

Verfahrensunterlagen für die Vergabe von Verkehrsdienstleistungen im Schienenpersonennahverkehr (SPNV)

Teil C

**Leistungsbeschreibung, Anlage 3 (LB 3)
Qualitätscontrolling-System
Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung**

Inhaltsverzeichnis

1	Einführung	4
1.1	<i>Qualitätscontrolling-System QUMA</i>	4
1.2	<i>Datengrundlagen</i>	4
1.2.1	Liefernachweise zur Einspielung in QUMA	5
1.2.1.1	Übersicht der Liefernachweise QUMA	5
1.2.1.2	Vertragsstrafen für nicht vollständig und nicht fristgemäße Liefernachweise QUMA	6
1.2.1.3	Vertragsstrafen für nachweislich und/oder vorsätzlich falsch erstellte Liefernachweise QUMA	6
1.2.2	Sonstige Nachweise	7
1.2.3	Erhebungen durch Profitester	7
2	Abzüge für Nichtleistung	8
2.1	<i>Streckenbezogene Ausfälle</i>	8
2.2	<i>Sitzplatzbezogene Ausfälle und fahrzeugbezogene Abweichungen</i>	12
2.2.1	Messung und Messkriterien sitzplatzbezogene Ausfälle (1. Stufe)	12
2.2.2	Messung und Messkriterien fahrzeugbezogene Abweichungen (2. Stufe)	12
2.2.3	Umrechnung der „BEH-Wertung“ in ZugKm (3. Stufe)	13
2.2.4	Reduzierung des Zahlungsanspruchs	13
2.3	<i>Betreuung mit Zugbegleitpersonal</i>	13
3	Abzüge für Schlechtleistung	14
3.1	<i>Qualitätsstandard „Pünktlichkeit“</i>	14
3.1.1	Messverfahren	14
3.1.2	Berechnung der Abzüge	15
3.2	<i>Qualitätsstandard „Fahrgastinformation Fahrzeuge (Regelbetrieb)“</i>	15
3.2.1	Messverfahren	15
3.2.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	16
3.2.3	Berechnung der Abzüge	16
3.3	<i>Qualitätsstandard „Zugbegleitpersonal (Qualität)“</i>	16
3.3.1	Messverfahren	16
3.3.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	17
3.3.3	Berechnung der Abzüge	17
3.4	<i>Qualitätsstandards „Zustand Fahrzeuge“</i>	17
3.4.1	Sicherheitsgefährdende Mängel	17
3.4.2	Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Außenbereich“	18
3.4.2.1	Messverfahren	18
3.4.2.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	18
3.4.2.3	Berechnung der Abzüge	19
3.4.3	Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Innenbereich“	19
3.4.3.1	Messverfahren	19
3.4.3.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	20
3.4.3.3	Berechnung der Abzüge	21
3.4.4	Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe“	21
3.4.4.1	Messverfahren	21
3.4.4.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	22
3.4.4.3	Berechnung der Abzüge	22
3.4.5	Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Technische Elemente“	22
3.4.5.1	Messverfahren	22
3.4.5.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	23
3.4.5.3	Berechnung der Abzüge	23
3.4.6	Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Toiletten“	23
3.4.6.1	Messverfahren	23
3.4.6.2	Gewichtung der Qualitätskriterien	23
3.4.6.3	Berechnung der Abzüge	24
3.5	<i>Qualitätsstandard „Ersatzleistungen“</i>	24

3.5.1	Vorhersehbare Störung: Schienenersatzverkehr (SEV)	24
3.5.2	Vorhersehbare Störung: Fahrplanunregelmäßigkeiten (Störungen, für die kein SEV bereitgestellt wird, z. B. bei Gleisbauarbeiten mit Langsamfahrstellen)	26
3.6	Qualitätsstandard „Fahrgastinformation Fahrzeuge (Störfall)“	26
3.7	Qualitätsstandard Fahrgastinformation mit elektronischen Medien	26
4	Abweichungen Mindestanforderungen Fahrzeuge	27
5	Dynamisierung der Höhe der Sanktionsbeträge.....	27
6	Berechnung der Abzugsbeträge für Schlechtleistung	27
Anhang		28

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Datengrundlagen Nichtleistung	4
Tabelle 2: Datenquellen Schlechtleistung	5
Tabelle 3: Einsatz Profitester	8
Tabelle 4: Streckenbezogene Ausfälle (Definition, Beispiele und Abzüge)	10
Tabelle 5: Ersatzmaßnahmen (Abzüge und Sanktionen)	11
Tabelle 6: Reduzierung der SitzplatzKM aufgrund fahrzeugbezogener Abweichungen	13
Tabelle 7: Reduzierung des Zahlungsanspruchs pro nicht betreutem BetreuungsKm.....	13
Tabelle 8: Messpunkte und Toleranzzeiten	14
Tabelle 9: Abzugsbetrag je durchschnittlicher Verspätungsminute	15

1 Einführung

Die Aufgabenträger kontrollieren die Quantität und Qualität der vom EVU erbrachten Leistung und sanktionieren eine vom EVU nicht und / oder schlecht erbrachte Leistung im Rahmen ihres Qualitätscontrolling-Systems. Zum einen werden dazu Daten vom Ist-Datenserver herangezogen, zum anderen betreiben die Aufgabenträger hierfür das internetbasierte Datenbanksystem „QUMA SPNV“.

1.1 Qualitätscontrolling-System QUMA

QUMA SPNV ist so konzipiert, dass sowohl das EVU als auch die Aufgabenträger Daten zur Kontrolle und Sanktionierung in ebendieses System einspielen. QUMA wertet diese Daten aus und stellt sie anschließend zusammen mit den entsprechenden Auswertungen dem EVU und den Aufgabenträgern zur Verfügung. Bedient wird QUMA über eine Web-Applikation, die über die SSL-verschlüsselte URL <https://www.quma-spnv.de> erreicht werden kann. Die entsprechenden Zugangsdaten (Benutzer--Accounts) werden von den Aufgabenträgern vergeben.

Die Bewertung der Betriebsqualität erfolgt grundsätzlich sowohl über die Auswertung von Liefernachweisen des EVU als auch über die Bewertung der Betriebsleistungen durch Profitester der Aufgabenträger.

Die in Kapitel 1.2.1 beschriebenen Liefernachweise werden als CSV-Dateien vom EVU direkt in QUMA hochgeladen, dort automatisiert geprüft und weiterverarbeitet. Die Daten der Profitester (siehe Kapitel 1.2), welche die Betriebsqualität in den Zügen für die Aufgabenträger im Rahmen eines sogenannten „Mystery-Shopping-Verfahrens“ erheben, werden von den Profitestern selbst bzw. den Aufgabenträgern in QUMA eingespielt. Sämtliche eingespielten Daten werden nach dem Hochladen in QUMA einer Vielzahl automatisierter Validierungen und Plausibilitätsprüfungen unterzogen. Hierdurch wird die Datenqualität sichergestellt.

Die vorliegende Anlage beschreibt im Folgenden die beiden unterschiedlichen Datengrundlagen (Liefernachweise und Profitester). In den Kapiteln 2 bis 6 werden sämtliche Qualitätsstandards getrennt für die unterschiedlichen Nicht- und Schlechtleistungen beschrieben. Hierzu gehört sowohl eine fachliche Festlegung der Messmethodik als auch eine Definition der Berechnungs- und Bewertungslogik.

Eine Veränderung von Inhalten dieser Anlage während der Vertragslaufzeit kann nur in beiderseitigem Einvernehmen vorgenommen werden.

1.2 Datengrundlagen

Die in der Leistungsbeschreibung für das Qualitätscontrolling-System festgesetzten Qualitätsstandards im Bereich **Nichtleistung** werden auf folgender Grundlage bewertet:

Liste der vertraglich festgesetzten Qualitätsstandards im Bereich Nichtleistung		Datengrundlagen	
		Liefernachweis	Profitester
1	Streckenbezogene Ausfälle	X	(!)
2	Sitzplatzbezogene Ausfälle	X	(!)
3	Fahrzeugbezogene Abweichungen	X	(!)
4	Zugbegleitpersonal (Betreuungsquote)	X	(!)

