

BERICHT ÜBER DIE BESTELLUNG GEMEIN- WIRTSCHAFTLICHER LEISTUNGEN IM SCHIENENPERSONENVERKEHR 2011

Klarheit durch Transparenz



30. Oktober 2012

**Zertifiziert nach ISO 9001
und akkreditiert nach ISO 17020**

URHEBERRECHT HAFTUNG

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung sind vorbehalten. Kein Teil des Werks darf in irgendeiner Form (durch Fotokopie, Mikrofilm oder ein anderes Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung der SCHIG mbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Der Herausgeber haftet nur für vorsätzliche und grob fahrlässig verschuldete Verletzungen der übernommenen Verpflichtungen im Zusammenhang mit der Erstellung des gegenständlichen Berichts. Der gegenständliche Bericht entfaltet Dritten gegenüber keinerlei Rechtswirkung und diese können daraus insbesondere keine Ansprüche - auch keine Schadenersatzansprüche - gegenüber der SCHIG mbH ableiten.

Wien, 2011

Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH

INHALTSVERZEICHNIS

0.	Executive Summary	5
1.	Grundangebot im SPV	6
1.1.	Rechtsgrundlagen.....	6
1.1.1.	Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetz (SCHIG).....	6
1.1.2.	Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 (ÖPNRV-G 1999).....	8
1.1.3.	Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 (PSO).....	8
1.1.3.1.	Gültigkeit.....	8
1.1.3.2.	Vergabemodus.....	8
1.1.3.3.	Obligatorische Inhalte der Dienstleistungsaufträge.....	10
1.2.	Verkehrsdienstevertrag ÖBB-Personenverkehr AG.....	12
1.2.1.	Abschluss und Vertragsaufbau.....	12
1.2.2.	Leistungsbestellung 2011.....	15
1.2.3.	Leistungsentgelt.....	17
1.2.4.	Prüfung der Überkompensation.....	18
1.2.5.	Leistungskontrolle.....	19
1.2.5.1.	Leistungsstörungen.....	19
1.2.5.2.	Schienenersatzverkehr.....	20
1.2.5.3.	Messung.....	21
1.2.5.4.	Messergebnisse.....	22
1.2.6.	Qualitätsmanagement.....	25
1.2.6.1.	Qualitätsmessung.....	25
1.2.6.2.	Objektive Qualitätsparameter.....	26
1.2.6.3.	Subjektive Qualitätsparameter.....	28
1.2.6.4.	Bonus-/Malus-System.....	30
1.2.6.5.	Weitere Qualitätsparameter.....	32
1.3.	Verkehrsdiensteverträge Privatbahnen.....	33
1.3.1.	Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen.....	35
1.3.1.1.	Bestellumfang.....	35
1.3.1.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	35
1.3.1.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards.....	36
1.3.1.4.	Fahrgastzahlen.....	37
1.3.2.	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH.....	38
1.3.2.1.	Bestellumfang.....	38
1.3.2.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	38
1.3.2.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards.....	39
1.3.2.4.	Fahrgastzahlen.....	39
1.3.3.	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt.....	40
1.3.3.1.	Bestellumfang.....	40
1.3.3.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	40
1.3.3.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards.....	42
1.3.3.4.	Fahrgastzahlen.....	44
1.3.4.	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.....	45
1.3.4.1.	Bestellumfang.....	45
1.3.4.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung.....	46
1.3.4.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards.....	46
1.3.4.4.	Fahrgastzahlen.....	50

1.3.5.	Salzburger Lokalbahn	51
1.3.5.1.	Bestellumfang	51
1.3.5.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	51
1.3.5.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards	52
1.3.5.4.	Fahrgastzahlen	53
1.3.6.	Pinzgauer Lokalbahn	54
1.3.6.1.	Bestellumfang	54
1.3.6.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	54
1.3.6.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards	55
1.3.6.4.	Fahrgastzahlen	56
1.3.7.	Zillertaler Verkehrsbetriebe AG	57
1.3.7.1.	Bestellumfang	57
1.3.7.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	57
1.3.7.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards	58
1.3.7.4.	Fahrgastzahlen	59
1.3.8.	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH	60
1.3.8.1.	Bestellumfang	60
1.3.8.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	60
1.3.8.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards	61
1.3.8.4.	Fahrgastzahlen	62
1.3.9.	Montafonerbahn AG	63
1.3.9.1.	Bestellumfang	63
1.3.9.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	63
1.3.9.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards	64
1.3.9.4.	Fahrgastzahlen	65
1.3.10.	Steiermärkische Landesbahnen	66
1.3.10.1.	Bestellumfang	66
1.3.10.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	66
1.3.10.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards	66
1.3.10.4.	Fahrgastzahlen	67
1.3.11.	Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH	68
1.3.11.1.	Bestellumfang	68
1.3.11.2.	Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung	68
1.3.11.3.	Beobachtung der Qualitätsstandards	69
1.3.11.4.	Fahrgastzahlen	69
1.3.12.	Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen im Jahr 2011	70
2.	Verzeichnisse	74
2.1.	Allgemeine Angaben	74
2.2.	Abkürzungsverzeichnis	75
2.3.	Abbildungsverzeichnis	77
3.	Anlage	78

0. EXECUTIVE SUMMARY

Die SCHIG mbH wurde von der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie damit beauftragt, die Leistungen des Grundangebots mittels Vertrag bei geeigneten Eisenbahnverkehrsunternehmen (EVUs) zu bestellen und diese Verträge abzuwickeln. Derartige Verkehrsdiensteverträge wurden mit zwölf EVUs abgeschlossen. Der bedeutendste Dienstleister ist die ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV AG), daneben erbringen auch zahlreiche Privatbahnen gemeinwirtschaftliche Schienenpersonenverkehrsleistungen.

Im Jahr 2011 wurden bei den entsprechenden EVUs insgesamt 77,1 Mio. Zugkm zur Sicherstellung eines flächendeckenden Mobilitätsangebots bestellt. Dafür wurden in Summe EUR 642,7 Mio. aufgewendet. Das nach den Bestimmungen der VO (EG) 1370/2007 in den Verträgen festgelegte Leistungsentgelt je Zugkm ist für die jeweiligen Eisenbahnverkehrsunternehmen individuell geregelt.

Hinsichtlich der Überprüfung der vertragskonformen Leistungserbringung, konnten keine wesentlichen Abweichungen festgestellt werden. Mit der ÖBB-PV AG ist ein Qualitätsmanagementsystem vereinbart, um die Leistungen nach standardisierten Kriterien messbar zu machen. Um einen Anreiz zur Erreichung der vereinbarten Zielwerte und der stetigen Verbesserung der Qualität zu setzen, ist die Qualitätsmessung mit einem Bonus-/Malus-System verknüpft. Aufgrund der guten Ergebnisse konnte daher schon für das Jahr 2011 ein Qualitätsbonus in Höhe von EUR 4.646.715,74 ausbezahlt werden.

Im Bereich der Privatbahnen wurde ein Beobachtungszeitraum vereinbart, in dem entweder das Qualitätsmanagement angewendet wird, welches bereits mit weiteren Leistungsbestellern vereinbart wurde, oder in dem das EVU ein angemessenes Qualitätsmanagement aufbaut.

Nach Vorlage der diesbezüglichen Dokumente für das Jahr 2011 wurde seitens der SCHIG mbH festgestellt, dass sich hinsichtlich der Etablierung eines messbaren Qualitätsmanagementsystems bei den Privatbahnen für die Folgejahre Verbesserungsbedarf ergibt.

1. GRUNDANGEBOT IM SPV

1.1. Rechtsgrundlagen

1.1.1. Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetz (SCHIG)

Das Schieneninfrastrukturfinanzierungsgesetz (SCHIG, BGBl. Nr. 201/1996 in der jeweils geltenden Fassung) regelt unter anderem die Aufgaben der SCHIG mbH. Das SCHIG sieht auf Grund einer Novelle (BGBl. I Nr. 25/2010) in § 3 Abs 1 nunmehr unter den Obliegenheiten der SCHIG mbH auch den Abschluss von Verkehrsdienstverträgen über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen vor:

„...nach Einholung der Zustimmung der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie der Abschluss von Verträgen über die Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen gemäß § 48 des Bundesbahngesetzes ... und § 3 des Regionalbahngesetzes 2004 ... im Zusammenhang mit § 7 des Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetzes 1999 ... und deren Abwicklung.“

Die Bundesministerin hat die SCHIG mbH auf dieser gesetzlichen Grundlage angewiesen, die Verkehrsdienstverträge über die Erbringung des Grundangebots (vgl. 1.1.2) mit geeigneten EVU in Österreich abzuschließen.

Entsprechende Verträge wurden mit folgenden Bahnen abgeschlossen:

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

Die SCHIG mbH nimmt im Auftrag des bmvit als Vertragspartner im Zuge der laufenden Abwicklung folgende Obliegenheiten wahr:

- die Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung,
- die Beobachtung der Qualitätsstandards,
- die ordnungsgemäße Abwicklung des Zahlungsverkehrs unter Berücksichtigung der Umsatz- bzw. Vorsteuer,
- die laufende Vertragsanpassung hinsichtlich beabsichtigter Änderungen des Fahrplans unter Abstimmung der Interessen der Länder und des Bundes,
- die Unterstützung des Bundes bei der Budgeterstellung bzw. Budgetplanung im Zusammenhang mit den Verkehrsdiensteverträgen sowie
- laufende Berichterstattung über die Abwicklung der Verkehrsdiensteverträge an den Bund.

1.1.2. Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsge- setz 1999 (ÖPNRV-G 1999)

Im Öffentlicher Personennah- und Regionalverkehrsgesetz 1999 (ÖPNRV-G 1999, BGBl. I Nr. 204/1999 in der jeweils geltenden Fassung) ist die Verantwortung des Bundes für die Bereitstellung eines Grundangebots festgeschrieben. § 7 besagt:

„Aufgabe des Bundes ist gemäß diesem Bundesgesetz die Sicherstellung eines Grundangebots im öffentlichen Schienenpersonennah- und Regionalverkehr ...“.

1.1.3. Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 (PSO)

1.1.3.1. Gültigkeit

Seit 03.12.2009 ist die Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 (bekannt auch unter „Public Service Obligation“ – PSO) in Kraft. Als Verordnung ist sie unmittelbar in allen Mitgliedsstaaten anzuwendendes Gemeinschaftsrecht.

Der Anwendungsbereich der PSO umfasst alle Personenverkehrsdienste, die kommerziell („eigenwirtschaftlich“) nicht betrieben werden können, dennoch aber im allgemeinen wirtschaftlichen Interesse erforderlich sind. Ausgenommen davon ist der Betrieb von Verkehrsleistungen, der nicht die Erbringung öffentlicher Personenverkehrsdienste bezweckt (dies sind Verkehrsdienste, die hauptsächlich aufgrund ihres historischen Interesses oder zu touristischen Zwecken betrieben werden).

Da der größte Teil des Schienenpersonennahverkehrs in Österreich im allgemeinen Interesse angeboten wird, betriebswirtschaftlich aber nicht rentabel ist, sind diese gemeinwirtschaftlichen Leistungen unter Berücksichtigung der PSO von den EVU zu erbringen.

Für die Verkehrsdiensteverträge, die von der SCHIG mbH mit Gültigkeit des ersten Vertrags ab 01.04.2010 abgeschlossen wurden, sind daher die Vorschriften dieser Verordnung bindend.

1.1.3.2. Vergabemodus

Die Bestellung jener Leistungen bei den EVU, die nicht eigenwirtschaftlich am Markt angeboten werden, erfolgt über sogenannte „öffentliche Dienstleistungsaufträge“. Art 5 Abs 3 PSO normiert das Vergabeverfahren. Demzufolge sind die öffentlichen Dienstleistungsverträge grundsätzlich im Wege eines wettbewerblichen Vergabeverfahrens zu vergeben.

Eine Ausnahme von diesem Grundsatz ist für öffentliche Dienstleistungsaufträge im Eisenbahnverkehr explizit in Abs 6 vorgesehen. Sofern nicht nach nationalem Recht untersagt, können die zuständigen Behörden entscheiden, öffentliche Dienstleistungsaufträge im Eisenbahnverkehr – mit Ausnahme anderer schienengestützter Verkehrsträger wie Untergrund- oder Straßenbahnen – auch direkt zu vergeben.

Der Verweis auf das nationale Recht führt in Österreich zum Bundesvergabegesetz 2006 (BVerG 2006, BGBl. I Nr. 17 in der jeweils geltenden Fassung), welches die Vergabe von Leistungen durch die öffentliche Hand regelt. Für die SCHIG mbH findet das BVerG 2006 ebenfalls Anwendung.

Maßgeblich ist § 280 BVerG 2006, der die Vergabe von nicht-prioritären Dienstleistungsaufträgen regelt.

In Anhang IV sind die nicht prioritären Dienstleistungen taxativ aufgezählt. Dazu gehören auch die Dienstleistungen von Eisenbahnen (Kategorie 18).

In § 141 Abs 3 BVerG 2006 wiederum wird die Anwendung der PSO explizit erwähnt und die Direktvergabe gemäß Art 5 Abs 2 und 4 bis 6 PSO als ein dem Bundesvergabegesetz entsprechender Vergabemodus zugelassen. Demzufolge ist die direkte Vergabe mit einer Laufzeit von bis zu zehn Jahren im Eisenbahnverkehr in Österreich zulässig.

Die Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie hat sich als zuständige Behörde im Sinne der PSO in der Folge dazu entschlossen, von der Bestimmung des Art 5 Abs 6 Gebrauch zu machen. Demzufolge wurden Verhandlungen über die zu erbringenden gemeinwirtschaftlichen Leistungen des Grundangebots im Schienenpersonenverkehr mit jenen Unternehmen geführt, die die gemeinwirtschaftlichen Leistungen auch schon im Status quo erbracht haben. Die beauftragten Unternehmen bedienen dieselben Netze im Personenverkehr wie bisher. Die Gesamtleistung in den Netzen ist dort, wo es wirtschaftlich und technisch sinnvoll ist, in Teilleistungen oder Lose geteilt. Eine Übersicht über die Einteilung der Lose ist im Anhang enthalten.

Bei der Einteilung der Lose wurde dabei darauf geachtet, jeweils geographisch und technisch-betrieblich sinnvolle Einheiten in unterschiedlicher Größe zu bilden.

1.1.3.3. Obligatorische Inhalte der Dienstleistungsaufträge

Art 4 der PSO regelt die obligatorischen Inhalte der öffentlichen Dienstleistungsaufträge.

Abs 1 enthält Vorschriften zum Inhalt über die Beauftragung und die Abgeltung. Dabei ist sicherzustellen, dass die vom Betreiber zu erfüllenden gemeinwirtschaftlichen Verpflichtungen, das heißt also die zu erbringende Verkehrsleistung, und der geographische Geltungsbereich der Beauftragung klar definiert sind. Ferner sind bereits vorab, also bereits zu Vertragsabschluss die Parameter zu definieren, nach denen die zu erbringende Verkehrsleistung dem Verkehrsunternehmen abgegolten wird. Dabei ist eine „übermäßige Ausgleichsleistung“ zu vermeiden. Die Abgeltungsbeträge („Ausgleichsleistung“) dürfen dabei jenen Betrag nicht übersteigen, der dem finanziellen Nettoeffekt für das Verkehrsunternehmen entspricht, das die Leistung erbringt. Die erzielten Einnahmen und auch ein angemessener Gewinn sind zu berücksichtigen. Schließlich ist ebenfalls im Dienstleistungsauftrag festzulegen, nach welchen Parametern die Kosten für die Erbringung (mehrerer) Verkehrsleistungen aufzuteilen sind. Dabei sind insbesondere folgende Kosten des Verkehrsunternehmens zu berücksichtigen:

- Personalkosten
- Energiekosten
- Infrastrukturkosten
- Wartungs- und Instandsetzungskosten für die Fahrzeuge, die für die gemeinwirtschaftliche Personenverkehrsleistung eingesetzt werden
- Kosten für Rollmaterial
- Anlagen, die für die Leistungserbringung erforderlich sind
- Fixkosten
- Angemessene Kapitalrendite

Abs 2 zufolge ist zudem der Modus festzulegen, nach welchem die Aufteilung der Fahrgelderlöse erfolgt, wobei grundsätzlich die Möglichkeit zu einem Nettovertrag (Fahrgelderlöse verbleiben beim EVU), einem Bruttovertrag (Fahrgelderlöse gehen an die zuständige Behörde) oder einem Vertrag mit Anreizprinzip (die Fahrgelderlöse werden geteilt) offen gelassen wird.

Abs 3 regelt die höchste zulässige Vertragslaufzeit, die für Verkehrsdienste der Eisenbahnen maximal 15 Jahre beträgt. Im Falle der Direktvergabe gemäß Art 5 Abs 6 wird die maximale Laufzeit jedoch auf zehn Jahre begrenzt.

Abs 4 gestattet eine Verlängerung der Laufzeit unter Berücksichtigung der Amortisationsdauer der Fahrzeuge um allenfalls 50 %. Dies ist zudem bei geographischer Randlage möglich.

Ferner kann die zuständige Behörde bei einem wettbewerblich vergebenen Dienstleistungsauftrag eine längere Vertragslaufzeit vorsehen, wenn dies durch außergewöhnliche Investitionen in Infrastruktur, Rollmaterial oder Fahrzeuge gerechtfertigt ist. In diesem Fall gilt eine Anzeigepflicht seitens der Behörde bei der Kommission nach Vertragsabschluss.

Art 5 und 6 betreffen vorwiegend von der zuständigen Behörde auferlegte Standards zur Anwendung von Kollektivverträgen, Sozialstandards und Qualitätsstandards allgemeiner Natur („Kann-Bestimmung“).

Art 7 schränkt die Möglichkeit des Auftragnehmers zur Vergabe der beauftragten Leistungen an Subunternehmer mittels Unterbeauftragung ein.

1.2. Verkehrsdienstevertrag ÖBB-Personenverkehr AG

1.2.1. Abschluss und Vertragsaufbau

Um die verkehrspolitischen und monetären Ziele des Bundes möglichst weitgehend im Verkehrsdienstevertrag mit der ÖBB-Personenverkehr AG (ÖBB-PV AG) abzubilden, wurden über die Vertragsinhalte und Konditionen intensive Verhandlungen geführt. Von Seiten der Republik wurden die Verhandlungen von Vertretern des Bundesministeriums für Verkehr, Innovation und Technologie und SCHIG mbH mit der ÖBB-PV AG geführt. Die SCHIG mbH wurde zudem von der Bundesministerin für Verkehr, Innovation und Technologie beauftragt, nach ihren Vorgaben den Verkehrsdienstevertrag entsprechend den Vorschriften der VO (EG) 1370/2007 als Direktvergabe mit der ÖBB-PV AG abzuschließen. Am 03.02.2011 wurde der Vertrag von den Vertragspartnern ÖBB-PV AG und SCHIG mbH unterzeichnet und trat rückwirkend mit 01.04.2010 in Kraft.

Der Verkehrsdienstevertrag umfasst neben dem textlichen Vertragsteil zahlreiche Anlagen. Im „Grundvertrag“ sind alle wesentlichen Regelungen zur Bestellung, Leistungsumfang, Leistungsstörungen und kommerziellen sowie rechtlichen Bedingungen enthalten. Diese grundsätzlichen Vorgaben werden in den Anlagen weiter spezifiziert. So ist beispielsweise in einer eigenen Anlage das Leistungsverzeichnis enthalten, das jede bestellte Zugfahrt mit ihren wesentlichen Eigenschaften (Zugnummer, Laufweg, Verkehrstage, Laufleistung) definiert.

Die wesentlichen Eckpunkte des Vertrags sind:

- **Bestellung des Grundangebots** im SPNV mitsamt ergänzenden Leistungen im SPFV – die bestellten gemeinwirtschaftlichen Leistungen werden hinsichtlich der Zugnummer, dem Fahrzeugeinsatz, dem Laufweg, den Verkehrstagen und dem Haltemuster beschrieben.
- **Definition der Fahrzeugqualität:** die einzusetzenden Fahrzeuge werden hinsichtlich ihrer Mindestausstattungsqualität beschrieben.

- Die **Ermittlung des Abgeltungsbetrags** ist ebenfalls genau beschrieben. Wesentlich ist hier die sachgerechte, nachvollziehbare und transparente Zuordnung der Kosten und Erlöse auf den eigen- und gemeinwirtschaftlichen Verkehr. Welche Kosten in der Berechnung des Abgeltungsbetrags berücksichtigt werden, nach welchen Schlüsseln ggf. Kosten aufgeteilt und die Erlöse ermittelt werden, ist umfassend geregelt.
- **Verbot der Überkompensation:** Ein über die nachgewiesenen Kosten und einem von der EU-Kommission als angemessen anerkannten Gewinn hinausgehender Gewinn ist als Überkompensation gemäß VO (EG) 1370/2007 verboten. Der entsprechende Schwellenwert wurde so festgelegt, dass für das EVU dennoch ein Anreiz zur wirtschaftlichen Optimierung besteht. Ob allenfalls eine Über- oder Unterkompensation gemäß den Bestimmungen des VDV vorliegt, wird jährlich von einem unabhängigen Wirtschaftsprüfer geprüft.
- Die dementsprechend ermittelten Abgeltungsbeträge werden **wertgesichert**.
- **Vertrieb:** Es sind – soweit dies möglich ist – die Verbundtarife der bestehenden Verkehrsverbünde anzuwenden. Fahrgäste müssen die Möglichkeit haben, vor oder bei Fahrtantritt zuschlagfrei tarifmäßige Fahrausweise zu erwerben.
- **Leistungsstörungen:** Für nicht erbrachte Leistungen oder nicht in der entsprechenden Qualität erbrachte Leistungen wird kein bzw. nicht das volle Entgelt entrichtet. Die Leistungsstörungen werden standardisiert beschrieben und entsprechende Minderungen vereinbart. So wird z. B. definiert, unter welchen Bedingungen Züge als ausgefallen gelten und dass für diese kein Entgelt entrichtet wird.
- **Schienenersatzverkehr:** Bei Ausfall von Zügen, z. B. bei Streckensperren während Bauarbeiten, ist ein gleichwertiger Schienenersatzverkehr einzurichten.
- **Fahrgastinformation:** Im Vertrag sind Vorgaben zum Zugpersonal und dessen Aufgaben enthalten. Weitere Vorgaben betreffen die Information der Fahrgäste an Stationen und im Zug.
- Ferner ist vereinbart, dass das EVU regelmäßig über die erbrachten Leistungen **berichtet**.
- Die **Vertragslaufzeit** ist grundsätzlich bis 31.12.2019 vereinbart.
- Die **Qualität** der vereinbarten Leistungen wird anhand zahlreicher Parameter gemessen, die entsprechend ihrer Bedeutung für die Fahrgäste gewichtet sind. Es wird unterschieden in objektiv messbare und subjektiv vom Fahrgast wahrgenommene Qualität.

