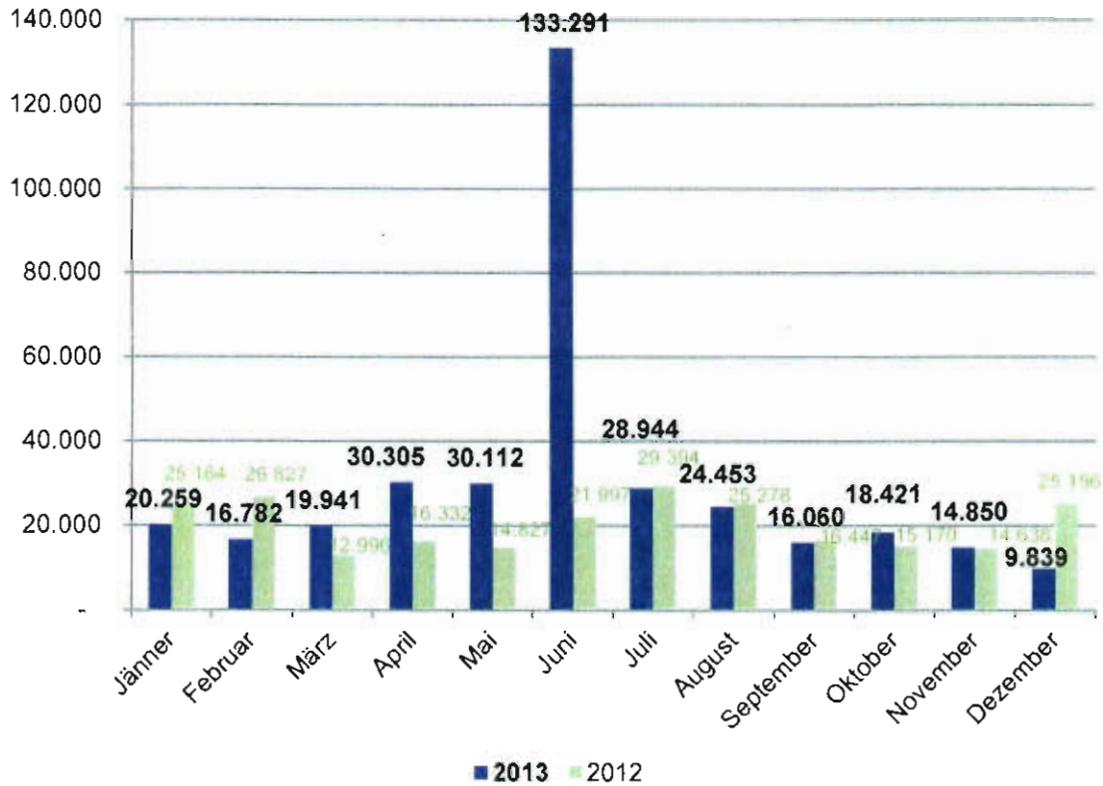


Abbildung 6: Entwicklung der Zugausfälle bei der ÖBB-PV AG

Der hohe Wert an ausgefallenen Leistungen im Juni 2013 ist auf das historische Hochwasser, von dem Österreich zu diesem Zeitpunkt betroffen war, zurückzuführen.

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

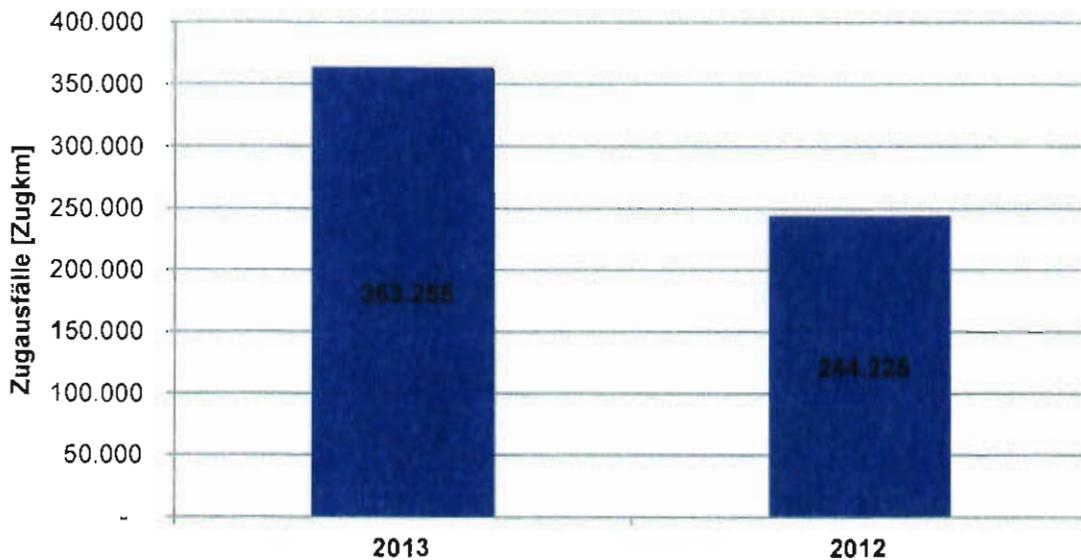


Abbildung 7: Ausgefallene Zugkm

### **Abweichende Zugbildung**

Bei den Stichproben zur Messung der objektiven Qualitätsparameter wurden 2013 insgesamt 20 Abweichungen (2012: 23) der Zugbildung (Fahrzeuge mit geringerem Qualitätsniveau oder geringerer Sitzplatzanzahl bzw. fehlende Wagen) registriert. Dies entspricht einem Anteil von 5,71 % (2012: 6,57 %) abweichende Zugbildungen bezogen auf die Zahl der Stichproben.

Im Grundangebot sind über das Gesamtjahr 1.128.900 Zugfahrten bestellt. Die Abweichungsquote bedeutet übertragen auf die Gesamtzahl der bestellten Zugfahrten eine Abweichung bei 64.509 Zügen.

### **Abweichungen beim Bordservice**

Bei den bestellten Fernverkehrszügen ist das Bordservice ebenfalls Vertragsbestandteil. Das Bordservice im Tagesreiseverkehr wird – soweit vorgesehen – entweder mittels mobilem Trolley mit Bedienung am Sitzplatz oder im Speisewagen bzw. Bordbistro angeboten. In Nachtzügen müssen die vorgesehenen Schlaf- und Liegewagen mit entsprechender Ausstattung den Reisenden zur Verfügung stehen.

Im Rahmen von stichprobenartigen Prüfungen werden die nicht vertragskonform erbrachten Serviceleistungen festgestellt. Als nicht vertragskonform gelten nicht erbrachte Serviceleistungen, wenn z. B. der Speisewagen nicht vorhanden ist oder wenn kein oder nur eingeschränkter Speise- oder Getränkeverkauf stattfindet. Im Jahr 2013 wurden dabei insgesamt drei Ausfälle registriert, um drei weniger als 2012. Dies entspricht einer Quote von 9,38 % (2012: 18,75 %). Bezogen auf 38.100 Zugfahrten pro Jahr mit Bordservice kam es im Gesamtjahr zu Abweichungen bei 3.571 Zugfahrten im SPFV.

### **Nicht erbrachte Zugbegleiter-Fahrstunden**

Bei den Qualitätskontrollen wurden insgesamt 1,42 % (2012: 2,90 %) der geprüften Zugbegleiter-Fahrstunden als nicht erbracht gewertet. Anhand der im Kapitel 2.8.2 beschriebenen Berechnungsmethodik werden 4.493,8 Stunden als nicht erbracht gewertet.

## 2.8.6. Abzüge aufgrund von Leistungsstörungen

Insgesamt wurde folgender Abzugsbetrag auf Grundlage der Vereinbarungen im VDV von der SCHIG mbH ermittelt:

Abweichung	Abzugsbetrag 2013 [EUR]	Änderung	
		absolut [EUR]	relativ [%]
<b>Summe Abzugsbetrag aufgrund von Leistungsstörungen</b>	<b>1.336.101,81</b>	-1.434.391,13	-51,8

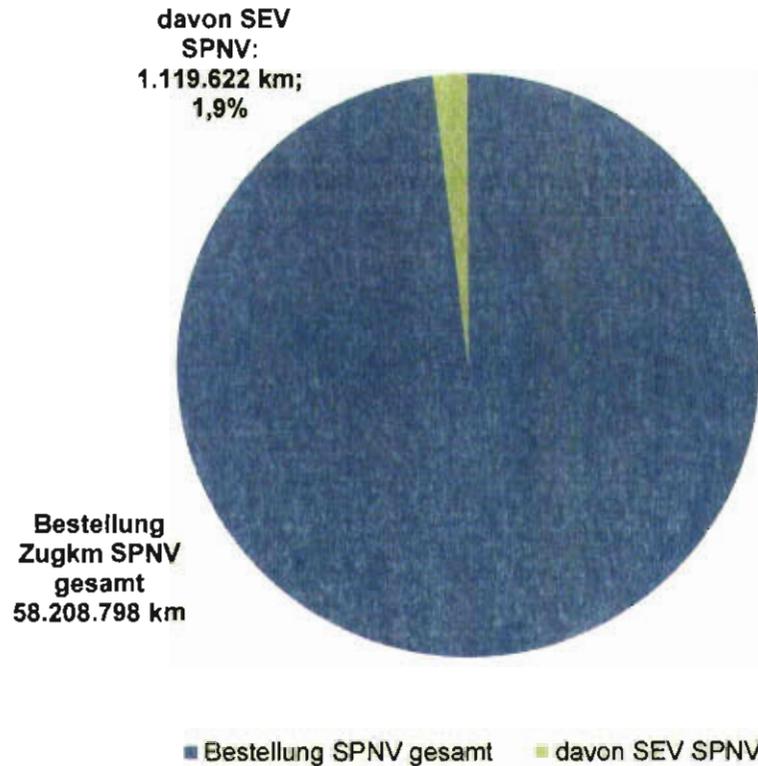
## 2.8.7. Messergebnisse Schienenersatzverkehr

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

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

	2013
Bestellte Leistung SPNV [Zugkm]	58.208.798
Im SEV erbracht [km]	1.119.622
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	1,9
Bestellte Leistung SPFV [Zugkm]	12.750.043
Davon im SEV erbracht [km]	64.510
Anteil SEV an bestellter Leistung [%]	0,5
Anteil SEV an bestellter Leistung gesamt [%]	1,7

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



**Abbildung 8: Anteil der im SEV erbrachten SPNV-Leistungen**

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

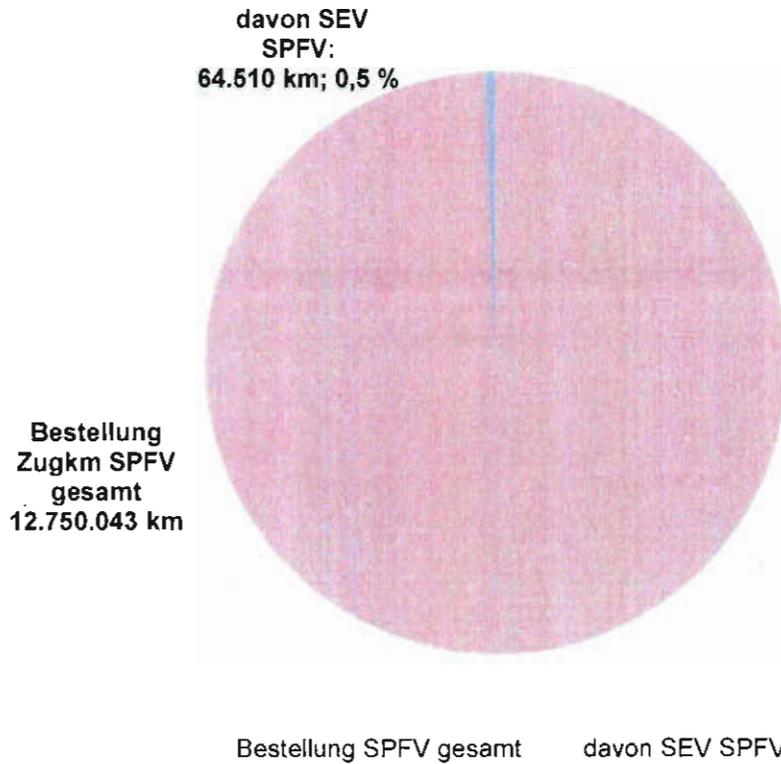


Abbildung 9: Anteil der im SEV erbrachten SPFV-Leistungen

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

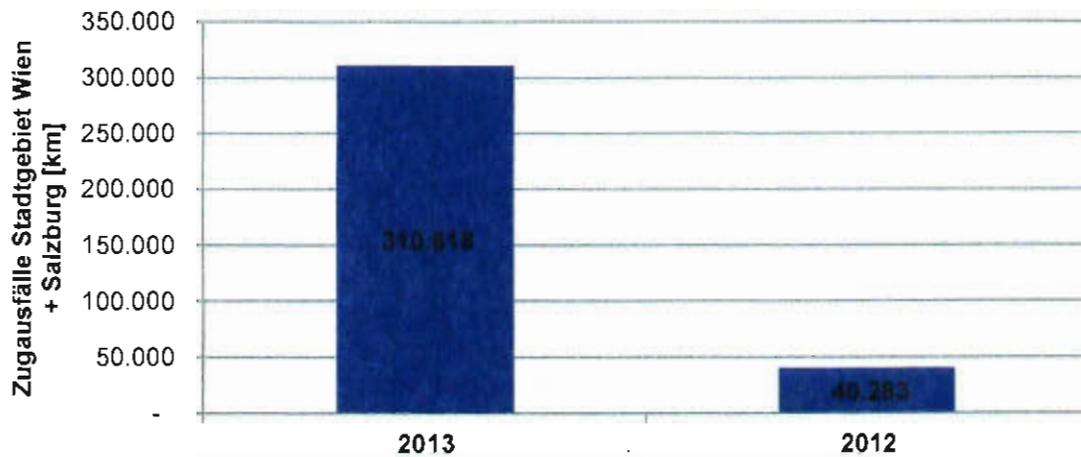


Abbildung 10: Zugausfälle Stadtgebiet Wien + Salzburg



Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Der gegenüber dem Vorjahr deutlich höhere Wert an ausgefallenen Leistungen im Stadtgebiet Wien ist vor allem auf vermehrte Bauarbeiten auf der S-Bahn Stammstrecke im Zuge der Errichtung des Hauptbahnhofes Wien zurückzuführen.

## 2.9. Qualitätsmanagement

### 2.9.1. Qualitätsmessung

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

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

Daneben wurden wie auch im Vorjahr Stichproben gezogen, bei denen geschultes Personal Zugfahrten auf die Einhaltung der Qualitätsstandards hin geprüft hat. Gezogen wurden gemäß vertraglicher Vereinbarung 350 Stichproben im Gesamtjahr. Diese Anzahl stellt eine repräsentative Stichprobenmenge für die Gesamtheit der als Grundangebot bestellten Zugfahrten sicher.

Die Zugfahrten, die als Stichprobe geprüft werden, werden von der SCHIG mbH ausgewählt. Dabei wird die Anzahl der bestellten Züge in den einzelnen Regionen bzw. im Nah- und Fernverkehr berücksichtigt. Die meisten Züge sind in der Ostregion bestellt, daher werden hier auch die meisten Stichproben gezogen. Im SPNV wurden über alle Regionen hinweg 317 Stichproben gezogen, im SPFV 33 Stichproben. Die genaue Verteilung ist im in der Anlage 5.2 ersichtlich. Jede geprüfte Zugfahrt gilt als eine Stichprobe. Die Ergebnisse werden in einem Formular festgehalten. Bei lokbespannten Zügen wird für jeden Waggon ein eigenes Formular ausgefüllt. Im Jahr 2013 wurden somit 970 (2012: 991) Formulare verarbeitet.

Die ÖBB-PV AG hat die Prüfungen durch eigenes Personal begleitet. Dazu wurde von der SCHIG mbH im Vorfeld lediglich das Datum, Treffpunkt und die Dauer der Prüftätigkeit

übermittelt, ohne den genauen Routenverlauf bekannt zu geben. Rückschlüsse auf die an dem jeweiligen Tag geprüfte Stichprobe sind daher nicht möglich.

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

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

## 2.9.2. Objektive und Subjektive Qualitätsparameter – Anpassung der Zielwerte und Gewichtung ab 2013

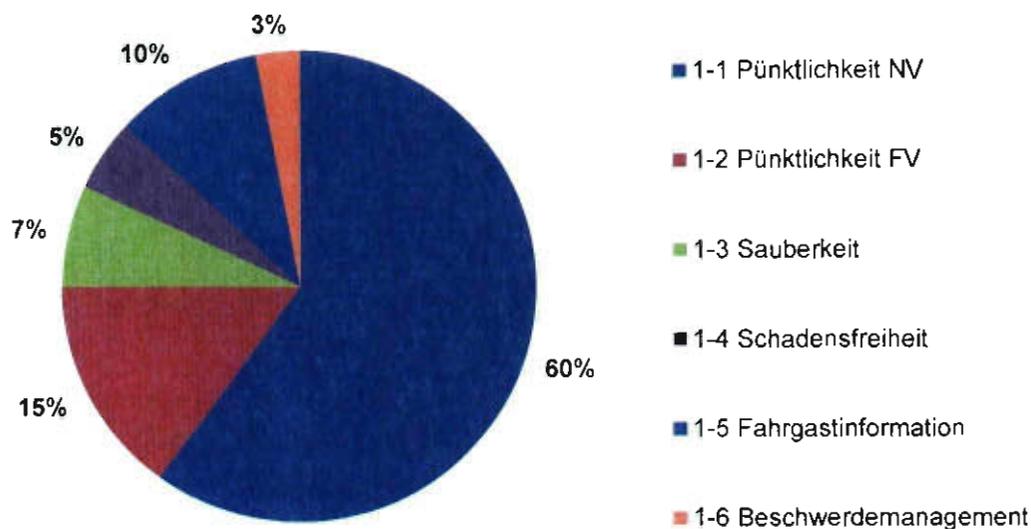
Gemäß Anlage 12 des Verkehrsdienstvertrags wurden die in den Jahren 2011 und 2012 erzielten Ergebnisse bei der Messung der objektiven und subjektiven Qualitätsparameter evaluiert. Die Vertragsparteien sind unter Beiziehung des BMVIT übereingekommen, auf der Grundlage dieser Ergebnisse für das Jahr 2013 bis zum Ende der Vertragslaufzeit Anpassungen bei den Zielwerten bzw. der Gewichtung der Parameter vorzunehmen.