Tabelle 1: Datengrundlagen Nichtleistung

X Daten werden erhoben und führen bei Schlechtleistung zu Abzügen.

(!) Daten werden erhoben und dienen zur Kontrolle der Liefernachweisangaben (Plausibilitätsprüfung) und führen bei falscher Dokumentation zu Vertragsstrafen.

Die in der Leistungsbeschreibung für das Qualitätscontrolling-System festgesetzten Qualitätsstandards im Bereich **Schlechtleistung** werden auf folgender Grundlage bewertet:

Liste der vertraglich festgesetzten Qualitätsstandards im Bereich Schlechtleistung		Datenquellen	
		Lieferrachweis	Profitester
1	Pünktlichkeit	X	(!)
2	Fahrgastinformation Fahrzeuge (Regelbetrieb)		X
3	Fahrgastinformation Fahrzeuge (Störfall)		X
4	Zugbegleitpersonal (Qualität)		X
5	Zustand Fahrzeuge – Außenbereich		X
6	Zustand Fahrzeuge – Innenbereich		X
7	Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe		X
8	Zustand Fahrzeuge – Toiletten		X
9	Zustand Fahrzeuge – Technische Elemente		X
10	Ersatzleistungen (Qualität)		X
11	Fahrgastinformation mit elektronischen Medien auf Basis der jeweiligen Medien	Ist-Datenserver	

Tabelle 2: Datenquellen Schlechtleistung

X Daten werden erhoben und führen bei Schlechtleistung zu Abzügen.

(!) Daten werden erhoben und dienen zur Kontrolle der Lieferrachweisangaben (Plausibilitätsprüfung) und führen bei falscher Dokumentation zu Vertragsstrafen.

Die Ergebnisse sämtlicher Messmethoden für alle Qualitätsstandards (ausgedrückt in Prozent- oder Bewertungspunkten) werden kaufmännisch auf zwei Nachkommastellen gerundet und fließen so in die Berechnung resultierender Abzüge ein.

1.2.1 Lieferrachweise zur Einspielung in QUMA

1.2.1.1 Übersicht der Lieferrachweise QUMA

(1) Das EVU hat folgende Lieferrachweise im Rahmen des Qualitätscontrolling-Systems zu erbringen:

- Lieferrachweis „Vorhersehbare Ausfälle“
- Lieferrachweis „Notkonzepte“
- Lieferrachweis „Nicht vorhersehbare Ausfälle“
- Lieferrachweis „Zugbildung“
- Lieferrachweise „Pünktlichkeit“ und „Messpunktpünktlichkeit“
- Lieferrachweis „Personale im Zug (abschnittsscharf)“

(2) Das EVU hat alle Lieferrachweise gemäß den Vorgaben in Anhang 1 zu dieser Anlage zu erstellen und diese monatlich bis spätestens zum zehnten Kalendertag des Folgemonats selbstständig und fehlerfrei über die Weboberfläche von QUMA in das Controllingsystem des Aufgabenträgers einzuspielen. Das Format der Lieferrachweise und die inhaltlichen Anforderungen an die Lieferrachweise sind in Anhang 1 zu dieser Anlage geregelt. Dazugehörige Stör-codes werden dem EVU rechtzeitig vor Betriebsaufnahme mitgeteilt. Die Aufgabenträger behalten sich vor, Stör-codes im Laufe des Vertrages anzupassen – das EVU hat diese Änderungen umzusetzen.

Lieferrachweise, die mit von den Aufgabenträgern nicht akzeptierten Validierungsfehlern (falsches Datenformat, fehlende bzw. fehlerhafte Inhalte o. ä.) behaftet sind, gelten als nicht eingespielt. Die Aufgabenträger informieren das EVU durch QUMA umgehend über einen als untauglich oder fehlerhaft zu qualifizierenden Lieferrachweis.

- (3) Zeigen sich Widersprüche zwischen den Angaben in den Liefernachweisen und den Erhebungen der Profitester, gelten die Feststellungen der Profitester als erwiesen, wenn das EVU nicht innerhalb von acht Werktagen nach Möglichkeit der Kenntnisnahme die Unrichtigkeit der von den Profitestern gemachten Angaben substantiiert nachweist. Das Testat der Profitester hat grundsätzlich Vorrang vor der Dokumentation in den Liefernachweisen.

1.2.1.2 Vertragsstrafen für nicht vollständig und nicht fristgemäße Liefernachweise QUMA

Bei nicht vollständiger oder bei nicht fristgemäßer Einspielung eines Liefernachweises nach Kap. 1.2.1.1 Abs. 1 in Verbindung mit § 5 Abs. 6 des Verkehrsvertrages (nachfolgend VV) erfolgt eine Vertragsstrafe in Höhe von 300 € pro Tag (dynamisiert gem. Kapitel 5). Ein Leistungsnachweis, der nicht innerhalb von 30 Tagen nach Fälligkeit eingespielt wurde, gilt als nicht geliefert. In diesem Fall greifen zusätzlich zu der dann fälligen Vertragsstrafe in Höhe von 9.000 € (dynamisiert gem. Kapitel 5) für die Berechnung von Abzügen bzw. Reduzierungen des Zahlungsanspruchs (entspricht dem Grundanspruch gemäß LB, Kap. 6.1 (2) Kostenposition 1 und 2) für Nicht- und Schlechtleistung die nachfolgend beschriebenen Mechanismen:

- a. Wurde für einen Qualitätsstandard im Bereich der Schlechtleistung kein Liefernachweis in die QUMA-Datenbank eingespielt, wird als Erfüllungsgrad für diesen Qualitätsstandard der schlechteste Erfüllungsgrad der letzten zwölf Monate abzüglich zehn Prozentpunkte angesetzt. Wird der Liefernachweis nachgereicht, werden die tatsächlichen Daten für die Berechnung eventueller Abzüge herangezogen.
- b. Wurde für einen Qualitätsstandard im Bereich der Nichtleistung kein Liefernachweis in die QUMA-Datenbank eingespielt, entfällt der Zahlungsanspruch des EVU in voller Höhe. Wird der Liefernachweis nachgereicht, werden die tatsächlichen Daten für die Berechnung eventueller Reduzierungen des Zahlungsanspruchs herangezogen.

1.2.1.3 Vertragsstrafen für nachweislich und/oder vorsätzlich falsch erstellte Liefernachweise QUMA

- (1) Bei nachweislich inhaltlich falsch erstellter Dokumentation in den gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweisen „vorhersehbare Ausfälle“, „nicht vorhersehbare Ausfälle“ und „Zugbildung“ beträgt die Vertragsstrafe für die falsche Dokumentation 500 € pro Fahrt und pro fehlerhaften Liefernachweis. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.
- (2) Bei nachweislich inhaltlich falsch erstellter Dokumentation in dem gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweis „Personale im Zug (abschnittsscharf)“ beträgt die Vertragsstrafe für die falsche Dokumentation 500 € pro Fahrt und pro fehlerhaften Liefernachweis. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.
- (3) Bei nachweislich inhaltlich falsch erstellter Dokumentation in dem gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweis „Pünktlichkeit“ beträgt die Vertragsstrafe 50 € für jede fehlende Verspätungsminute an einem Messpunkt. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.
- (4) Bei vorsätzlich falsch erstellter Dokumentation in den gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweisen „vorhersehbare Ausfälle“, „nicht vorhersehbare Ausfälle“ und „Zugbildung“ beträgt die resultierende Vertragsstrafe das 5-fache des dem EVU bei pflichtgemäßer Erfüllung zu zahlenden Zahlungsanspruchs für die gesamte Fahrt. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Minderungen für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.
- (5) Bei vorsätzlich falsch erstellter Dokumentation in dem gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweis „Personale im Zug“ beträgt die resultierende Vertragsstrafe das 1-fache des dem EVU bei pflichtgemäßer Erfüllung zu zahlenden Zahlungsanspruchs für die gesamte Fahrt. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Minderungen für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.
- (6) Bei nachweislich inhaltlich falsch erstellter Dokumentation in dem gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Liefernachweis „Fahrzeugmängel“ beträgt die Vertragsstrafe 50 € für jede falsche oder fehlende Meldung. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Abzüge für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.