1.2.2. Leistungsbestellung 2011

Die SCHIG mbH bestellt im Auftrag des Bundes das Grundangebot im SPNV inkl. ergänzender Leistungen im SPFV im gesamten Bundesgebiet, um in allen Regionen adäquate Mobilitätschancen zu sichern. Dafür werden werktäglich rund 4.000 Zugfahrten bestellt, dies entspricht in etwa 75 % aller Reisezüge in Österreich.

Neben der vom Bund finanzierten Bestellung des Grundangebots gibt es noch weitere Bestellungen der Länder und eigenwirtschaftliche Leistungen, deren Aufwand durch die Fahrgelderlöse gedeckt ist.

Auf die einzelnen Regionen bzw. Fernverkehrslinien bezogen wurden im Jahr 2011 folgende Zugkilometerleistungen bei der ÖBB-PV AG bestellt:

Region / Linie	Zugkm-Bestellung 2011	Zugkm-Bestellung 2010
Ostregion (Wien, NÖ, Bgld.)	31.116.017	31.133.133,70
Oberösterreich	7.986.730	7.976.598
Salzburg	3.317.107	3.315.963
Tirol	4.627.377	4.612.353
Vorarlberg	2.004.080	2.002.089
Steiermark	5.706.522	5.711.183
Kärnten	3.613.371	3.615.262
Summe Nah- und Regionalverkehr	58.371.203	58.366.581
Wien – Graz	2.548.660	2.548.561
Wien – Villach (– Lienz)	2.483.315	2.489.348
Graz – Salzburg / – Innsbruck	1.384.538	1.385.976
Salzburg – Villach –Klagenfurt	1.656.564	1.643.646
IC Salzburg – Innsbruck (– Bregenz)	1.864.593	1.433.700
RJ Salzburg – Buchs (SG) / – Bregenz	2.849.076	2.773.892
Summe Fernverkehr	12.786.746	12.275.123
SUMME BESTELLUNG GRUNDANGEBOT	71.157.949	70.641.704

Die Bestellung des Grundangebots im Nah- und Regionalverkehr, das bei der ÖBB-PV AG bestellt ist, verteilt sich folgendermaßen auf die Regionen (wobei es aufgrund der Loseinteilung zu Abweichungen zu den Bundesländergrenzen kommt):

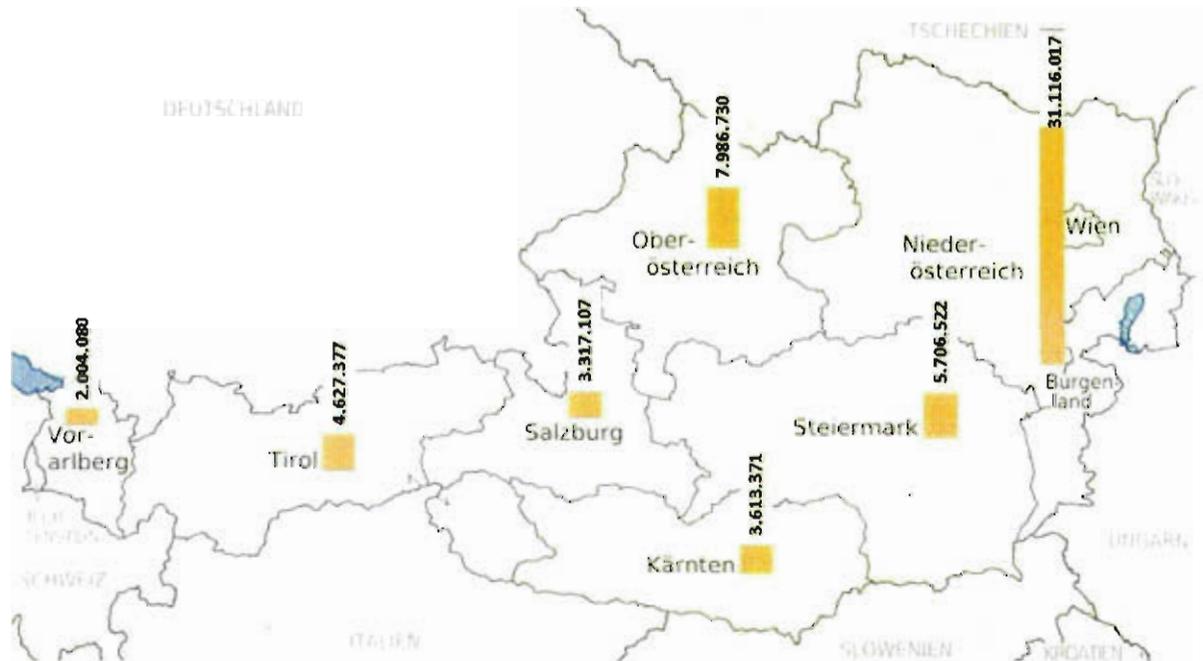


Abbildung 3: Übersicht über das Grundangebot im SPNV in den Ländern

Dazu kommen noch Leistungen des Fernverkehrs, die das Grundangebot im Nah- und Regionalverkehr ergänzen, sowie die von den Ländern bestellten Leistungen.

1.2.3. Leistungsentgelt

Die Leistungen werden in Zugkilometern gemessen und abgegolten. Die Summe des Entgelts wird nach der Formel

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

berechnet.

Zusätzlich kann die ÖBB-PV AG noch einen Qualitätsbonus für besonders gute Qualität lukrieren, der die tatsächliche Auszahlungssumme erhöht.

Abzüge dagegen werden bei Leistungsstörungen, nicht erbrachten Leistungen oder unzureichender Leistungsqualität fällig und vermindern die Auszahlungssumme.

Für das Jahr 2011 wurden an die ÖBB-PV AG für die bestellten Leistungen insgesamt EUR 593.453.628,11 ausbezahlt.

Dieser Auszahlungsbetrag 2011 setzte sich folgendermaßen zusammen:

Position	Betrag [EUR] 2011	Betrag [EUR] 2010
Abgeltungsanspruch für bestellte Leistungen	589.161.372,05	563.164.205,42
Qualitätsbonus	4.646.715,74	
Abzug Leistungsstörungen	-354.459,68	0,00
Auszahlungsbetrag	593.453.628,11	563.164.205,42

* Aufgrund des rückwirkenden Vertragsabschlusses konnte das Qualitätsmanagement inkl. Bonus/Malus erst für das Vertragsjahr 2011 umgesetzt werden.

Für das Jahr 2011 wurden an die ÖBB-PV AG für die bestellten Leistungen insgesamt EUR 593.453.628,11 ausbezahlt.

1.2.4. Prüfung der Überkompensation

Gemäß den Vorschriften der VO (EG) 1370/2007 darf es zu keiner sogenannten „Überkompensation“ kommen. Dies ergibt sich insbesondere aus dem ANHANG zur Verordnung, der bei Direktvergaben, wie im Falle des Vergabemodus für den Verkehrsdienstvertrag mit der ÖBB-PV AG, zwingend zu beachten ist. Im ANHANG heißt es, dass „die Ausgleichsleistung den Betrag nicht überschreiten darf, der dem finanziellen Nettoeffekt ... der Erfüllung der gemeinwirtschaftlichen Verpflichtung ... entspricht.“

Eine Überkompensation liegt vor, wenn die vereinbarten Abgeltungsbeträge, auf die das EVU Anspruch hat, größer sind, als der entsprechende Aufwand zuzüglich eines angemessenen, branchenüblichen Gewinns.

Diese allgemein gehaltene Vorschrift wird im Verkehrsdienstvertrag zwischen SCHIG mbH und ÖBB-PV AG weiter präzisiert, indem die Überkompensation genau definiert wird:

Überkompensation liegt vor, wenn die für die Summe aller Teilleistungen im Bereich einer Region im SPNV bzw. für den gesamten SPFV von der SCHIG mbH nach den Bestimmungen dieses Vertrags zu leistenden Abgeltungsbeträge zuzüglich der vom EVU erzielten Erlöse sowie die Netzeffekte eine Rendite ergeben, die eine Kapitalrendite von 10,0 % auf das eingesetzte Kapital der jeweiligen Region im SPNV bzw. für den gesamten SPFV übersteigt. Die Feststellung der Überkompensation erfolgt jährlich.

Auf der Grundlage dieser Regelung wird von der SCHIG mbH jedes Jahr eine unabhängige Wirtschaftsprüfungsgesellschaft beauftragt, das Vorliegen einer allfälligen Überkompensation zu prüfen. Über das Prüfergebnis wird der SCHIG mbH berichtet. Eine Verpflichtung zur Rückzahlung entsteht, wenn nach einem mehrjährigen Beobachtungszeitraum eine Überkompensation festgestellt wird.¹

¹ Die Schwelle der Überkompensation wurde in Anlehnung an den Beschluss der Kommission über die öffentlichen Verkehrsdienste zwischen dem dänischen Verkehrsministerium und Danske Statsbaner vom 24.02.2010 festgelegt.

1.2.5. Leistungskontrolle

1.2.5.1. Leistungsstörungen

Als Leistungsstörungen sind folgende Abweichungen bei der Leistungserbringung definiert:

- **Ausgefallene Züge:**
Werden Züge nicht in Verkehr gesetzt oder der Zuglauf unterbrochen, sind sie ausgefallen. Wenn Züge sehr stark verspätet sind (über 60 Minuten im Nah- und über 120 Minuten im Fernverkehr), gelten sie ebenfalls als ausgefallen.
- **Ausgelassene Zughalte:**
Wird ein im Fahrplan veröffentlichter Zughalt ausgelassen, so gilt der Zug zwischen dem davor und danach liegenden planmäßigen Verkehrshalt auch als ausgefallen.
- **Zu frühe Abfahrt:**
Fährt ein Zug mehr als zwei Minuten zu früh von einem Verkehrshalt ab, an dem das Zusteigen von Reisenden vorgesehen ist, so gilt der Zug ebenfalls zwischen dem davor und danach liegenden planmäßigen Verkehrshalt als ausgefallen.
- **Abweichende Zugbildung:**
Für die bestellten Züge ist eine bestimmte Zugbildung mit einem definierten Qualitätsniveau und Sitzplatzangebot im Vertrag vereinbart. Werden Fahrzeuge mit einem geringeren Komfortniveau (z. B. ohne Temperaturabsenkung statt wie vereinbart mit Temperaturabsenkung) als vorgesehen eingesetzt, so wird der Abgeltungsbetrag für die mit geringerer Qualität erbrachten Zugkm reduziert. Gleiches gilt für fehlende Wagen oder Triebwagen.
- **Service an Bord**
Wird ein vereinbartes Bordservice (Trolleyservice bzw. Speisewagen oder Nachtzugservice) nicht angeboten, so wird ein Pauschalbetrag in Abzug gebracht.

Wenn Zugfahrten durch einen adäquaten Schienenersatzverkehr ersetzt wurden, so gelten die betreffenden Fahrten nicht als ausgefallen, sondern als vertragskonform erbracht.

1.2.5.2. Schienenersatzverkehr

Aufgrund von Bauarbeiten, Streckensperrungen oder Störungen kann es erforderlich sein, dass planmäßig als Zugfahrt 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 dieser eine adäquate Verkehrsbedienung sicherstellt und nicht länger als sechs Monate Zugleistungen ersetzt, gilt die Leistung als vertragskonform erbracht.

Die Kriterien für eine adäquate Verkehrsbedienung sind:

- Bei absehbaren (planmäßigen) Ersatzverkehren die rechtzeitige Information und Sicherstellung der Fahrtmöglichkeiten wie bei Zugverkehr.
- 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 Beförderung der Reisenden ist im Stadtverkehr auch durch eine Kooperation mit städtischen Unternehmen über das Anerkennen von Eisenbahnfahrausweisen möglich.

Im Jahr 2011 wurden insgesamt 380.050 Zugkilometer im Schienenersatzverkehr erbracht. Dies entspricht 0,5 % der bestellten Leistungen. Die weit überwiegende Zahl der Schienenersatzverkehre ist dabei im Nah- und Regionalverkehr angefallen, im Fernverkehr dagegen spielt dies de facto keine Rolle.

Ein großer Teil der Schienenersatzverkehre war aufgrund von Baumaßnahmen in der Ostregion auf den Strecken Tulln – St. Pölten und Wien – Maria Lanzendorf notwendig.

Die nachstehende Graphik zeigt die Verteilung der geleisteten Schienenersatzverkehre auf Nah- und Fernverkehr:

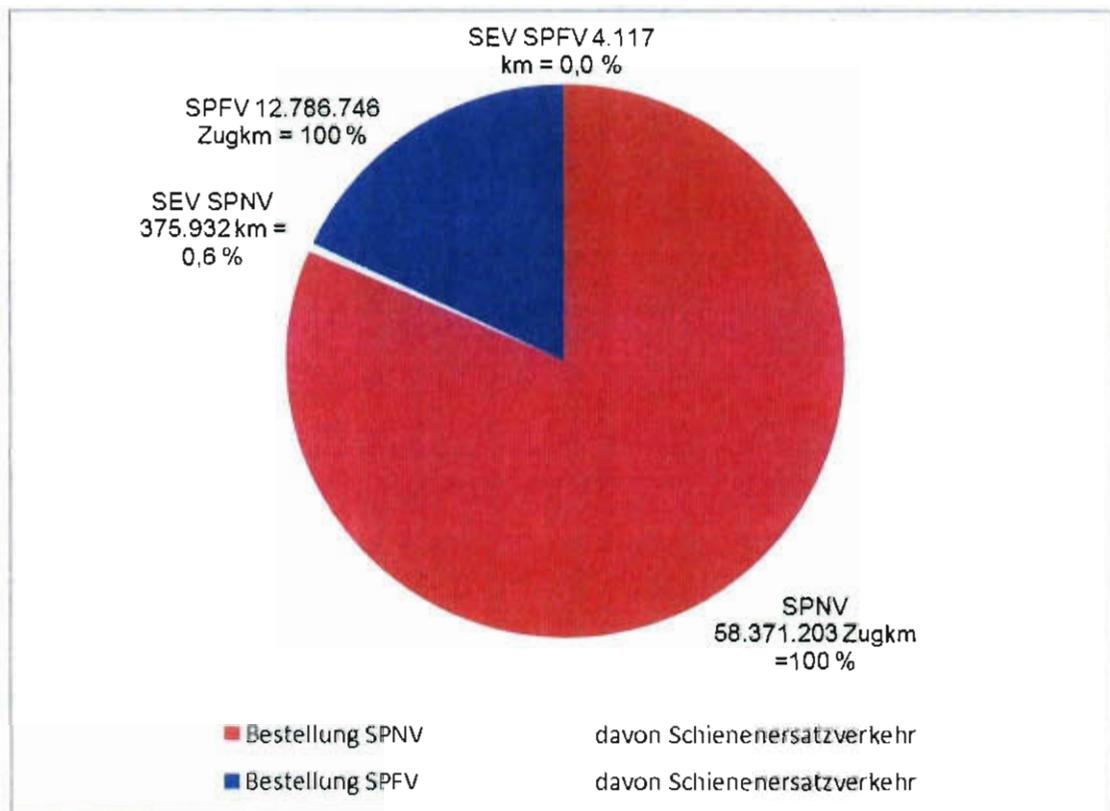


Abbildung 4: Anteil der Schienenersatzverkehre an den bestellten Leistungen

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

1.2.5.3. Messung

Die Messung der Leistungserbringung hinsichtlich der vereinbarten Zugbildung und des Bordservice wurde im Jahr 2011 von der SCHIG mbH im Rahmen der Stichproben zur Messung der objektiven Qualität durchgeführt.

Die Messung der Pünktlichkeit erfolgte im Jahr 2011 anhand der von der ÖBB-Infrastruktur AG erstellten Pünktlichkeitsstatistik.

Die ausgefallenen Leistungen sowie die im Schienenersatzverkehr geführten Leistungen wurden unabhängig von der Ursache des Ausfalls von der ÖBB-PV AG berichtet. Die SCHIG mbH hat die Berichte durch Abgleich mit Stichproben der ausgefallenen Leistungen plausibilisiert.

1.2.5.4. Messergebnisse

Für das Jahr 2011 wurden mit den oben beschriebenen Messmethoden einige Abweichungen bei der Leistungserbringung festgestellt.

Ausgefallene Züge

Zugfahrten können aufgrund verschiedener Ursachen ausfallen:

- Zug wird nicht in Verkehr gesetzt
- Zugfahrt endet außerplanmäßig vor Erreichen des Zielbahnhofs
- Zug verkehrt mit besonders großer Verspätung
- Zug fährt mehr als 2 Minuten zu früh von einem Halt mit der Möglichkeit zum Zusteigen ab
- Planmäßige Verkehrshalte werden ausgelassen

Die Ursache für den Zugausfall ist dabei unerheblich, auch aufgrund höherer Gewalt oder Verschulden Dritter nicht geführte Züge werden gezählt.

Der Schwellenwert für den Zugausfall aufgrund großer Verspätung liegt – in Anlehnung an die üblichen Taktintervalle – im Nahverkehr bei 60 Minuten und im Fernverkehr bei 120 Minuten. Sofern nicht rechtzeitig ein adäquater Schienenersatzverkehr eingerichtet wird, gelten Züge, deren Verspätung den Schwellenwert übersteigt, als ausgefallen.

Im Jahr 2011 wurden 10.107 Zugfahrten gänzlich oder in Abschnitten als ausgefallen gemessen, diese Ausfälle entsprechen 225.192 Zugkilometern.

Ferner wurden 76 planmäßige Zughalte ausgelassen, wodurch weitere 1.904 Zugkm als ausgefallen zu werten sind. Als ausgefallene Leistung zählt dabei jeweils die Distanz zwischen dem vorherigen und nachfolgenden Halt der ausgelassenen Station.

In Summe wurden damit 227.200 Zugkm als ausgefallen gewertet. In dieser Summe sind jene Leistungen nicht enthalten, für die ein adäquater Schienenersatzverkehr eingerichtet wurde. Innerhalb der Stadtgebiete von Wien und Salzburg hat die ÖBB-PV AG Abkommen mit den städtischen Verkehrsunternehmen geschlossen, dass im Störfall die Reisenden auch mit Fahrscheinen des Eisenbahnverkehrsunternehmens mit dem öffentlichen Personennahverkehr befördert werden. Hier ist dauerhaft ein Schienenersatzverkehr sichergestellt.

Ausgefallen sind somit 0,32 % der bestellten Zugkilometerleistung, damit liegen die Ausfälle noch deutlich unter dem Schwellenwert von 1,0 %, ab welchem das Entgelt für die nicht erbrachte Leistung einbehalten wird. Der Schwellenwert wird berücksichtigt, da auch aus-

gefallene Züge erfasst werden, deren Ausfall nicht auf das Verschulden des EVU zurückzuführen ist.