Ab dem Jahr 2013 wurden folgende Änderungen der Gewichtungen und Zielwerte der objektiven Qualitätsparameter zwischen den Vertragsparteien festgelegt:

Parameter	Gewichtung	Zielwert	Toleranzfeld		Bonus/Malus	
			Untergrenze	Obergrenze	Untergrenze (Malus)	Obergrenze (Bonus)
Pünktlichkeit NV	60,0 % (alt: 62 %)	95,0 %	94,5 % (alt: 94,0 %)	96,0 %	90,0 %	100,0 %
Pünktlichkeit FV	15,0 % (alt: 10 %)	85,0 % (alt: 80,0 %)	84,0 % (alt: 79,0 %)	86,0 % (alt: 81,0 %)	82,0 % (alt: 75,0 %)	100,0 % (alt: 95,0 %)
Sauberkeit	7,0 % (alt: 10 %)	92,0 %	88,0 %	96,0 %	85,0 %	99,0 %
Schadensfreiheit	5,0 % (alt: 10 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
Fahrgastinformation	10,0 % (alt: 5 %)	94,0 %	90,0 %	98,0 %	88,0 %	100,0 %
Beschwerdemanagement	3,0 % (alt: 3 %)	92,0 %	90,0 %	94,0 %	85,0 %	99,0 %

Die neu festgelegten Gewichtungen und Zielwerte bedeuten eine Erhöhung des Anspruchsniveaus bei der zu erbringenden Qualität der Leistungen. Die ÖBB-PV AG hat somit zur Erreichung eines QM-Bonus ab dem Jahr 2013 höhere Vorgaben zu erfüllen als in den Vorjahren.

Die nachfolgende Graphik zeigt die neu vereinbarte Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter ab 2013:



**Abbildung 11: Gewichtung der objektiven Qualitätsparameter**

Neben den objektiv gemessenen Qualitätsparametern wird der Eindruck der Fahrgäste systematisch durch ein unabhängiges Institut im Rahmen des „VCÖ Bahntest“ abgefragt. Durch diese Befragung werden die subjektiven Qualitätsparameter gemessen. Dazu werden einmal jährlich Reisende mittels standardisierten Fragebogens zu ihren Wahrnehmungen vor, während und nach der Zugfahrt befragt. Als Stichprobe werden dabei zahlreiche Kunden in Zügen zufällig ausgewählt und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Im Jahr 2013 nahmen rund 15.000 Kunden am Bahntest teil.

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

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



Schieneinfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

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

Der neu festgelegte Zielwert beim subjektiven QM-Parameter „Pünktlichkeit“ bedeutet eine Erhöhung des Anspruchsniveaus bei der zu erbringenden Qualität der Leistungen. Die ÖBB-PV AG hat somit zur Erreichung eines QM-Bonus ab dem Jahr 2013 höhere Vorgaben zu erfüllen als in den Vorjahren.

Alle übrigen Parameter bleiben unverändert. Somit bleibt auch die Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter unverändert:

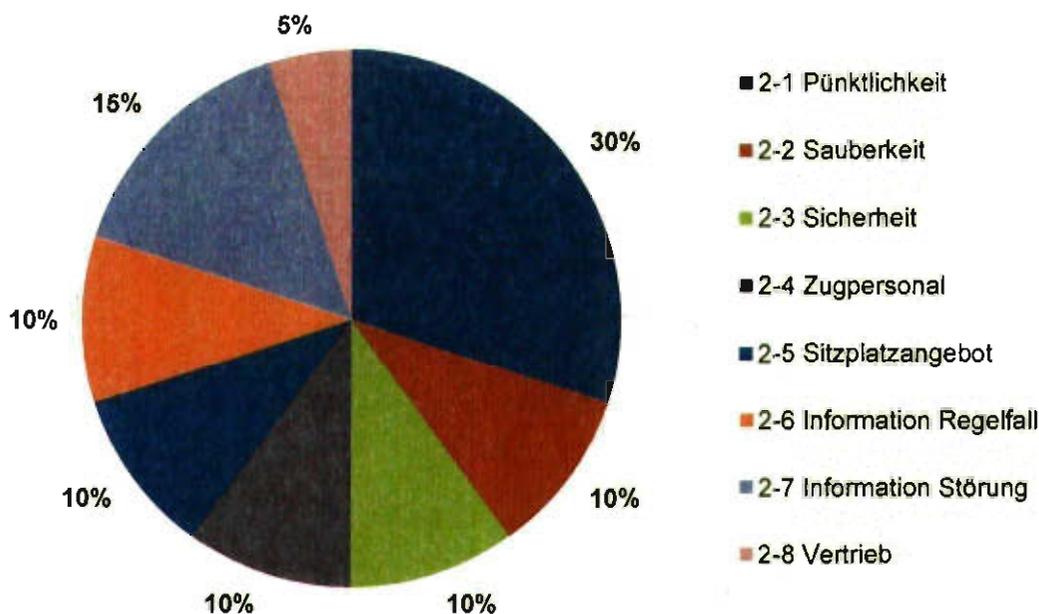


Abbildung 12: Gewichtung der subjektiven Qualitätsparameter

### 2.9.3. Messergebnisse der Objektiven Qualitätsparameter

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

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt:

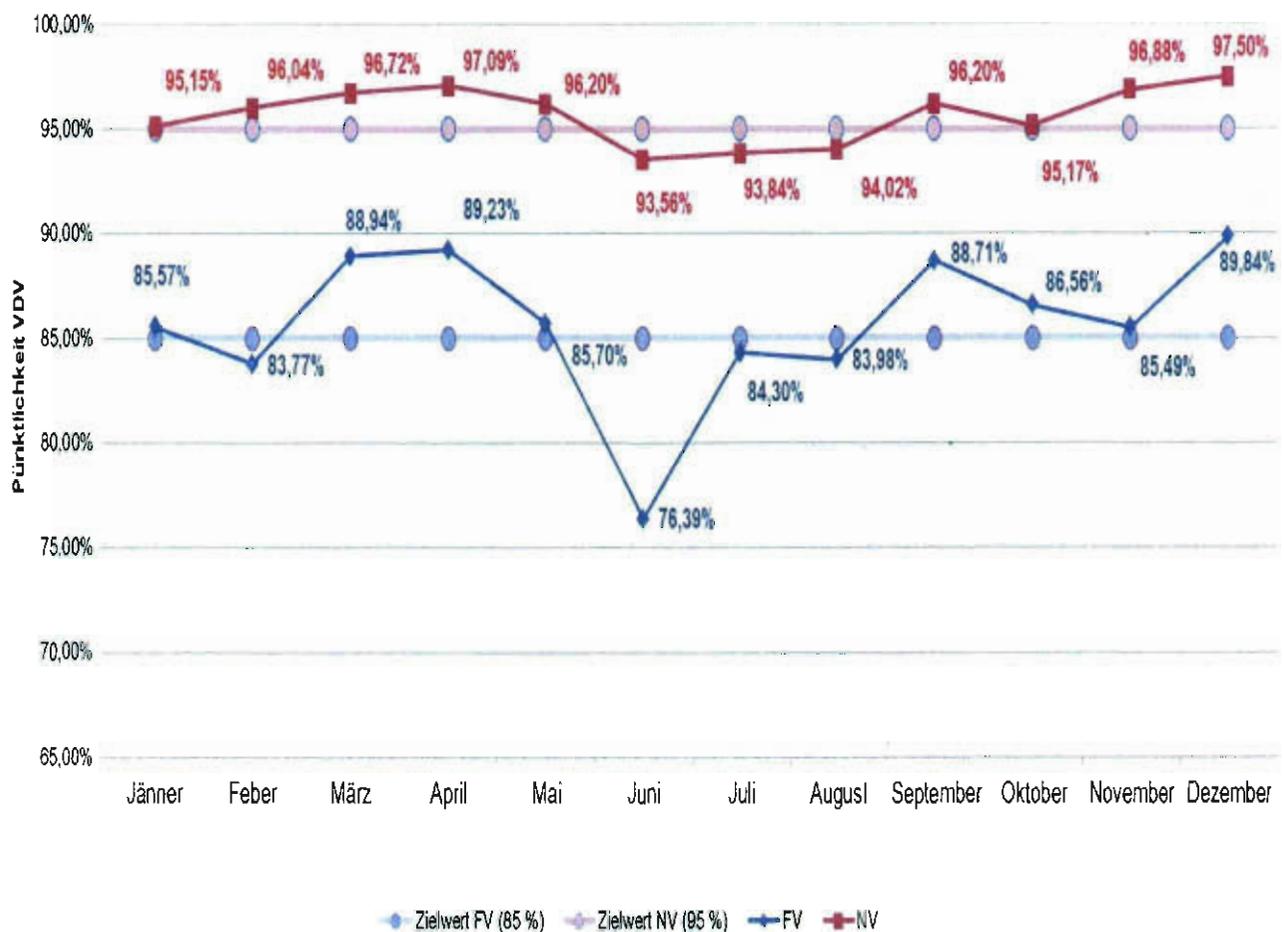


Abbildung 13: Entwicklung der Pünktlichkeit 2013

Die verminderten Pünktlichkeitswerte im Juni 2013 sind vor allem auf das historische Hochwasser, von dem Österreich zu diesem Zeitpunkt betroffen war, zurückzuführen.

Mithilfe der Datenbank konnte im Jahr 2013 erstmals die Pünktlichkeit der seitens der SCHIG mbH bestellten Zugfahrten lückenlos erhoben werden. In den Vorjahren beruhten die Pünktlichkeitsgrade noch auf sämtlichen seitens der ÖBB-PV AG betriebenen SPNV, also auch auf mittels Drittvertrag bestellte und eigenwirtschaftliche Verkehre.

Im Vergleich mit dem Vorjahr ist die **Pünktlichkeit** sowohl im SPNV als auch im SPFV etwas zurückgegangen (angegeben sind nunmehr die Jahresergebnisse):

	2013	2012	Abweichung
Pünktlichkeit Nahverkehr	95,6 %	97,0 %	-1,4 %
Pünktlichkeit Fernverkehr	85,6 %	86,2 %	-0,6 %

Die Gesamtpünktlichkeit der bestellten Leistungen beläuft sich im Jahr 2013 auf 95,2 %.

Die Parameter **Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation** werden mittels Stichprobenkontrollen durch geschultes Personal während der Zugfahrten erhoben. Für eine hinreichende Repräsentativität wurden im Jahr 2013 350 Stichproben gezogen (eine Zugfahrt entspricht dabei einer Stichprobe; dabei wird jeder im Zugverband vorhandene Waggon mit einem Prüfformular bewertet) und dabei 970 Prüfformulare verarbeitet. Die Verteilung der Stichproben, sowohl in geographischer Hinsicht, als auch bezogen auf die Produkte (Zuggattungen), richtet sich nach der Verteilung der Fahrten in der Grundgesamtheit für die Stichprobenziehung. Die Grundgesamtheit besteht aus allen Zügen des Nah- und Regionalverkehrs und allen gemeinwirtschaftlich bestellten Zügen des Fernverkehrs.

Über das **Beschwerdemanagement** berichtet die ÖBB-PV AG, die SCHIG mbH kann über Stichproben die Ergebnismeldung plausibilisieren. Der erreichte Wert ergibt sich aus der Zahl der innerhalb von acht Tagen bearbeiteten Kundenreaktionen im Verhältnis zur Gesamtzahl der eingelangten Kundenreaktionen.

Bei den Ergebnissen zeigt sich, dass mehrfach Ergebnisse erzielt wurden, die weitgehend der Zielvereinbarung entsprechen. Die Ergebnisse der Qualitätsparameter „Fahrgastinformation“ und „Beschwerdemanagement“ weichen vom Zielwert negativ ab:

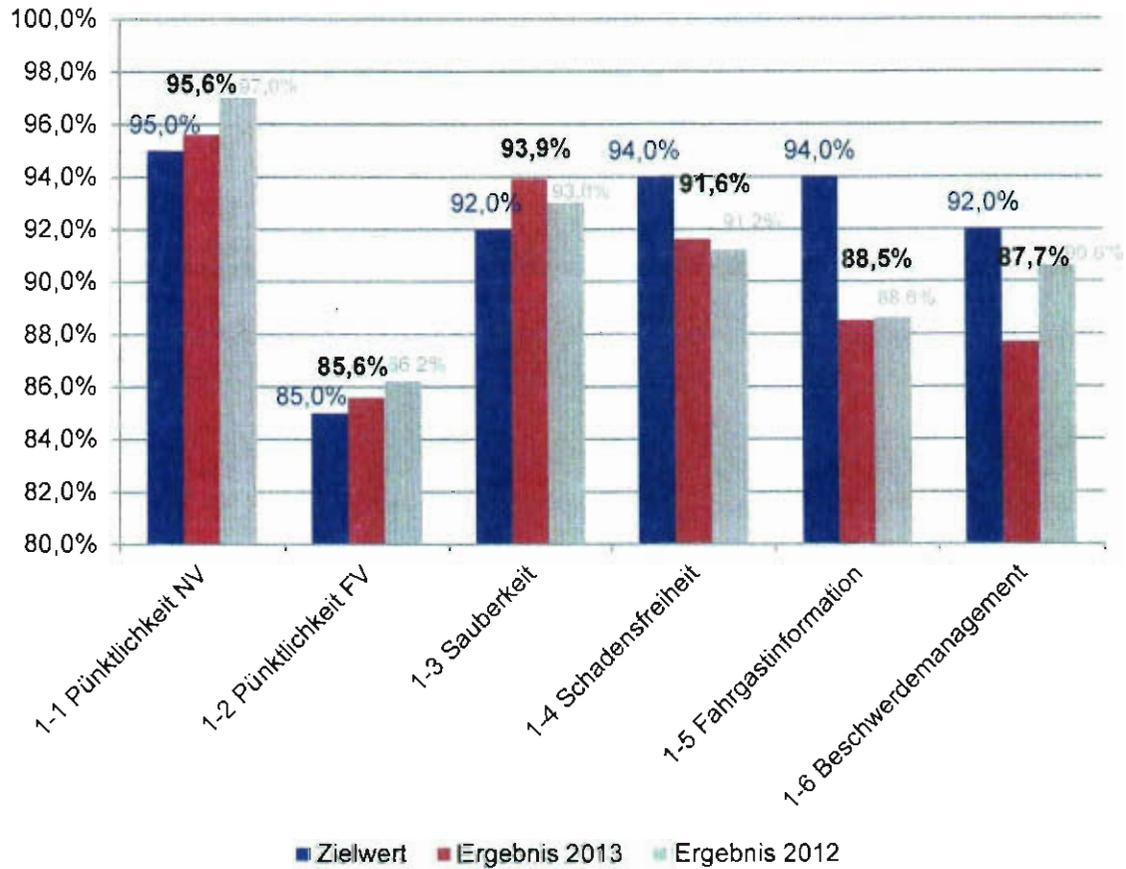


Abbildung 14: Zielwerte und Zielerreichung objektive Qualitätsparameter

## 2.9.4. Messergebnisse der Subjektiven Qualitätsparameter

Neben den objektiv gemessenen Qualitätsparametern wird der Eindruck der Fahrgäste systematisch durch ein unabhängiges Institut im Rahmen des „VCÖ Bahntest“ abgefragt. Dazu werden einmal jährlich Reisende mittels standardisierten Fragebogens zu ihren Wahrnehmungen vor, während und nach der Zugfahrt befragt. Als Stichprobe werden dabei zahlreiche Kunden in Zügen zufällig ausgewählt und gebeten, den Fragebogen auszufüllen. Im Jahr 2013 nahmen rund 15.000 Kunden am Bahntest teil.

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

Bei den Ergebnissen der Qualitätsmessung für das Jahr 2013 zeigt sich, dass auch im Berichtsjahr (wie schon 2012) bei allen Parametern bessere Ergebnisse erzielt wurden, als hinsichtlich der Zielwerte vorgegeben. In allen Fällen haben die Fahrgäste die von Ihnen wahrgenommene Qualität besser beurteilt, als im Zielwert vereinbart ist.