- (7) Bei vorsätzlich falsch erstellter Dokumentation in dem gem. Kapitel 1.2.1.1 (1) geforderten Lieferrachweis „Pünktlichkeit“ beträgt die resultierende Vertragsstrafe das 1-fache des dem EVU bei pflichtgemäßer Erfüllung zu zahlenden Zahlungsanspruchs für die gesamte Fahrt. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Diese Vertragsstrafe wird auf die Minderungen für Nicht- und Schlechtleistung in diesem Bereich hinzugerechnet.
- (8) Die in den Absätzen 4, 5 und 6 aufgeführten Vertragsstrafen beziehen sich auf den Zahlungsanspruch für die Leistungen, für die eine vorsätzlich falsche Dokumentation in den Lieferrachweisen nachgewiesen werden kann. Hierbei wird jeweils der Zahlungsanspruch für die komplette Leistung angesetzt: Bei strecken- oder sitzplatzbezogenen Ausfällen wird der Zahlungsanspruch für die kompletten Fahrten (gemäß Fahrplan) herangezogen, unabhängig von den im Lieferrachweis aufgeführten Abschnitten der Einzelfahrten. Bei Umleitungen oder den mit einem Zugausfall verbundenen Ersatzverkehren ist der Bezugspunkt der reduzierte Zahlungsanspruch (z. B. 35% bei SEV).

1.2.2 Sonstige Nachweise

Weitere Nachweise, Bereitstellung von Unterlagen oder Daten etc., die in der Leistungsbeschreibung und sonstigen Vergabeunterlagen gefordert werden und nicht unter die Vorgaben nach Kapitel 1.2.1 fallen, sind außerhalb der Nachweiserbringung QUMA zu erbringen.

Insbesondere gelten folgenden Regelungen für die nicht rechtzeitige Erbringung von Nachweisen, Bereitstellung von Unterlagen und Daten etc.:

- a. Falls das EVU den täglichen Datentransfer zur Einbindung der Prüfgeräte zur Kontrolle nicht gemäß LB, Kapitel 3.7.4 durchgeführt hat, hat das EVU einen Betrag in Höhe von 300 € für jeden Tag, an dem dieser Datentransfer nicht für alle Geräte stattgefunden hat, an den Aufgabenträger zu zahlen. Das EVU hat diese Vertragsstrafe nicht zu zahlen, wenn es innerhalb von acht Werktagen substantiiert nachweist, dass es die Verzögerung des Datenaustauschs bzw. das verzögerte Durchführen des täglichen Datentransfers nicht zu vertreten hatte. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt.
- b. Das EVU hat eine Vertragsstrafe in Höhe von 260 € pro Kalendertag für nicht fristgerecht gelieferte Lieferrachweise, Statistiken, Einnahmemeldungen und Testate, die gemäß LB Kapitel 3.7.4 von dem Aufgabenträger gefordert werden, an den Aufgabenträger zu zahlen. Die genannte Vertragsstrafe wird ab dem ersten Tag nach Verstreichen der festgesetzten Frist bis zur entsprechenden Lieferung fällig. Das EVU hat diese Vertragsstrafe nicht zu zahlen, wenn es innerhalb von acht Werktagen substantiiert nachweist bzw. stichhaltig begründet, dass die Nichtlieferung ausschließlich in der Sphäre des Aufgabenträgers begründet lag. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Die dauerhafte Nichtlieferung von Statistiken und Einnahmemeldungen kann gemäß § 9 des VV zur Kündigung des Verkehrsvertrags führen.
- c. Für jeden Tag der verspäteten Abgabe der Schlussabrechnung der tatsächlich angefallenen Infrastrukturkosten nach LB, Kapitel 9 Abs. 3 zahlt das EVU eine Vertragsstrafe in Höhe von 50 €, es sei denn, das EVU weist dem Aufgabenträger substantiiert innerhalb von acht Werktagen nach, dass es die Verzögerung nicht zu vertreten hat. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Es gilt § 5 Absatz 6 VV.
- d. Für jeden Tag der verspäteten Abgabe des Entwurfs der Jahresrechnung nach LB, Kapitel 9 Abs. 4 zahlt das EVU eine Vertragsstrafe in Höhe von 200 €, es sei denn, das EVU weist dem Aufgabenträger substantiiert innerhalb von acht Werktagen nach, dass es die Verzögerung nicht zu vertreten hat. Die Geltendmachung weiterer Schäden bleibt hiervon unberührt. Es gilt § 5 Absatz 6 VV.
- e. Für jeden verspäteten Tag, an dem das EVU die Tageszusammenfassung über besondere betriebliche Störungen gemäß LB, Kapitel 3.3.9 (3) nicht bis zum folgenden Werktag (außer samstags) 12 Uhr per E-Mail zugeschickt hat, hat das EVU einen Betrag in Höhe von 100 € zu zahlen.

1.2.3 Erhebungen durch Profitester

Die Profitester der Aufgabenträger

- erheben und dokumentieren die Qualität der von einem EVU erbrachten Betriebsleistung in den Bereichen, für die keine Lieferrachweise vorgelegt werden können und / oder

- führen unangemeldete Stichproben zur Überprüfung der Plausibilität, Richtigkeit und Ordnungsmäßigkeit der in den Liefernachweis dokumentierten Angaben durch.

Das Gutachterbüro „WVI – Prof. Dr. Wermuth Verkehrsforschung und Infrastrukturplanung“ hat im August 2003 für den VRR ein universell im ÖPNV / SPNV einsetzbares Verfahren zur Bestimmung von Stichprobenumfang und Stichprobenplanung für den Einsatz von Profitestern entwickelt, um hiermit linien-spezifisch repräsentative Ergebnisse gewinnen zu können.

Gemäß diesem Stichprobenplan sind mindestens 133 Qualitätserhebungen pro Jahr auf jeder Linie durchzuführen. Die Verteilung dieser Qualitätserhebungen ist der nachfolgenden Tabelle zu entnehmen, bei der – der Einfachheit halber – eine Anzahl von 140 Qualitätserhebungen pro Linie zugrunde gelegt wurde.

	Winterhalbjahr (Oktober – März)	Sommerhalbjahr (April – September)	Gesamtjahr
Montag – Freitag, Vormittag ¹	30	30	60
Montag – Freitag, Nachmittag ²	30	30	60
Samstag, Sonn- und Feiertag	10	10	20
Gesamt	70	70	140

Tabelle 3: Einsatz Profitester

Falls bei einem Qualitätskriterium die Anzahl von 70 Erhebungen pro Halbjahr unterschritten sein sollte, fließt dieses Qualitätskriterium nicht in die Berechnung des Qualitätsstands ein, sondern die für dieses Qualitätskriterium vorgesehenen Gewichtungsprozente verteilen sich proportional auf die verbleibenden Qualitätskriterien.

Die Aufgabenträger korrigieren oder – falls eine Korrektur nicht möglich ist – löschen fehlerhafte Daten, falls das EVU Fehler in den von Profitestern erhobenen Daten substantiiert nachweist.

Die Profitester überprüfen die Qualität der Betriebsleistung zug- bzw. fahrtspezifisch. Ausnahme ist der Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge“, bei dem die Profitester in einem Wagen bzw. einem Triebwagen prüfen. Die Auswahl dieses Wagens bzw. Triebwagens erfolgt nach dem Zufallsprinzip.

Die Aufgabenträger behalten sich vor, die Anzahl der durch die Profitester durchzuführenden Qualitätserhebungen auf der Basis der Anforderungen des Stichprobenplans zu erhöhen.

Die Überprüfung der Betriebsleistung muss nicht zwingend über Profitester, sondern kann auch über andere, von den Aufgabenträgern beauftragte Firmen erfolgen.

2 Abzüge für Nichtleistung

2.1 Streckenbezogene Ausfälle

Nachfolgende Tabelle regelt die unterschiedlichen Formen der Nichtleistung und die entsprechenden Auswirkungen auf den Zahlungsanspruch des EVU. In diesem Fall sind die monetären Grundlage für die Berechnung der Abzüge die Fahrbetriebskosten gemäß **Kostenposition 1 („Summe Aufwand Betriebsprogramm“)** des Kalkulationsschemas (Anlage LB 4).