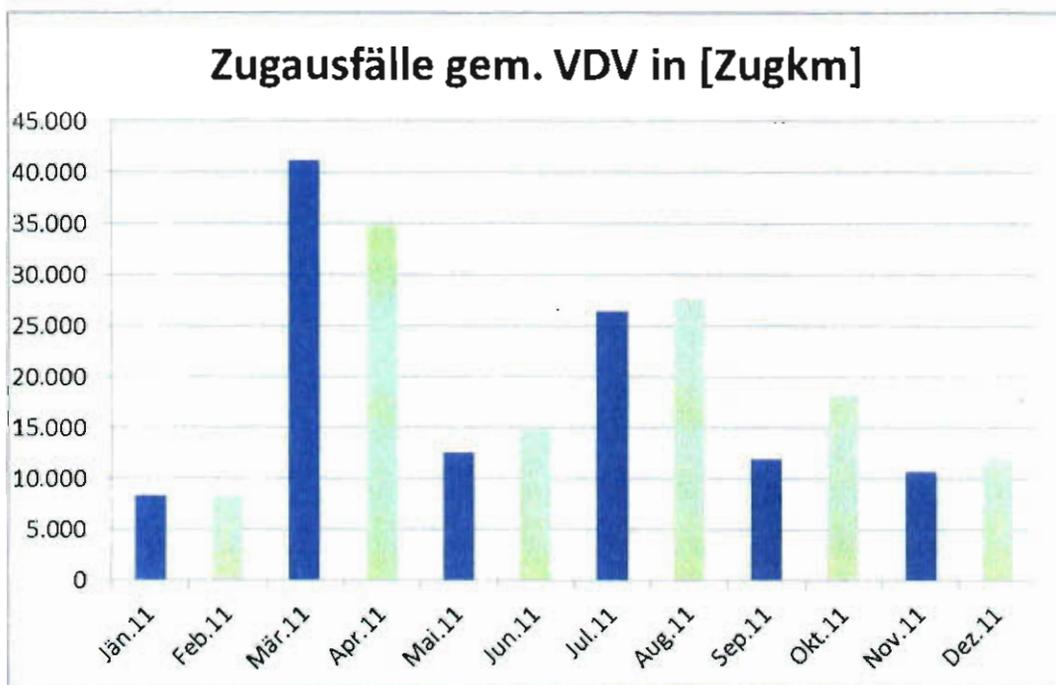


Abbildung 5: Entwicklung der Zugausfälle bei ÖBB-PV AG

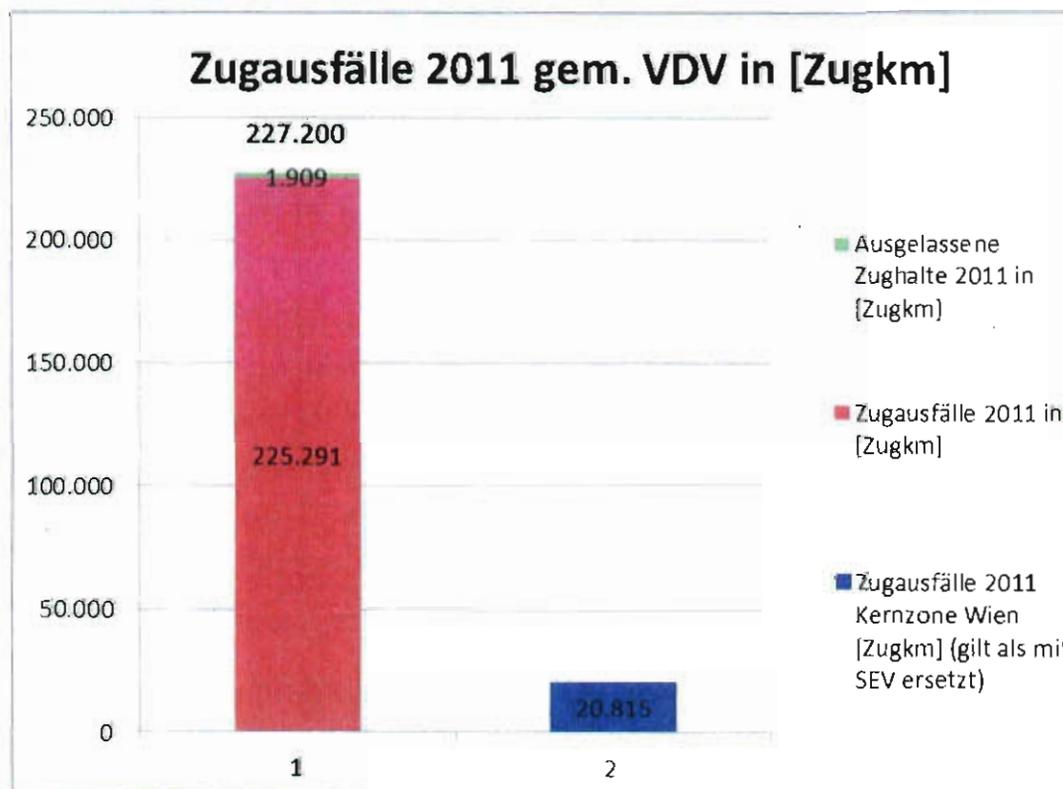


Abbildung 6: ausgefallene Leistungen bei ÖBB-PV AG

Abweichende Zugbildung

Bei Einsatz von Fahrzeugen mit einem geringeren Ausstattungsniveau als vereinbart (z. B. hoch- statt niederflurige Fahrzeuge, Fahrzeuge ohne Temperaturabsenkung) oder einem geringeren Sitzplatzangebot kommt es zu einer Pönalisierung.

Da die erforderliche Kontrolldichte für flächendeckende Erhebung der Zugbildung sehr groß ist und die für eine automatisierte, laufende Überwachung erforderliche Datengrundlage nur unvollständig vorliegt, werden Abweichungen bei der Zugbildung bei den Stichproben zur Messung der Qualität miterhoben. Die Zahl der festgestellten Abweichungen wird ins Verhältnis gesetzt zu der Gesamtzahl der gezogenen Stichproben:

$$\text{Abweichquote Zugbildung [\%]} = \frac{\text{Anzahl der festgestellten abweichenden Zugbildungen}}{\text{Zahl der Stichproben}}$$

Die Abweichquote wird sodann hochgerechnet auf die Zahl der bestellten Zugfahrten:

$$\text{Anzahl abweichende Zugbildungen} = \text{Abweichquote Zugbildung} \times \text{Anzahl der bestellten Züge}$$

Die so ermittelten abweichenden Zugbildungen werden mit einem Pönale sanktioniert.

Im Jahr 2011 wurden bei den Stichproben im Rahmen des Qualitätsmanagement insgesamt zwölf abweichende Zugbildungen registriert. Hochgerechnet auf die Zahl der bestellten Zugfahrten sind dies über 35.000 Züge, die nicht mit der planmäßigen Zugbildung verkehrt sind.

Abweichungen beim Bordservice

Bei den bestellten Fernverkehrszügen ist das Service an Bord ebenfalls Vertragsbestandteil. Das Bordservice im Tagesreiseverkehr wird – soweit vorgesehen – entweder mittels mobilem Trolley mit Bedienung am Sitzplatz oder durch einen Speisewagen sichergestellt. In Nachtzügen müssen die vorgesehenen Schlaf- und Liegewagen den Reisenden zur Verfügung stehen.

Im Rahmen von stichprobenartigen Prüfungen werden die nicht vertragskonform erbrachten Serviceleistungen festgestellt. Als nicht vertragskonform gelten jedenfalls nicht erbrachte Serviceleistungen, wenn z. B. der Speisewagen nicht vorhanden ist oder wenn kein Speise- oder Getränkeverkauf stattfindet. Im Jahr 2011 wurden dabei insgesamt fünf Ausfälle festgestellt.

1.2.6. Qualitätsmanagement

1.2.6.1. Qualitätsmessung

Im Verkehrsdienstevertrag zwischen der SCHIG mbH und der ÖBB-PV AG sind zahlreiche Qualitätsziele vereinbart. Diese Ziele machen die Qualität der Leistung nach einheitlich definierten 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 auf Grundlage von Messungen bewertet oder von geschulten Qualitätsprüfern erhoben. Die subjektiv von den Fahrgästen erlebte Qualität wird mittels standardisierter Fragebögen bei umfangreichen Kundenbefragungen ermittelt. Für die jeweiligen Parameter sind Zielwerte definiert. 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 für die Beibehaltung eines hohen Qualitätsniveaus und dessen kontinuierliche Verbesserung zu setzen, ist ein Bonus-/Malus-System implementiert. Bei schlechter Qualität wird dabei ein Malus fällig. Sind die Qualitätsziele übererfüllt worden, wird ein Bonus zusätzlich ausbezahlt. Dabei werden jene Parameter besonders stark gewichtet, die aus Sicht der Fahrgäste besonders wichtig sind.

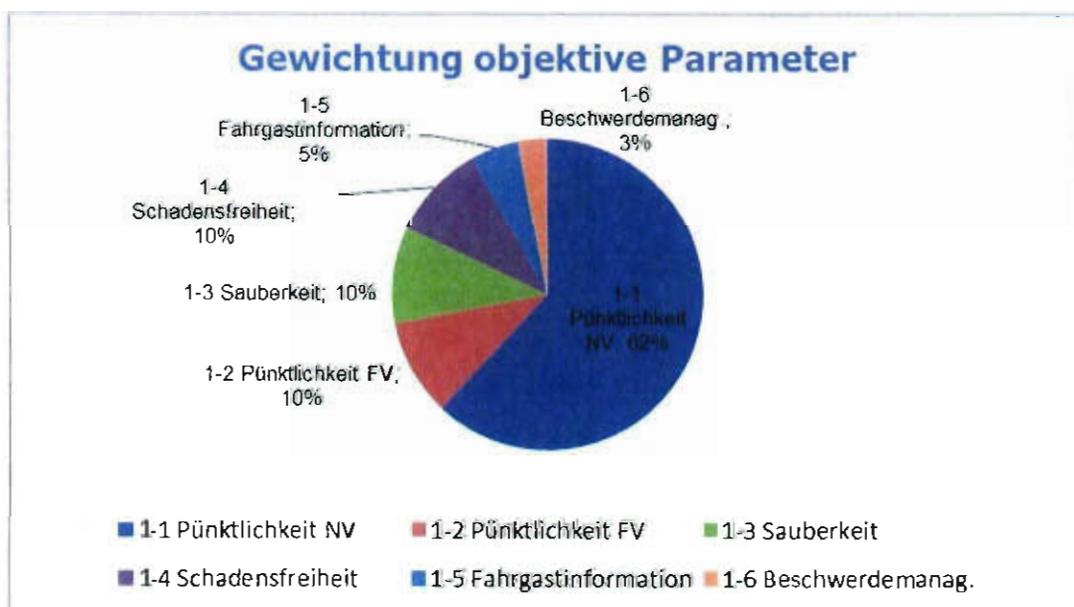


Abbildung 7: Gewichtung objektiver Qualitätsparameter

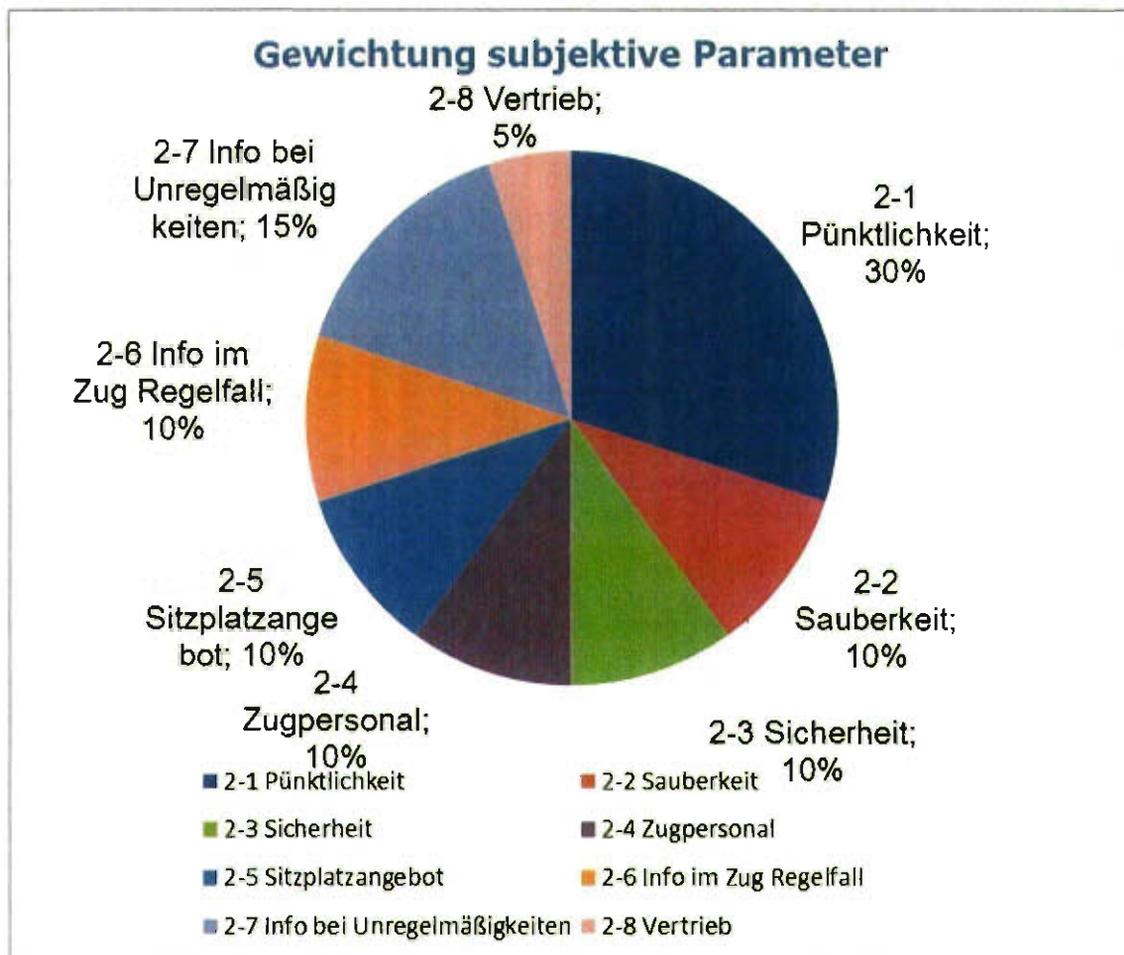


Abbildung 8: Gewichtung subjektiver Qualitätsparameter

1.2.6.2. Objektive Qualitätsparameter

Die Qualität der erbrachten Leistungen wird anhand der folgenden Parameter objektiv gemessen, wobei die folgenden Zielwerte vorgegeben sind:

Parameter	Gewichtung	Zielwert
Pünktlichkeit (Nahverkehr)	62,0 %	95,0 %
Pünktlichkeit (Fernverkehr)	10,0 %	80,0 %
Sauberkeit	10,0 %	92,0 %
Schadensfreiheit	10,0 %	94,0 %
Fahrgastinformation	5,0 %	94,0 %
Beschwerdemanagement	3,0 %	92,0 %

Die **Pünktlichkeit** wird anhand der Pünktlichkeitsstatistik der ÖBB-Infrastruktur AG erhoben. Als pünktlich gelten dabei auch noch Züge, die bis zu fünf Minuten nach der fahrplanmäßigen Zeit ankommen.

Der Pünktlichkeitsgrad hat sich über das Jahr hinweg folgendermaßen entwickelt, wobei fortlaufend gemessen wurde:

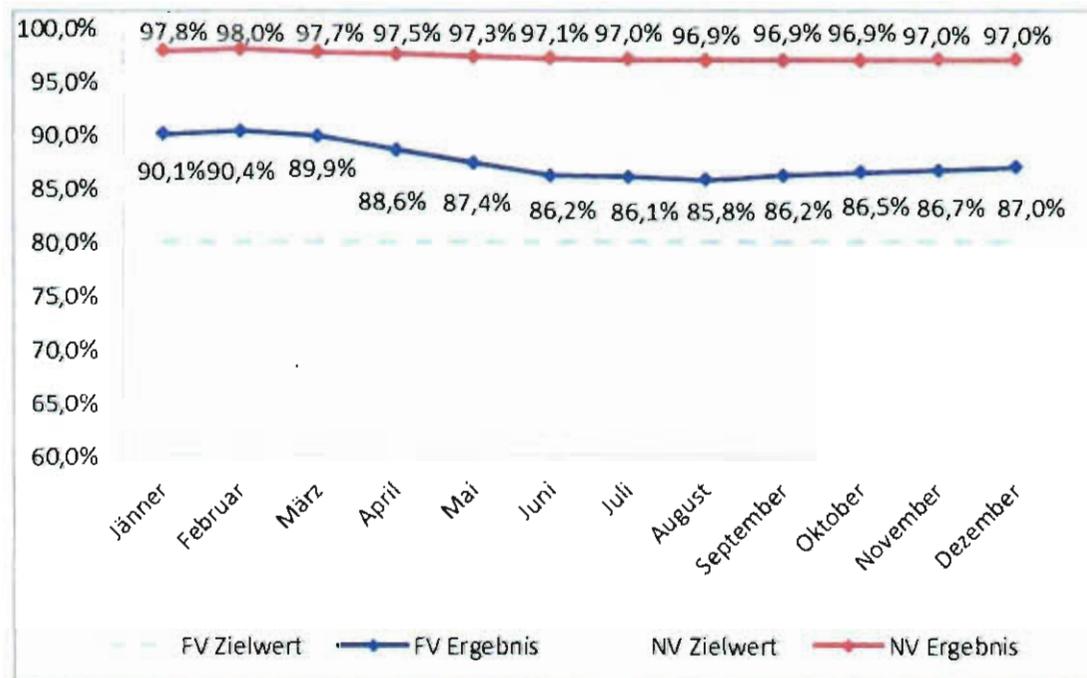


Abbildung 9: Entwicklung des Pünktlichkeitsgrades bei ÖBB-PV AG

Die Parameter **Sauberkeit, Schadensfreiheit und Fahrgastinformation** werden durch Stichprobenkontrollen durch geschultes Personal während der Zugfahrten erhoben. Für eine hinreichende Repräsentativität werden pro Jahr 350 Stichproben gezogen (eine Stichprobe entspricht dabei einer Zugfahrt). Die Verteilung der Stichproben, sowohl geographisch als auch bezogen auf die Produkte, richtet sich dabei nach der Zahl der Züge. Alle Nahverkehrszüge und alle Fernverkehrszüge auf gemeinwirtschaftlich beauftragten Linien können geprüft werden.

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

Bei den Ergebnissen der Qualitätsmessung für das Jahr 2011 zeigt sich, dass die erreichten Ergebnisse in vielen Fällen nahe dem Zielwert liegen. Teilweise konnten bereits bessere Ergebnisse erzielt werden, als hinsichtlich der Zielwerte vorgegeben. Bei der Fahrgastinformation dagegen wurden die Vorgaben verfehlt.

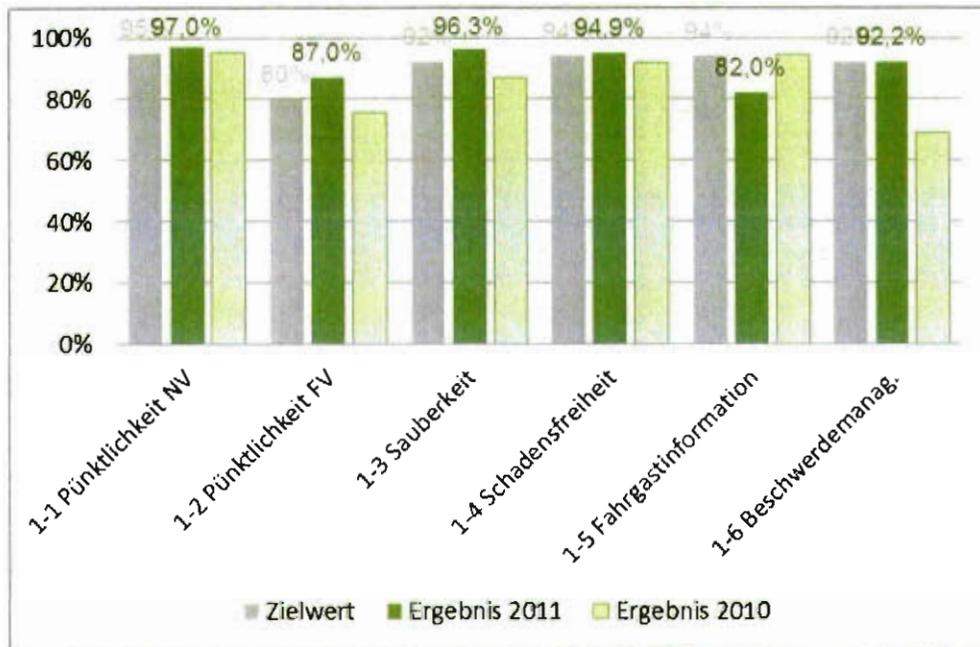


Abbildung 10: Zielwerte und Zielerreichung objektiver Qualitätsparameter bei ÖBB-PV AG

1.2.6.3. Subjektive 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 in großer Zahl mittels standardisierten Fragebogens zu ihren Wahrnehmungen vor und während der Zugfahrt befragt. Als Stichprobe werden dabei zahlreiche Kunden in Zügen zufällig ausgewählt und gebeten, den Fragebogen auszufüllen.

Die Bewertung erfolgt dabei im Schulnotensystem, wobei auch hier 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 Zielwert im Schulnotensystem:

Parameter	Gewichtung	Akzeptanzwert
Pünktlichkeit	30,0 %	2,5
Sauberkeit der Züge	10,0 %	2,5
Sicherheit	10,0 %	2,5
Zugpersonal	10,0 %	2,5
Sitzplatzangebot	10,0 %	2,5
Information im Regelfall	10,0 %	2,5
Information bei Unregelmäßigkeiten/Verspätungen	15,0 %	2,5
Vertrieb	5,0 %	2,5

Bei den Ergebnissen der Qualitätsmessung für das Jahr 2011 zeigt sich, dass bei allen Parametern bereits bessere Ergebnisse erzielt wurden, als hinsichtlich der Zielwerte vorgegeben. In einigen Fällen haben die Fahrgäste die von ihnen wahrgenommene Qualität sogar deutlich positiver beurteilt, als dies als Mindestvorgabe vereinbart wurde.