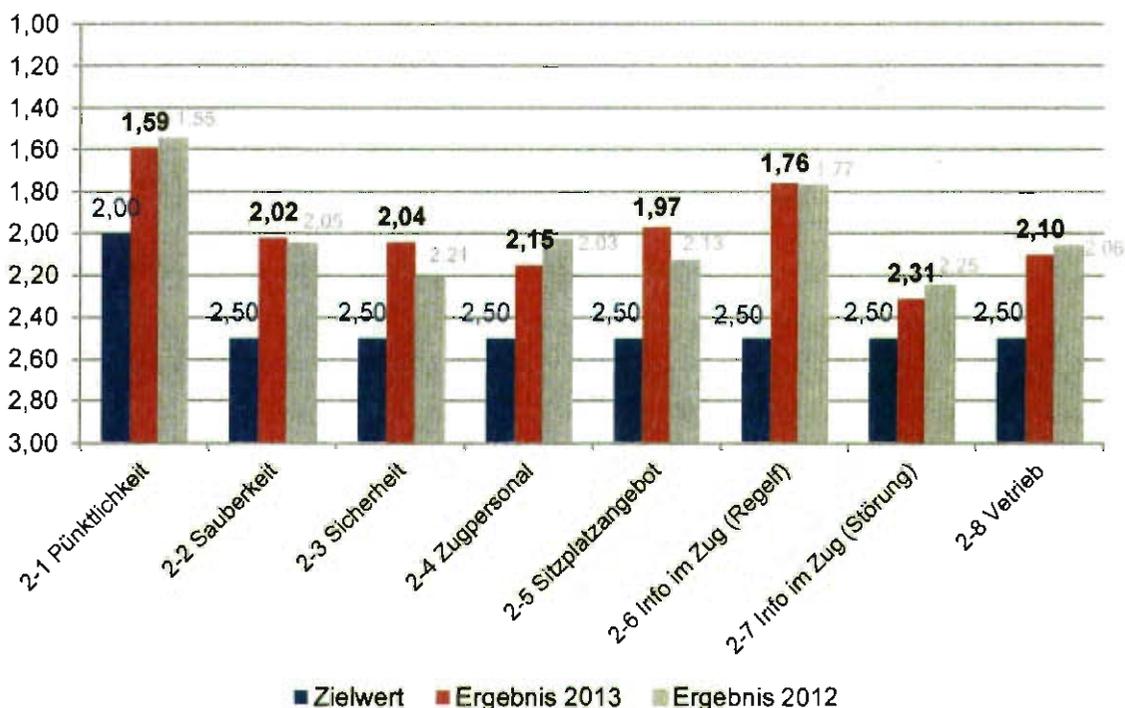


Abbildung 15: Zielwerte und Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter

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

Die **Pünktlichkeit** konnte auf einem insgesamt hohen Niveau gehalten werden, wenngleich eine leichte Verschlechterung im SPNV und SPFV gegenüber dem Vorjahr 2012 gemessen wurde. Auch die Kundenzufriedenheit ging hinsichtlich der Pünktlichkeit gegenüber dem Vorjahr marginal zurück, liegt jedoch noch immer deutlich über dem Zielwert.

Bei der **Sauberkeit** ist gegenüber dem Ergebnis 2012 eine Verbesserung bei den Messergebnissen zu verzeichnen, während auch bei diesem Parameter die Fahrgäste eine bessere Bewertung vergeben haben.

Der Zielwert bei der **Schadensfreiheit** der Fahrzeuge wurde im Jahr 2013 knapp verfehlt, gegenüber dem Jahr 2012 ist jedoch eine Verbesserung festzustellen.

Die **Fahrgastinformation** liegt 2013 auf dem Niveau des Vorjahres. Bei der subjektiven Befragung liegt bei der Fahrgastinformation im Regelfall das Ergebnis auf dem Niveau des Vorjahres, bei der Fahrgastinformation im Störfall hingegen kam es zu einem Rückgang der Kundenzufriedenheit gegenüber 2012.

Eine deutliche Verbesserung ergibt sich für das Berichtsjahr bei dem Parameter **Sitzplatzangebot**.

### 2.9.5. Bonus-/Malus-System

Um einen Anreiz für die Einhaltung der Zielwerte und eine darüber hinausgehende Verbesserung zu schaffen, wurde mit dem Qualitätsmanagement ein Bonus-/Malus-System implementiert. Schlechte Leistungsqualität führt zu einem Abschlag von der Abgeltung (Malus), besonders gute Leistungsqualität wird mit einer Sonderzahlung (Bonus) honoriert. Wie schon im Vorjahr konnte vor allem bei den subjektiv gemessenen Qualitätsparametern das erwartete Qualitätsniveau übertroffen werden und ein Bonus lukriert werden.

Der maximal erzielbare Bonus bzw. Malus beträgt 3,0 % des Vertragswerts. Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Da die Summe aller Bonusbeträge größer ist als der Malusbetrag, konnte die ÖBB-PV AG für das Jahr 2013 eine Bonuszahlung lukrieren.



SchieneInfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Die Ergebnisse der Bonus-/Malus-Ermittlung zeigen die nachfolgenden Graphiken:

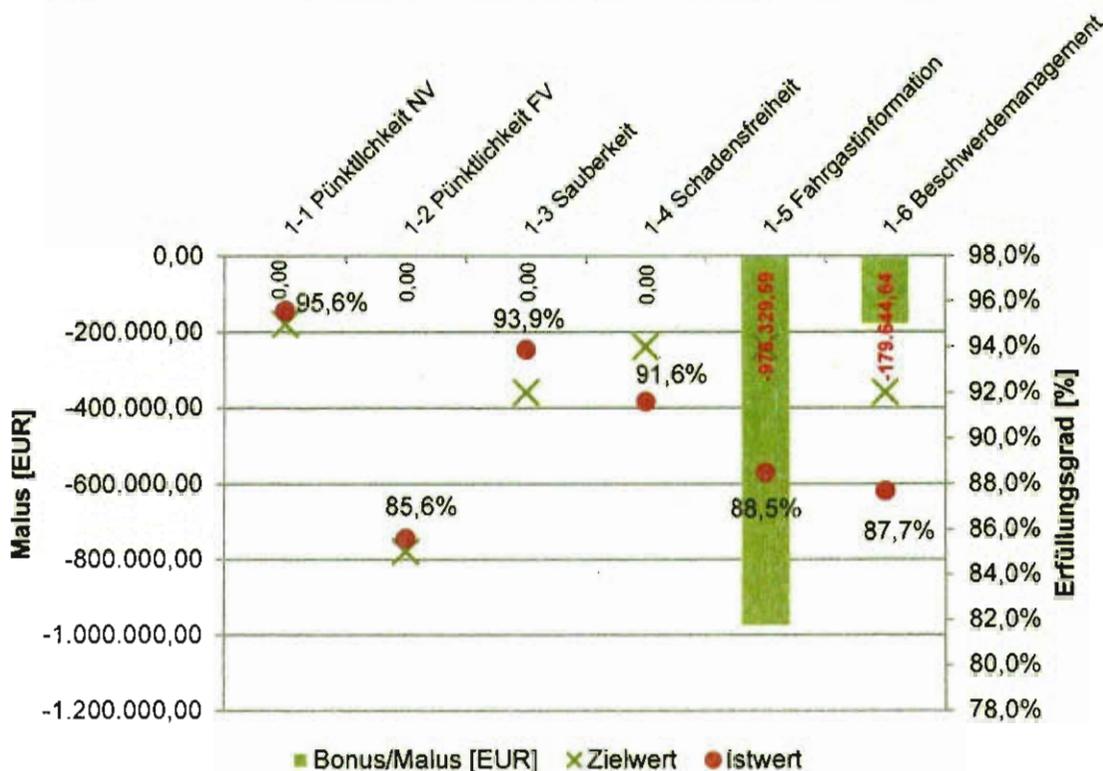


Abbildung 16: Zielerreichung objektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus/-malus

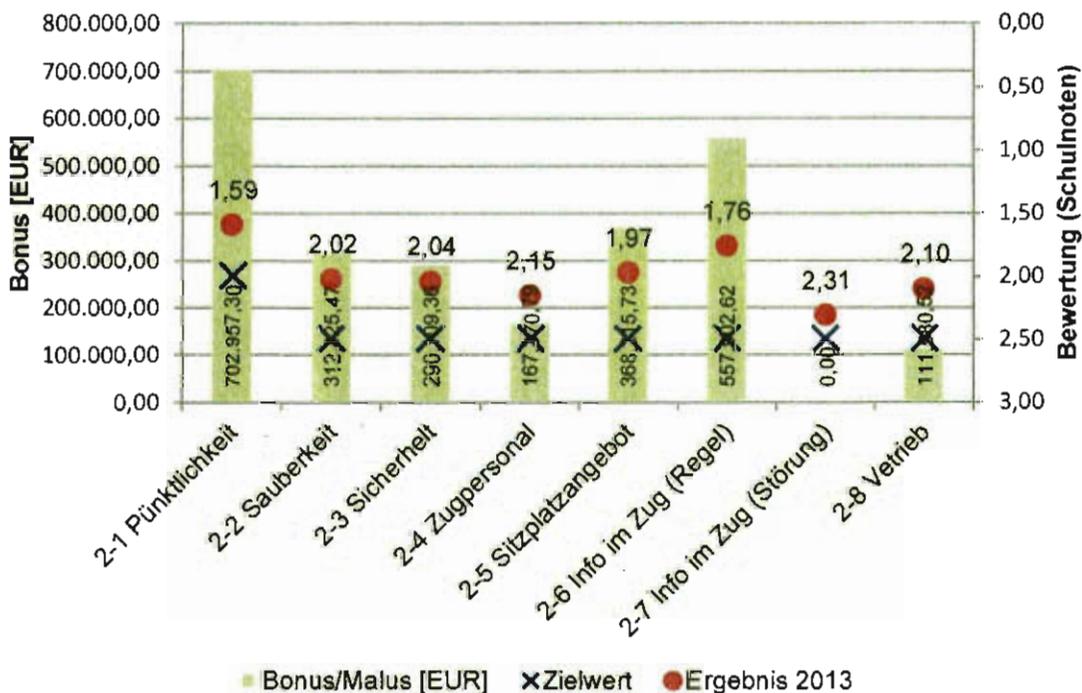


Abbildung 17: Zielerreichung subjektive Qualitätsparameter und Qualitätsbonus

In Summe konnte die ÖBB-PV AG aufgrund der Ergebnisse bei der Qualitätsmessung im Jahr 2013 einen Bonus in Höhe von **EUR 1.354.587,56** lukrieren. Dieser setzt sich zusammen aus einem Malus in Höhe von EUR 1.155.974,23 für die objektiven Qualitätsparameter und einem Bonus in Höhe von EUR 2.510.561,79 für die subjektiven Qualitätsparameter. Der erzielte Bonus entspricht einer Ausschöpfung von 7,3 % des maximal erzielbaren Bonusbetrags.

Im Vorjahr betrug der ausbezahlte Qualitätsbonus EUR 5,2 Mio. (29 % des maximal möglichen Bonusbetrags). Der gegenüber dem Jahr 2012 reduzierte ist unter anderem auch auf die ab dem Jahr 2013 erhöhten Qualitätsvorgaben zurückzuführen.

### 2.9.6. Summe der Zugfahrten mit Abweichungen vom Regelfall

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

Abweichung	Anteil von Grundgesamtheit 2013	Anteil von Grundgesamtheit 2012	Zahl Züge 2013	Zahl Züge 2012
Ausgefallene Leistungen	0,51 %	0,34 %	5.779	3.825
Abweichende Zugbildung	5,71 %	6,57 %	64.509	73.160
Fehlendes Bordservice	9,38 %	18,75 %	3.571	6.561
Nicht erbrachte Zub-Fahrstunden	1,42 %	2,90 %	9.618	19.371
Schienenersatzverkehr	1,67 %	2,00 %	18.853	22.266
Verspätung (> 5 Minuten)	4,85 %	3,51 %	54.752	39.065
<b>Zahl der Zugfahrten Grundangebot mit Abweichungen vom Regelfall</b>	<b>13,91 %</b>	<b>14,76 %</b>	<b>157.082</b>	<b>164.268</b>

Bei insgesamt **13,91 %** (2012: 14,76 %) aller Zugfahrten des Grundangebots kam es 2013 zu **fahrgastrelevanten Abweichungen** vom Regelbetrieb, das sind 157.082 von insgesamt 1.128.900 Zugfahrten.

### 2.9.7. Weitere Qualitätsparameter

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

Gemessen wird die Kundenzufriedenheit mit folgenden Parametern:

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

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

Im Jahr 2013 führte die Kundenbewertung zu folgenden Ergebnissen:

Parameter	Befragungsergebnis 2013	Befragungsergebnis 2012	Veränderung [%]
Sauberkeit der Bahnhöfe	2,06	2,14	4
Schadensfreiheit der Bahnhöfe	1,76	1,94	10
Sicherheit am Bahnhof	2,04	2,02	-1
Ausstattung der Bahnhöfe	2,89	2,96	2

### 2.9.8. Arbeitsgruppe Qualität

Die SCHIG mbH hat eine Arbeitsgruppe Qualität eingerichtet, die mehrmals jährlich tagt und in der aktuelle Themenstellungen aus dem Qualitätsmanagement bearbeitet werden. Im Berichtszeitraum hat die Arbeitsgruppe Qualität fünf Mal getagt. Die Sitzungen werden mittels Protokoll dokumentiert.

Es wurden im Wesentlichen folgende Themenstellungen behandelt:

- Ergebnisse des Qualitätsmanagements für 2012

- QM-Ziele ab 2013
- Fahrgastinformation, insbesondere im Störfungsfall
- Adaptierung der Checkliste zur Erhebung der objektiven QM-Parameter ab 2014
- Zugbegleiterbewertung
- Bewertung der Bordgastronomie

Hinsichtlich der Zugbegleiterbewertung wurde zwischen den Vertragsparteien ab dem Jahr 2013 Folgendes vereinbart:

Wird auf Strecken ohne „durchgehende Verkaufsinfrastruktur“ bei einer Stichprobe im Zug im Bereich jener Stationen, an denen kein Fahrausweiserwerb möglich ist (und auch kein Fahrausweisautomat im Zug vorhanden ist), kein Zugbegleiter im Zug angetroffen, so wird der Leistungsausfall des Zugbegleiters zwischen dem vor der betreffenden Station liegenden Verkehrshalt und dem nachfolgenden Verkehrshalt berechnet (Beispiel: Im Falle einer Schnellbahn ohne Zugbegleiter in Wien Zentralfriedhof Ausfall der Zugbegleiter-Leistung zwischen Geiselbergstraße und Kaiserebersdorf). Eine durchgehende Verkaufsinfrastruktur liegt dann vor, wenn Fahrgäste an der Station ihres Fahrtantritts an einem Verkaufsschalter oder einem stationären Fahrausweisautomat oder nach Fahrtantritt an einem Fahrausweisautomat im Zug einen Fahrausweis erwerben können. Eine durchgehende Verkaufsinfrastruktur liegt auch dann vor, wenn an der Station des Fahrtantritts aufgrund von temporären Störungen und/oder Reparaturarbeiten an Fahrausweisautomat über diesen Vertriebskanal vorübergehend keine Fahrausweise erworben werden können.

Hinsichtlich der Bewertung der Bordgastronomie wurde zwischen den Vertragsparteien ab dem Jahr 2014 Folgendes vereinbart:

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

#### Speisewagen/Bordbistro

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

#### Trolleyservice

5. Mindestens 1 Heißgetränk am Platz erhältlich

6. Mindestens 2 Kaltgetränke am Platz erhältlich (davon je eines alkoholfrei und alkoholisch)

7. Mindestens 3 Speisen-/Snackprodukte am Platz erhältlich (davon min. 1 Jausenprodukt)

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

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

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

Hinsichtlich der Bewertung des Nachtzugservice wurde zwischen den Vertragsparteien ab dem Jahr 2014 Folgendes vereinbart:

Nicht entsprechend ausgestattete oder unbenutzbare Schlaf- und Liegewagen werden ab dem 01.01.2014 als abweichende Zugbildung behandelt.

### **2.9.9. Entwicklung der Fahrgastzahlen**

Das Grundangebot bildet eine tragende Säule des Schienenpersonenverkehrs in Österreich. Als Grundangebot werden rund 75 % aller Zugkm in Österreich bestellt. Es gibt außer dem Grundangebot noch weitere von Dritten bestellte gemeinwirtschaftliche Leistungen. Diese Leistungen bilden zusammen das Mobilitätsangebot für die Fahrgäste im gemeinwirtschaftlichen Schienenverkehr.

Die folgenden Angaben beziehen sich daher auf den gesamten gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehr und nicht nur auf das Grundangebot.