¹ Die Tageszeit „Vormittag“ umfasst die Betriebsstunden von Betriebsbeginn bis 14:00 Uhr.

² Die Tageszeit „Nachmittag“ umfasst die Betriebsstunden von 14:00 Uhr bis Betriebsschluss.

Ausfallart	Definition	Auswirkungen auf den Zahlungsanspruch der EVU
Komplett-ausfall	Eine Fahrt fällt auf dem kompletten Linienweg aus. Keine Station auf dem kompletten Linienweg wird bedient.	Das EVU erhält 0% vom regulären Zahlungsanspruch für den kompletten Linienweg. Sofern der Ausfall personalbedingt stattfindet, erfolgt ein zusätzlicher Abzug in Höhe von 50 % vom Zahlungsanspruch. Sofern das EVU substantiiert nachweist, dass es den Ausfall der konkreten Fahrt auf dem konkreten Abschnitt aufgrund externer Einflüsse nicht zu vertreten hat (zum Beispiel Suizid, Unwetter oder infrastrukturbedingte Störung) erhält das EVU 50 % vom regulären Zahlungsanspruch. Für umlaufbedingt etc. ausfallende weitere Zugausfälle gilt diese Regelung NICHT. Sofern der Ausfall aufgrund von Extremwetterlagen, Terrorismus oder anderen Vorfällen stattfindet, die eine mindestens 16 Stunden lange Sperrung des gesamten Linienweges oder großer Teile des SPNV in NRW zur Folge haben, erhält das EVU 75 % vom regulären Zahlungsanspruch. Die Aufgabenträger behalten sich vor, die Regelung im Einzelfall auch bei Ereignissen zur Anwendung zu bringen, die unterhalb der Mindestanforderung in Bezug auf Dauer und Ausdehnung liegen. Ebenso erhält das EVU 75 % vom regulären Zahlungsanspruch, wenn der Ausfall aufgrund von geplanten Bauarbeiten mit Sperrung von bis zu 72 Stunden stattfindet. Der Anspruch auf Erstattung von Infrastrukturkosten entfällt in jedem Fall.
Teilausfall	<u>Möglichkeit 1:</u> Eine Fahrt wird zu Beginn des Linienwegs verkürzt; dabei wird mindestens eine Station nicht bedient. <u>Möglichkeit 2:</u> Eine Fahrt wird am Ende des Linienwegs verkürzt; dabei wird mindestens eine Station nicht bedient. <u>Möglichkeit 3:</u> Eine Fahrt endet mitten im Linienweg und wird erst mindestens eine Station später wieder fortgesetzt, wobei der Zug nicht umgeleitet wird (d.h. es muss ein zweiter Zug eingesetzt werden). Mindestens eine Station wird nicht bedient.	Das EVU erhält 0% vom regulären Zahlungsanspruch für den nicht bedienten Streckenabschnitt. Sofern der Ausfall personalbedingt stattfindet, erfolgt ein zusätzlicher Abzug in Höhe von 50 % vom Zahlungsanspruch. Sofern das EVU substantiiert nachweist, dass es den Ausfall der konkreten Fahrt auf dem konkreten Abschnitt aufgrund externer Einflüsse nicht zu vertreten hat (zum Beispiel Suizid, Unwetter oder infrastrukturbedingte Störung) erhält das EVU 50 % vom regulären Zahlungsanspruch. Für umlaufbedingt etc. ausfallende weitere Zugausfälle gilt diese Regelung NICHT. Sofern der Ausfall aufgrund von Extremwetterlagen, Terrorismus oder anderen Vorfällen stattfindet, die eine mindestens 16 Stunden lange Sperrung des gesamten Linienweges oder großer Teile des SPNV in NRW zur Folge haben, erhält das EVU 75 % vom regulären Zahlungsanspruch. Die Aufgabenträger behalten sich vor, die Regelung im Einzelfall auch bei Ereignissen zur Anwendung zu bringen, die unterhalb der Mindestanforderung in Bezug auf Dauer und Ausdehnung liegen. Ebenso erhält das EVU 75 % vom regulären Zahlungsanspruch, wenn der Ausfall aufgrund von

		geplanten Bauarbeiten mit Sperrung von bis zu 72 Stunden stattfindet. Der Anspruch auf Erstattung von Infrastrukturkosten entfällt in jedem Fall.
Umleitung/ Haltausfall	Eine Fahrt verlässt ihren regulären Linienweg und setzt ihn frühestens zwei Stationen im Linienverlauf später wieder fort (d.h. es wird mindestens eine Station nicht bedient).	Das EVU erhält 35 % vom regulären Zahlungsanspruch für den Streckenabschnitt, auf dem der Zug umgeleitet wird, also vom letzten planmäßigen Halt bis zum ersten planmäßigen Halt. Sofern das EVU substantiiert nachweist, dass es den Ausfall der konkreten Fahrt auf dem konkreten Abschnitt aufgrund externer Einflüsse nicht zu vertreten hat (zum Beispiel Suizid, Unwetter oder infrastrukturbedingte Störung) erhält das EVU zusätzlich 45 % (in Summe 80 %) vom regulären Zahlungsanspruch. Für umlaufbedingt etc. ausfallende weitere Zugausfälle gilt diese Regelung NICHT. Der Anspruch auf Erstattung von Infrastrukturkosten bleibt bestehen.
Verfrühte Abfahrt	Eine Fahrt fährt in einem Bahnhof früher ab, als im Fahrplan veröffentlicht ist.	Für den Streckenabschnitt bis zum nächsten Halt erhält das EVU 0% vom regulären Zahlungsanspruch. Zusätzlich entfällt der Anspruch auf Erstattung der Infrastrukturkosten.
Verspätung ab 30 Minuten	Eine Fahrt weist auf einem Streckenabschnitt eine Verspätung von 30 oder mehr Minuten auf.	Das EVU erhält 0% vom regulären Zahlungsanspruch für den Streckenabschnitt, der eine Verspätung von 30 oder mehr Minuten aufweist. Der als Nichtleistung geltende Streckenabschnitt endet jeweils mit der Station, die eine Verspätung von 30 oder mehr Minuten aufweist und beginnt mit der in Fahrtverlauf vorangehenden Station. Sofern das EVU substantiiert nachweist, dass es den Ausfall der konkreten Fahrt auf dem konkreten Abschnitt aufgrund externer Einflüsse nicht zu vertreten hat (zum Beispiel Suizid, Unwetter oder infrastrukturbedingte Störung) erhält das EVU 70 % vom regulären Zahlungsanspruch. Für umlaufbedingt etc. ausfallende weitere Zugausfälle gilt diese Regelung NICHT. Der Anspruch auf Erstattung von Infrastrukturkosten bleibt bestehen.

Tabelle 4: Streckenbezogene Ausfälle (Definition, Beispiele und Abzüge)

Nachfolgende Tabelle regelt die finanzielle Kompensation, die das EVU für Ersatzmaßnahmen im Falle von streckenbezogenen Ausfällen erhält.

	Vorher- sehbare Störung	Nicht vorher- sehbare Störung	Definition	Auswirkung auf den Zahlungsanspruch der EVU
Ersatzzug	X	X	Betroffener Streckenabschnitt wird von einem neuen Nahverkehrszug bedient, der bzgl. der Sitzplatzkapazität und/oder der Fahrzeugklasse	Das EVU erhält den vollen regulären Zahlungsanspruch, sofern der gleiche Fahrzeugtyp als Ersatzzug eingesetzt wird. Sofern ein Ersatzzug eingesetzt wird, der hinsichtlich

			vom planmäßigen Zug abweichen kann.	Kapazität und/oder Fahrzeugklasse schlechter ist, greifen Abzüge gemäß Kapitel 2.2 dieser Anlage. Ein Anspruch auf Erstattung der Infrastrukturkosten besteht.
Schienenersatzverkehr bei Baumaßnahmen bis 72 Stunden (SEV)	X		Betroffener Streckenabschnitt wird mittels SEV (Busse und Taxen) bedient. <u>Anforderung vorab:</u> Fahrplan und Anforderungen an die Kapazität sind im Vorhinein zwischen dem Aufgabenträger und EVU abgestimmt.	Das EVU erhält sowohl für Schienenersatzverkehr als auch Bus-/Taxinotverkehr jeweils 50% vom regulären Zahlungsanspruch für den ersetzten regulären Streckenabschnitt (sofern die Anforderungen nachweislich erfüllt worden sind, sonst 0%) ³ .
Bus-/Taxinotverkehr		X	Betroffener Streckenabschnitt wird mittels Busnotverkehr (Busse und Taxen) in ausreichender Kapazität bedient.	Ein Anspruch auf Erstattung von Infrastrukturkosten besteht in keinen Fall.