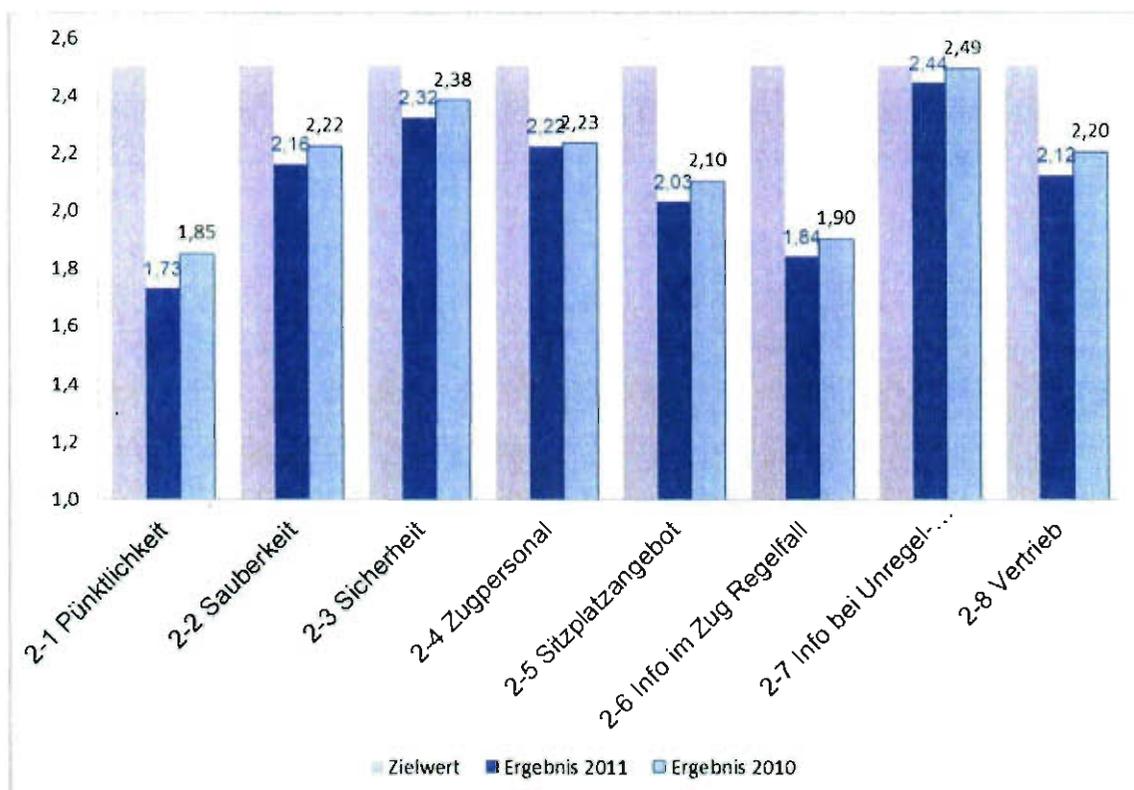


Abbildung 11: Zielwerte und Zielerreichung subjektiver Qualitätsparameter bei ÖBB-PV AG

1.2.6.4. Bonus-/Malus-System

Die Ergebnisse der beiden Qualitätsmessverfahren sind korrelierend. Jene Bereiche, die sowohl im objektiven als auch im subjektiven Verfahren gemessen werden, zeigen bei beiden Messverfahren gleichlaufende Tendenzen. So war die Pünktlichkeit 2011 in beiden Messverfahren sehr gut. Noch Verbesserungspotentiale gibt es bei der Fahrgastinformation, insbesondere bei Störungen.

Um einen Anreiz zu setzen für die Einhaltung der Zielwerte und darüber hinaus für eine stetige Verbesserung der Qualität, wurde ein Bonus-/Malus-System vereinbart, bei dem schlechte Qualität zu einem Abschlag (Malus) führt, für besonders gute Leistungen wird ein Bonus ausbezahlt. Insbesondere bei den subjektiven Qualitätsparametern konnte 2011 der vorgegebene Zielwert als Mindeststandard schon übertroffen werden.

Für die objektiven bzw. subjektiven Qualitätsparameter ergibt das folgende Ergebnisse:

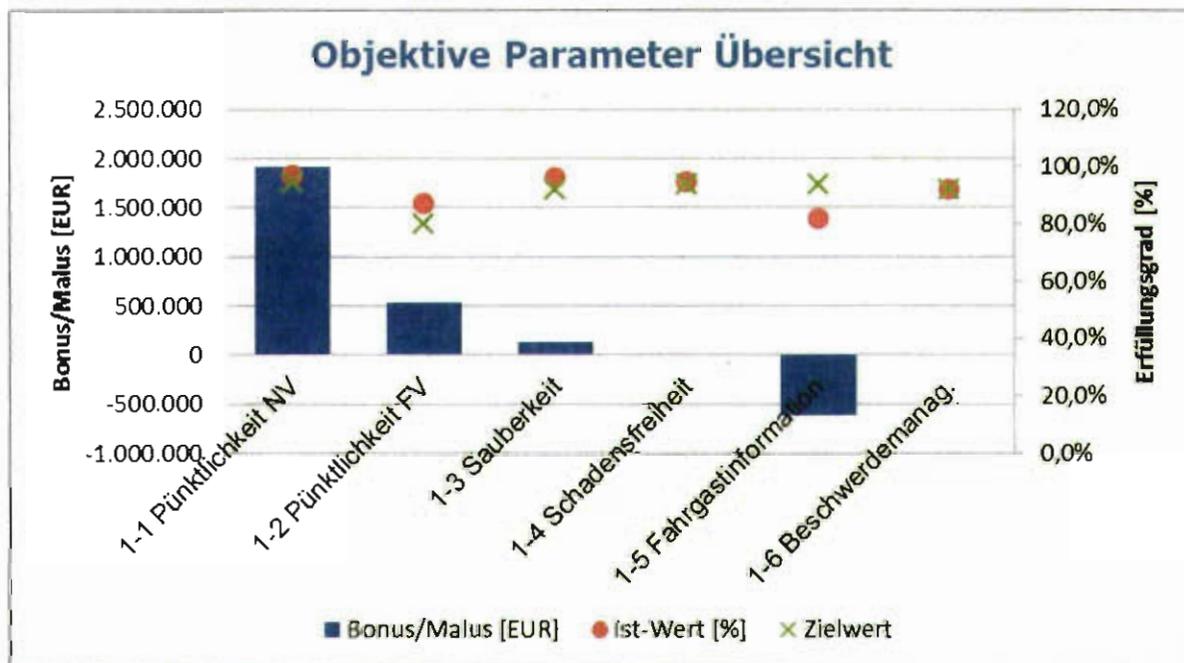


Abbildung 12: Zielerreichung objektiver Qualitätsparameter und Qualitätsbonus/-malus

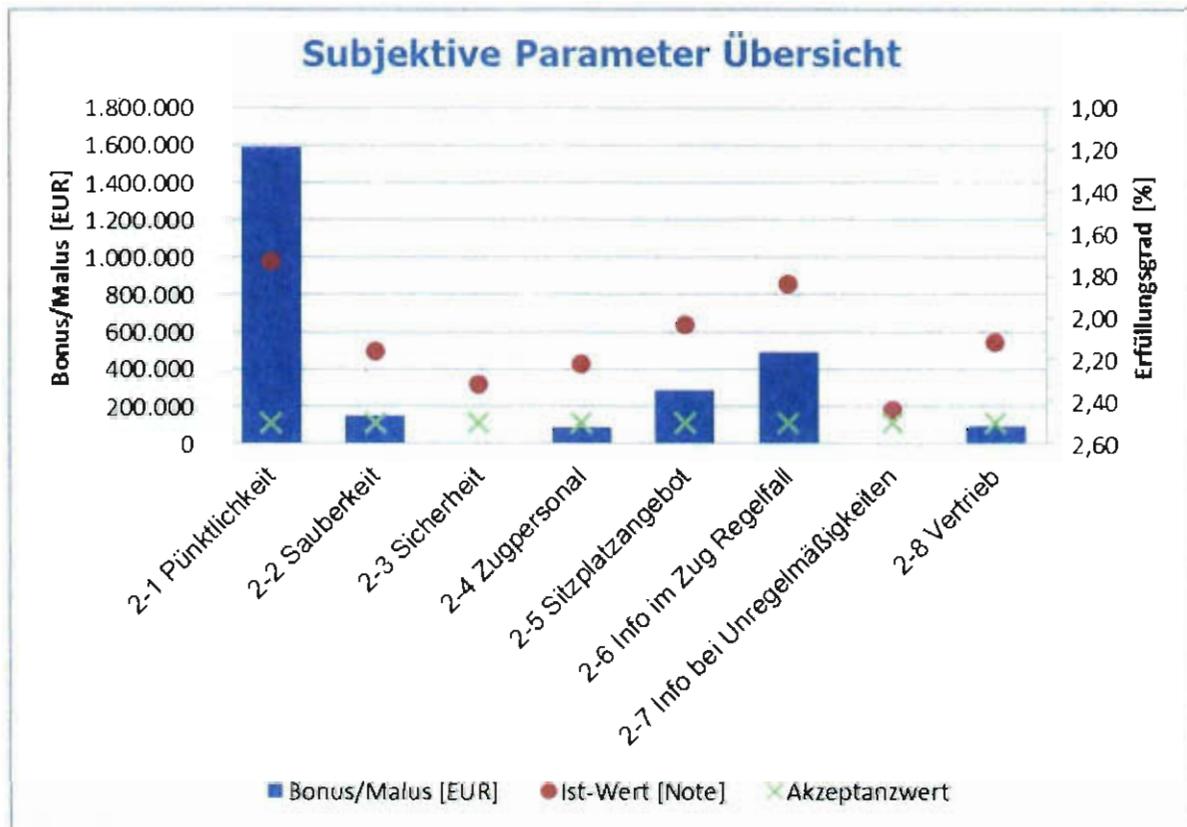


Abbildung 13: Zielerreichung subjektiver Qualitätsparameter und Qualitätsbonus

Der Bonus bzw. Malus wird für jeden Qualitätsparameter einzeln ermittelt. Ist die Summe aller Bonusbeträge größer als die Summe aller Malusbeträge, so wird ein Bonus ausbezahlt; ist die Summe aller Boni dagegen kleiner als die Malusse, kommt es zu einer Rückforderung vom EVU. Im „neutralen“ Fall dagegen kommt weder ein Bonus, noch ein Malus zur Anrechnung.

Die Summe der maximalen Bonus- bzw. Malusbeträge bemisst sich mit 3 % von der Summe der vertraglich vereinbarten Abgeltungsbeträge. Für das Jahr 2011 wurde aufgrund der positiven Ergebnisse bei den Qualitätsmessungen bereits ein Bonus in Höhe von EUR 4,6 Mio. ausbezahlt (dies entspricht 26 % der maximal erreichbaren Bonuszahlung).

1.2.6.5. Weitere Qualitätsparameter

Mit den subjektiv gemessenen Qualitätsparametern zusammen werden weitere Parameter erhoben, die allerdings vom EVU nur bedingt beeinflusst werden können und daher nicht unter die Bonus-/Malus-Regelung fallen. Zusätzlich außerhalb des Bonus-/Malus-Systems gemessen werden:

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

Auch diese Kriterien sind für die Reisenden von Bedeutung. Da die Stationen jedoch von der ÖBB-Infrastruktur AG betrieben werden, kann das EVU nur mittelbar Einfluss auf diese Parameter ausüben.

Dabei wurden im Einzelnen folgende Kundenbewertungen im Jahr 2011 vergeben (*Kursiv* sind die von den Kunden bewerteten Fragen angegeben, die zu den Ergebnissen je Parameter verdichtet wurden):

Parameter bzw. Fragestellung	Befragungs- ergebnis	Durchschnitt- Ergebnis Parameter
Sauberkeit der Bahnhöfe		2,16
Sauberkeit des Bahnhofs	2,05	
Sauberkeit Sanitäranlagen	2,52	
Sauberkeit Bahnsteige	2,05	
Schadensfreiheit der Bahnhöfe		2,07
Erhaltungszustand Bahnhof	2,07	
Sicherheit am Bahnhof		2,09
Sicherheitsgefühl am Bahnhof	2,09	
Ausstattung der Bahnhöfe		2,86
Ausstattung, Bequemlichkeit	2,91	
Anzahl der Sitzbänke	2,89	

1.3. Verkehrsdiensteverträge Privatbahnen

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
- Salzburg 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 rückwirkend mit 01.01.2011 abgeschlossen. Die Verträge sind befristet mit Ablauf des 31.12.2020.

Die jährliche ex post-Evaluierung einer allfälligen Überkompensation wird durch einen vom jeweiligen EVU beauftragten Wirtschaftsprüfer durchgeführt. Das Prüfergebnis ist vom EVU an die SCHIG mbH zu berichten.

Die Verkehrsdiensteverträge der Privatbahnen sehen grundsätzlich das gleiche Qualitätsmanagementsystem wie das des Verkehrsdienstevertrags mit der ÖBB-PV AG vor. Dieses Qualitätsmanagementsystem inkl. des darin enthaltenen Bonus-/Malus-Systems wurde bei den Verkehrsdiensteverträgen 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 Verkehrs-dienstverträge mit der SCHIG mbH vermieden werden.

Auf der Grundlage der von den EVU berichteten Ergebnisse bei den vereinbarten Quali-tätsparametern werden die Vertragspartner rechtzeitig vor Auslaufen dieser Übergangsbe-stimmung in Verhandlungen über die endgültig zu messenden Qualitätsparameter und deren Zielwerte eintreten. Kommt bis zum Auslaufen dieser Übergangsbestimmung keine Einigung zustande, so treten automatisch die in den Verträgen vereinbarten Regelungen in Kraft.

Analog zum Verkehrsdienstevertrag mit der ÖBB-PV AG beinhalten auch die Verträge der Privatbahnen eine Kündigungsmöglichkeit, mit der eine schrittweise und kontrollierte Marktöffnung auf Österreichs Schienenpersonenverkehrsmarkt herbeigeführt werden kann. In den Übergangsbestimmungen der Verkehrsdiensteverträge der Privatbahnen ist festgehalten, dass im Hinblick auf die regionalen und lokalen Bedürfnisse sowie zur Koor-dinierung der Leistungsbestellung der SCHIG mbH mit den Bestellungen Dritter beim EVU eine vorzeitige Vertragsauflösung weitestgehend an die regionalen Bestrebungen zur Öff-nung des Schienenpersonenverkehrsmarktes im regulierten Wettbewerb angeknüpft wird.

1.3.1. Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen

Am 13.07.2012 schloss die SCHIG mbH mit der Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstevertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen ab. Diese Leistungen werden auf der hauptsächlich im Eigentum der AG der Wiener Lokalbahnen befindlichen (die Streckenabschnitte „Wien Oper – Wien Abzw. Wolfganggasse“ und „Wien Abzw. Aßmayergasse – Wien Schedifkaplatz“ befinden sich im Eigentum der Wiener Linien GmbH & Co KG), elektrisch betriebenen Strecke Wien Oper – Wien Wolfganggasse – Baden Josefsplatz (30,264 km) erbracht.

1.3.1.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 1.781.743 Zugkilometern mit folgender Zugbildung:

- TW 100 (237.712 Zugkilometer)
- TW 400 (162.319 Zugkilometer)
- TW 100 + TW 100 (24.241 Zugkilometer)
- TW 100 + TW 400 (1.357.471 Zugkilometer)

1.3.1.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2011 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 2011 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 2.874 Zugkilometern vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 2.874 Zugkilometer (das entspricht 0,16 % 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 keinem Abschlag aufgrund qualitätsmindernder Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.
- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**
Im Jahr 2011 wurden seitens der AG der Wiener Lokalbahnen insgesamt 186 Zugkilometer im Schienenersatzverkehr geführt (das entspricht 0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung). Ursache dafür waren Oberleitungsschäden.

1.3.1.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

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 2011 zu berichten.

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

- **Pünktlichkeit:**

Die Pünktlichkeit im Jahr 2011 stellt sich wie folgt dar:

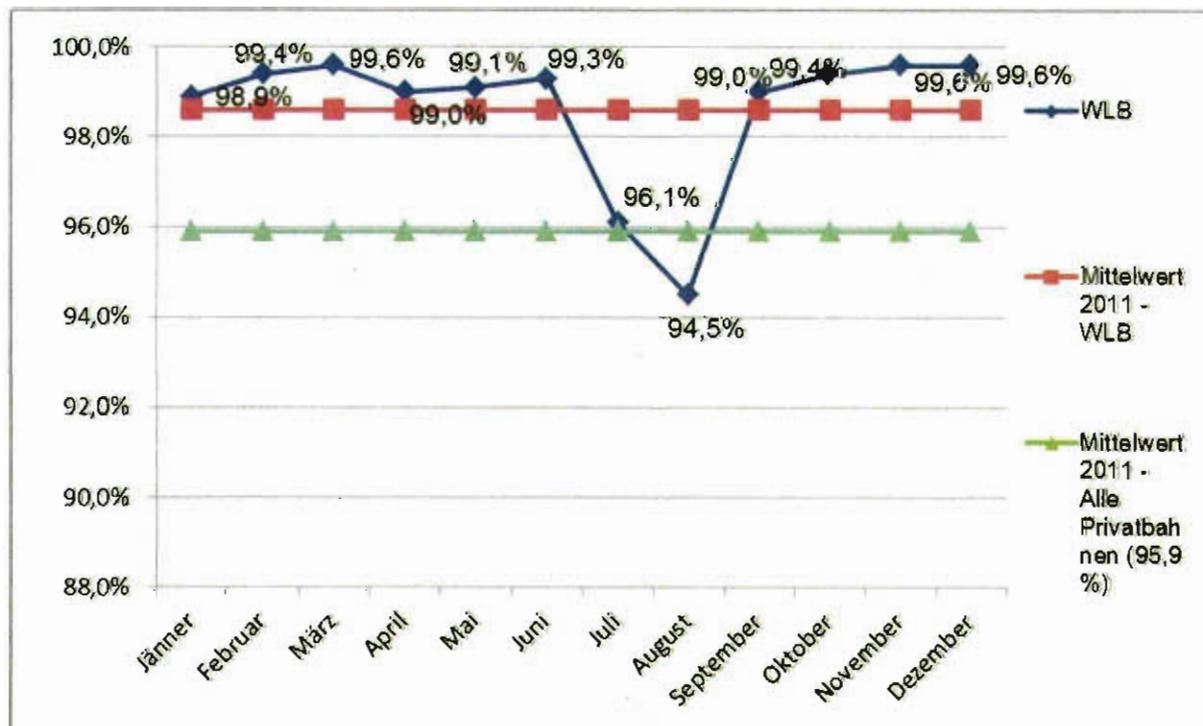


Abbildung 14: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der AG der Wiener Lokalbahnen im Jahr 2011 beläuft sich auf 98,6 %.

- **Reinigung:**
Die Innennassreinigung der Fahrzeuge erfolgt bei der AG der Wiener Lokalbahnen bei 16 (von 38) Triebwagen pro Nacht und anlassbezogen bei grober Verunreinigung. Von 11:30 – 22:00 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 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 deren Sicherheitsmanagementsystem diese umgehend aus dem Verkehr genommen und zur Behebung in die Remise bzw. Werkstätte überstellt.
- **Maßnahmen zur Fahrgastinformation:**
In allen Triebwagen sind Innen- und Außenlautsprecher installiert. Die Haltestellenansage in den Triebwagen erfolgt zugesteuert.
Bei Auftreten von ungewöhnlichen Ereignissen informiert der Triebfahrzeugführer über die Innenlautsprecher.
- **Beschwerden:**
Im Jahr 2011 sind insgesamt 99 Kundenanliegen eingelangt. Davon wurden 87 innerhalb von fünf Werktagen beantwortet.

1.3.1.4. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2011 wurden laut AG der Wiener Lokalbahnen insgesamt 10.784.139 Personen befördert, wobei dieser Wert auf Basis zweier erfolgter Fahrgastzählungen aller Züge am 05.05.2011 und 20.10.2011 hochgerechnet wurde.

1.3.2. Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH

Am 30.12.2011 schloss die SCHIG mbH mit der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen ab. Diese Leistungen werden auf den schmalspurigen, im Eigentum der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH befindlichen Strecken St. Pölten Hbf. – Mariazell (Mariazellerbahn) und Waidhofen an der Ybbs – Gstadt (Citybahn Waidhofen) erbracht.

1.3.2.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 auf der Mariazellerbahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 106.141 Zugkilometern, hauptsächlich mit Triebwagen der Baureihe „5090“ in Einfach- und Doppeltraktion (55.474 Zugkilometer in Einfach- und 32.977 Zugkilometer in Doppeltraktion) sowie zu einem geringeren Teil mit lokbespannten Zügen (17.690 Zugkilometer).

Auf der Citybahn Waidhofen bestellte die SCHIG mbH insgesamt 12.073 Zugkilometer mit Triebwagen der Baureihe „5090“ in Einfach-, Zweifach- und Vierfachtraktion (4.024 Zugkilometer in Einfach-, 6.037 Zugkilometer in Doppel- und 2.012 Zugkilometer in Vierfachtraktion).

1.3.2.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2011 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 2011 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen auf beiden Strecken, keine ausgefallenen Zugleistungen vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**

Gemäß Anlage 16 werden auf der 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 2011 wurden seitens der Niederösterreichischen Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH auf der Mariazellerbahn 2.019 Zugkilometer und auf der Citybahn Waidhofen 131 Zugkilometer im Schienenersatzverkehr geführt (das entspricht insgesamt 1,82 % der bestellten Verkehrsleistung).

1.3.2.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und dem Land Steiermark abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag über Verkehrsdienste auf der Mariazellerbahn im Land Steiermark vom 29.04.2011 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2011 zur Anwendung.

Das EVU legt für das Jahr 2011 dar, dass sich das Qualitätsmanagement im Unternehmen erst im Aufbau befindet und es sich daher nicht in der Lage sieht, über Parameter, Zielwerte, Zielerreichung und Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements zu berichten. Auch die Erfassung der Pünktlichkeit befindet sich laut EVU derzeit im Aufbau.

1.3.2.4. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2011 wurden laut Niederösterreichischer Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH auf der Mariazellerbahn auf den vertragsgegenständlichen Zügen insgesamt 124.165 und auf der Citybahn Waidhofen auf den vertragsgegenständlichen Zügen 98.939 Personen befördert, wobei diese Werte auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurden.

1.3.3. Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.

Am 12.12.2011 schloss die SCHIG mbH mit der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen ab. Diese Leistungen werden auf der im Eigentum der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. befindlichen Strecke Ebenfurth – Sopron (–Deutschkreutz) (Raaberbahn) sowie auf der mehrheitlich im Eigentum des Landes Burgenland befindlichen Strecke Neusiedl am See - Pamhagen (– Fertőszentmiklós) (Neusiedlerseebahn) erbracht.

1.3.3.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 auf der Raaberbahn einen Leistungsumfang im Ausmaß von 188.416 Zugkilometern mit Talent-Triebwagen der Baureihe „4124“ in Einfach- und Doppeltraktion (151.391 Zugkilometer in Einfach- und 37.025 Zugkilometer in Doppeltraktion) sowie 198.673 Zugkilometer auf der Neusiedlerseebahn mit Talent-Triebwagen der Baureihe „4124“ in Einfachtraktion.