	Fahrgastzahl 2013 [absolut]	Fahrgastzahl 2012 [absolut]	Veränderung [%]
<b>Nahverkehr</b>			
Ostregion	132.349.839	124.895.171	+6,0
Oberösterreich	16.949.997	17.152.671	-1,2
Salzburg	6.843.715	6.723.753	+1,8
Tirol	14.588.325	13.393.992	+8,9
Vorarlberg	10.204.593	10.311.405	-1,0
Kärnten	7.293.373	6.600.076	+10,5
Steiermark	11.308.328	11.249.592	+0,5
<b>Summe SPNV</b>	<b>199.538.170</b>	<b>190.326.661</b>	<b>+4,8</b>
<b>Fernverkehr</b>			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	2.569.047	2.609.647	-1,6
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	2.998.499	2.973.384	+0,8
Los FV-C Inneralpin	1.512.188	1.449.239	+4,3
FV-D Tauern	1.649.050	1.638.493	+0,6
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	2.211.030	2.212.893	-0,1
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	5.599.059	5.383.612	+4,0
<b>Summe SPFV</b>	<b>16.538.873</b>	<b>16.267.269</b>	<b>+1,7</b>
<b>Summe gemeinwirtschaftlicher Schienenpersonenverkehr</b>	<b>216.077.043</b>	<b>206.593.930</b>	<b>+4,6</b>

Die Fahrgastzahlen basieren auf den Zählungen der ÖBB-PV AG. Die überproportionale Steigerung der Fahrgastzahlen in der Ostregion sind auf hohe Nachfragesteigerungen im Nahverkehr auf der Westbahn insbesondere aus dem Raum Melk sowie im S-Bahnverkehr in und rund um Wien zurückzuführen. In Tirol gab es hohe Zuwächse im S-Bahnverkehr



Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

Untertal (Jenbach - Innsbruck) und Oberland. In Kärnten kam es zu laufenden Zuwächsen im Zuge des eingeführten S-Bahnkonzeptes Kärnten auf allen Strecken mit Ausnahme von Friesach – St. Veit sowie Bleiburg – Wolfsberg wo eine Stagnation zu verzeichnen ist.

	<b>Personenkm 2013 [absolut]</b>	<b>Personenkm 2012 [absolut]</b>	<b>Veränderung [%]</b>
<b>Nahverkehr</b>			
Ostregion	2.847.237.080	2.667.124.210	+6,8
Oberösterreich	541.769.037	530.641.694	+2,1
Salzburg	208.029.313	219.497.277	-5,2
Tirol	598.985.654	563.467.156	+6,3
Vorarlberg	224.014.428	213.100.355	+5,1
Kärnten	238.553.467	212.267.428	+12,4
Steiermark	359.699.258	349.037.498	+3,1
<b>Summe SPNV</b>	<b>5.018.288.237</b>	<b>4.755.135.618</b>	<b>+5,5</b>
<b>Fernverkehr</b>			
Los FV-A Südbahn Wien – Graz	411.047.590	417.543.497	-1,6
Los FV-B Südbahn Wien – Villach – Lienz	479.759.875	475.741.518	+0,8
Los FV-C Inneralpin	241.950.010	231.878.237	+4,3
FV-D Tauern	263.848.064	262.158.953	+0,6
FV-E Westbahn IC Salzburg - Innsbruck – Lindau	353.764.773	354.062.910	-0,1
FV-F Westbahn RJ Salzburg - Innsbruck – Lindau/Buchs (SG)	895.849.440	861.377.990	+4,0
<b>Summe SPFV</b>	<b>2.646.219.752</b>	<b>2.602.763.105</b>	<b>+1,7</b>
<b>Summe gemeinwirtschaftlicher Schienengüterverkehr</b>	<b>7.664.807.989</b>	<b>7.357.896.723</b>	<b>+4,3</b>

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

In Salzburg kam es im Nahverkehr einerseits zu einer Steigerung der Fahrgastzahlen bei den S-Bahnlinien und in den Kurzstreckenfahrten rund um Salzburg. Andererseits kam es im Nahverkehr zu einer Abwanderung der längeren Destinationen im Zuge der Wiedereinführung der IC-Linie. Dadurch ist der gleichzeitige Rückgang bei den Personenkilometern zu erklären.

### **3. VDV PRIVATBAHNEN**

#### **3.1. Allgemeines**

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

- Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen, Wien
- Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH, St. Pölten
- Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt., H-Sopron
- Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H., Gmunden
- Saizburg AG, Salzburger Lokalbahn, Salzburg
- Salzburg AG, Pinzgauer Lokalbahn, Salzburg
- Zillertaler Verkehrsbetriebe AG, Jenbach
- Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH, Innsbruck
- Montafonerbahn AG, Schruns
- Steiermärkische Landesbahnen, Graz
- Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH, Graz

Die Verkehrsdiensteverträge mit den jeweiligen Privatbahnen wurden seitens der SCHIG mbH mit Gültigkeit ab 01.01.2011 abgeschlossen. Die Verträge sind befristet mit Ablauf des 31.12.2020.

### 3.1.1. Aktualisierung der VDV

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

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

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

Insbesondere aufgrund von Fahrplanänderungen ist die Leistungsbestellung daher für das jeweilige Vertragsjahr anzupassen. In den folgenden Kapiteln werden gesondert je Privatbahn die im Rahmen der Anpassung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 angepassten Anlagen aufgelistet.

### 3.1.2. Wertsicherung

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

Der Wertsicherung werden die Anteile der Aufwandskomponenten an den Abgeltungsbeträgen gem. Anlage 9b zugrunde gelegt. Das Ausmaß der vertraglich vorgesehenen Wertsicherung für das Jahr 2013 der verschiedenen Aufwandskomponenten stellt sich wie folgt dar:

- Fahrzeugfixkosten 0,0 %

- Personalaufwand 2,5 %
- Materialaufwand inkl. IBE 2,5 %
- Energieaufwand 2,5 %

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

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

Mit dem Indexstand Oktober 2012 wurde der Korridor für die Indexentwicklung gemäß Anlage 9b unterschritten, dadurch ergibt sich gem. § 7 Abs 4 VDV ein Valorisierungswert des Energieaufwands zum 01.01.2013 in Höhe von 1,82 %.

Die Anpassung der Abgeltungsbeträge im Zuge der Wertsicherung zum 01.01.2014 erfolgt auf Basis der für das Jahr 2013 gewichteten Aufwandsanteile.

### 3.1.3. Prüfung der Überkompensation

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

Im Jahr 2013 wurden die Berichte der seitens der Privatbahnen beauftragten Wirtschaftsprüfungsgesellschaften über die Prüfung der Überkompensation für das Jahr 2012 gemäß § 10 Abs 3 vorgelegt.

Inhalt der Prüfungen war:

- ob eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU unterblieben ist (verbotene Quersubvention) und
- welche nach den Bestimmungen des VDV (v.a. §§ 7 und 10 VDV sowie Anlage 5 und Anlage 6a VDV) zu errechnende Rendite im Jahre 2012 mit der beauftragten Leistung unter Berücksichtigung des von der SCHIG mbH hierfür entrichteten Abgeltungsbetrags erzielt wurde.

Die SCHIG mbH bestellt im Auftrag des Bundes das Grundangebot gemäß ÖPNRV-G 1999. Neben der vom Bund finanzierten Bestellung des Grundangebots gibt es noch weitere Bestellungen der Länder. Die Prüfung der Überkompensation erfolgt gem. § 10 Abs 1 für die gesamte gemeinwirtschaftliche Verpflichtung des EVU. Die Verkehrsdiensverträge zwischen den Privatbahnen und der SCHIG mbH wurden unter der Prämisse abgeschlossen, dass die darin beauftragten Schienenpersonenverkehrsleistungen des Grundangebots ausfinanziert sind.

In den folgenden Kapiteln wird gesondert je Privatbahn über das Ergebnis der ex-post-Evaluierung der Rendite für das Jahr 2012 gem. § 10 Abs 3 berichtet.

Ob eine monetär zu berücksichtigende Überkompensation bei dem jeweiligen EVU vorliegt, wird nach Ende des Durchrechnungszeitraums (2011 – 2015) feststehen.

### 3.1.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

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

- **Ausgefallene Züge**

Werden Züge nicht in Verkehr gesetzt oder der Zuglauf unterbrochen, sind die betroffenen Züge ausgefallen. Sehr stark verspätete Züge (über dem Schwellenwert von 60 Minuten bzw. bei IVB und WLB 30 Minuten) gelten ebenfalls als ausgefallen. Ausgefallene Zugleistungen werden nicht abgegolten, wenn mehr als 1,0 % der bestellten Zugkilometer nicht erbracht wurden.

- **Ausgelassene Zughalte**

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

- **Zu frühe Abfahrt**

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

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Schienenersatzverkehr**

Aufgrund von Bauarbeiten, Streckensperren oder Störungen kann es dazu kommen, dass planmäßig als Zugfahrten bestellte Leistungen nicht im Schienenverkehr erbracht werden können. Da bei der Leistungsbestellung vor allem das Mobilitätsangebot im Vordergrund steht, ist die Einrichtung eines Schienenersatzverkehrs möglich.

Soweit damit eine adäquate Verkehrsbedienung sichergestellt ist, gilt die Leistung als vertragskonform erbracht. Die Kriterien für eine adäquate Verkehrsbedienung sind:

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

### **3.1.5. Qualitätsmanagement**

Die Verkehrsdienstverträge der Privatbahnen sehen grundsätzlich das gleiche Qualitätsmanagementsystem wie das des Verkehrsdienstvertrags mit der ÖBB-PV AG vor. Dieses Qualitätsmanagementsystem inkl. des darin enthaltenen Bonus-/Malus-Systems wurde bei den Verkehrsdienstverträgen mit den Privatbahnen in den Übergangsbestimmungen bis zum 31.12.2013 außer Kraft gesetzt.

Bis zu diesem Zeitpunkt kommt entweder das Qualitätsmanagement zur Anwendung, das zwischen dem jeweiligen EVU und dem Land bzw. Verkehrsverbund in einem Drittvertrag vereinbart wurde, oder das jeweilige EVU hat der SCHIG mbH zumindest jährlich über den Stand und über die Entwicklung der qualitätsrelevanten Sachverhalte Pünktlichkeit, Maßnahmen zur Reinigung, Schadensfreiheit, Maßnahmen zur Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement zu berichten. Damit sollte eine Doppelgleisigkeit zwischen dem Qualitätsmanagement auf Basis der Länderverträge und jenem auf Basis der Verkehrsdienstverträge mit der SCHIG mbH vermieden werden.

Auf der Grundlage der von den EVU berichteten Ergebnisse bei den vereinbarten Qualitätsparametern nahmen die Vertragspartner rechtzeitig vor Auslaufen dieser Übergangsbestimmung Verhandlungen über die endgültig zu messenden Qualitätsparameter und deren Zielwerte ab dem 01.01.2014 (siehe Kapitel 3.14) auf.

## 3.2. Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen

### 3.2.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 3.2.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2013 bei der AG der Wiener Lokalbahnen (WLB) einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
TW 100	238.274	238.274
TW 400	162.416	162.416
TW 100 + TW 100	24.137	24.137
TW 100 + TW 400	1.357.179	1.357.179
<b>SUMME</b>	<b>1.782.006</b>	<b>1.782.006</b>

### 3.2.3. Prüfung der Überkompensation

Die AG der Wiener Lokalbahnen übermittelte im Jahr 2013 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des an die AG der Wiener Lokalbahnen auf Grundlage des VDV von der SCHIG mbH gewährten Abgeltungsbetrags in einen anderen Tätigkeitsbereich der AG der Wiener Lokalbahnen liegt für das Jahr 2012 bei entsprechender vertragskonformer Beseitigung der festgestellten Überkompensation nicht vor.
- Es wurde für das Jahr 2012 eine Überkompensation festgestellt.

Eine Rückzahlungsverpflichtung der festgestellten Überkompensation ist für das Jahr 2012 noch nicht eingetreten. Die Verpflichtung zur Rückzahlung tritt erst nach Ablauf des vereinbarten Beobachtungszeitraums ein; dieser ist für das betreffende Jahr 2012 von 01.01.2011 bis 31.12.2015.

### **3.2.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstevertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstevertrag vorgesehenen Berichtspflichten der AG der Wiener Lokalbahnen wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 2.905 Zugkm (2012: 2.486 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 2.905 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,16 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2013 Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Anstelle der vereinbarten Zugbildung TW 400 wurden 76.659 Wagenkilometer mit der Baureihe TW 100 erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der AG der Wiener Lokalbahnen insgesamt 356 Zugkm (2012: 153 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht ca. 0,02 % der bestellten Verkehrsleistung.

### 3.2.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Die AG der Wiener Lokalbahnen hat gemäß Anlage 16 hinsichtlich des Qualitätsmanagements zumindest über den Stand und über die Entwicklung der qualitätsrelevanten Sachverhalte Pünktlichkeit, Maßnahmen zur Reinigung, Schadensfreiheit, Maßnahmen zur Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement im Jahr 2013 zu berichten.

Die AG der Wiener Lokalbahnen berichtet wie folgt zu den oben genannten Sachverhalten:

- Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit im Jahr 2013 stellt sich wie folgt dar:

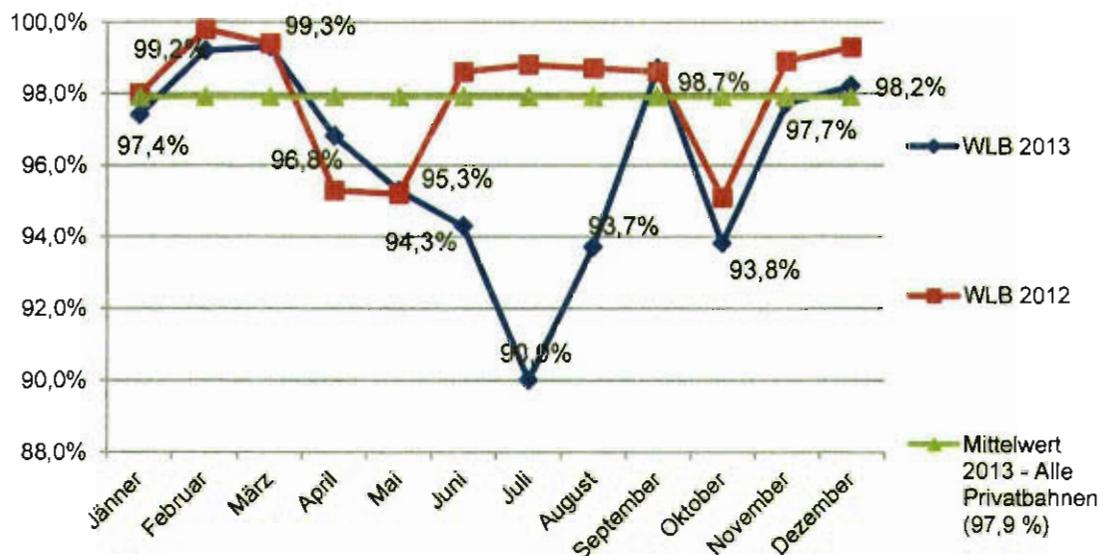


Abbildung 18: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB

Der verringerte Pünktlichkeitswert ist auf diverse Bauarbeiten (Umbau Eisenbahnkreuzung Traiskirchen, Baumaßnahmen Haltestelle Vösendorf, etc.) zurückzuführen. Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der AG der Wiener Lokalbahnen im Jahr 2013 beläuft sich auf 96,2 % (2012: 98,0 %).

- Reinigung

Die Innennassreinigung der Fahrzeuge erfolgt laut AG der Wiener Lokalbahnen bei 16 (von 38) Triebwagen jede Nacht und anlassbezogen bei grober Verunreinigung. Von

11:30 - 22:00 Uhr wurden werktäglich während der Wendezeit der Züge in Baden die Mistkübel entleert und grobe Verunreinigungen behoben. Des Weiteren finden jährliche Intensivreinigungen mitsamt Reinigung der Sitzbezüge statt.

Die Außenreinigung der Triebwagen erfolgt im Zuge der Betriebsuntersuchung durchschnittlich alle 14 Tage und anlassbezogen bei grober Verschmutzung. Graffitis an Schienenfahrzeugen werden laut AG der Wiener Lokalbahnen umgehend entfernt.

- Schadensfreiheit

Für den täglichen Auslauf werden laut AG der Wiener Lokalbahnen gemäß Sicherheitsmanagementsystem nur voll funktionstüchtige Triebfahrzeuge zur Verfügung gestellt. Bei Auftreten von Mängeln und Störungen an Triebfahrzeugen werden gemäß Sicherheitsmanagementsystem der AG der Wiener Lokalbahnen diese umgehend aus dem Verkehr genommen und zur Behebung in die Remise bzw. Werkstätte überstellt.

- Maßnahmen zur Fahrgastinformation

An allen Triebwagen sind außen elektronische Zugzielanzeiger angebracht. In allen Triebwagen sind Innen- und Außenlautsprecher installiert. Die Haltestellenansage in den Triebwagen erfolgt zuggesteuert. Bei Auftreten von ungewöhnlichen Ereignissen informiert der Triebfahrzeugführer über die Innenlautsprecher.

- Beschwerden

Im Jahr 2013 sind insgesamt 106 Kundenanliegen (2012: 131) eingelangt.

Im Jahr 2013 wurden laut AG der Wiener Lokalbahnen insgesamt 11.066.931 Personen (2012: 10.838.836 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis zweier erfolgter Fahrgastzählungen aller Züge am 25.04.2013 und 03.10.2013 hochgerechnet wurde.

### 3.3. Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH

#### 3.3.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughaiteverzeichnis)

#### 3.3.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Mariazellerbahn im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Mariazellerbahn	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
5090	23.165	24.036
2 x 5090	17.594	17.594
4090	31.919	5.432
1099 + Wagen	20.815	17.594
2095 + Wagen	0	23.266
<b>SUMME</b>	<b>93.493</b>	<b>87.922</b>

In Abstimmung mit der regionalen Bestellorganisation wurden im Jahr 2013 auf der Mariazellerbahn durch die SCHIG mbH vermehrt Leistungen mit der Baureihe 4090 und 1099 + Wagen bestellt. Im Gegenzug wurde der Einsatz mit der Baureihe 2095 + Wagen eingestellt.