Tabelle 5: Ersatzmaßnahmen (Abzüge und Sanktionen)

Streckenabschnitte, die eine gemäß Tabelle 4 als Nichtleistung geltende Verspätung aufweisen, fließen nicht in die Abzugsberechnung für Schlechtleistung beim Qualitätsstandard Pünktlichkeit ein.

Regelung zur Vergütung Baumaßnahmen über 72 Stunden

Sollte es aufgrund von größeren Baumaßnahmen zu Sperrungen der Strecke von mehr als 72 Stunden – ggf. auch mit Unterbrechungen – kommen, gilt die folgende gesonderte Kostenerstattung:

Der SEV für den entsprechenden Abschnitt ist vom EVU in Zusammenarbeit mit den Aufgabenträgern zu planen und zu bestellen. Das EVU hat den Aufgabenträgern mehrere Angebote von entsprechend qualifizierten Busunternehmen vorzulegen. Die Ausschreibung ist dabei so zu gestalten, dass auch eine sinnvolle Beteiligung mittelständischer Unternehmer möglich ist.

Die Aufgabenträger übernehmen die Kosten für die gemeinsam geplanten und unter Zustimmung der Aufgabenträger bestellten Ersatzverkehre gegen Nachweis. Verwaltungskosten des EVU etc. werden nicht gesondert erstattet.

Für die ausfallenden Zugleistungen erhält das EVU weiterhin den Grundanspruch je ZKM, allerdings reduziert um die Positionen A.2 (Energiekosten), A.3 (Instandhaltung) und A.4 (sonstige Kosten) für ressourcenneutrale Minderleistungskilometer gemäß Kalkulationsschema (Anlage LB 4). Die in Tabelle 5 dargestellten Auswirkungen auf den Zahlungsanspruch des EVU gelten in diesen Fällen ausdrücklich nicht.

Die Abrechnung des SEV erfolgt im Rahmen der jährlichen Ist-Abrechnung. Die monatlichen Abschlagszahlungen werden ebenso wie alle übrigen vertraglichen Regelungen nicht angepasst.

Sollte es aufgrund von Baumaßnahmen zu Umleitungen mit Haltausfällen kommen, die länger als 72 Stunden – ggf. auch mit Unterbrechungen – dauern, gilt ebenfalls eine gesonderte Pönalisierung. In diesem Fall erhält das EVU, soweit ein vorher mit den Aufgabenträgern abgestimmtes Ersatzkonzept, das die Kundeninteressen auch an den ausgelassenen Stationen vollumfänglich berücksichtigt, umgesetzt wird, bis zu 100 % der Fahrbetriebs- und Trassenkosten. Die Aufgabenträger behalten sich vor, die Konzepte im Einzelfall zu prüfen.

³ Sofern betrieblich und / oder für die Fahrgäste im Sinne eines zügigen Reiseverlaufs sinnvoll, kann der Ersatzverkehr – nach erfolgter Absprache mit dem Aufgabenträger – trotz teilweise parallel verlaufendem regulärem Zugverkehr erfolgen. Das EVU erhält in diesem Fall zusätzlich 15% des regulären Zahlungsanspruchs (in Summe somit 65%).

2.2 Sitzplatzbezogene Ausfälle und fahrzeugbezogene Abweichungen

Der Zahlungsanspruch des EVU reduziert sich, wenn die vom EVU durchgeführten Fahrten nicht mit der hierfür bestellten Sitzplatzkapazität und/oder nicht mit den vertraglich geschuldeten Fahrzeugen erbracht wurden. Die Reduzierungen werden über ein 3-stufiges Berechnungsverfahren ermittelt.

Grundlage für die Berechnung der sitzplatzbezogenen Ausfälle und der fahrzeugbezogenen Abweichungen sind die vom EVU tatsächlich gefahrenen Zugkilometer [ZugKm] (von den Aufgabenträgern bestelltes ZugKm-Volumen abzüglich Zugausfälle) multipliziert mit deren vertraglich geschuldeten Sitzplätzen. Dieses Produkt stellt somit das bereinigte Behängungs-SOLL dar und wird im Folgenden als „BEH-SOLL“ [Einheit „Sitzplatzkilometer“] bezeichnet.

2.2.1 Messung und Messkriterien sitzplatzbezogene Ausfälle (1. Stufe)

Definition:

Ein sitzplatzbezogener Ausfall liegt dann vor, wenn eine geringere als die vertraglich vorzuhaltende Sitzplatzanzahl geliefert wird.

Messsystem:

Als Sitzplätze gelten alle Sitzplätze in der 1. und 2. Wagenklasse sowie die Klappsitze im Mehrzweckbereich, jedoch nicht die eventuell vorhandenen Notsitze in den Eingangsbereichen. Sitzplätze in einem verschlossenen bzw. nicht zugänglichen Wagen gelten als nicht gelieferte Sitzplätze. Die vertraglich vorzuhaltende Sitzplatzanzahl je Fahrzeug bzw. je Fahrt ist in Anlage LB 1, Anhänge 1a und 1b festgesetzt.

In QUMA werden im Rahmen der 1. Stufe die tatsächlich gefahrenen Sitzplatzkilometer über alle Fahrten eines Jahres errechnet. Diese tatsächlich gefahrenen Sitzplatzkilometer („BEH-IST“) werden ggf. in der „2. Stufe (Messung und Messkriterien fahrzeugbezogene Abweichungen)“ weiter reduziert.

2.2.2 Messung und Messkriterien fahrzeugbezogene Abweichungen (2. Stufe)

Definition:

Eine fahrzeugbezogene Abweichung liegt vor, wenn das EVU nicht die vertraglich geschuldeten Fahrzeuge (Anlage LB 2 in Verbindung mit letztverbindlichem Angebot des EVU) einsetzt. Abweichungen von den vertraglich geschuldeten Fahrzeugen werden den Fahrzeugklassen 1, 2 oder 3 zugeordnet. Die vertraglich geschuldeten Fahrzeuge werden der Fahrzeugklasse 0 zugeordnet.

Fahrzeugklasse 0:

Die Fahrzeugklasse 0 enthält nur die SPNV-Fahrzeuge, die den Mindestanforderungen gemäß Anlage LB 2 in Verbindung mit dem letztverbindlichen Angebot des EVU entsprechen. Dazu muss das EVU den Aufgabenträgern vor Betriebsaufnahme die Fahrzeugnummern sämtlicher einzusetzender Fahrzeuge angeben.

Fahrzeugklasse 1:

Die Fahrzeugklasse 1 enthält im Vergleich zur Fahrzeugklasse 0 bauartgleiche oder gleichwertige SPNV-Fahrzeuge, die zwingend den vorgegebenen Fahrplan sicher halten können und mindestens folgende Komfortmerkmale besitzen:

- funktionierende Klimaanlage
- Sitzkomfort (Polsterbreite/Stärke) und Sitzreihenabstand vergleichbar oder besser als im geschuldeten Fahrzeug
- mindestens ein Mehrzweckraum inklusive eines behindertenfreundlichen Einstiegs und einer Universaltoilette

Fahrzeugklasse 2:

Die Fahrzeugklasse 2 enthält SPNV-Fahrzeuge, die den vorgegebenen Fahrplan sicher halten, allerdings nicht über alle in der Fahrzeugklasse 1 aufgeführten Komfortmerkmale verfügen.

Fahrzeugklasse 3:

Alle Fahrzeuge, die sich nicht in die o.a. Fahrzeugklassen 0 bis 2 einordnen lassen, werden der Fahrzeugklasse 3 zugeordnet.