1.3.3.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2011 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 2011 liegen, bezogen auf die vertragsgegenständlichen Leistungen, ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 1.077 Zugkilometern (217 Zugkilometer auf der Raaberbahn und 860 Zugkilometer auf der Neusiedlerseebahn) vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen, planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 1.077 Zugkilometer (das entspricht 0,28 % 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 2011 wurden seitens der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. auf der Raaberbahn insgesamt 152 Zugkilometer und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 13.798 Zugkilometer der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt (das entspricht insgesamt 3,60 % der bestellten Verkehrsleistung). Hauptursache dafür waren durch Baustellen bedingte Sperren der Strecken vor allem im Sommer 2011.

1.3.3.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

Die Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút 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 2011 zu berichten.

Die Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zrt. berichtet wie folgt zu den oben genannten Sachverhalten im Jahr 2011:

- Pünktlichkeit:

Die Pünktlichkeit auf den beiden Strecken stellt sich im Jahr 2011 wie folgt dar:

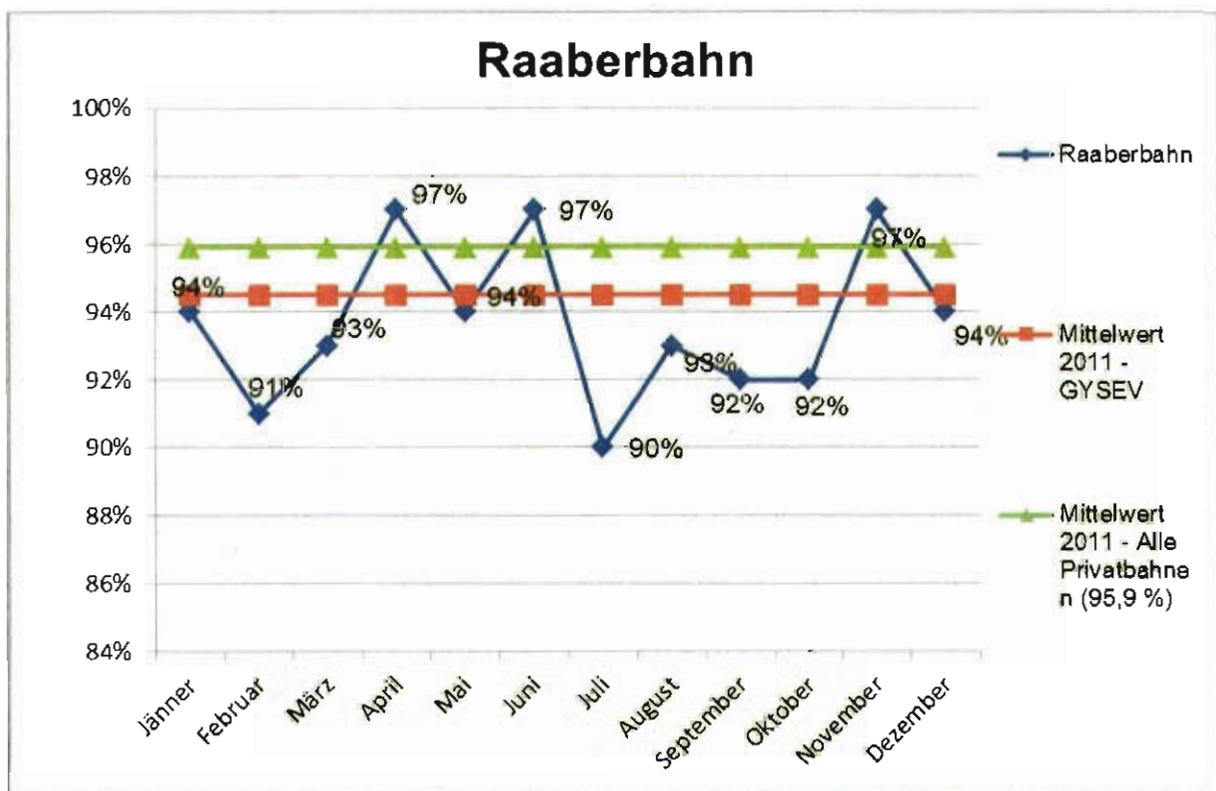


Abbildung 15: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn

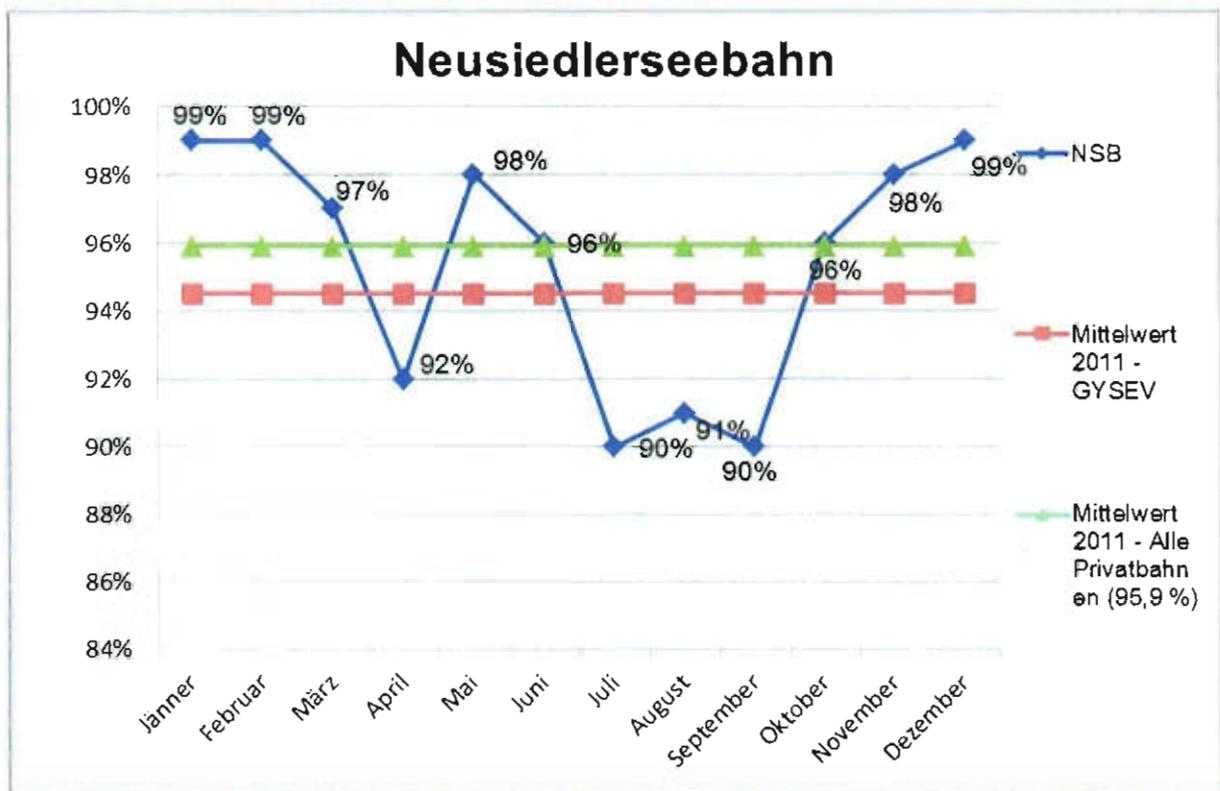


Abbildung 16: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der NSB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf den beiden Strecken im Jahr 2011 beträgt 94,5 %.

- Maßnahmen zur Reinigung:**
 Das Zugbegleitpersonal hat bei jeder Zugwende eine Sichtreinigung vorzunehmen. Des Weiteren hat das Reinigungspersonal bei Zügen auf der Raaberbahnstrecke Wendereinigungen durchzuführen. Dazu begleitet das Reinigungspersonal die Züge zwischen Sopron und Deutschkreutz und führt bis zur Rückkunft in Sopron die Reinigung durch.
- Maßnahmen zur Fahrgastinformation:**
 Alle Bahnhöfe und Haltstellen 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. Auf der Strecke der Neusiedlerseebahn werden diese Monitore zum Teil manuell bedient. Daher ist geplant, im Zuge der laufenden Umbauarbeiten auch dieses System zu automatisieren.

Zusätzlich zu den erwähnten elektronischen Informationen gibt es auf allen Haltestellen und Bahnhöfen Fahrplanaushänge und aktuelle Informationen (z. B. Schienenersatzverkehr) in Form von Aushängen, die laufend aktuell gehalten werden.

- **Beschwerdemanagement:**

Das Beschwerdemanagement wird von der Beschwerdestelle in der Personenkassa Wulkaprodersdorf abgewickelt. Im Jahr 2011 wurden 24 Beschwerden übermittelt und abgearbeitet. Ziel der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. ist es, auf Kundenrückmeldungen grundsätzlich innerhalb von 24 Stunden zu reagieren.

22 Beschwerden konnten innerhalb der Frist bearbeitet werden, zwei Beschwerden wurden sieben Tage später abgeschlossen, da Befragungen beteiligter Mitarbeiter notwendig waren.

- **Schadensfreiheit:**

Zum Sachverhalt Schadensfreiheit wurde seitens der Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. noch kein Bericht für das Jahr 2011 abgegeben.

1.3.3.4. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2011 wurden laut Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt. auf der Raaberbahn insgesamt 829.000 und auf der Neusiedlerseebahn insgesamt 653.500 Personen befördert, wobei diese Fahrgastzahlen auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurden.

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

Am 26.04.2012 schloss die SCHIG mbH mit der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen auf folgenden Strecken ab:

- Linz – Eferding – Peuerbach / Neumarkt-Kallham
(normalspurig, elektrisch betrieben, mehrheitlich im Besitz der Stadt Linz)
- Lambach – Vorchdorf-Eggenberg
(normalspurig, elektrisch betrieben, mehrheitlich im Besitz des Bundes)
- Vorchdorf-Eggenberg – Gmunden Seebahnhof
(meterspurig, elektrisch betrieben, zu 100 % im Besitz der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.)
- Vöcklamarkt – Attersee
(meterspurig, elektrisch betrieben, mehrheitlich im Besitz der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.)

1.3.4.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 auf den vier Strecken folgenden Leistungsumfang:

- Linzer Lokalbahn 678.814 Zugkilometer, davon 88,7 % mit dem Triebwagen „GTW“ in Einfach – und Doppeltraktion (520.568 Zugkilometer in Einfach- und 81.699 Zugkilometer in Doppeltraktion) sowie 11,3 % mit dem Triebwagen „Grazer“
- Vorchdorferbahn 137.851 Zugkilometer mit dem Triebwagen „Extertaler“ (132.661 Zugkilometer) und „Kölner“ (5.189 Zugkilometer)
- Traunseebahn 148.144 Zugkilometer, davon 11,7 % mit dem Triebwagen „IVB“ sowie 88,3 % mit dem Triebwagen „WSB“
- Attergaubahn 132.893 Zugkilometer, davon 18,5 % mit dem Triebwagen „AOMC“ in Einfach – Doppeltraktion (24.304 Zugkilometer in Einfach- und 321 Zugkilometer in Doppeltraktion) sowie 81,5 % mit dem Triebwagen „BLT“

1.3.4.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2011 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 2011 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 2011 wurden seitens der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. folgende Leistungen im Schienenersatzverkehr geführt:
 - Linzer Lokalbahn 20.848 Kilometer
 - Vorchdorferbahn 3.422 Kilometer
 - Traunseebahn 16.262 Kilometer
 - Attergaubahn 1.628 Kilometer

In Summe wurden somit insgesamt 3,84 % der bestellten Verkehrsleistung im Schienenersatzverkehr geführt.

1.3.4.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und Oberösterreichischem Verkehrsverbund abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2011 zur Anwendung.

Das EVU berichtet, dass sämtliche in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2011 eingehalten wurden und es zu keinen Beanstandungen seitens des Oberösterreichischen Verkehrsverbundes kam.

Die Pünktlichkeit des betriebenen Schienenpersonenverkehrs der Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. stellt sich im Jahr 2011 auf den vier Strecken wie folgt dar:

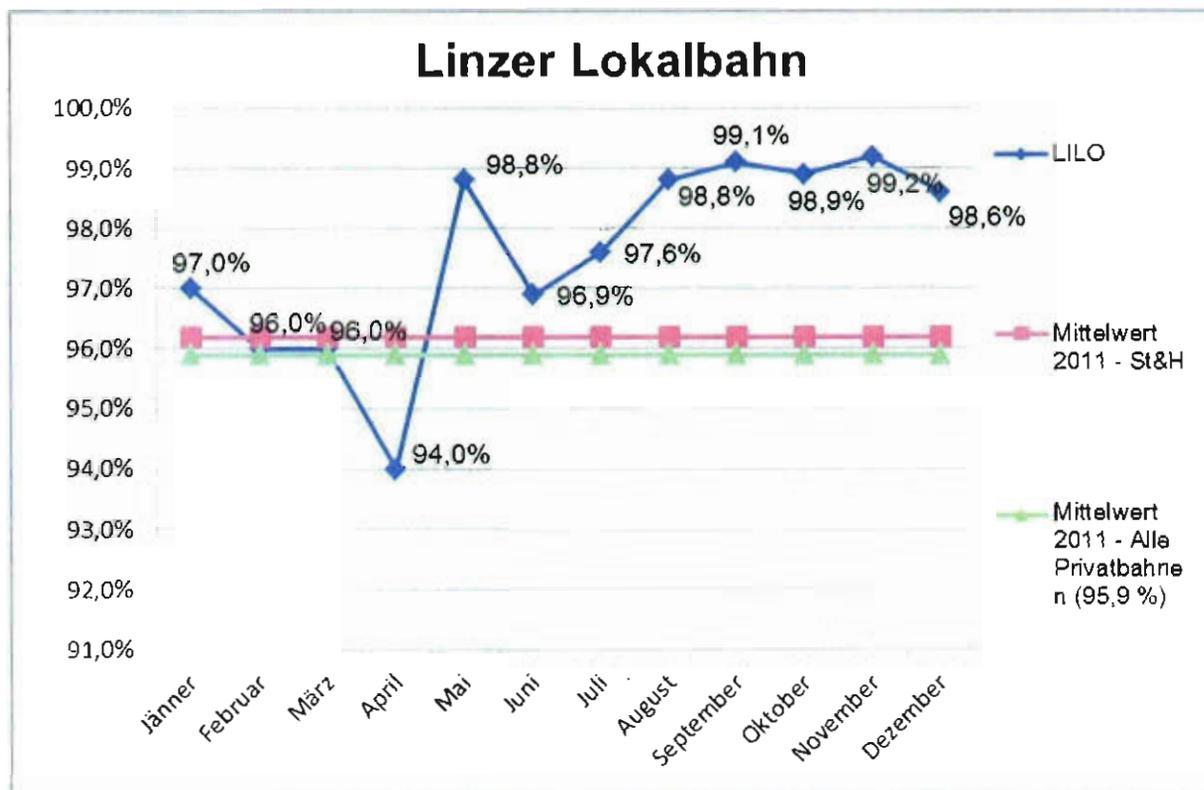


Abbildung 17: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der LiLo

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Linzer Lokalbahn im Jahr 2011 beläuft sich auf 97,6 %.

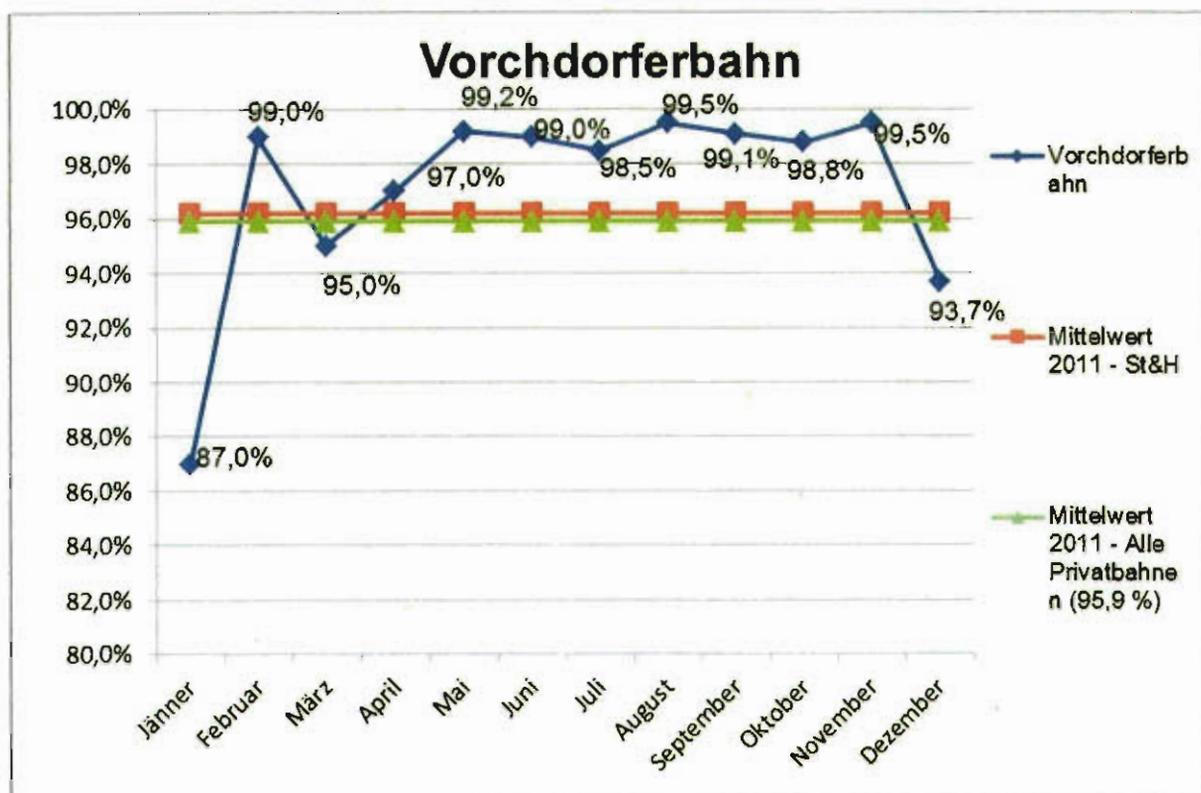


Abbildung 18: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Vorchdorferbahn im Jahr 2011 beträgt 97,5 %.

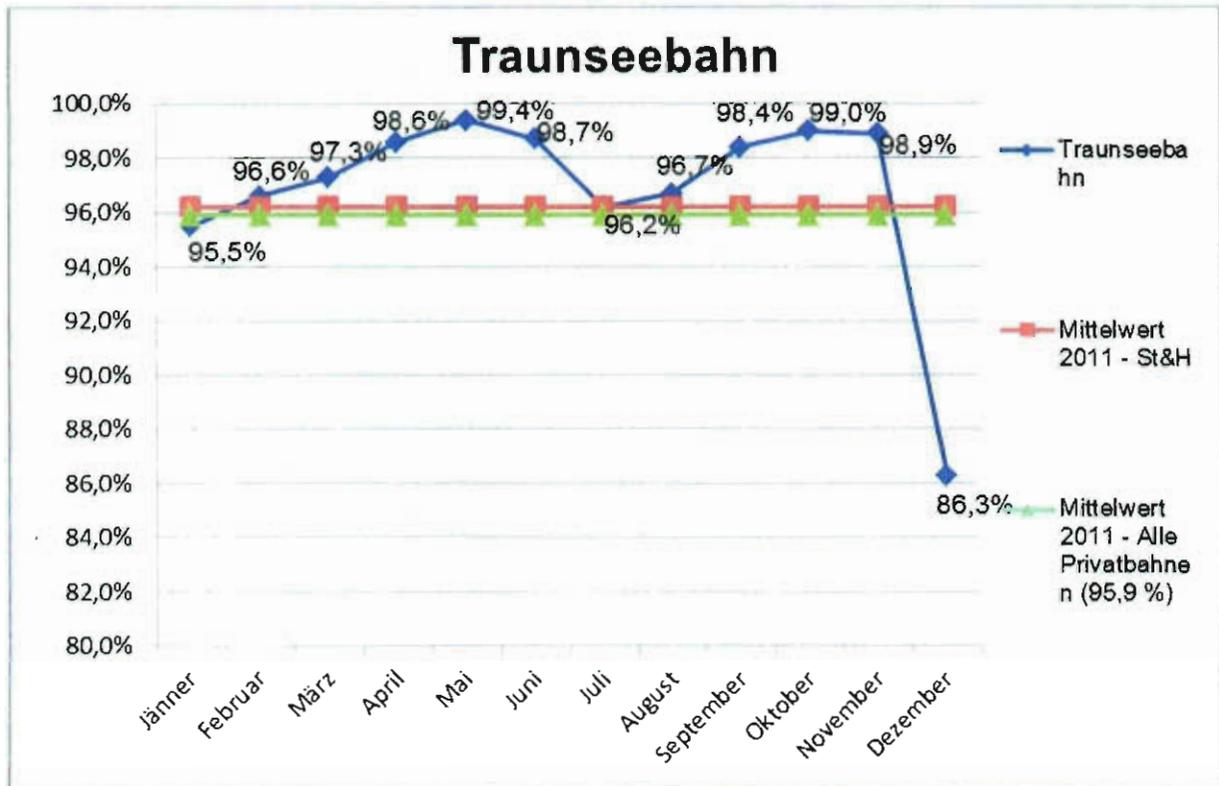


Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Traunseebahn im Jahr 2011 beläuft sich auf 96,8 %.