Auf der Citybahn Waidhofen stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2013 wie folgt dar:

Citybahn Waidhofen	<b>Bestellung 2013</b> [Zugkm]	<b>Bestellung 2012</b> [Zugkm]
5090	<b>6.004</b>	6.004
2 x 5090	<b>10.006</b>	10.006
<b>SUMME</b>	<b>16.010</b>	<b>16.010</b>

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2013 insgesamt **109.503 Zugkm** (2012: 103.392 Zugkm) bei der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH (NÖVOG).

### 3.3.3. Prüfung der Überkompensation

Die Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH übermittelte im Jahr 2013 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahre 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### 3.3.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen auf beiden Strecken, keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Somit wird der im VDV definier-

te Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Gemäß Anlage 16 werden auf dem Los Mariazellerbahn Abweichungen von der Regelzugbildung aufgrund des derzeit eingesetzten, stark überalterten Fuhrparks erst ab 01.01.2015 pönalisiert, sofern die planmäßig vorgesehene Sitzplatzkapazität auf den jeweiligen Zugfahrten angeboten wird und dies im Rahmen der Fahrzeugdisposition möglich ist.

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH auf der Mariazellerbahn 10.193 Zugkm (2012: 17.761 Zugkm) und auf der Citybahn Waidhofen 11 Zugkm (2012: 131 Zugkm) der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht insgesamt 9,32 % (2012: 17,2 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlicher Grund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen war vor allem eine durch eine Streckensanierung bedingte Gesamtsperre der Mariallerbahn vom 03.04.2013 bis 26.04.2013 zwischen St. Pölten und Mariazell. Des Weiteren wurden aufgrund von Bauarbeiten auf der Mariazellerbahn vom 18.11.2013 bis 22.11.2012 alle Verbindungen zwischen St. Pölten Hbf. und Kirchberg/Pielach im Schienenersatzverkehr geführt.

### **3.3.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen**

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und dem Land Steiermark abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag über Verkehrsdienste auf der Mariazellerbahn im Land Steiermark vom 29.04.2011 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2013 zur Anwendung.

Das EVU berichtet, dass es im Jahr 2013 zu keinen Beanstandungen seitens des Landes Steiermark kam. Die Erfassung der Pünktlichkeit befindet sich laut EVU derzeit im Aufbau.

Im Jahr 2013 wurden laut Niederösterreichischer Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH auf der Citybahn Waidhofen insgesamt 190.000 Personen (2012: 220.000 Personen) und auf der Mariazellerbahn 500.000 Personen (2012: 500.000 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

### **3.4. Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.**

#### **3.4.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte**

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

#### **3.4.2. Neukalkulation aufgrund von Produktionsänderungen**

Bei den seitens der SCHIG mbH bestellten Leistungen bei der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. kam es zu Produktionsänderungen der bestellten Leistungen gegenüber dem Fahrplanjahr 2012, welche Auswirkungen auf die Erlöse und Aufwendungen haben.

Für die betreffenden Leistungen ist gemäß § 5 VDV eine Neukalkulation vorzunehmen. Eine über die Wertsicherung hinausgehende Steigerung des Aufwands für die bestellten Leistungen gemäß Anlage 3a ist zusätzlich zur Wertsicherung abzugelten, Einsparungen sind mit der Wertsicherung gegenzurechnen bzw. mindern ggf. den Abgeltungsbetrag.

Bei beiden Losen wurde eine Veränderung des Kostenbildes der bestellten Leistungen aufgrund der Änderung der Leistungsbestellung im Jahr 2013 gegenüber dem Jahr 2012 berücksichtigt.

### 3.4.3. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Raaberbahn im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Raaberbahn	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
Talent einfach	70.384	151.422
Talent doppelt	38.950	37.025
Wendezug	32.521	0
Doppelstock-Wendezug	46.343	0
<b>SUMME</b>	<b>188.199</b>	<b>188.447</b>

Auf der Neusiedlerseebahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2013 wie folgt dar:

Neusiedlerseebahn	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
Talent einfach	185.185	198.258
Wendezug	7.656	0
<b>SUMME</b>	<b>192.841</b>	<b>198.258</b>

Mit der Teilbetriebnahme des Hbf. Wien wurden beim Kooperationspartner der Raaberbahn, der ÖBB-PV AG, produktionstechnische Änderungen durchgeführt. Daher wurde im Fahrplanjahr 2013 die Bestellung abweichender Baureihen gegenüber dem Vorjahr bei den Direktverbindungen Deutschkreutz – Wien (– Bratislava) bzw. Pamhagen – Wien notwendig.

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2013 insgesamt **381.040 Zugkm** (2012: 386.705 Zugkm) bei der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt..

### 3.4.4. Prüfung der Überkompensation

Die Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. übermittelte im Jahr 2013 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Auf Basis der Prüfungshandlungen sind der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft keine Sachverhalte bekannt geworden, die zur Annahme veranlassen, dass eine Übertragung der von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche der österreichischen Zweigniederlassung der Raab-Ödenburg-Ebenfurter Eisenbahn AG erfolgt ist.
- Es wurde für das Jahr 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### 3.4.5. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 557 Zugkm (394 Zugkm auf der Raaberbahn und 163 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) vor (2012: insgesamt 1.283 Zugkm). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 557 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,15 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2013 Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Bei der vereinbarten Zugbildung „Doppelstock-Wendezug“ wurden 1.884 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. insgesamt 4.674 Zugkm (2012: 4.983 Zugkm) im Schienenersatzverkehr (4.293 Zugkilometer auf

der Raaberbahn und 381 Zugkm auf der Neusiedlerseebahn) geführt. Das entspricht insgesamt 1,23 % (2012: 1,28 %) der bestellten Verkehrsleistung. Hauptsächlich Grund für die im Schienenersatzverkehr durchgeführten Leistungen waren Bauarbeiten im Sommer 2013 auf der Raaberbahn.

### 3.4.6. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Die Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. hat gemäß Anlage 16 hinsichtlich des Qualitätsmanagements zumindest über den Stand und über die Entwicklung der qualitätsrelevanten Sachverhalte Pünktlichkeit, Maßnahmen zur Reinigung, Schadensfreiheit, Maßnahmen zur Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement im Jahr 2013 zu berichten.

Die Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. berichtet wie folgt zu den oben genannten Sachverhalten im Jahr 2013:

- Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2013 wie folgt dar:

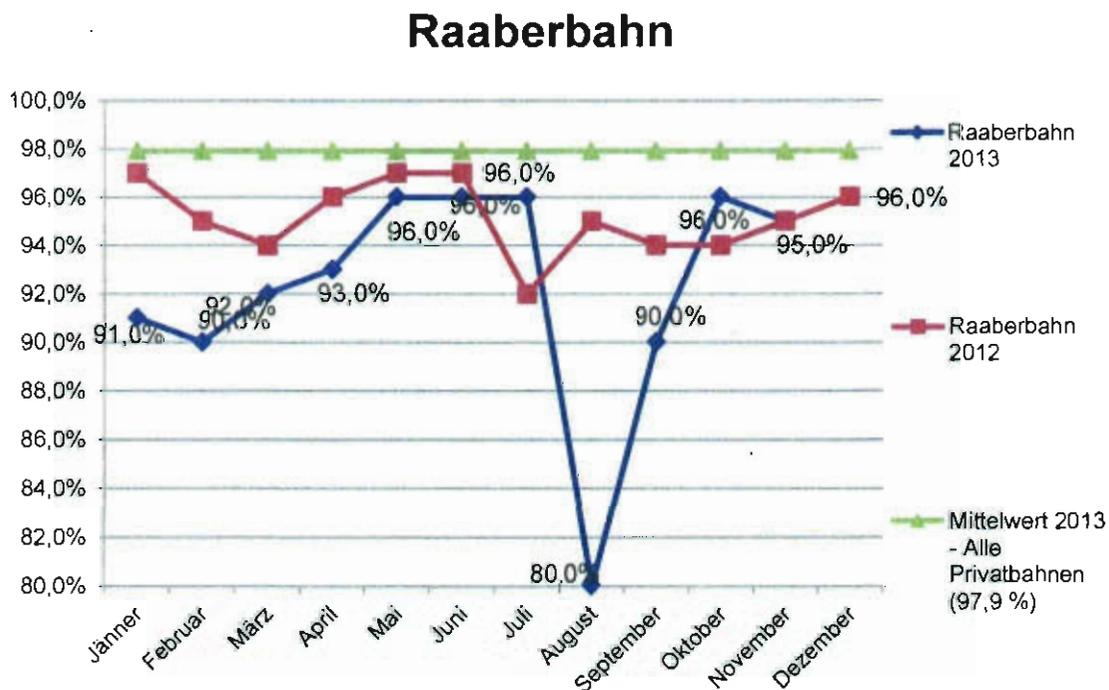


Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Raaberbahn im Jahr 2013 beträgt 92,6 % (2012: 95,2 %). Aufgrund der Durchbindung der Züge, kommend von der Raaberbahn über Wien Hauptbahnhof nach Bratislava und retour, kam es zu niedrigeren Pünktlichkeitswerten auf der Raaberbahnstrecke als im Vorjahr.

## Neusiedlerseebahn

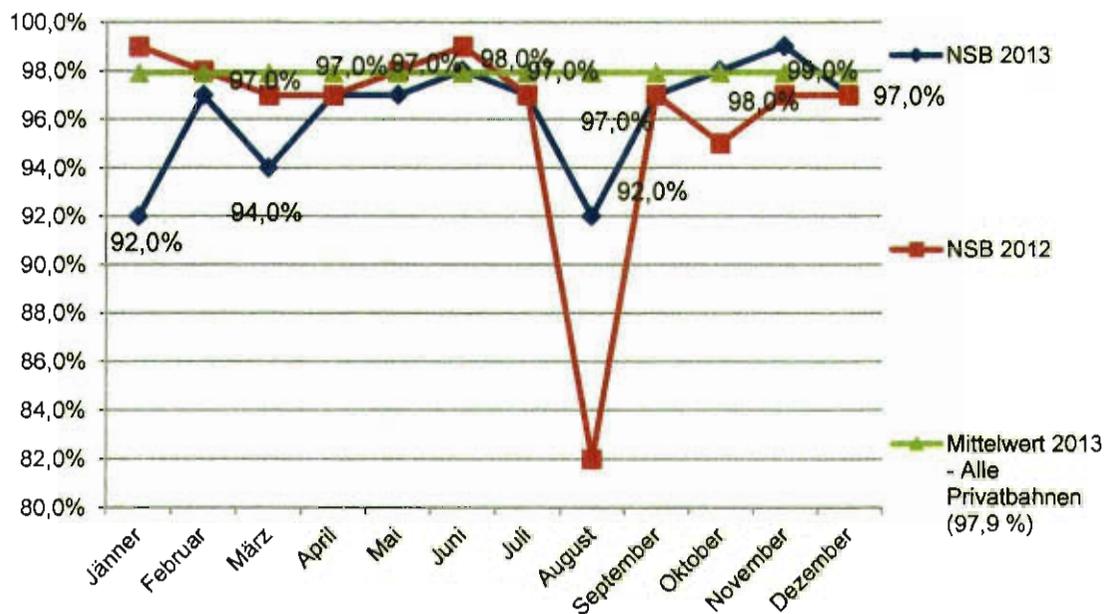


Abbildung 20: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Neusiedlerseebahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Neusiedlerseebahn im Jahr 2013 beträgt 96,3 % (2012: 96,1 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2013 beträgt 94,4 % (2012: 95,6 %).

- Maßnahmen zur Reinigung

Im Jahr 2013 wurde laut Raaberbahn am Bahnhof Wulkaprodersdorf ein Reinigungstützpunkt für endende Zugsgarnituren eingerichtet. Hier werden täglich acht Garnituren einer Tagesreinigung inklusive WC-Entleerung unterzogen. Das Zugbegleitpersonal der Raaberbahn führt zusätzlich bei jeder Zugwende eine Sichtreinigung durch. Darüber hinaus werden vom Personal der Raaberbahn bei Zügen auf der Raaberbahnstrecke, zwischen Sopron und Deutschkreutz und auf der Neusiedlersee-

bahn, zwischen Bahnhof Neusiedl/See und Bahnhof Pamhagen, Wendereinigungen in den Jugendbahnhöfen durchgeführt.

- **Maßnahmen zur Fahrgastinformation**

Alle Bahnhöfe und Haltestellen sind mit akustischen und optischen Informationssystemen ausgestattet. Durchsagen werden manuell von den Fahrdienstleitern durchgeführt. Die Monitore zur Zuganzeige auf der Raaberbahnstrecke werden automatisch mit Echtzeitdaten versorgt und zeigen jeweils die aktuelle Situation.

Das Zugleitsystem ARAMIS der ÖBB hat sich laut Raaberbahn bewährt. Damit kann vom Personal der gesamte Zuglauf, auch außerhalb der Raaberbahnstrecken, verfolgt und auf Unregelmäßigkeiten rechtzeitig reagiert werden. Im Zuge der Ausstattung der Strecke der Neusiedlerseebahn mit einem elektronischen Stellwerk inklusive Selbststellbetrieb wird auch die Vollversion des Systems ARAMIS beschafft. Somit werden in Zukunft auf der Neusiedlerseebahn Zuganzeigen mit Echtzeitdaten und automatischen Lautsprecheransagen zur Verfügung stehen.

- **Beschwerdemanagement**

Das Beschwerdemanagement wird von der Beschwerdestelle in der Personenkassa Wulkaprodersdorf abgewickelt. Im Jahr 2013 wurden 17 Beschwerden (2012: 26 Beschwerden) übermittelt und abgearbeitet. Ziel der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. ist es, auf Kundenrückmeldungen grundsätzlich innerhalb von 24 Stunden zu reagieren. Alle 17 Beschwerden (2012: 25) konnten innerhalb der Frist bearbeitet werden.

- **Schadensfreiheit**

Zum Sachverhalt Schadensfreiheit wurde seitens der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. kein Bericht für das Jahr 2013 abgegeben.

Im Jahr 2013 wurden laut Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. auf der Raaberbahn und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 1.569.072 Personen (2012: 1.513.730) befördert, wobei diese Fahrgastzahlen auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurden.

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

#### 3.5.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

#### 3.5.2. Leistungsumfang und Abgeltung

Die SCHIG mbH bestellte auf der Linzer Lokalbahn im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Linzer Lokalbahn	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
GRA	76.925	76.409
GTW	527.563	531.031
2 x GTW	74.449	75.881
<b>SUMME</b>	<b>678.937</b>	<b>683.321</b>

Auf der Vorchdorferbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2013 wie folgt dar:

Vorchdorferbahn	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
Exertaler	131.119	131.796
Kölner	5.334	5.276
<b>SUMME</b>	<b>136.452</b>	<b>137.072</b>

Die SCHIG mbH bestellte auf der Traunseebahn im Jahr 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Traunseebahn	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
WSB	10.647	2.851
WSB + 3 BW	0	5.435
IVB	84.318	86.189
<b>SUMME</b>	<b>94.966</b>	<b>94.476</b>

Auf der Attergaubahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2013 wie folgt dar:

Attergaubahn	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
AOMC	51.469	17.539
BLT	83.158	115.244
<b>SUMME</b>	<b>134.626</b>	<b>132.783</b>

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2013 insgesamt **1.044.981 Zugkm** (2012: 1.047.652 Zugkm) bei der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H..

### 3.5.3. Prüfung der Überkompensation

Die Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. übermittelte im Jahr 2013 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### 3.5.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstevertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstevertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 189 Zugkm vor (2012: 0 Zugkm). Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 189 Zugkilometer als nicht erbrachte Zugleistung gewertet, das entspricht ca. 0,02 % der bestellten Verkehrsleistung. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2013 geringfügige Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Bei der vereinbarten Zugbildung „GTW“ auf der Linzer Lokalbahn wurden 141 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. insgesamt 51.721 Zugkm (2012: 49.543 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt:

➤ Linzer Lokalbahn	28.819 Kilometer	(2012: 36.048 Kilometer)
➤ Vorchdorferbahn	4.918 Kilometer	(2012: 1.539 Kilometer)
➤ Traunseebahn	10.490 Kilometer	(2012: 2.950 Kilometer)
➤ Attergaubahn	7.496 Kilometer	(2012: 9.006 Kilometer)

Bezogen auf das von der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 (ca. 81,4 % der Gesamtfahrplanleistung) wurden somit ca. 42.122 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 4,0 % der bestellten Verkehrsleistung.

Hauptsächlicher Grund für die im Schienenersatzverkehr erbrachten Verkehrsleistungen waren insbesondere Bauarbeiten auf der Attergaubahn im Juni sowie Bauarbeiten auf der Linzer Lokalbahn und der Traunseebahn im 3. Quartal 2013.

### 3.5.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und Oberösterreichischem Verkehrsverbund abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2013 zur Anwendung.

Das EVU berichtet, dass sämtliche in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2013 eingehalten wurden und es zu keinen Beanstandungen seitens des Oberösterreichischen Verkehrsverbundes kam.