In Ausnahmefällen können nach vorheriger Zustimmung der Aufgabenträger qualitativ höherwertige SPNV-Fahrzeuge eingesetzt und der Fahrzeugklasse 0 zugeordnet werden, auch wenn es sich nicht um die geschuldeten SPNV-Fahrzeuge handelt.

Messsystem:

Fahrten mit fahrzeugbezogenen Abweichungen:

In QUMA werden im Rahmen der 2. Stufe die tatsächlich gefahrenen Sitzplatzkilometer „BEH-IST“ (aus der 1. Stufe 2.2.1 (Messung und Messkriterien sitzplatzbezogene Ausfälle)) der entsprechenden Fahrten, welche eine fahrzeugbezogene Abweichung aufweisen, gemäß der folgenden Tabelle weiter reduziert:

Reduzierung der SitzplatzKM für Fahrzeugklasse 1	Reduzierung der SitzplatzKM für Fahrzeugklasse 2	Reduzierung der SitzplatzKM für Fahrzeugklasse 3
7,5 %	20,0 %	40,0 %

Tabelle 6: Reduzierung der SitzplatzKM aufgrund fahrzeugbezogener Abweichungen

Fahrten ohne fahrzeugbezogene Abweichungen:

Bei allen Fahrten, die keinerlei fahrzeugbezogene Abweichungen aufweisen, werden auch keine weiteren Reduzierungen der Sitzplatzkilometer im Rahmen der 2. Stufe vorgenommen.

Die Summe der Sitzplatzkilometer aus „Fahrten mit fahrzeugbezogenen Abweichungen“ und „Fahrten ohne fahrzeugbezogene Abweichungen“ wird als „BEH-Wertung“ [Einheit „Sitzplatzkilometer“] bezeichnet und im Rahmen der 3. Stufe (Umrechnung der „BEH-Wertung“ in ZugKm) abschließend in ZugKm zurück gerechnet.

2.2.3 Umrechnung der „BEH-Wertung“ in ZugKm (3. Stufe)

QUMA setzt die in der 2. Stufe berechneten „BEH-Wertung“ ins Verhältnis zum „BEH-SOLL“. Dieser Verhältniswert (in Prozent kaufmännisch gerundet mit zwei Nachkommastellen) wird mit den tatsächlich gefahrenen ZugKm multipliziert. Der sich hieraus ergebende Wert wird von den tatsächlich gefahrenen ZugKm abgezogen. Das Ergebnis (in ZugKm) bildet die Basis für die Reduzierung des Zahlungsanspruchs und wird im Folgenden als „BEH-Minderung“ bezeichnet.

2.2.4 Reduzierung des Zahlungsanspruchs

Die Reduzierung des Zahlungsanspruchs ergibt sich aus dem Produkt aus dem in der 3. Stufe berechneten „BEH-Minderung“ mit dem für das Abrechnungsjahr gültigen Zahlungsanspruch.

2.3 Betreuung mit Zugbegleitpersonal

Nichtleistung im Bereich Zugbegleitpersonal liegt vor, wenn das Zugbegleitpersonal nicht im vorgesehenen Umfang eingesetzt wird, also die in der LB, Kapitel 3.2.1 Absatz 1 vertraglich festgesetzten Betreuungsquoten mit Zugbegleitpersonal unterschritten werden.

Grundlage für die Ermittlung der Reduzierung des Zahlungsanspruchs für Nichtleistung ist die Differenz zwischen den auf Basis der vertraglich vorgegebenen Zugbegleitquoten zu erbringenden und den tatsächlichen Betreuungskm. Die Betreuungskm sind das Produkt aus der Anzahl Zugbegleitpersonale und deren tatsächlich betreuten ZugKm. Der Bezugszeitraum für die Berechnung ist das Kalenderjahr.

Der Zahlungsanspruch reduziert sich pro nicht betreutem Betreuungskm gemäß folgender Tabelle:

Betreuung mit Zugbegleitpersonal	Reduzierung pro nicht betreutem Betreuungskm (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Linie RE 3: Betreuung mit Zugbegleitpersonal	1,50 €

Tabelle 7: Reduzierung des Zahlungsanspruchs pro nicht betreutem Betreuungskm

Das EVU weist den Einsatz des Zugbegleitpersonals über den Liefernachweis „Besetzung Zugbegleiter“ nach. Die Anforderungen an diesen Liefernachweis (Inhalt und Format) sind in Anhang 1 zu dieser Anlage geregelt.

3 Abzüge für Schlechtleistung

3.1 Qualitätsstandard „Pünktlichkeit“

3.1.1 Messverfahren

Das EVU ist zur pünktlichen Leistungserbringung verpflichtet.

Die Messung der Pünktlichkeit erfolgt über betriebliche Messdaten, die in QUMA einzuspielen sind. Es kommt das so genannte Minutenverfahren zur Anwendung. Beim Minutenverfahren wird an vereinbarten Messpunkten die Ankunftszeit gemessen. Das Passieren von Messpunkten liefert minutengenaue Angaben der Pünktlichkeit (Differenz aus Uhrzeit der Messung und Fahrplansoll).

Eine zu meldende Verspätung tritt ein, wenn die planmäßige Ankunftszeit um mehr als 59 Sekunden überschritten ist. Somit werden Verspätungen von 60 bis 119 Sekunden mit einer Minute, Verspätungen von 120 bis 179 Sekunden mit zwei Minuten usw. im Liefernachweis angegeben. Pünktlich passierte Messpunkte werden mit null Minuten im Liefernachweis angegeben. Zur weiteren Erläuterung dient die nachfolgende Tabelle.

Planzeit		
11:24		
beispielhafte IST-Zeiten	Verspätung	Angabe in den Liefernachweisen
11:24:00 bis 11:24:59	Planzeit um 0 bis 59 Sek. überschritten (keine oder bis unter einer Minute verspätet)	0
11:25:00 bis 11:25:59	Planzeit um 60 bis 119 Sek. überschritten (eine bis unter zwei Minuten verspätet)	1
11:26:00 bis 11:26:59	Planzeit um 120 bis 179 Sek. überschritten (zwei bis unter drei Minuten verspätet)	2
11:27:00 bis 11:27:59	Planzeit um 180 bis 239 Sek. überschritten (drei bis unter vier Minuten verspätet)	3
usw.		

In QUMA wird für jeden Zug an jedem Messpunkt die vertraglich vereinbarte Toleranzzeit automatisch subtrahiert, um eventuelle Messfehler sowie infrastrukturbedingte, betriebliche und externe Einflussgrößen auszugleichen. Sich daraus ergebende Werte, die unter Null liegen, werden auf Null zurückgesetzt. Die Toleranzzeiten dürfen somit nicht vor dem Einspielen der Liefernachweise von den tatsächlichen Verspätungsminuten abgezogen werden. Alle Messpunkte und Toleranzzeiten sind Tabelle 8 zu entnehmen.

Linie	Messpunkte	Toleranzzeit am Messpunkt (Ankunftspünktlichkeit)
RE 3	Düsseldorf Hbf	Jeweils 3 Minuten
	Düsseldorf Flughafen	
	Duisburg Hbf	
	Oberhausen Hbf	
	Essen-Altenessen	
	Gelsenkirchen Hbf	
	Herne-Wanne-Eickel Hbf	
	Herne	
	Dortmund-Mengede	
	Dortmund Hbf	
	Dortmund-Kurl	
	Kamen	
	Hamm (Westf) Hbf	

Tabelle 8: Messpunkte und Toleranzzeiten

Für jede Fahrt, die einen der obengenannten Haltepunkte und Bahnhöfe passiert oder an einem dieser Haltepunkte und Bahnhöfe endet, ist eine Pünktlichkeit gemäß Anhang 1 zu dieser LB3 anzugeben.

Zunächst wird die durchschnittliche Pünktlichkeit einer Fahrt für die durchgeführten Fahrten separat berechnet. Die Summe aller an den Messpunkten einer Fahrt nach Abzug der vereinbarten Toleranzzeit verbleibenden Verspätungsminuten wird durch die Anzahl der auf den Fahrten jeweils passierten Messpunkte dividiert. Damit errechnet sich eine durchschnittliche Verspätung einer Fahrt in Minuten.