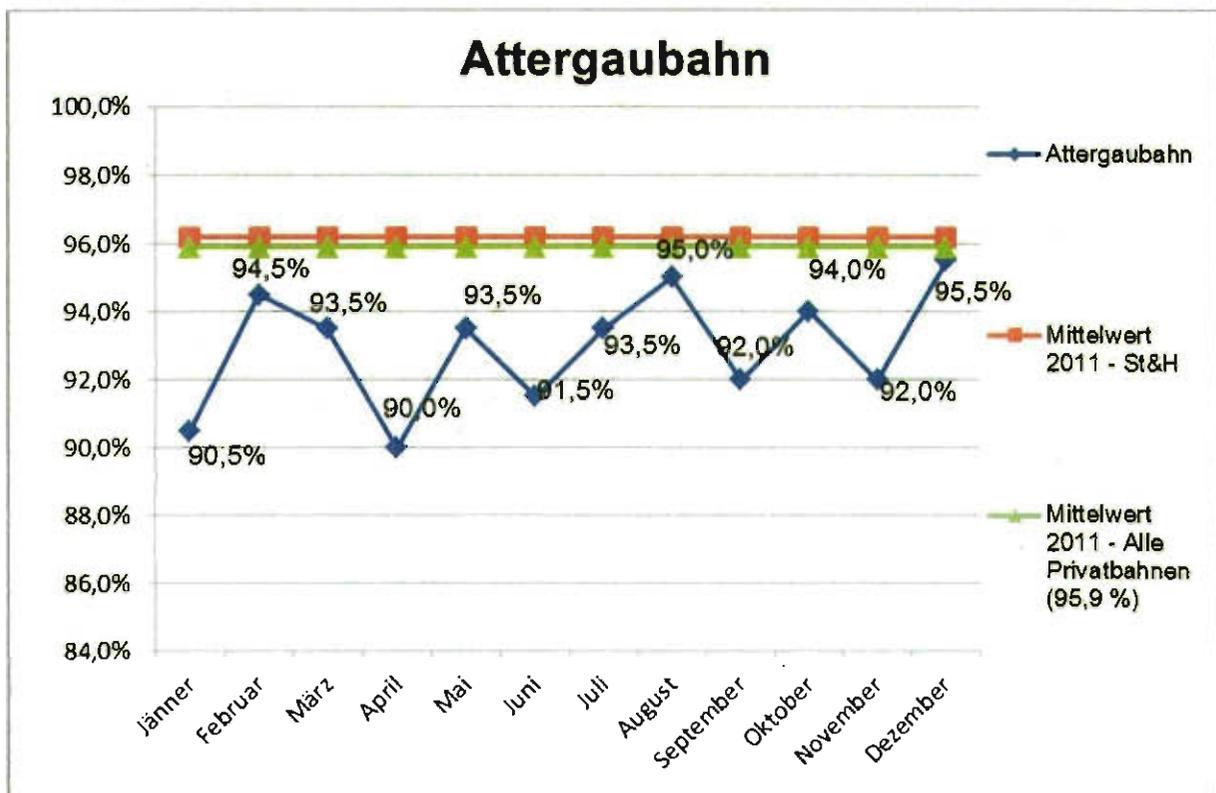


Abbildung 20: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Attergaubahn im Jahr 2011 beträgt 93,0 %.

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit auf allen vier Bahnen im Jahr 2011 beträgt 96,2 %.

1.3.4.4. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2011 wurde laut Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H. folgende Anzahl an Personen auf den vier Strecken befördert:

- Linzer Lokalbahn 1.898.986
- Vorchdorferbahn 181.298
- Traunseebahn 302.543
- Attergaubahn 259.885

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

1.3.5. Salzburger Lokalbahn

Am 30.12.2011 schloss die SCHIG mbH mit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen ab. Diese Leistungen werden auf der im Eigentum der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation befindlichen, normalspurigen, elektrisch betriebenen Strecke Salzburg Lokalbahn – Lamprechtshausen (25,598 km) und Bürmoos – Trimmelkam (8,816 km) erbracht.

1.3.5.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 518.313 Zugkilometern mit Triebwagen der Baureihe „ET 40“ in Einfach- und Mehrfachtraktion.

- ET 40 361.206 Zugkilometer
- 2 x ET 40 85.218 Zugkilometer
- 3 x ET 40 44.680 Zugkilometer
- 4 x ET 40 27.209 Zugkilometer

1.3.5.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2011 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 2011 liegen keine ausgefallenen Zugleistungen sowie auch keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte vor.
- Abweichende Zugbildung
Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2011 Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Anstelle der vereinbarten Zugbildung ET 40 wurden 660 Zugkilometer mit der Baureihe ETW 32 und 33 erbracht. Daher wurde seitens der SCHIG mbH ge-

mäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung ein Betrag in Höhe von EUR 163,00 in Abzug gebracht.

- Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen

Im Jahr 2011 wurden seitens der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Salzburger Lokalbahn insgesamt 323 Zugkilometer im Schienenersatzverkehr geführt (das entspricht 0,06 % der vertragsgegenständlichen Leistung). Hauptursache dafür waren unwetterbedingte Oberleitungsschäden und zwei Unfälle auf Eisenbahnkreuzungen.

1.3.5.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen Salzburger Verkehrsverbund GesmbH und dem Bereich „Salzburger Lokalbahn“ der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation abgeschlossenen Vertrag vom 24. Juni 2003 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2011 zur Anwendung.

Die Qualitätssicherung wird gemäß Anlage 7 mittels anonymer Qualitätstester (objektive Parameter) und Kundenbefragungen (subjektive Parameter) durchgeführt. Der Umfang der Qualitätsmessungen belief sich im Jahr 2011 bei den objektiven Parametern auf 669 und bei den subjektiven auf 1.377 Stichproben. Die Benotungen erfolgten anhand des Schulnotensystems (1-5). Das Ergebnis im Jahr 2011 stellt sich wie folgt dar:

Kriterien	Objektive Parameter (n=669)	Subjektive Parameter (n=1.377)	Gesamtbenotung
Pünktlichkeit	1,06	1,90	1,48
Komfort, Ausstattung	1,05	1,66	1,36
Sauberkeit	1,10	1,61	1,35
Personal	1,00	1,70	1,35
Information	1,12	1,48	1,30
Mittelwert Gesamtbenotung			1,40

Das EVU berichtet, dass die in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2011 eingehalten wurden.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2011 wie folgt dar:

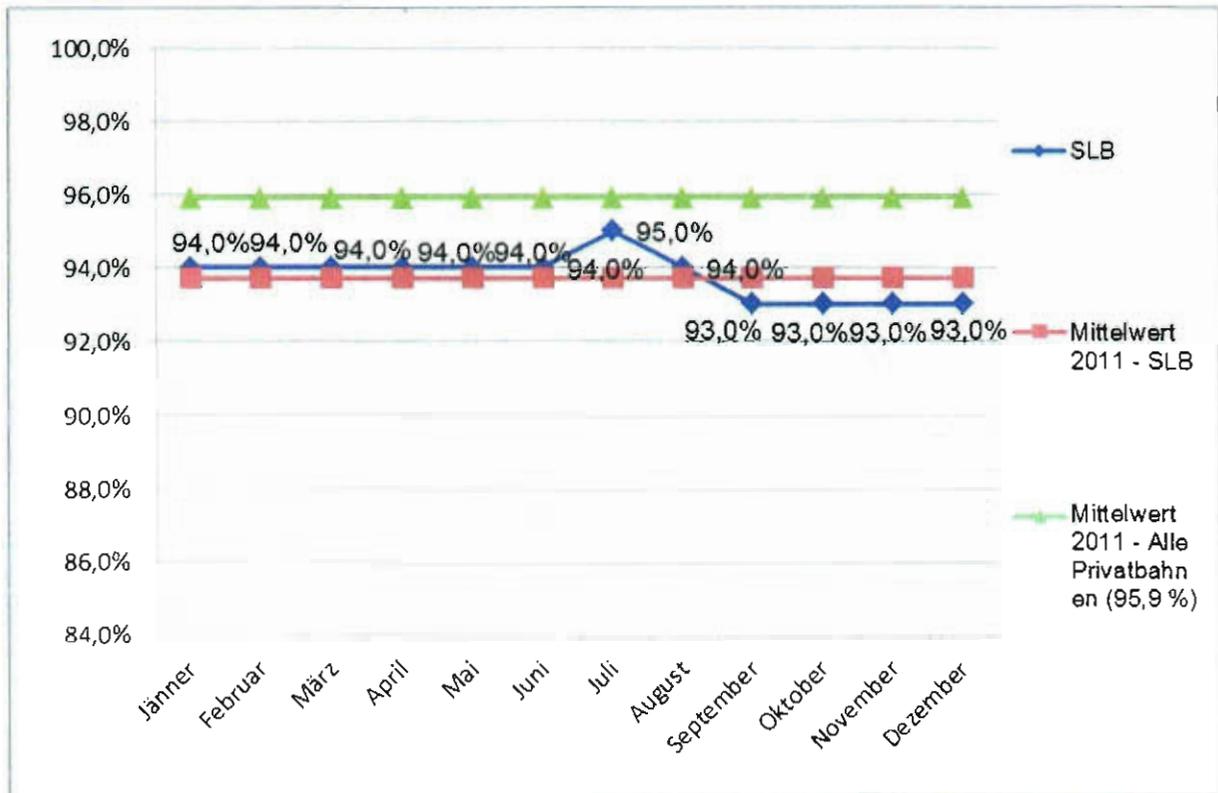


Abbildung 21: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Salzburger Lokalbahn im Jahr 2011 beläuft sich auf 93,7 %.

1.3.5.4. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2011 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Salzburger Lokalbahn insgesamt 4.811.495 Personen befördert, wobei dieser Wert auf Basis erfolgter Fahrgastzählungen hochgerechnet wurde.

1.3.6. Pinzgauer Lokalbahn

Am 29.03.2012 schloss die SCHIG mbH mit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen ab. Diese Leistungen werden auf der im Eigentum des Landes Salzburg befindlichen, schmalspurigen Strecke Zell am See – Krimml (52,499 km) erbracht.

1.3.6.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 194.918 Zugkilometern mit Triebwagen der Baureihe „VT 5090“ in Einfachtraktion.

1.3.6.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2011 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 2011 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 286 Zugkilometern vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 286 Zugkilometer (das entspricht 0,15 % 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 2011 wurden seitens der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Pinzgauer Lokalbahn insgesamt 10.799 Zugkilometer der vertragsgegenständlichen Leistung im Schienenersatzverkehr geführt (das entspricht 5,54 % der

bestellten Verkehrsleistung). Hauptursache dafür waren durch Baustellen bedingte Sperren der Strecke im Herbst 2011.

1.3.6.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen Salzburger Verkehrsverbund GesmbH 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 2011 zur Anwendung.

Das EVU berichtet, dass sämtliche in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2011 eingehalten wurden.

Die Pünktlichkeit stellt sich im Jahr 2011 wie folgt dar:

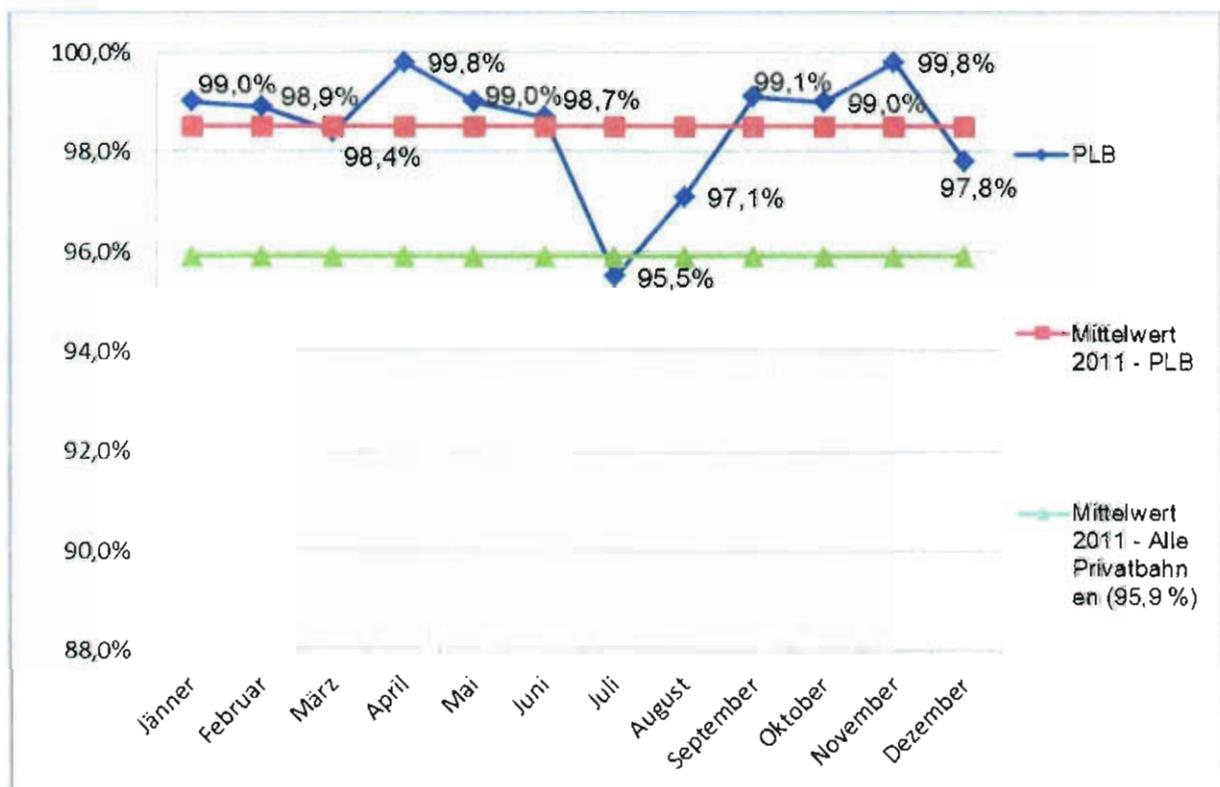


Abbildung 22: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Pinzgauer Lokalbahn im Jahr 2011 beläuft sich auf 98,5 %.

Hinsichtlich des Beschwerdemanagements langten im Jahr 2011 insgesamt 92 Beschwerden ein, welche bis zum nächsten Werktag abgearbeitet wurden.

Das EVU berichtet über folgende Maßnahmen zur Qualitätssteigerung im Jahr 2011:

- Verbesserung der vorhandenen Reservierungsdatenbank zur Disposition der Fahrzeugkapazitäten
- Bestellung einer dritten Lokomotive, um einen dritten Wendezug in Umlauf zu bringen
- Einsatz eines speziellen Fahrradwagens in nachgefragten Zügen
- Verbesserung der Heizungsanlagen in den Triebwagen VTs
- Inbetriebnahme einer neuen Haltestelle in Uttendorf (Manlitzbrücke)
- Anmietung eines Reservetriebwagens zur Stabilisierung der Umläufe

1.3.6.4. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2011 wurden laut Salzburg AG für Energie, Verkehr und Telekommunikation auf der Pinzgauer Lokalbahn insgesamt 801.963 Personen befördert, wobei dieser Wert auf Basis einer erfolgten Fahrgastzählung hochgerechnet wurde.

1.3.7. Zillertaler Verkehrsbetriebe AG

Am 04.11.2011 schloss die SCHIG mbH mit der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen ab. Diese Leistungen werden auf der im Eigentum der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG befindlichen, schmalspurigen Strecke Jenbach – Mayrhofen (31,740 km) erbracht.

1.3.7.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 365.581 Zugkilometern, wobei je zur Hälfte Triebwagen und lokbespannte Züge zum Einsatz kommen sollen.

1.3.7.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2011 erbrachten Schienenpersonenverkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**
Im Jahr 2011 liegen keine ausgefallenen Zugleistungen sowie auch keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte vor.
- **Abweichende Zugbildung**
Im Berichtszeitraum kam es zu keinem Abschlag aufgrund qualitätsmindernder Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.
- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**
Im Jahr 2011 wurden seitens der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG insgesamt 10.425 Zugkilometer im Schienenersatzverkehr geführt (das entspricht 2,85 % der vertragsgegenständlichen Leistung). Hauptursachen dafür waren baustellenbedingte Streckensperrungen und Unfälle auf Eisenbahnkreuzungen.

1.3.7.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und Verkehrsverbund Tirol GesmbH abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag vom 31. Dezember 2003 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2011 zur Anwendung.

Es kam im Jahr 2011 zu keiner Einhebung einer in Anlage 7 beschriebenen Vertragsstrafe seitens der Verkehrsverbund Tirol GesmbH.

Das EVU berichtet, dass sämtliche in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2011 eingehalten wurden:

- Es kommen laufend Dieseltriebwagen oder lokbespannte Wendezüge 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 Zillertaler Verkehrsbetriebe AG stellt sich im Jahr 2011 wie folgt dar:

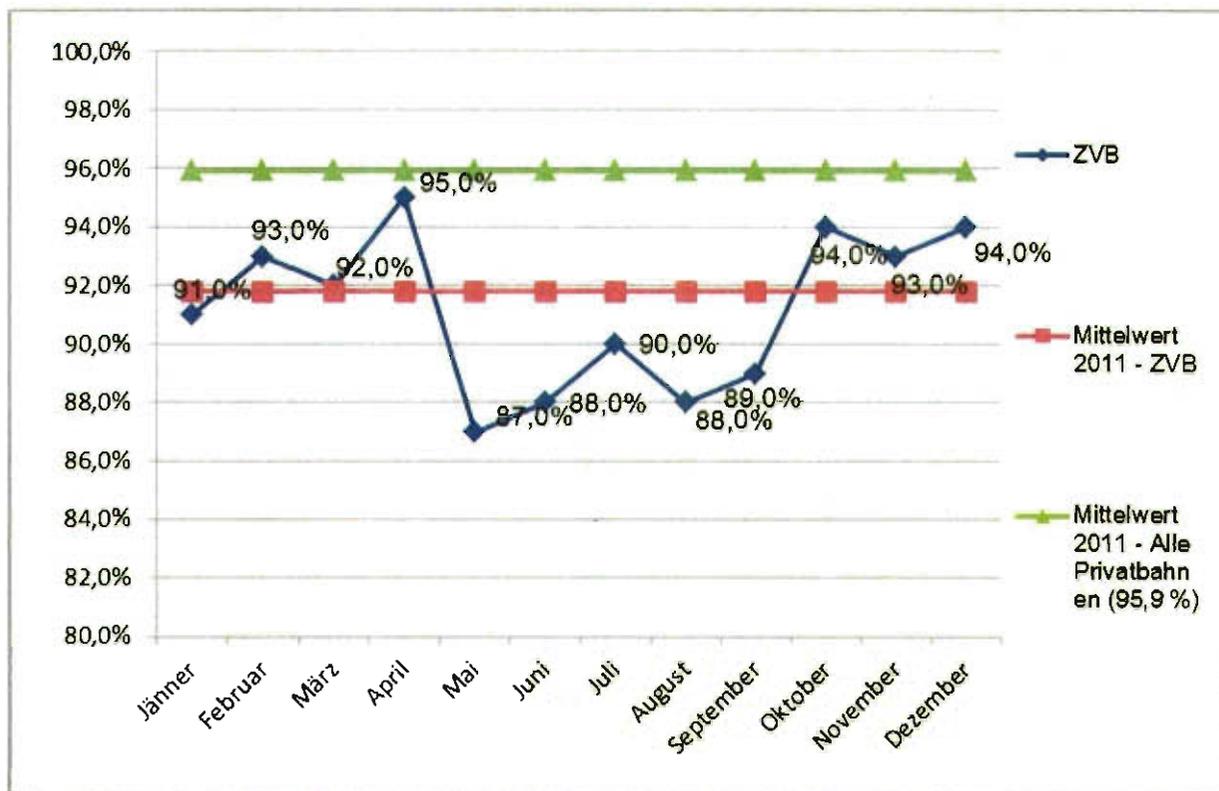


Abbildung 23: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Zillertaler Verkehrsbetriebe AG im Jahr 2011 beträgt 91,8 %.

1.3.7.4. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2011 wurden laut Zillertaler Verkehrsbetriebe AG insgesamt 1.959.174 Personen befördert, wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

1.3.8. Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnbahn GmbH

Am 31.10.2011 schloss die SCHIG mbH mit der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnbahn GmbH einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen ab. Diese Leistungen werden auf der im Eigentum der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnbahn GmbH befindlichen, elektrisch betriebenen, schmalspurigen Strecke Innsbruck Hauptbahnhof – Fulpmes erbracht.

1.3.8.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 293.502 Zugkilometern mit Niederflurgelenktriebwagen „Flexity Outlook“.

1.3.8.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2011 erbrachten Verkehrsleistungen hinsichtlich deren Übereinstimmung mit den Bedingungen des Verkehrsdienstvertrags zu überprüfen, wurden die im Verkehrsdienstvertrag vorgesehenen Berichtspflichten der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnbahn GmbH wie folgt ausgewertet:

- **Zugausfälle und ausgelassene planmäßige Zughalte**
Im Jahr 2011 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 31 Zugkilometern vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 31 Zugkilometer (das entspricht 0,01 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

- **Abweichende Zugbildung**
Im Berichtszeitraum kam es zu keinen, hinsichtlich der Ausstattungsmerkmale qualitätsmindernden Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz.
- **Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen**
Im Jahr 2011 wurden seitens der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahn GmbH insgesamt 12.416 Zugkilometer im Schienenersatzverkehr geführt (das entspricht 4,23 % der vertragsgegenständlichen Leistung). Hauptursache dafür waren durch Gleisbauarbeiten verursachte Streckensperren im Zeitraum vom 01.08.2011 bis 29.08.2011 zwischen Kreith und Fulpmes sowie vom 29.08.2011 bis 11.09.2011 zwischen Mutters und Fulpmes.

1.3.8.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und Verkehrsverbund Tirol GesmbH abgeschlossenen Verkehrsdienstevertrag vom 09.12.2007 kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2011 zur Anwendung.

Es kam im Jahr 2011 zu keiner Einhebung einer in Anlage 7 beschriebenen Vertragsstrafe seitens der Verkehrsverbund Tirol GesmbH.