Die Pünktlichkeit des Schienenpersonenverkehrs der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. stellt sich im Jahr 2013 auf den vier Strecken wie folgt dar:

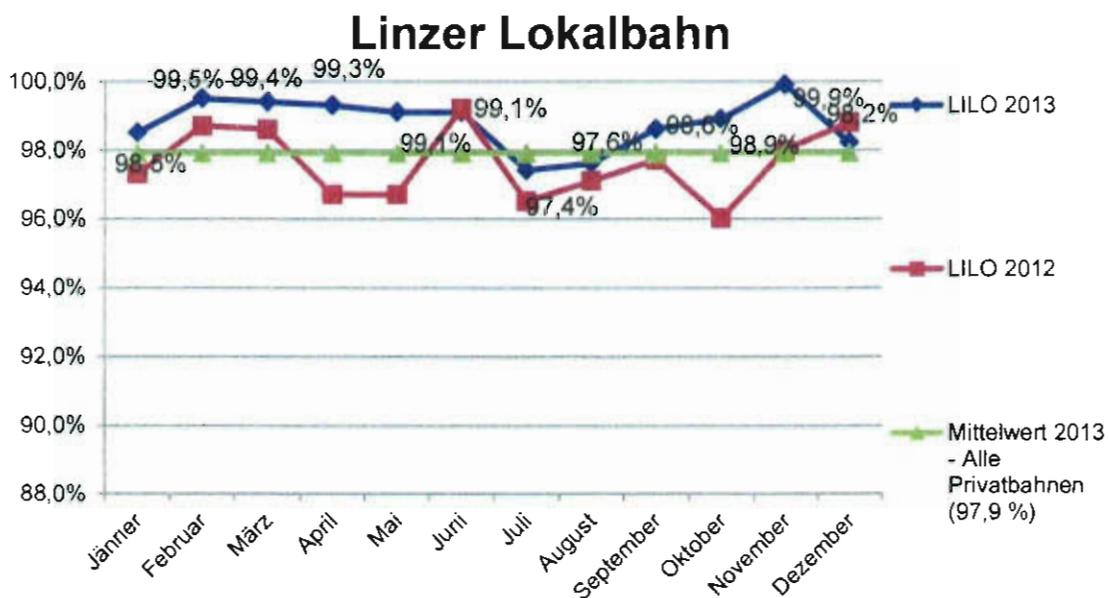


Abbildung 21: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Linzer Lokalbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Linzer Lokalbahn im Jahr 2013 beläuft sich auf 98,2 % (2012: 97,6 %).

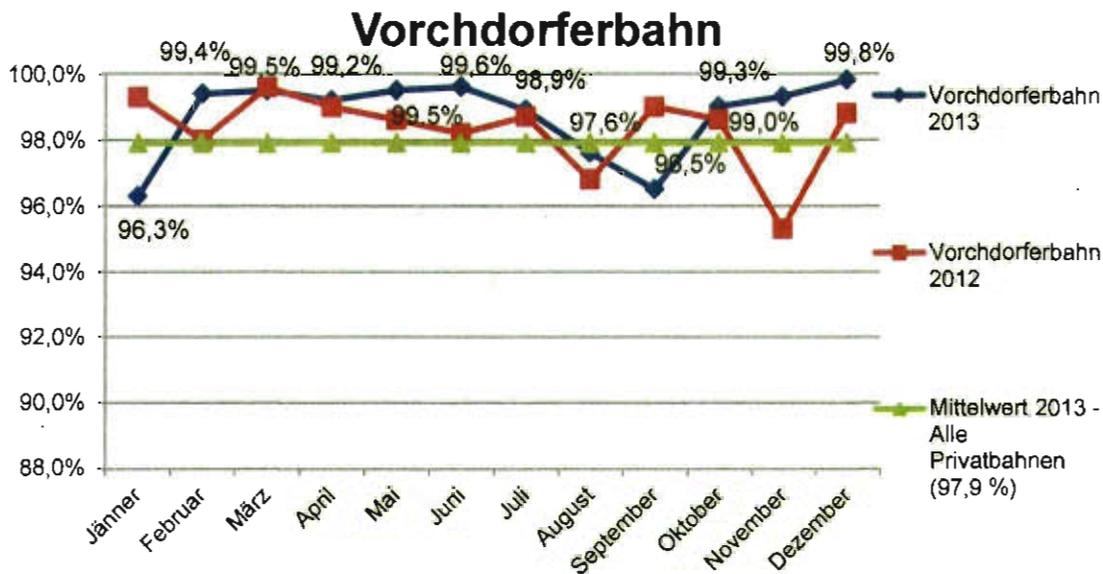


Abbildung 22: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Vorchdorferbahn im Jahr 2013 beträgt 98,7 % (2012: 98,4 %).

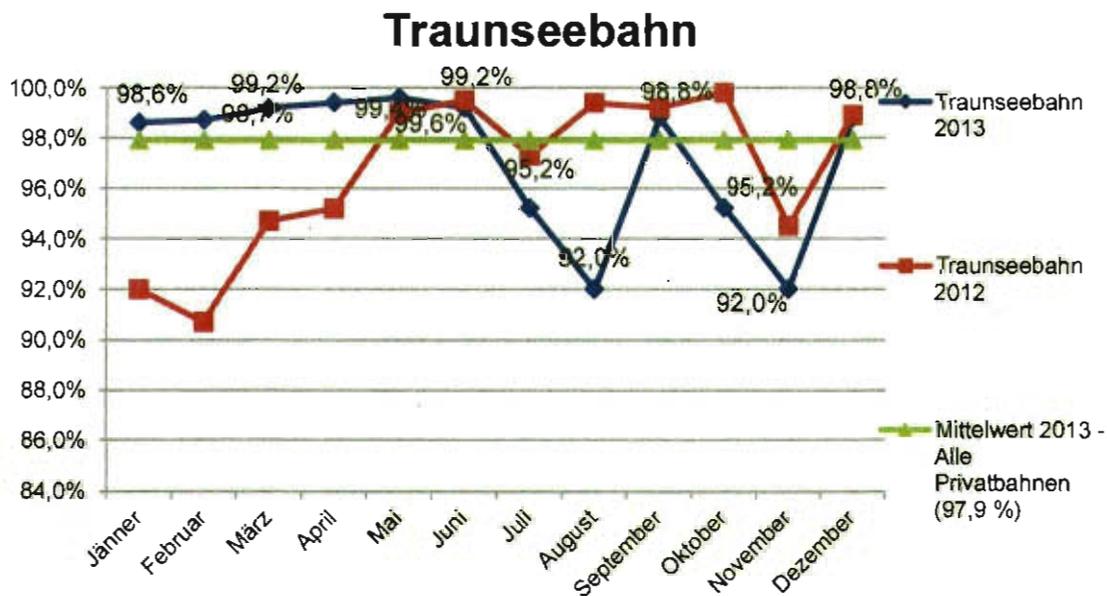
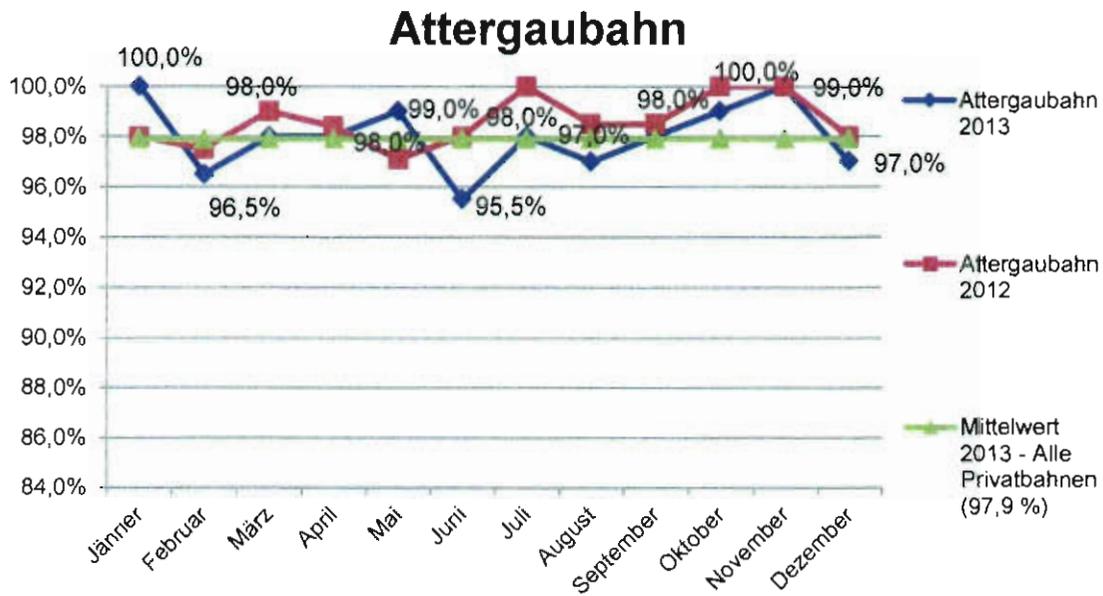


Abbildung 23: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Traunseebahn im Jahr 2013 beläuft sich auf 96,9 % (2012: 96,0 %).



**Abbildung 24: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn**

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Attergaubahn im Jahr 2013 beträgt 98,1 % (2012: 98,6 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2013 beträgt 98,0 % (2012: 97,8 %).

Im Jahr 2013 wurde laut Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Linzer Lokalbahn            1.909.351    (2012: 1.915.822)
- Vorchdorferbahn            196.211     (2012: 189.471)
- Traunseebahn                317.424     (2012: 316.298)
- Attergaubahn                 273.966     (2012: 269.333)

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

## 3.6. Salzburger Lokalbahn

### 3.6.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 3.6.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Salzburger Lokalbahn im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
ET	365.097	361.632
2 x ET	85.847	84.937
3 x ET	43.170	44.450
4 x ET	24.602	27.098
<b>SUMME</b>	<b>518.715</b>	<b>518.117</b>

### 3.6.3. Prüfung der Überkompensation

Der Verkehrsdienstevertrag, der zwischen SCHIG mbH und Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation betreffend die Erbringung von Verkehrsleistungen im Schienenpersonenverkehr auf der Salzburger Lokalbahn abgeschlossen wurde, sieht in den §§ 7, 9 und 10 eine Urkalkulation des Abgeltungsbetrags und deren jährliche ex-post-Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer vor. Das Berechnungsmodell des Abgeltungsbetrags (Trennungsrechnung) ist in der Anlage 5 zum VDV beschrieben. Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation berichtete, dass im Zuge der Erstellung der Urkalkulation in Einzelfällen aus nachfolgend genannten Gründen die Anlage 5 präzisiert wurde bzw. Lücken in der Anlage 5 geschlossen wurden:

- Einzelne Verteilparameter wurden durch sachgerechtere ersetzt.
- Für nicht explizit in der Anlage 5 genannte Tatbestände wurde ein sachgerechter Schlüssel verwendet.

Daher wurde ein zwischen der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation und der SCHIG mbH abgestimmter Aktenvermerk zur Präzisierung der Anlage 5 erstellt. Die Umsetzung der Trennungsrechnung im Detail ist in der Dokumentation, die einen integrierenden Bestandteil dieses Aktenvermerks bildet, beschrieben.

Festgehalten wird, dass

- die abweichend zur Anlage 5 zur Anwendung gelangten Verteilparameter sachlich zumindest gleichwertig zu jenen in Anlage 5 genannten zu sehen sind,
- die beiliegende Dokumentation der Trennungsrechnung als Präzisierung der Anlage 5 zum VDV die Grundlage für die Prüfung der Urkalkulation 2011 sowie unverändert für die jährliche ex-post-Prüfung 2012 – 2020 bildet und dem Wirtschaftsprüfer zur Verfügung gestellt wird,
- die Dokumentation zur Trennungsrechnung die Anlage 5 zum VDV bzw. deren Umsetzung im Berechnungsmodell der Abgeltungsbeträge der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation, wo nötig, präzisiert. Eine Abänderung der Anlage 5 ist daher nicht erforderlich.

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### **3.6.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstevertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstevertrag vorgesehenen Berichtspflichten der

Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation für die Salzburger Lokalbahn wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2013 Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Anstelle der vereinbarten Zugbildung ET 40 wurden 13.399 Wagenkilometer mit einer qualitativ niedrigeren Fahrzeugqualität erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ein Abzug gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung vorgenommen.

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation insgesamt) 1.118 Kilometer im Schienenersatzverkehr geführt. Bezogen auf das von der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 (ca. 52,8 % der Gesamtfahrplanleistung) wurden somit ca. 599 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 0,12 % der bestellten Verkehrsleistung.

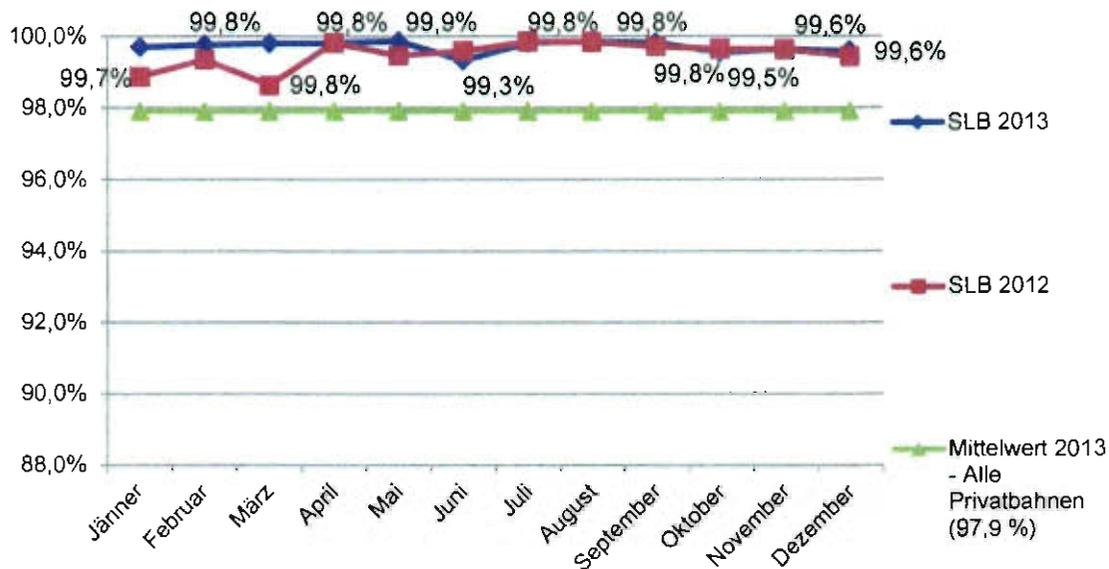
### 3.6.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen Salzburger Verkehrsverbund GmbH und dem Bereich „Salzburger Lokalbahn“ der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation abgeschlossenen Vertrag vom 24.06.2003 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2013 zur Anwendung.

Die Qualitätssicherung erfolgt gemäß Anlage 7 mittels anonymer Qualitätstester (objektive Parameter) und Kundenbefragungen (subjektive Parameter). Die Qualitätssicherung wird durch die Salzburger Verkehrsverbundgesellschaft durchgeführt, welche jedoch aufgrund budgetärer Engpässe ab dem Jahr 2012 ausgesetzt werden musste.

Das EVU berichtet, dass die in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2013 eingehalten wurden.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2013 wie folgt dar:



**Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB**

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf der Salzburger Lokalbahn der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation im Jahr 2013 beläuft sich auf 99,7 % (2012: 99,5 %).

Im Jahr 2013 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Salzburger Lokalbahn insgesamt 4.813.317 Personen (2012: 4.856.325 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

### 3.7. Pinzgauer Lokalbahn

#### 3.7.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

#### 3.7.2. Leistungsumfang und Abgeltung

Die SCHIG mbH bestellte auf der Pinzgauer Lokalbahn (PLB) im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
VT	195.430	194.904
<b>SUMME</b>	<b>195.430</b>	<b>194.904</b>

#### 3.7.3. Prüfung der Überkompensation

Der Verkehrsdienstvertrag, der zwischen SCHIG mbH und Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation betreffend die Erbringung von Verkehrsleistungen im Schienenpersonenverkehr auf der Pinzgauer Lokalbahn abgeschlossen wurde, sieht in den §§ 7, 9 und 10 eine Urkalkulation des Abgeltungsbetrags und deren jährliche ex-post-Prüfung durch einen Wirtschaftsprüfer vor. Das Berechnungsmodell des Abgeltungsbetrags (Trennungsrechnung) ist in der Anlage 5 zum VDV beschrieben. Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation berichtete, dass im Zuge der Erstellung der Urkalkulation in Einzelfällen aus nachfolgend genannten Gründen die Anlage 5 präzisiert wurde bzw. Lücken in der Anlage 5 geschlossen wurden:

- Einzelne Verteilparameter wurden durch sachgerechtere ersetzt.
- Für nicht explizit in der Anlage 5 genannte Tatbestände wurde ein sachgerechter Schlüssel verwendet.

Daher wurde ein zwischen der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation und der SCHIG mbH abgestimmter Aktenvermerk zur Präzisierung der Anlage 5 erstellt. Die Umsetzung der Trennungsrechnung im Detail ist in der Dokumentation, die einen integrierenden Bestandteil dieses Aktenvermerks bildet, beschrieben.

Festgehalten wird, dass

- die abweichend zur Anlage 5 zur Anwendung gelangten Verteilparameter sachlich zumindest gleichwertig zu jenen in Anlage 5 genannten zu sehen sind,
- die beiliegende Dokumentation der Trennungsrechnung als Präzisierung der Anlage 5 zum VDV die Grundlage für die Prüfung der Urkalkulation 2011 sowie unverändert für die jährliche ex-post-Prüfung 2012 – 2020 bildet und dem Wirtschaftsprüfer zur Verfügung gestellt wird,
- die Dokumentation zur Trennungsrechnung die Anlage 5 zum VDV bzw. deren Umsetzung im Berechnungsmodell der Abgeltungsbeträge der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation, wo nötig, präzisiert. Eine Abänderung der Anlage 5 ist daher nicht erforderlich.