Grundlage für die Berechnung der Abzüge ist die Summe aller durchschnittlichen Verspätungen aller Fahrten eines Jahres, die nicht als ausgefallen gelten, dividiert durch die Anzahl aller Fahrten eines Jahres, die nicht als ausgefallen gelten und in ihrem Fahrtverlauf mindestens einen Messpunkt passiert haben. Diese Durchschnittsverspätung wird mit einem Abzugsbetrag pro Verspätungsminute multipliziert.

Fahrten, deren pünktlicher Verlauf durch eine Baustelle gestört wird, werden bei der Pönalisierung gesondert behandelt: Es werden für diesen Fall nur diejenigen Messpunkte in die Berechnung der Pünktlichkeit einbezogen, die – in Fahrtverlauf – vor der Baustelle liegen.

3.1.2 Berechnung der Abzüge

Für schlecht erbrachte Leistungen (Schlechtleistung) beim Qualitätsstandard Pünktlichkeit nehmen die Aufgabenträger im Rahmen des Qualitätscontrolling-Systems folgende Abzüge vor. Die in folgender Tabelle aufgeführten Abzugsbeträge gelten für das erste Jahr und werden gemäß Kapitel 5 dynamisiert:

Qualitätsstandard	Abzugsbetrag pro 0,01 durchschnittliche Verspätungsminute (Jahreswert) (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Pünktlichkeit Linie RE 3	200 € p. a.

Tabelle 9: Abzugsbetrag je durchschnittlicher Verspätungsminute

3.2 Qualitätsstandard „Fahrgastinformation Fahrzeuge (Regelbetrieb)“

„Regelbetrieb“ im Sinne dieses Qualitätsstandards umfasst alle Betriebszustände mit Ausnahme nicht vorhersehbarer Störungen im Sinne von LB, Kapitel 3.3.7.1.

3.2.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft am gesamten Zug die optische Information am Zugäußeren (**Fahrtzielanzeiger**) auf Funktionalität und einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.6.1.4 i.V.m. LB, Kapitel 1 Absatz 2 und LB, Kapitel 3.3.7 Absatz 3) fahrtspezifisch über folgende Skala:

100%	Funktionalität und Informationsgehalt bei 100% der Fahrtzielanzeiger gewährleistet
75%	Funktionalität und Informationsgehalt bei 50 bis 99% der Fahrtzielanzeiger gewährleistet
0%	Funktionalität und Informationsgehalt bei unter 50% der Fahrtzielanzeiger gewährleistet

Der Profitester überprüft im gesamten Zuginneren die **Lautsprecherdurchsagen** auf Durchführung, einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.8.3, LB, Kapitel 3.3.7.2 und LB, Kapitel 3.3.7.2 i.V.m. LB, Kapitel 3.3.7.1) und Verständlichkeit fahrtspezifisch über folgende Skala:

100%	Durchführung, Informationsgehalt und Verständlichkeit bei 100% der Lautsprecherdurchsagen gewährleistet
75%	Durchführung, Informationsgehalt und Verständlichkeit bei 50% bis 99% der Lautsprecherdurchsagen gewährleistet
0%	Durchführung, Informationsgehalt und Verständlichkeit bei unter 50% der Lautsprecherdurchsagen gewährleistet

Der Profitester überprüft die **Innenanzeiger (einschließlich der Informationsmonitore)** im gesamten Zug auf Durchführung, Funktionalität und einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.8.3 und LB, Kapitel 3.3.7 Absatz 3) fahrtspezifisch über folgende Skala:

100%	Durchführung, Funktionalität und Informationsgehalt bei 100% der Anzeigen gewährleistet.
75%	Durchführung, Funktionalität und Informationsgehalt bei 50% bis 99% der Anzeigen gewährleistet.
0%	Durchführung, Funktionalität und Informationsgehalt bei unter 50% der Anzeigen gewährleistet.

Der Profitester überprüft die VRR- und NRW-Liniennetzpläne im gesamten Zug auf Vorhandensein, Aktualität und Lesbarkeit fahrtspezifisch über folgende Skala:

100%	100% der Liniennetzpläne sind vorhanden, aktuell und lesbar.
75%	50% bis 99% der Liniennetzpläne sind vorhanden, aktuell und lesbar.
0%	Unter 50% der Liniennetzpläne sind vorhanden, aktuell und lesbar.

3.2.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Durchschnittliche Qualität Fahrtzielanzeiger	25%
Durchschnittliche Qualität Lautsprecherdurchsagen	33%
Durchschnittliche Qualität Innenanzeiger	33%
Durchschnittliche Qualität Liniennetzpläne	9%

3.2.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Fahrgastinformation Fahrzeuge (Regelbetrieb)	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Fahrgastinformation Fahrzeuge (Regelbetrieb) Linie RE 3	97,50 %	100 € p. a.

Sofern das EVU fristgerecht keine aktualisierten Liniennetzpläne in den Zügen bereitstellen kann und es die Gründe hierfür nicht selbst zu vertreten hat (z.B. Lieferschwierigkeiten durch Dritte), werden keine Abzüge berechnet.

3.3 Qualitätsstandard „Zugbegleitpersonal (Qualität)“

Neben der Einhaltung der vorgegebenen Zugbegleitquote gem. Kapitel 2.3 dieser Anlage wird zusätzlich die Qualität des Zugbegleitpersonals durch Profitester bewertet und ggf. sanktioniert.

3.3.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft die **Aktivität des Zugbegleitpersonals (gemäß LB Kapitel 3.2.2)** über folgende Skala:

100%	Zugbegleitpersonal ist aktiv
0%	Zugbegleitpersonal ist mehr als 10 Minuten inaktiv

Der Profitester überprüft das **Erscheinungsbild** und die **Ausrüstung des Zugbegleitpersonals** über folgende Skala:

100%	Gepflegtes Erscheinungsbild und vollständige Ausrüstung
50%	Dienstkleidung nicht gepflegt und/oder unvollständig und/oder Ausrüstung unvollständig
0%	Dienstkleidung nicht gepflegt und unvollständig und Ausrüstung: unvollständig

Der Profitester überprüft das **Auftreten** und **Verhalten des Zugbegleitpersonals** über folgende Skala:

100%	keinerlei Beanstandungen hinsichtlich des Auftretens und des Verhaltens
75%	unfreundlich und/oder hektisch, aber hinreichende Situationsbewältigung
25%	vereinzelt defizitäre Situationsbewältigung
0%	in der Regel defizitäre Situationsbewältigung oder eskalierendes Handeln

3.3.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Anteil aktives Zugbegleitpersonal (Erreichungsgrad Aktivität)	50%
Durchschnittliche Qualität Auftreten und Verhalten	30%
Durchschnittliche Qualität Erscheinungsbild und Ausrüstung	20%

3.3.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Qualität Zugbegleitpersonale	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Qualität Zugbegleitpersonal RE 3	97,50 %	200 € p. a.

3.4 Qualitätsstandards „Zustand Fahrzeuge“

Der Profitester überprüft die Fahrzeuge gemäß den Vorgaben der folgenden Qualitätsstandards „Zustand Fahrzeuge“ auf Sauberkeit und Funktion bzw. Beschaffenheit (s. Kapitel 3.4.2 bis 3.4.6). Es wird nur ein Wagen (bei Zugverband) bzw. ein Triebwagen (bei Mehrfachtraktion) für die Bewertung herangezogen. Dabei wählt der Profitester bereits vor Beginn der Überprüfung welchen Wagen bzw. Triebwagen er bewertet, sodass das Zufallsprinzip gewahrt ist.

3.4.1 Sicherheitsgefährdende Mängel

Stellt ein Profitester vor Beginn oder während seiner Prüfung mindestens einen sicherheitsgefährdenden Mangel an einem Zug fest, wird der komplette Wagen für den gesamten Bereich „Zustand Fahrzeuge“ – unabhängig von seinem sonstigen Zustand – mit 0 % bewertet. Als sicherheitsgefährdende Mängel gelten alle Mängel, die zu einer Störung des Betriebes, zu einer erheblichen Einschränkung der Nutzung des betroffenen Fahrzeuges für die Fahrgäste oder zu einer Gefährdung von Leib und Leben des Zugpersonals oder der Fahrgäste führen können, wie z. B.