Das EVU berichtet, dass sämtliche in Anlage 7 enthaltenen Qualitätsanforderungen im Jahr 2011 eingehalten wurden:

- Es kommen laufend sechs Niederflur-Triebfahrzeuge der Type Flexity Outlook Innsbruck 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 Stubaitalbahn GmbH stellt sich im Jahr 2011 wie folgt dar:

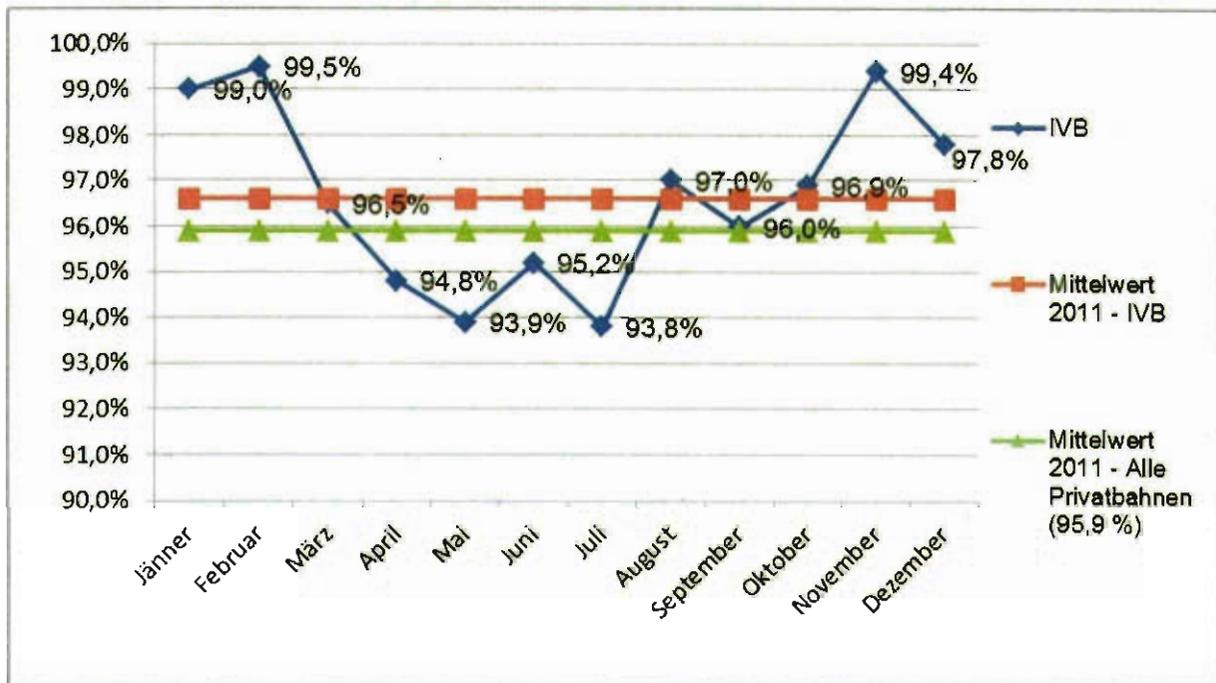


Abbildung 24: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH im Jahr 2011 beläuft sich auf 96,6 %.

1.3.8.4. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2011 wurden laut Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH insgesamt 1.048.078 Personen befördert, wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

1.3.9. Montafonerbahn AG

Am 30.12.2011 schloss die SCHIG mbH mit der Montafonerbahn AG einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen ab. Diese Leistungen werden auf der im Eigentum der Montafonerbahn AG befindlichen, elektrisch betriebenen, normalspurigen Strecke Bludenz – Schruns (12,489 km) erbracht.

1.3.9.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 115.273 Zugkilometern mit Trieb- und Steuerwagen der Baureihe „NPZ“ bzw. Triebwagen „ETW“ in Doppeltraktion.

1.3.9.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Um die tatsächlich im Jahr 2011 erbrachten Verkehrsleistungen 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 2011 liegen ausgefallene Zugleistungen in der Höhe von 25 Zugkilometern vor. Des Weiteren liegen keine ausgelassenen planmäßigen Zughalte im Berichtszeitraum vor. Daher werden 25 Zugkilometer (das entspricht 0,02 % der vertragsgegenständlichen Leistung) als nicht erbrachte Zugleistung gewertet. Somit wird der im VDV definierte Schwellenwert nicht überschritten und daraus folgend kommt es zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.
- **Abweichende Zugbildung**
Die SCHIG mbH konnte im Jahr 2011 Abweichungen vom vereinbarten Fahrzeugeinsatz feststellen. Anstelle der vereinbarten Zugbildung NPZ bzw. ETW in Doppeltraktion wurden vermehrt Verkehrsleistungen mit der Baureihe ETW in Einfachtraktion gefahren. Daher wurde seitens der SCHIG mbH gemäß der in Anlage 8 festgelegten Minderung des Abgeltungsbetrags bei abweichender Zugbildung ein Betrag in Höhe von EUR 6.650,39 in Abzug gebracht.

- Im Schienenersatzverkehr geführte Verkehrsleistungen

Im Jahr 2011 wurden seitens der Montafonerbahn AG insgesamt 52 Zugkilometer im Schienenersatzverkehr geführt (das entspricht 0,04 % der vertragsgegenständlichen Leistung). Ursache dafür war ein Fahrleitungsschaden am 02.02.2011.

1.3.9.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

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 2011 zu berichten.

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

- Pünktlichkeit:

Die Pünktlichkeitsgarantie wurde von der Montafonerbahn AG für das Jahr 2011 mit 94 % festgelegt und wird mittels Prozesskennzahl-Tabelle überwacht. Die Pünktlichkeit im Jahr 2011 stellt sich wie folgt dar:

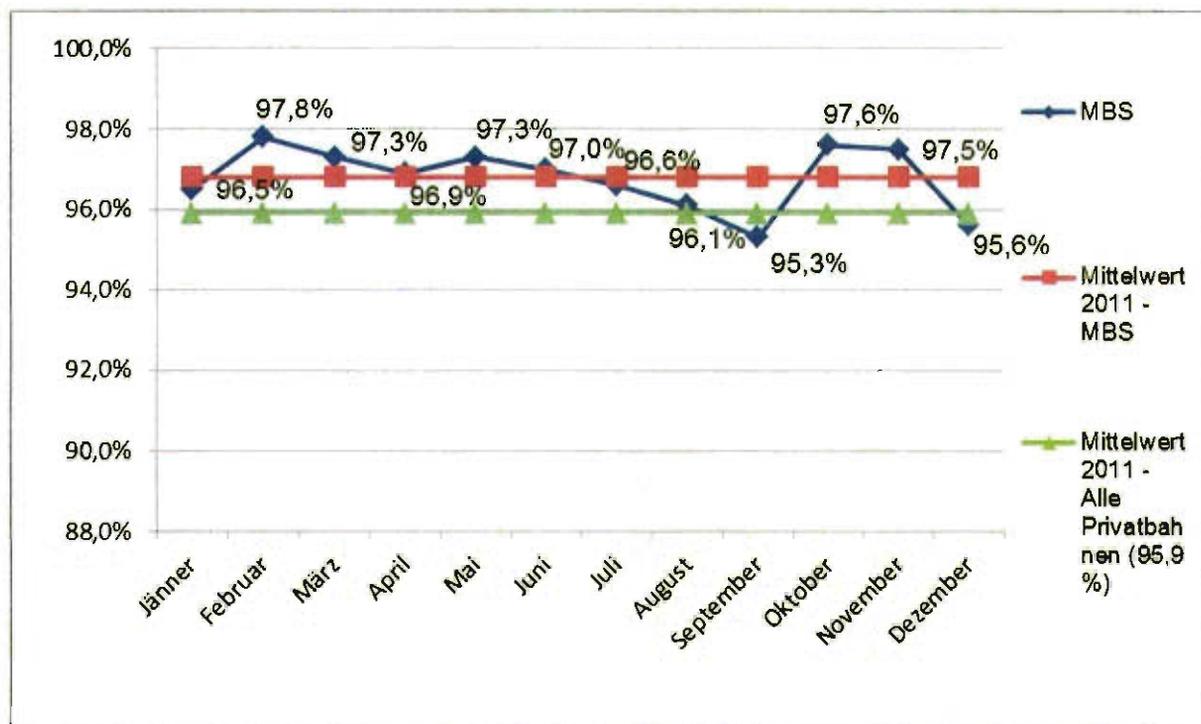


Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS

Die durchschnittliche Gesamtpünktlichkeit der Montafonerbahn AG im Jahr 2011 beläuft sich auf 96,8 %.

- **Reinigung:**
Die Fahrzeugreinigung erfolgt bei der Montafonerbahn AG durch den Wagendienst. Die Erstreinigung der Fahrzeuge erfolgt vor dem ersten Umlauf und in weiterer Folge während des Tages in den Stehzeiten bzw. sofort bei entsprechendem Bedarf.
- **Schadensfreiheit:**
Schadenereignisse, welche im Einflussbereich der Montafonerbahn AG liegen, werden in einer Prozesskennzahl-Tabelle erfasst. Im Jahr 2011 kam es zu zwei solchen Schadenereignissen. Über eine Verfahrensanweisung ist geregelt, welche Untersuchungen und Maßnahmen bei diesen Schadenereignissen zu setzen sind.
- **Maßnahmen zur Fahrgastinformation:**
Die Fahrgäste der Montafonerbahn AG werden durch persönliche Auskünfte am Bahnhof, durch das Zugpersonal, Aushänge, Anzeigen in den Zügen und an den Betriebsstellen, Auflegen von Informationsmaterial bzw. über die Homepage der Montafonerbahn AG informiert.
- **Beschwerden:**
Alle Kundenbeschwerden werden in einer Prozesskennzahl-Tabelle „Kundenbeschwerden“ erfasst und überwacht.

1.3.9.4. Fahrgastzahlen

Im Jahr 2011 wurden laut Montafonerbahn AG insgesamt 1.800.473 Personen befördert, wobei diese Fahrgastzahl auf Basis der verkauften Tickets, hochgerechnet mit bestimmten Multiplikationsfaktoren je Ticketart, ermittelt wurde.

1.3.10. Steiermärkische Landesbahnen

Am 09.10.2012 schloss die SCHIG mbH mit den Steiermärkischen Landesbahnen einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen auf folgenden Strecken ab:

- Peggau-Deutschfeistritz – Übelbach (normalspurig, elektrisch betrieben)
- Gleisdorf – Weiz (normalspurig, Dieselbetrieb)
- Feldbach – Bad Gleichenberg (normalspurig, elektrisch betrieben)
- Unzmarkt – Tamsweg (Schmalspur, Dieselbetrieb)

Sämtliche Strecken befinden sich im Eigentum des Landes Steiermark.

1.3.10.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 268.944 Zugkilometern mit folgender Zugbildung:

- Übelbacher Bahn 43.065 Zugkilometer, davon 51 % mit dem Triebwagen „GTW“ in Einfachtraktion sowie 49 % mit dem Triebwagen „ET 15“
- Weizer Bahn 85.815 Zugkilometer, davon 9 % mit dem Triebwagen „GTW“ in Einfachtraktion sowie 91 % mit dem Triebwagen „5047“
- Gleichenberger Bahn 19.184 Zugkilometer mit dem Triebwagen „ET 1, ET 2“
- Murtalbahn 120.880 Zugkilometer mit den Dieseltriebwagen „VT 31, 32, 33, 34 und 35“

1.3.10.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Aufgrund des verzögerten Abschlusses des Verkehrsdienstvertrags wurde die rückwirkende Vertragsabwicklung und damit auch die Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung für das Jahr 2011 bis zum Berichtszeitpunkt noch nicht endgültig abgeschlossen.

1.3.10.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und dem Land Steiermark abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2011 zur Anwendung.

Aufgrund des verzögerten Abschlusses des Verkehrsdienstvertrags wurde die rückwirkende Beobachtung der Qualitätsstandards für das Jahr 2011 bis zum Berichtszeitpunkt noch nicht endgültig abgeschlossen.

1.3.10.4. Fahrgastzahlen

Aufgrund des verzögerten Abschlusses des Verkehrsdienstvertrags wurden die Fahrgastzahlen für das Jahr 2011 bis zum Berichtszeitpunkt noch nicht an die SCHIG mbH übermittelt.

1.3.11. Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH

Am 25.09.2012 schloss die SCHIG mbH mit der Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH einen rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft getretenen Verkehrsdienstvertrag zur Erbringung von gemeinwirtschaftlichen Schienenpersonenverkehrsleistungen ab. Diese Leistungen werden auf den hauptsächlich im Eigentum der Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH befindlichen Strecken Graz – Lieboch – Deutschlandsberg – Wies-Eibiswald bzw. Graz – Lieboch – Köflach erbracht. Des Weiteren werden Leistungen auf der im Eigentum der ÖBB-infrastruktur AG befindlichen Strecke Graz – Kalsdorf – Wettmannstätten (weiterführend auf dem GKB-Abschnitt bis nach Wies-Eibiswald) erbracht.

1.3.11.1. Bestellumfang

Die SCHIG mbH bestellte im Berichtszeitraum 2011 einen Leistungsumfang im Ausmaß von 825.333 Zugkilometern mit folgender Zugbildung:

- L + B + BS (222.837 Zugkilometer)
- L + 2B + BS (19.384 Zugkilometer)
- L + 3B + BS (7.440 Zugkilometer)
- VT 70 (132.560 Zugkilometer)
- 2 VT 70 (119.097 Zugkilometer)
- 3 VT 70 (28.387 Zugkilometer)
- 4 VT 70 (8.308 Zugkilometer)
- GTW (203.257 Zugkilometer)
- 2 GTW (84.063 Zugkilometer)

1.3.11.2. Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung

Aufgrund des verzögerten Abschlusses des Verkehrsdienstvertrags wurde die rückwirkende Vertragsabwicklung und damit auch die Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung für das Jahr 2011 bis zum Berichtszeitpunkt noch nicht endgültig abgeschlossen.

1.3.11.3. Beobachtung der Qualitätsstandards

Das vereinbarte Qualitätsmanagement im zwischen EVU und dem Land Steiermark abgeschlossenen Verkehrsdienstvertrag kommt gemäß Anlage 7 auch für den gegenständlichen Vertrag im Jahr 2011 zur Anwendung.

Aufgrund des verzögerten Abschlusses des Verkehrsdienstvertrags wurde die rückwirkende Beobachtung der Qualitätsstandards für das Jahr 2011 bis zum Berichtszeitpunkt noch nicht endgültig abgeschlossen.

1.3.11.4. Fahrgastzahlen

Aufgrund des verzögerten Abschlusses des Verkehrsdienstvertrags wurden die Fahrgastzahlen für das Jahr 2011 bis zum Berichtszeitpunkt noch nicht an die SCHIG mbH übermittelt.

1.3.12. Zusammenfassung Bestellung gemeinwirtschaftlicher Leistungen bei den Privatbahnen im Jahr 2011

Zusammenfassend schloss die SCHIG mbH mit elf Privatbahnen Verkehrsdienstverträge ab, welche rückwirkend mit 01.01.2011 in Kraft traten.

Für das Jahr 2011 wurden an die Privatbahnen für die bestellten Leistungen insgesamt **EUR 49.294.861,82** ausbezahlt.

Der Leistungsumfang der bestellten Schienenpersonenverkehrsleistungen bei den Privatbahnen stellt sich im Jahr 2011 wie folgt dar:

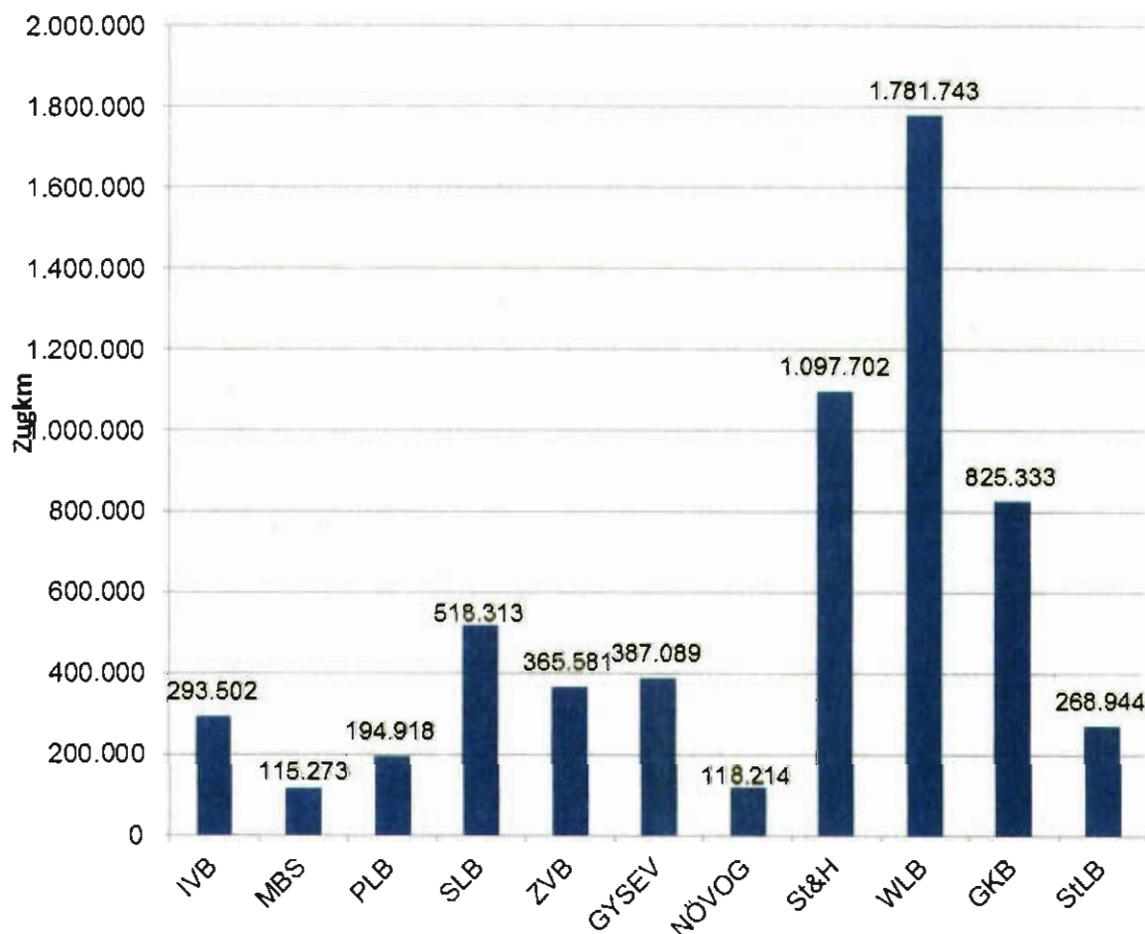


Abbildung 26: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen

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

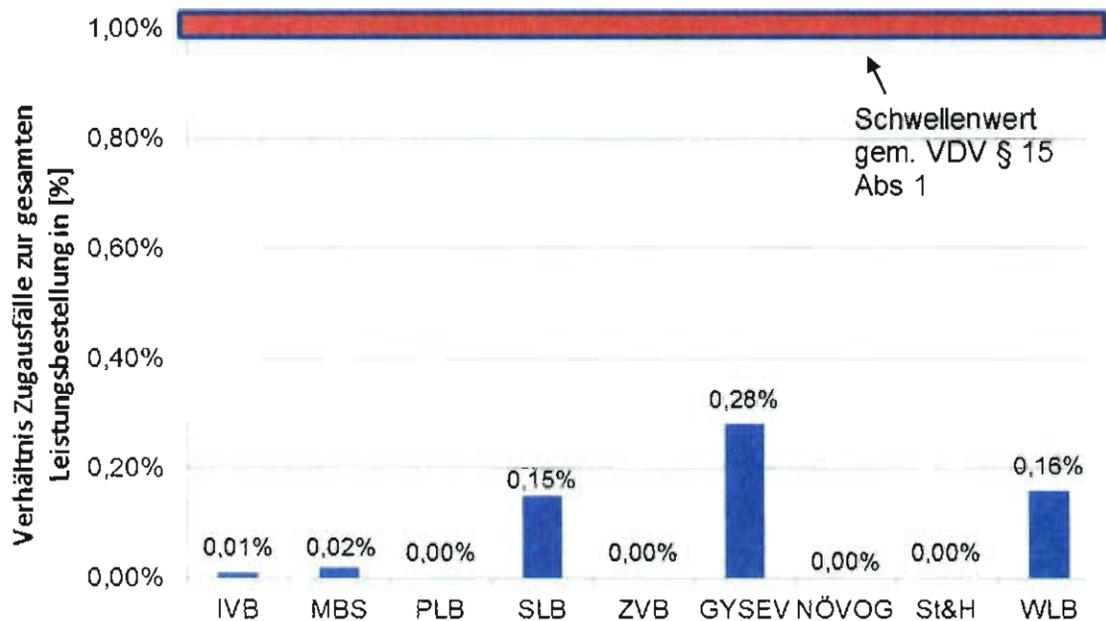


Abbildung 27: Anteil der Zugausfälle bei den Privatbahnen

Der im Verkehrsdienstevertrag gemäß § 15 Abs 1 definierte Schwellenwert für etwaige Entgeltkürzungen wurde von keiner Privatbahn überschritten. Daher kam es im Jahr 2011 diesbezüglich zu keinen Leistungsentgeltkürzungen.

Aufgrund des verzögerten Vertragsabschlusses bei der Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH und den Steiermärkischen Landesbahnen wurde die rückwirkende Überwachung der vertragskonformen Leistungserbringung für das Jahr 2011 bis zum Berichtszeitpunkt noch nicht endgültig abgeschlossen.