Die Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation übermittelte im Jahr 2014 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### **3.7.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 475 Zugkm (2012: 86 Zugkm) vor. Der deutliche Anstieg der ausgefallenen Leistungen gegenüber dem Vorjahr ist auf das Hochwasser im Juni 2013 zurückzuführen. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 475 Zugkilometer (das entspricht 0,24 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Pinzgauer Lokalbahn keine Leistungen (2012: 8.658 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt.

### **3.7.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen**

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen Salzburger Verkehrsverbund GmbH und dem Bereich „Salzburger Lokalbahn“ der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation abgeschlossenen Vertrag vom 24.06.2003 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2013 zur Anwendung.

Das EVU berichtet, dass sämtliche in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2013 eingehalten wurden.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2013 wie folgt dar:

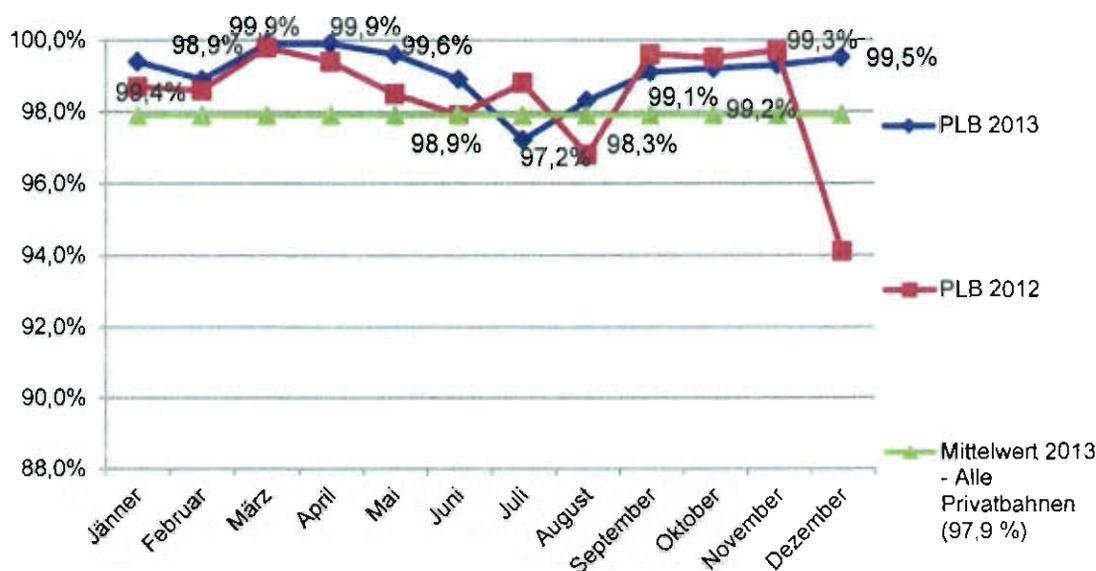


Abbildung 26: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Pinzgauer Lokalbahn im Jahr 2013 beläuft sich auf 99,1 % (2012: 98,5 %).

Hinsichtlich des Beschwerdemanagements langten im Jahr 2013 insgesamt 29 Kundenanliegen (2012: 103) ein, welche bis zum nächsten Werktag abgearbeitet wurden.

Das EVU berichtet über folgende Maßnahmen zur Qualitätssteigerung im Jahr 2013:

- Ausbau des elektronischen Zugsleitsystems
- Erweiterung des Fahrplanangebotes
- Verbesserungen an den Wagenheizungen (elektrische Vorheizmöglichkeit)
- Inbetriebnahme von Fahrradwagen für die Wendezüge
- Erhöhung des Niederflur- Anteiles in den Planzügen auf 70 %
- Verbesserungen an der Infrastruktur
- Einführung einer QM-Datenbank
- Eröffnung zweier neuer Haltestellen (Stuhlfelden Siedlung, Mittersill Essiger)

Im Jahr 2013 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Pinzgauer Lokalbahn insgesamt 850.495 Personen (2012: 887.619 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis einer erfolgten Fahrgastzählung hochgerechnet wurde.

### 3.8. Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

#### 3.8.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

#### 3.8.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG (ZVB) im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
VT+VS	182.378	182.378
Lok+B4+VS	182.378	182.378
<b>SUMME</b>	<b>364.756</b>	<b>364.756</b>

#### 3.8.3. Prüfung der Überkompensation

Die Zillertaler Verkehrsbetriebe AG übermittelte im Jahr 2013 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde im Jahr 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### **3.8.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstevertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstevertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen keine ausgefallenen Zugleistungen sowie auch keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte vor.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG insgesamt 6.277 Zugkm (2012: 12.441 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Bezogen auf das von der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 (ca. 61 % der Gesamtfahrplanleistung) wurden somit ca. 3.811 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht ca. 1,04 % der bestellten Verkehrsleistung. Hauptursache dafür waren Bauarbeiten im Oktober zwischen Jenbach und Fügen.

### **3.8.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen**

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und Verkehrsverbund Tirol GesmbH abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag vom 31.12.2003 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2012 zur Anwendung.

Es kam im Jahr 2013 zu keiner Einhebung einer in Anlage 7 beschriebenen Vertragsstrafe seitens der Verkehrsverbund Tirol GesmbH.

Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG stellt sich im Jahr 2013 wie folgt dar:

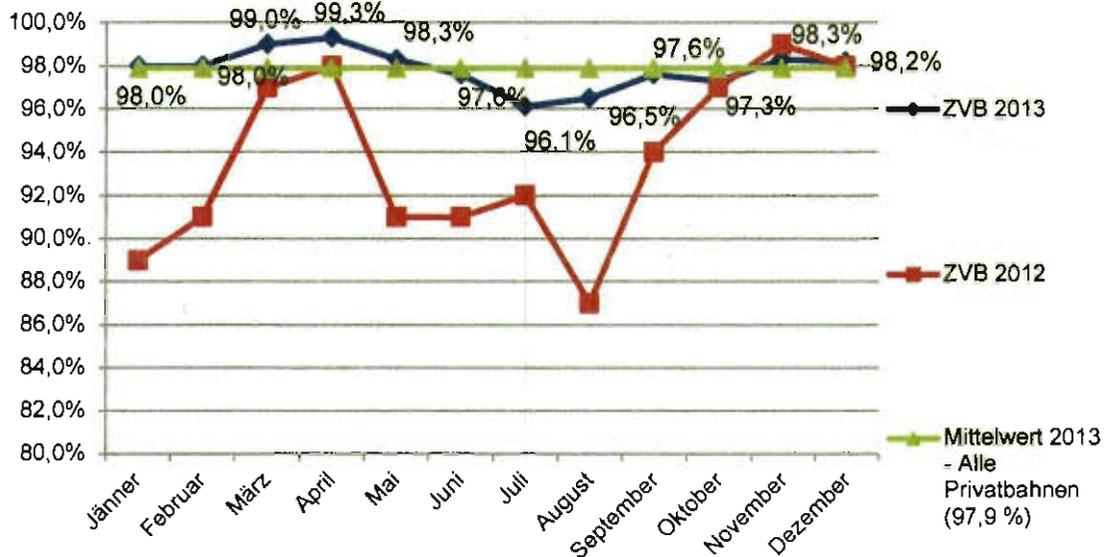


Abbildung 27: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG im Jahr 2013 beträgt 97,9 % (2012: 93,8 %).

Im Jahr 2012 wurden laut Zillertaler Verkehrsbetriebe AG insgesamt 2.078.037 Personen befördert. Die Fahrgastzahlen werden auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt. Die Zahl für 2013 liegt laut Zillertaler Verkehrsbetriebe AG noch nicht vor, da die Verkaufszahlen der Jahrestickets sowie der gültigen Schüler- und Lehrlingsfreifahrtausweise von der Verkehrsverbund Tirol GesmbH erst zu Jahresmitte 2014 gemeldet werden.

## 3.9. Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH

### 3.9.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 3.9.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte auf der Stubaitalbahn im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
Flexity Outlook	293.641	293.641
<b>SUMME</b>	<b>293.641</b>	<b>293.641</b>

### 3.9.3. Prüfung der Überkompensation

Die Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH übermittelte im Jahr 2013 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### 3.9.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2012 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 18 Zugkm (2012: 26 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 18 Zugkm (0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH insgesamt 2.779 Zugkm (2012: 295 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt, das entspricht 0,95 % der bestellten Verkehrsleistung. Hauptgrund für den eingerichteten Schienenersatzverkehr war starker Schneefall und gebrochene Bäume, die die Strecke von 11.10.2013 bis 15.10.2013 unbefahrbar machte.

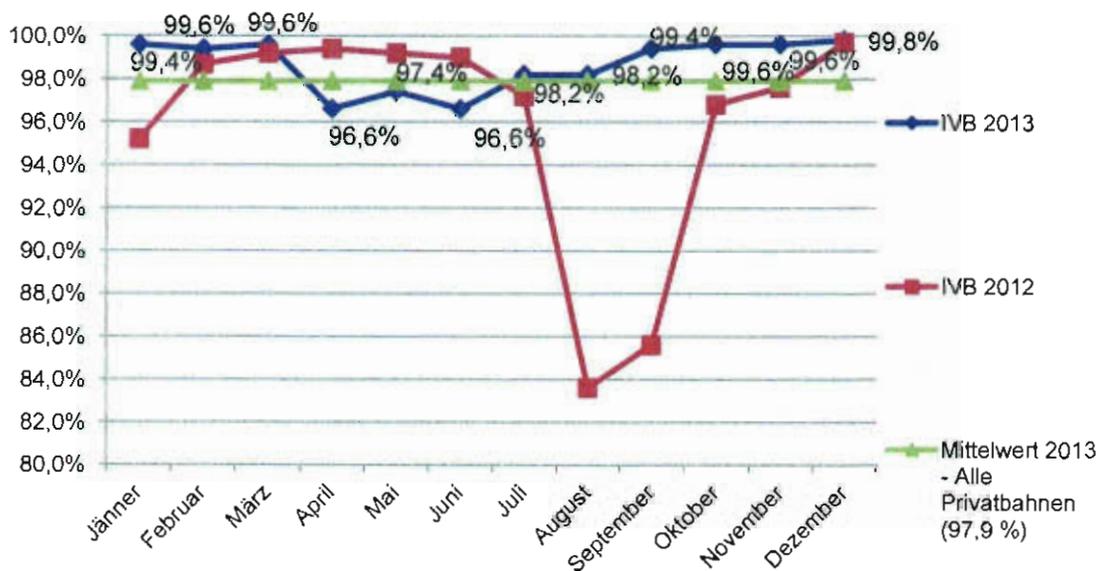
### 3.9.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und Verkehrsverbund Tirol GesmbH abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag vom 09.12.2007 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2013 zur Anwendung.

Es kam im Jahr 2013 zu keiner Einhebung einer in Anlage 7 beschriebenen Vertragsstrafe seitens der Verkehrsverbund Tirol GesmbH.

Die Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH berichtet, dass sämtliche Qualitätskriterien eingehalten wurden:

- Es kommen laufend sechs Niederflur-Triebfahrzeuge zum Einsatz, welche über die geforderten Einrichtungen verfügen.
- Die Mitarbeiter erhalten, wie vereinbart, eine im Halbjahresrhythmus wiederkehrende Schulung über die Tarifbestimmungen und erfüllen damit die Anforderungen.
- Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH stellt sich im Jahr 2013 wie folgt dar:



**Abbildung 28: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB**

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH im Jahr 2013 beläuft sich auf 98,7 % (2012: 95,9 %).

Im Jahr 2013 wurden laut Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH insgesamt 1.094.168 Personen befördert (2012: 1.062.582 Personen), wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

### 3.10. Montafonerbahn AG

#### 3.10.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

#### 3.10.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der Montafonerbahn AG (MBS) im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
ETW/NPZ	115.049	115.049
<b>SUMME</b>	<b>115.049</b>	<b>115.049</b>

#### 3.10.3. Prüfung der Überkompensation

Die Montafonerbahn AG übermittelte im Jahr 2013 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### 3.10.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Montafonerbahn AG wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen keine ausgefallenen Zugleistungen sowie auch keine, ausgelassenen planmäßigen Zughalte vor.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Montafonerbahn AG insgesamt 1.022 Kilometer im Schienenersatzverkehr geführt. Bezogen auf das von der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 (ca. 50,4 % der Gesamtfahrplanleistung) wurden somit ca. 514 Zugkm (2012: 85 Kilometer) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht 0,45 % der bestellten Verkehrsleistung.

### 3.10.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Die Montafonerbahn AG hat gemäß Anlage 16 hinsichtlich des Qualitätsmanagements zumindest über den Stand und über die Entwicklung der qualitätsrelevanten Sachverhalte Pünktlichkeit, Maßnahmen zur Reinigung, Schadensfreiheit, Maßnahmen zur Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement im Jahr 2013 zu berichten.

Die Montafonerbahn AG berichtet wie folgt zu den oben genannten Sachverhalten:

- Pünktlichkeit

Die Pünktlichkeit im Jahr 2013 stellt sich wie folgt dar:

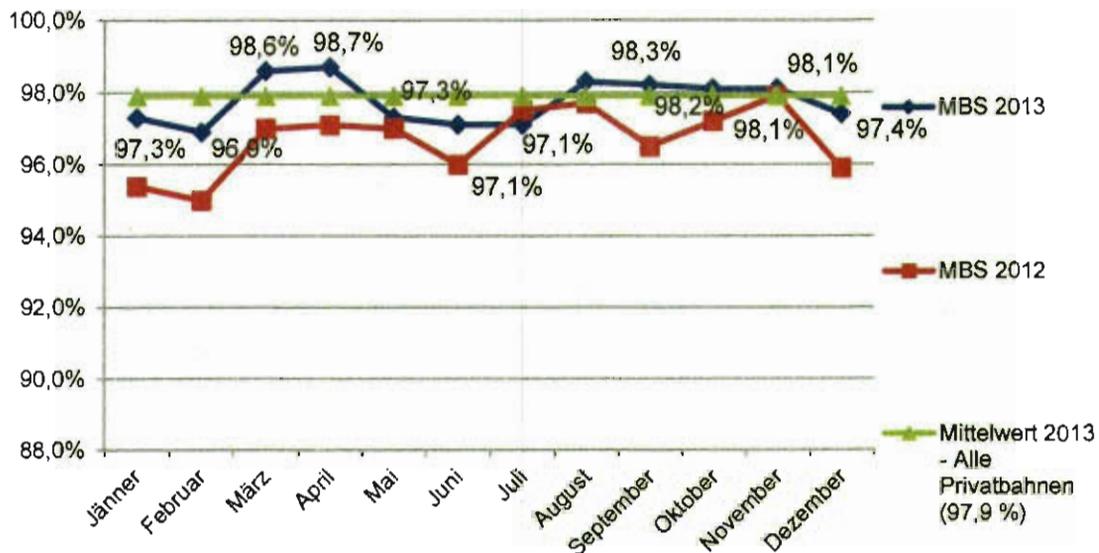


Abbildung 29: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Montafonerbahn AG im Jahr 2013 beläuft sich auf 97,8 % (2012: 96,7 %).

- Reinigung

Die Fahrzeugreinigung erfolgt bei der Montafonerbahn AG durch den Wagendienst einmal pro Tag bevor die Fahrzeuge in den Einsatz kommen. Zwischenreinigungen erfolgen nach Erfordernis durch die Zugbegleiter jeweils in den Wendezeiten.

- Schadensfreiheit

Schadensfreiheit kann laut Montafonerbahn AG erreicht werden, da vorliegende Mängel oder Defekte durch das eigene Servicepersonal vor Ort in den Wendezeiten behoben werden können. Im Bedarfsfall kann darüber hinaus ein Fahrzeugwechsel vorgenommen werden.

- **Maßnahmen zur Fahrgastinformation**

Die Fahrgäste der Montafonerbahn AG werden primär durch Anzeigen an den Bahnhöfen und Haltestellen, sowie in den Zügen informiert. Weiters stehen zu den Hauptverkehrszeiten in den Zügen Zugbegleiter für Auskünfte zur Verfügung, bzw. ein Fahrdienstleiter am Schalter im Bahnhof Schruns.

- **Beschwerden**

Im Jahr 2013 standen laut Montafonerbahn AG sechs Beschwerden (2012: sieben) zur Bearbeitung an. Diese wurden laut Montafonerbahn AG innerhalb von längstens vier Werktagen bearbeitet.