Hinsichtlich der Überwachung etwaiger abweichender Zugbildungen wurden im Jahr 2011 bei zwei Privatbahnen Leistungsentgeltkürzungen gemäß VDV Anlage 8 vorgenommen:

- Salzburger Lokalbahn EUR 136,00
- Montafonerbahn AG EUR 6.650,39

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

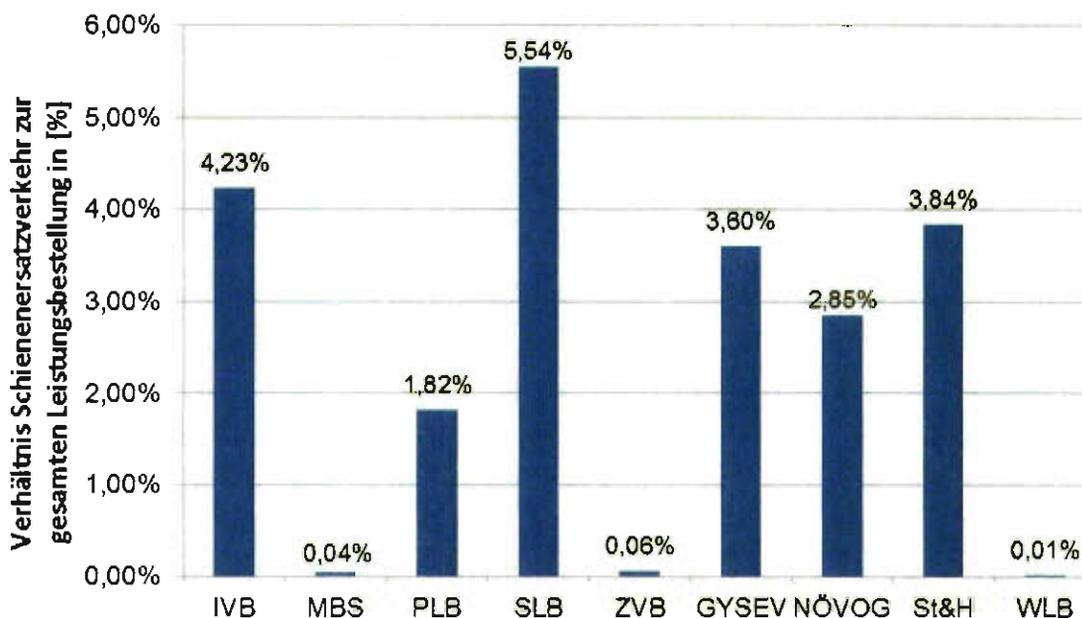


Abbildung 28: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen

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

Hinsichtlich des **Qualitätsmanagements** wurde mit acht der elf Privatbahnen, mit denen die SCHIG mbH einen Verkehrsdienstvertrag abgeschlossen hat, im VDV vereinbart, dass bis 31.12.2013 jenes QM-Regime zur Anwendung kommt, dass zwischen den jeweiligen Privatbahnen und den zuständigen Bundesländern bzw. Verkehrsverbundgesellschaften vereinbart wurde. Hinsichtlich der Zielerreichung sowie der Weiterentwicklung der vereinbarten Qualitätsstandards ist der SCHIG mbH in ebensolcher Weise zu berichten wie dem Vertragspartner des EVU.

Die GYSEV, WLB und MBS haben nach den Bestimmungen des VDV jährlich im Rahmen der Statusberichte gem. § 27 VDV über den Stand und über die Entwicklung der qualitätsrelevanten Sachverhalte Pünktlichkeit, Maßnahmen zur Reinigung, Schadensfreiheit, Maßnahmen zur Fahrgastinformation und Beschwerdemanagement zu berichten.

Nach Vorlage der diesbezüglichen Dokumente für das Jahr 2011 wurde seitens der SCHIG mbH festgestellt, dass sich hinsichtlich der Etablierung eines messbaren Qualitätsmanagementsystems bei den Privatbahnen für die Folgejahre Verbesserungsbedarf ergibt.

Hinsichtlich der auf Selbstmeldungen der Privatbahnen beruhenden Pünktlichkeitswerte ist aus Sicht der SCHIG mbH festzuhalten, dass keine einheitlichen Kriterien zur Erhebung der Pünktlichkeit vorliegen.

Die übermittelten Pünktlichkeitswerte stellen sich bei den Privatbahnen im Jahr 2011 wie folgt dar:

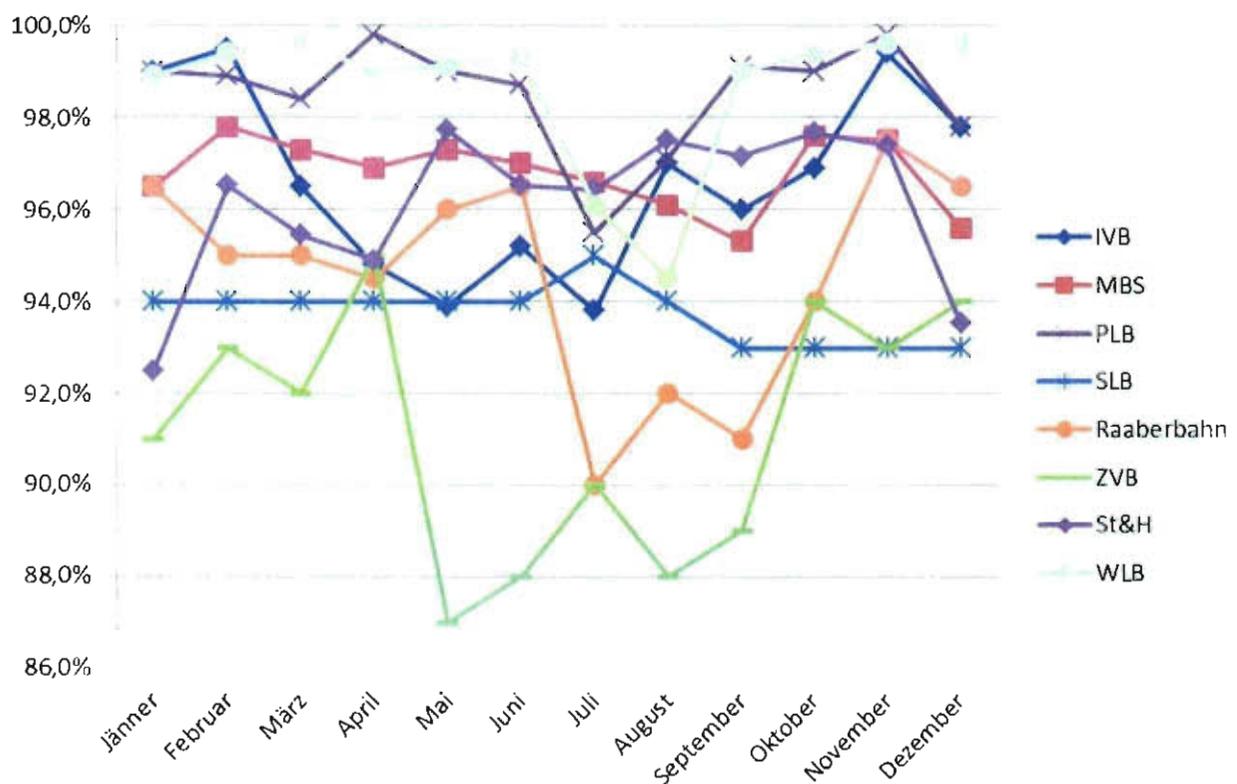


Abbildung 29: Vergleich der Pünktlichkeitsentwicklung bei den Privatbahnen

Aufgrund des verzögerten Vertragsabschlusses bei der Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH sowie bei den Steiermärkischen Landesbahnen lagen bis zum Berichtszeitpunkt noch keine Pünktlichkeitswerte für das Jahr 2011 vor.

Die NÖVOG berichtet, dass sich die Pünktlichkeitserfassung erst im Aufbau befindet und daher keine Werte übermittelt werden konnten.

2. VERZEICHNISSE

2.1. Allgemeine Angaben

Auftraggeber	Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, Abteilung II/Infra 6 Dipl.-Ing. Martina Schalko
Bericht erstellt von	Ing. Josef Idinger Christian Nicke
Freigegeben von	Mag. Gerhard Eibinger

2.2. Abkürzungsverzeichnis

Abs	Absatz
Abzw.	Abzweigung
AG	Aktiengesellschaft
Art.	Artikel
BGBI.	Bundesgesetzblatt
BVergG	Bundesvergabegesetz
bzw.	beziehungsweise
EVU	Eisenbahnverkehrsunternehmen
ggf.	gegebenenfalls
GKB	Graz-Köflacher Bahn- und Busbetrieb GmbH
GYSEV	Győr-Sopron-Ebenfurti Vasut Zrt.
KBS	Nummer der Fahrplattabelle im Kursbuch (Kursbuchstrecke)
MBS	Montafonerbahn Aktiengesellschaft
NÖVOG	Niederösterreichische Verkehrsorganisationsgesellschaft mbH
IVB	Innsbrucker Verkehrsbetriebe und Stubaitalbahnen GmbH
ÖBB-PV AG	ÖBB-Personenverkehr AG
ÖPNRV-G 1999	Bundesgesetz über die Ordnung des öffentlichen Personennah- und Regionalverkehrs aus dem Jahr 1999
PLB	Pinzgauer Lokalbahn
PSO	Public Service Obligation – „öffentliche Dienstleistungsverpflichtung“
QM	Qualitätsmanagement
SCHIG	Bundesgesetz über die Errichtung einer Schieneninfrastrukturfinanzierungs-Gesellschaft aus dem Jahr 1996
SCHIG mbH	Schieneninfrastruktur-Dienstleistungsgesellschaft mbH
SLB	Salzburger Lokalbahn
SPFV	Schienenpersonenfernverkehr
SPNV	Schienenpersonennahverkehr
St&H	Stern & Hafferl Verkehrsgesellschaft m.b.H.
StLB	Steiermärkische Landesbahnen
u.a.	unter anderem
VO (EG) 1370/2007	Verordnung (EG) Nr. 1370/2007 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über öffentliche Verkehrsdienste auf Schiene und Straße und zur Aufhebung der Verordnungen (EWG) Nr. 1191/69 und (EWG) Nr. 1107/70 des Rates

WLB	Aktiengesellschaft der Wiener Lokalbahnen
z.B.	zum Beispiel
Zugkm	Zugkilometer
ZVB	Zillertaler Verkehrsbetriebe Aktiengesellschaft

2.3. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Übersicht Loseinteilung im SPNV	13
Abbildung 2: Übersicht über das Grundangebot im SPNV auf den Linien	13
Abbildung 3: Übersicht über das Grundangebot im SPNV in den Ländern	16
Abbildung 4: Anteil der Schienenersatzverkehre an den bestellten Leistungen	21
Abbildung 5: Entwicklung der Zugausfälle bei ÖBB-PV AG.....	23
Abbildung 6: ausgefallene Leistungen bei ÖBB-PV AG	23
Abbildung 7: Gewichtung objektiver Qualitätsparameter	25
Abbildung 8: Gewichtung subjektiver Qualitätsparameter	26
Abbildung 9: Entwicklung des Pünktlichkeitsgrades bei ÖBB-PV AG.....	27
Abbildung 10: Zielwerte und Zielerreichung objektiver Qualitätsparameter bei ÖBB-PV AG.....	28
Abbildung 11: Zielwerte und Zielerreichung subjektiver Qualitätsparameter bei ÖBB-PV AG.....	29
Abbildung 12: Zielerreichung objektiver Qualitätsparameter und Qualitätsbonus/-malus.....	30
Abbildung 13: Zielerreichung subjektiver Qualitätsparameter und Qualitätsbonus	31
Abbildung 14: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der WLB.....	36
Abbildung 15: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Raaberbahn.....	42
Abbildung 16: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der NSB	43
Abbildung 17: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der LiLo.....	47
Abbildung 18: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Vorchdorferbahn.....	48
Abbildung 19: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Traunseebahn	49
Abbildung 20: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der Attergaubahn	50
Abbildung 21: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der SLB.....	53
Abbildung 22: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der PLB.....	55
Abbildung 23: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der ZVB	58
Abbildung 24: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der IVB.....	62
Abbildung 25: Entwicklung der Pünktlichkeit bei der MBS.....	64
Abbildung 26: Zugkm-Leistungen im Grundangebot der Privatbahnen	70
Abbildung 27: Anteil der Zugausfälle bei den Privatbahnen	71
Abbildung 28: Anteile der Schienenersatzverkehre bei den Privatbahnen	72
Abbildung 29: Vergleich der Pünktlichkeitsentwicklung bei den Privatbahnen	73

3. ANLAGE

Teilleistungsverzeichnis für die Bestellung von Grundangebot

Los	Losname	KBS	Strecke(n)
Ost 1	Schnellbahn Wien I	907, 945	Wien Floridsdorf – Flughafen Wien – Wolfsthal Wien Hütteldorf – Wien Handelskai
Ost 2	Schnellbahn Wien II	900, 901, 902, 903, 510, 511	Gänserndorf – Wien Laa/Thaya – Wien Absdorf-Hippersdorf / Hollabrunn – Wien (Stammstrecke) – Unter Purkersdorf Wiener Neustadt Hbf. – Wien (über Südbahn und Pottendorfer Linie) Sowie alle Leistungen auf der Schnellbahn-Stammstrecke, soweit nicht eindeutig einem anderen Los (z. B. Ost 6) zugeordnet.
Ost 3	Schnellbahn Wien III	110, 112, 810	Wien West – Rekawinkel (– Neulengbach) Wien FJB – Tulln – St. Pölten Hbf. Wien – Bruck/Leitha
Ost 4	Westbahn	100, 110	Wien West – St. Valentin (REX) Wien West – St. Pölten Hbf. (R)
Ost 5	Regionalverkehr Wald- und Weinviertel	800, 810, 903	Wien FJB – Krems/Donau / Ceske Velenice Wien – Satov ohne Schnellbahn
Ost 6	Regionalverkehr Süd- und Nordbahn, Laaer Ostbahn	510, 901, 902	Payerbach-Reichenau – Wien – Breclav / Laa/Thaya (ohne Schnellbahn und ohne Leistungen anderer Lose, z.B. KBS 520)
Ost 7	Ostbahn und Neusiedler See	700, 701, 730	Wien – Bruck/Leitha / Bratislava / Hegyeshalom Wien – Bruck/Leitha – Neusiedl – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)
Ost 8	Leithagebirge	512, 730	Wien – Ebenfurth und Sopron – Deutschkreutz Wiener Neustadt Hbf. – Wulkaprodersdorf – Eisenstadt (ohne Schnellbahn)
Ost 9	Dieselnetz Marchfeld	901, 910, 912	Wien – Marchegg Gänserndorf – Marchegg Obersdorf – Groß Schweinbarth – Gänserndorf
Ost 10	Bleibt frei		
Ost 11	Aspangbahn, Mattersburger Bahn	520, 524	(Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Aspang – Hartberg (Wien –) Wiener Neustadt Hbf. – Mattersburg – Sopron – Deutschkreutz
Ost 12	Dieselnetz Wiener Neustadt	513, 521, 522, 720	(Wiener Neustadt Hbf. –) Leobersdorf – Weißenbach-Neuhaus Wiener Neustadt Hbf. – Gutenstein Wiener Neustadt Hbf. – Puchberg am Schneeberg Wien – Wiener Neustadt Hbf. (über Innere Aspangbahn)
Ost 13	Badner Bahn	515	Wien Oper – Baden Josefsplatz

Los	Losname	KBS	Strecke(n)
Ost 14	Regionalverkehr Westbahn und Mostviertel	100, 130, 131	St Pölten Hbf. – St. Valentin (R-Züge) Amstetten – Kleinreifling Linz Hbf. – St. Valentin – Kleinreifling – Weißenbach-St. Gallen – Selzthal (ohne Leistungen des Loses Westbahn)
Ost 15	Traisental und Ötscherland	113, 120	St. Pölten Hbf. – Hainfeld / Schrambach (St. Pölten Hbf. –) Pöchlarn – Scheibbs
Ost 16	Kamptal	112, 820	St. Pölten Hbf. – Krems/Donau (Krems/Donau –) Hadersdorf/Kamp – Horn – Sigmundsherg
Ost 17	Semmering	500	Mürzzuschlag – Payerbach-Reichenau
Ost 18	Citybahn Waidhofen	132	Waidhofen an der Ybbs LB – Gstadt
Ost 19	Mariazellerbahn	115	St. Pölten Hbf. – Mariazell
Ost 20	Raaberbahn	512	Ebenfurth – Sopron
Ost 21	Neusiedler See Bahn	731	Neusiedl am See – Pamhagen
OÖ 1	Nibelungengau	133	Linz Hbf. – Sarningstein (inkl. St. Valentin – St. Pantaleon)
OÖ 2	Mühlkreisbahn	142	Linz Urfahr – Rottenegg
OÖ 3	Pyhrn – Summerau	140, 141	Selzthal – Linz Hbf. – Summerau
OÖ 4	Linzer Lokalbahn	143	Linz – Eferding – Peuerbach / Neumarkt-Kallham
OÖ 5	Westbahn OÖ/ Salzburg	101, 150	Linz Hbf. – Wals Hbf. – Passau Hbf. / Salzburg Hbf. (inkl. über Traun geführter Züge)
OÖ 6	Salzkammergut	170	(Linz Hbf. –) Attnang-Puchheim – Gmunden – Stainach-Irdning
OÖ 7	Rieder Kreuz	151, 171, 190	(Linz Hbf. – Wels Hbf. –) Ried/Innkreis – Braunau/Inn – Simbach/Inn Ried/Innkreis – Schärding (Salzburg Hbf. –) Steindorf/Str. – Braunau/Inn
OÖ 8	Vorchdorfer Bahn	160	Lambach – Vorchdorf-Eggenberg
OÖ 9	Traunseebahn	161	Vorchdorf-Eggenberg – Gmunden Seebf.
OÖ 10	Attergaubahn	180	Vöcklamarkt – Attersee

Los	Losname	KBS	Strecke(n)
Sbg 1	Salzburger Lokalbahn	210	Salzburg Hbf. (LB) – Lamprechtshausen / Trimmelkam
Sbg 2	Schnellbahn Salzburg	101, 200	Straßwalchen – Salzburg Hbf. Salzburg Hbf. – Golling-Abtenau
Sbg 3	Salzburger Land Regional- verkehr	200, 250	Salzburg Hbf. – Saalfelden Bischofshofen – Radstadt
Sbg 4	Pinzgauer Lokalbahn	230	Zell am See – Krimml
T 1	Inntal	201, 300, 400, 410	Wörgl Hbf. – Saalfelden Kufstein – Innsbruck Hbf. – Landeck (ohne Schnellbahn) Innsbruck Hbf. – Mittenwald
T 2	Schnellbahn Innsbruck	300, 400	Brenner – Innsbruck Hbf. – Hall in Tirol (Landeck –) Ötztal – Innsbruck Hbf. (nur Schnellbahn)
T 3	Osttirol	223	Lienz – San Candido (Innichen)
T 4	Außerfern	410	(Garmisch-Partenkirchen –) Gries (Obb.) – Reutte in Tirol – Pfronten- Steinach
T 5	Zillertalbahn	310	Jenbach – Mayrhofen im Zillertal
T 6	Stubaitalbahn	-	Innsbruck Hbf. – Fulpmes
Vbg 1	Vorarlberg	401	Bludenz / St. Margrethen – Bregenz – Lindau Hbf. Feldkirch – Buchs (SG)
Vbg 2	Montafonerbahn	420	Bludenz – Schruns
Ktn 1	Tauern	220, 223	Villach Hbf. – Lienz
Ktn 2	Kärnten West und Karawan- ken	220, 221, 601, 650 670	Friesach – Klagenfurt Hbf. – Villach Hbf. St. Veit an der Glan – Feldkirchen/Kärnten – Villach Hbf. Villach Hbf. – Rosenbach Villach Hbf. – Arnoldstein Villach Hbf. – Kötschach-Mauthen
Ktn 3	Lavanttal	620	Klagenfurt Hbf. – Wolfsberg – Bad St. Leonhard
Ktn 4	Autoschleuse Tauern	220	Mallnitz – Böckstein
Stmk 1	Ennstal, Südbahn	250, 600	Radstadt – Schladming / Friesach – Leoben Hbf. – Bruck/Mur – Mürzzuschlag
Stmk 2	Südbahn Großraum Graz	501	(Leoben Hbf. – Schleife Bruck /) Bruck/Mur – Graz Hbf. – Spielfeld- Straß
Stmk 3	Oststeiermark	501, 520, 530	(Graz Hbf. –) Spielfeld-Straß – Bad Radkersburg Graz Hbf. – Szentgotthard / Hartberg
Stmk 4	Köflacher- und Wieserbahn	550	Graz Hbf. – Köflach Graz Hbf. – Kalsdorf / Lieboch – Wies-Eibiswald
Stmk 5	Übelbacher Bahn	540	Peggau – Deutschfeilitz – Übelbach
Stmk 6	Weizer Bahn	531	Gleisdorf – Weiz
Stmk 7	Gleichenberger Bahn	532	Feldbach – Bad Gleichenberg

Los	Losname	KBS	Strecke(n)
Stmk 8	Murtalbahn	630	Unzmarkt – Tamsweg
FV-A	Südbahn Graz	Linie 5	Wien – Graz
FV-B	Südbahn Kärnten	Linie 6	Wien – Villach – Lienz
FV-C	Inneralpine Achse	Linie 7	Graz – Linz / Bischofshofen – Salzburg / Zell am See – Innsbruck Hbf.
FV-D	Tauern	Linie 8	Salzburg – Villach – Klagenfurt / Tarvisio / Jesenice
FV-E	IC Westbahn	Linie 4-2	IC Salzburg – Innsbruck – Bregenz
FV-F	RJ Westbahn	Linie 3-2	Salzburg – Innsbruck – Bregenz / Buchs (SG)