Im Jahr 2013 wurden laut Montafonerbahn AG insgesamt 1.928.076 Personen (2012: 1.910.197 Personen) befördert, wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

### 3.11. Steiermärkische Landesbahnen

#### 3.11.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

- Anlage 1 (Teilleistungsverzeichnis)
- Anlage 3 (Leistungsverzeichnis)
- Anlage 4a (Abgeltungsverzeichnis)
- Anlage 7 (Qualitätsmanagement Drittvertrag)
- Anlage 8 (Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung)
- Anlage 10 (Übersicht sonstiger Dienstleistungsverträge)
- Anlage 14 (Fahrplandaten/Zughalteverzeichnis)
- Anlage 16 (Übergangsbestimmungen)

#### 3.11.2. Leistungsumfang und Abgeltung

Die SCHIG mbH bestellte auf der Übelbacher Bahn im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Übelbacher Bahn	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
4062	33.488	21.896
ET 15	9.445	21.037
<b>SUMME</b>	<b>42.933</b>	<b>42.933</b>

Auf der Weizer Bahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2013 wie folgt dar:

Weizer Bahn	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
5062	56.984	43.359
5047	21.076	38.451
<b>SUMME</b>	<b>78.060</b>	<b>81.810</b>

Die SCHIG mbH bestellte auf der Gleichenberger Bahn im Jahr 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Gleichenberger Bahn	<b>Bestellung 2013</b> [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
ET 1-2	<b>19.096</b>	19.096
<b>SUMME</b>	<b>19.096</b>	19.096

Auf der Murtalbahn stellt sich die Leistungsbestellmenge für das Jahr 2013 wie folgt dar:

Murtalbahn	<b>Bestellung 2013</b> [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
VT 31-35 + VS 41-44	<b>120.696</b>	120.696
<b>SUMME</b>	<b>120.696</b>	120.696

Die SCHIG mbH bestellte somit im Vertragsjahr 2013 insgesamt **260.785 Zugkm** (2012: 264.535 Zugkm) bei den Steiermärkischen Landesbahnen.

Im VDV wurde vereinbart im Jahr 2013 den Anteil der Bestellung mit qualitativ hochwertigen und teureren GTW-Baureihen auf der Weizer Bahn und der Übelbacherbahn gegenüber dem Vorjahr zu erhöhen und im Gegenzug, um die Summe des Gesamtabgeltungsbetrags wertsicherungsbereinigt konstant zu halten, die Bestelleistung auf der Weizer Bahn zu verringern.

### 3.11.3. Prüfung der Überkompensation

Die Steiermärkischen Landesbahnen übermittelten im Jahr 2013 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahre 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### **3.11.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung**

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Steiermärkischen Landesbahnen wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 319 Zugkm (2012: 865 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 319 Zugkilometer (das entspricht 0,12 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Steiermärkischen Landesbahnen insgesamt 3.979 Zugkm (2012: 1.746 Zugkm) im Schienenersatzverkehr geführt. Bezogen auf das seitens der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 wurden 1.773 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 0,68 % der bestellten Verkehrsleistung.

### **3.11.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen**

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und dem Land Steiermark sowie der Steirischen Verkehrsverbund GmbH (StVG) abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag vom 13.10.2010 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2013 zur Anwendung.

Die Steiermärkischen Landesbahnen übermittelten dazu die Prüfbögen der seitens StVG durchgeführten Qualitätskontrollen. Im Jahr 2013 kam es zu keinerlei Beanstandungen bei den Qualitätskontrollen und somit auch zu keinen Pönalezahlungen.

Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs der Steiermärkischen Landesbahnen stellt sich im Jahr 2013 auf den vier Strecken wie folgt dar:

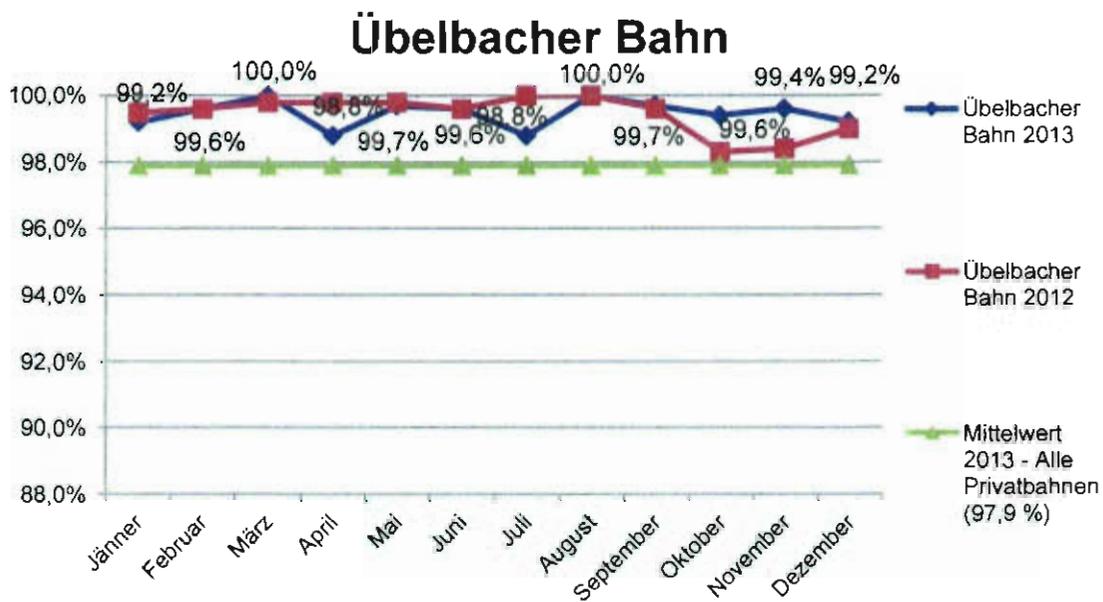


Abbildung 30: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Übelbacher Bahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Übelbacher Bahn im Jahr 2013 beläuft sich auf 99,4 % (2012: 99,8 %).

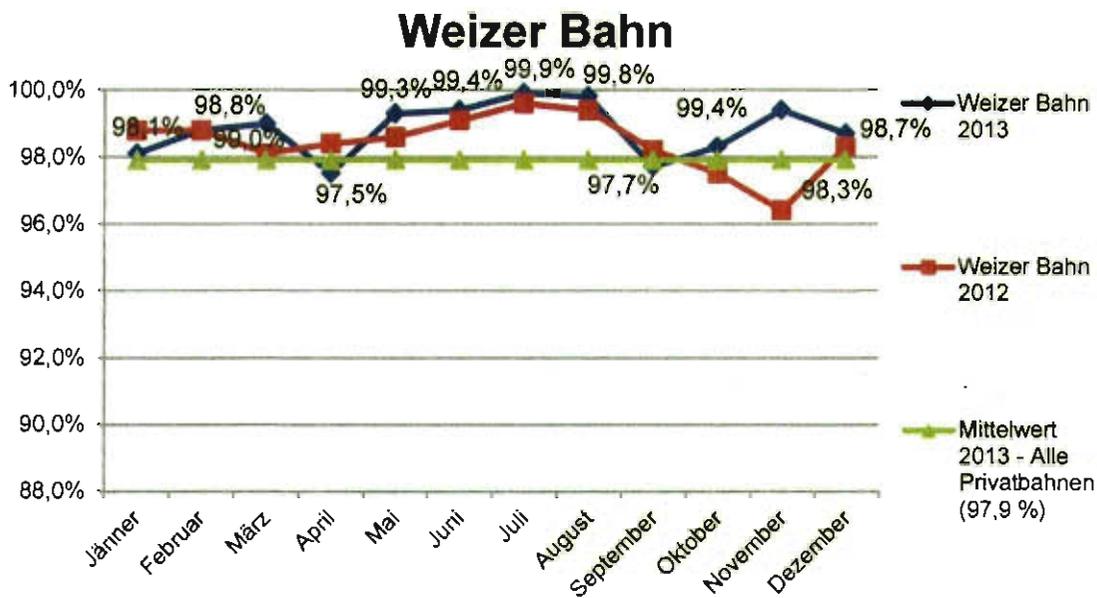


Abbildung 31: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Weizer Bahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Weizer Bahn im Jahr 2013 beträgt 98,8 % (2012: 98,3 %).

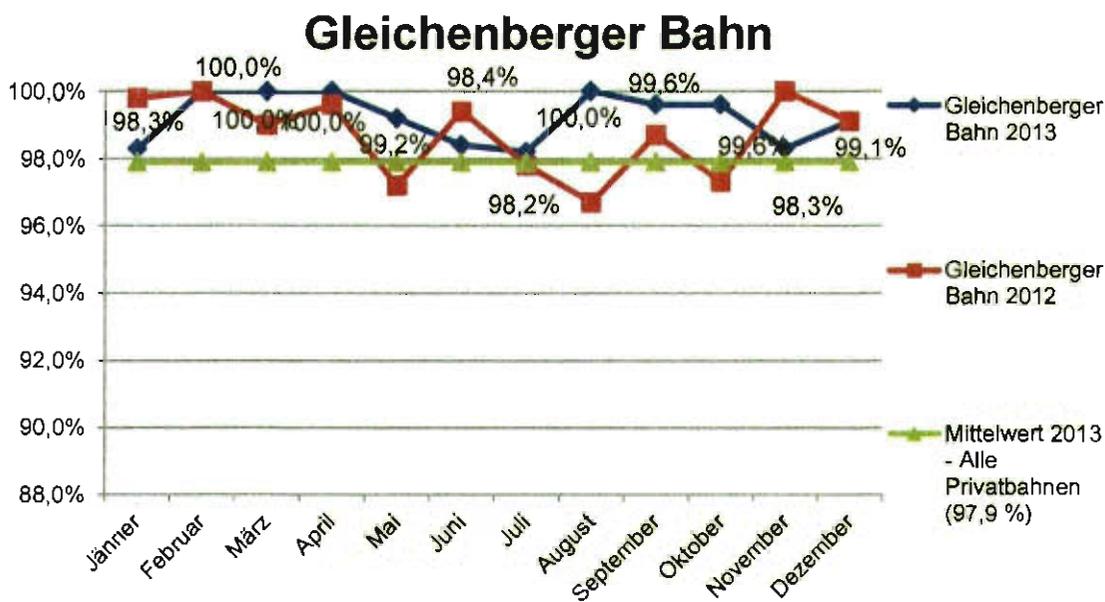
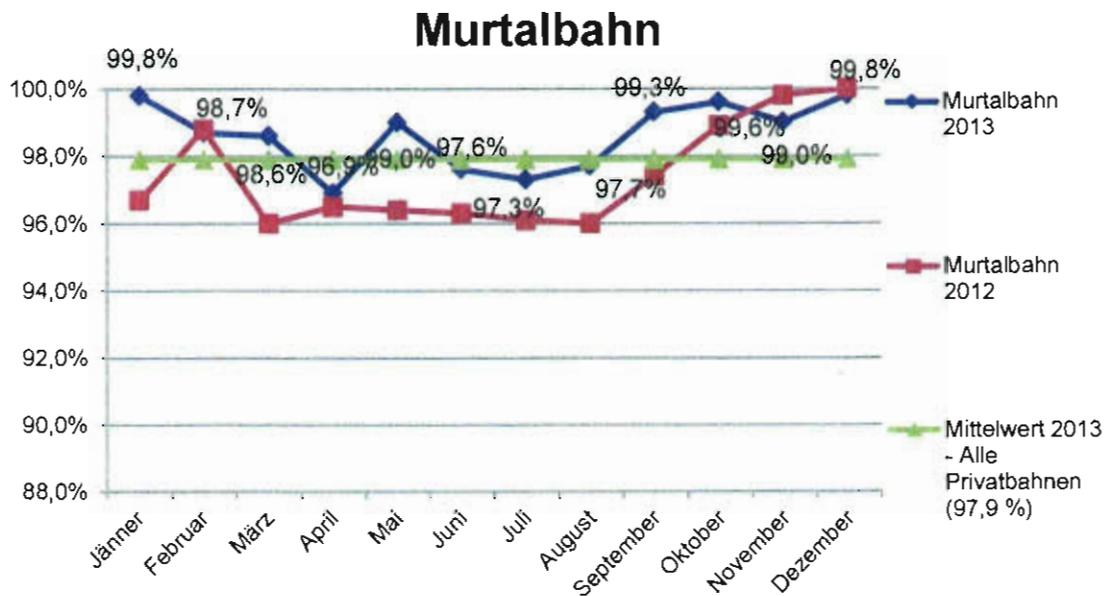


Abbildung 32: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Gleichenberger Bahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Gleichenberger Bahn im Jahr 2013 beläuft sich auf 99,3 % (2012: 98,7 %).



**Abbildung 33: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Murtalbahn**

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Murtalbahn im Jahr 2013 beträgt 98,6 % (2012: 98,2 %).

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2013 beträgt 99,0 % (2012: 98,5 %).

Im Jahr 2013 wurde laut den Steiermärkischen Landesbahnen folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Übelbacher Bahn      256.606      (2012: 221.236)
- Weizer Bahn            670.715      (2012: 666.040)
- Gleichenberger Bahn   48.111        (2012: 47.508)
- Murtalbahn              579.669      (2012: 578.825)

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

## 3.12. Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH

### 3.12.1. Aktualisierung der Vertragsinhalte

Im Rahmen der Aktualisierung der Vertragsinhalte für das Jahr 2013 wurden folgende Anlagen angepasst:

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

### 3.12.2. Leistungsumfang

Die SCHIG mbH bestellte bei der Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH im Berichtszeitraum 2013 einen Leistungsumfang in folgendem Ausmaß:

Zugbildung	Bestellung 2013 [Zugkm]	Bestellung 2012 [Zugkm]
L+B+BS	105.127	105.975
VT 70	64.455	64.975
2 VT 70	41.193	41.525
GTW 5063	735.195	741.065
2 GTW 5063	3.924	0
<b>SUMME</b>	<b>949.894</b>	<b>953.540</b>

### 3.12.3. Prüfung der Überkompensation

Die Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH übermittelte im Jahr 2013 die seitens des Wirtschaftsprüfers ausgestellte Bescheinigung gem. Anlage 6b für das Vertragsjahr 2012 mit folgendem Ergebnis:

- Eine Übertragung des von der SCHIG mbH auf Grundlage des VDV im Jahr 2012 für die beauftragten Verpflichtungen geleisteten Abgeltungsbetrags oder Teile davon auf andere Tätigkeitsbereiche des beauftragten EVU ist unterblieben.
- Es wurde für das Jahr 2012 keine Überkompensation festgestellt.

### 3.12.4. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2013 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**

Im Jahr 2013 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 913 Zugkm (2012: 209 Zugkm) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 913 Zugkilometer (das entspricht 0,10 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

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

- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**

Im Jahr 2013 wurden seitens der Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH insgesamt 3.469 Zugkm im Schienenersatzverkehr geführt. Bezogen auf das seitens der SCHIG mbH bestellte Grundangebot gem. § 7 ÖPNRV-G 1999 wurden ca. 2.107 Zugkm (2012: 866 Kilometer) im Schienenersatzverkehr geführt. Das entspricht ca. 0,22 % der bestellten Verkehrsleistung. Hauptgrund dafür waren Bauarbeiten vor allem im zweiten und dritten Quartal 2013.

### 3.12.5. Beobachtung der Qualitätsstandards und Fahrgastzahlen

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und dem Land Steiermark abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag vom 22.09.2010 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2013 zur Anwendung.

Die GKB übermittelte dazu die Prüfbögen der seitens StVG durchgeführten Qualitätskontrollen. Im Jahr 2013 kam es zu keinerlei Beanstandungen bei den Qualitätskontrollen und somit auch zu keinen Pönalezahlungen.

Die Pünktlichkeit im Jahr 2013 stellt sich wie folgt dar:

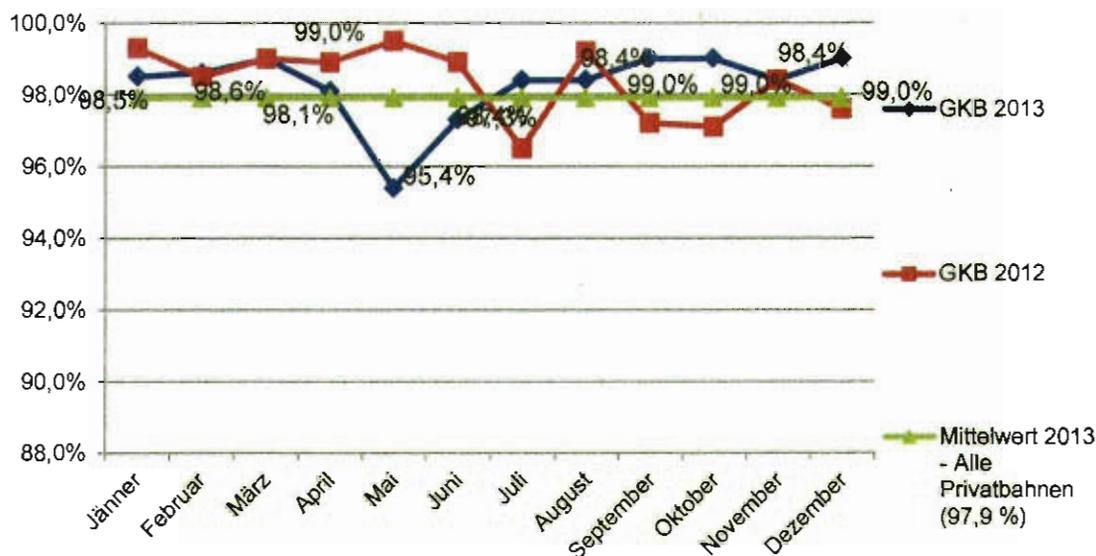


Abbildung 34: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der GKB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH im Jahr 2013 beläuft sich auf 98,3 % (2012: 98,3 %).

Im Jahr 2013 wurden laut Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH insgesamt 5.419.067 Personen (2012: 5.132.248 Personen) befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.