- mindestens ein fehlendes Fenster und/oder
- mindestens eine defekte Einfachverglasung (Risse oder Löcher in einem einfachverglasten Fenster) und/oder

- mindestens eine defekte Doppelverglasung (Risse oder Löcher in einem doppelverglasten Fenster), die nicht abgeklebt ist und/oder
- mindestens ein Loch im Fußboden und/oder
- mindestens ein unbeleuchteter Wagen bei Dunkelheit.
- eine unverschlossene Schranktür (Spiegel/Ablage/Technik) die im Fahrbetrieb den Fahrgast treffen kann

3.4.2 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Außenbereich“

3.4.2.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Außenhaut** inkl. der Außenseiten der Außentüren der Fahrzeuge (mit Ausnahme der Scheiben) über folgende Skala:

100%	100% der Außenhaut frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% der Außenhaut frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Außenhaut frei von störender Verschmutzung*
*) Verschmutzungen umfassen alter Bremsstaub, allerdings keinen sich während der Fahrt aufgetragenen Schmutz („neuer“ Bremsstaub etc.)	

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit der Außenhaut** der Fahrzeuge (mit Ausnahme der Scheiben) über folgende Skala:

100%	100% der Außenhaut ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit*
75%	50% bis 99% der Außenhaut ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit*
0%	0% bis 49% der Außenhaut ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit*
*) z. B. Beulen, Löcher, beschädigter Lack, beschädigte oder fehlende Logos, beschädigte oder fehlende Piktogramme/Kennzeichnungen	

Der Profitester überprüft die **Funktion der Außentüren** der Fahrzeuge über folgende Skala:

100%	100% der Außentüren ohne Beeinträchtigung der Funktionalität*
75%	50% bis 99% der Außentüren ohne Beeinträchtigung der Funktionalität*
0%	0% bis 49% der Außentüren ohne Beeinträchtigung der Funktionalität*
*) z. B. verschlossen, schwergängig, Beschädigungen durch Vandalismus	

Der Profitester überprüft die **Außenhaut und Fenster auf Verschmutzungen durch Graffiti** über folgende Skala:

100%	100% der Außenhaut und Fenster frei von Graffiti
75%	50% bis 99% der Außenhaut und Fenster frei von Graffiti
0%	0% bis 49% der Außenhaut und Fenster frei von Graffiti

3.4.2.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit der Außenhaut	20%
Durchschnittliche Qualität Funktion bzw. Beschaffenheit der Außenhaut	15%
Durchschnittliche Qualität Funktion der Außentüren	45%
Durchschnittliche Qualität Verschmutzung Außenhaut durch Graffiti	20%

Sofern ein Qualitätskriterium innerhalb eines Kalenderjahres nicht vorhanden ist und/oder nicht erfasst wird, verteilen sich die hierauf entfallenen Gewichtungspunkte proportional auf die verbleibenden Qualitätskriterien, um in der Summe aller Qualitätskriterien den Wert von 100% zu erreichen.

3.4.2.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Zustand Fahrzeuge – Außenbereich	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Zustand Fahrzeuge – Außenbereich Linie RE 3	97,50 %	100 € p. a.

3.4.3 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Innenbereich“

3.4.3.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Innenseiten der Außentüren** der Fahrzeuge über folgende Skala:

100%	100% der Innenseiten der Außentüren frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% der Innenseiten der Außentüren frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Innenseiten der Außentüren frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. klebende und/oder abfärbende Verschmutzung	

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit des Bodens** des Fahrzeuginneren über folgende Skala:

100%	100% des Bodens frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% des Bodens frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% des Bodens frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. klebende Flecken, Abfall, Lebensmittelreste; NICHT: normaler, jahreszeitlich- bzw. wetterbedingter Schmutz (z. B. Split) und/oder Feuchtigkeit	

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit des Bodens** des Fahrzeuginneren über folgende Skala:

100%	100% des Bodens ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit*
75%	50% bis 99% des Bodens ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit*
0%	0% bis 49% des Bodens ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit*
*) z. B. Unebenheiten, Boden hat weiche Stellen	

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit des Innengerüsts** des Fahrzeugs (Wände und Decken des Fahrzeugs, Gepäckablagen, Prospekthalter sowie Haltestangen und -griffe) über folgende Skala:

100%	100% des Innengerüsts frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% des Innengerüsts frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% des Innengerüsts frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. klebende und/oder abfärbende Verschmutzung, Abfall etc.	

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit des Innengerüsts** des Fahrzeugs (Wände und Decken des Fahrzeugs, Gepäckablagen, Prospekthalter sowie Haltestangen und -griffe) über folgende Skala:

100%	100% des Innengerüsts ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
75%	50% bis 99% des Innengerüsts ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
0%	0% bis 49% des Innengerüsts ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
*) z. B. Löcher, Risse, Beschädigungen durch Vandalismus (Scratching, fehlender Haltegriff etc.)	

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Durchgangstüren (falls vorhanden)** im Fahrzeuginneren über folgende Skala:

100%	100% der Durchgangstüren frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% der Durchgangstüren frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Durchgangstüren frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. klebende und/oder abfärbende Verschmutzung etc.	

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit der Durchgangstüren (falls vorhanden)** im Fahrzeuginneren über folgende Skala:

100%	100% der Durchgangstüren sind ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
75%	50% bis 99% der Durchgangstüren ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
0%	0% bis 49% der Durchgangstüren ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
*) z. B. Löcher, Risse, Beschädigungen durch Vandalismus (Scratching, fehlender Haltegriff, etc.)	

Der Profitester überprüft das Fahrzeuginnere auf **Verschmutzungen durch Graffiti** über folgende Skala:

100%	100% des Fahrzeuginneren frei von Graffiti
75%	50% bis 99% des Fahrzeuginneren frei von Graffiti (vereinzelte, kleinflächige Schmierereien sind noch zulässig)
0%	0% bis 49% des Fahrzeuginneren frei von Graffiti (großflächige Schmierereien)

3.4.3.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Boden	20%
Durchschnittliche Qualität Funktion bzw. Beschaffenheit Boden	15%
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Innengerüst	10%
Durchschnittliche Qualität Funktion bzw. Beschaffenheit Innengerüst	10%
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Durchgangstüren	10%
Durchschnittliche Qualität Funktion bzw. Beschaffenheit Durchgangstüren	10%
Durchschnittliche Qualität Verschmutzung Wageninneres durch Graffiti	25%

3.4.3.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Zustand Fahrzeuge – Innenbereich	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Zustand Fahrzeuge – Innenbereich Linie RE 3	97,50 %	100 € p. a.

3.4.4 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe“

3.4.4.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Sitze (inklusive Tischchen)** über folgende Skala:

100%	100% der Sitze frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% der Sitze frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Sitze frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. klebende und/oder abfärbende Verschmutzung, Abfall, Lebensmittel-/Essensreste; NICHT: vereinzelte Krümel, gefaltete Zeitung etc.	

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit der Sitze (inklusive Tischchen)** über folgende Skala:

100%	100% der Sitze ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
75%	50% bis 99% der Sitze ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
0%	0% bis 49% der Sitze ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
*) z. B. Beschädigungen durch Vandalismus (Brandflecken, Schlitze), starker Verschleiß, sofern vereinbart: fehlende Kopfstützen in der 1. Klasse	

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Scheiben (innen und außen)** über folgende Skala:

100%	100% der Scheiben frei von störender Verschmutzung*
75%	50% bis 99% der Scheiben frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Scheiben frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. mehrere Tage alter Bremsstaub, Lebensmittelreste, Fettflecken; NICHT: normaler, sich während der Fahrt aufgetragener Schmutz (wie neuer Bremsstaub, Wasserflecken etc.)	

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit der Scheiben (innen und außen)** über folgende Skala:

100%	100% der Scheiben ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
75%	50% bis 99% der Scheiben ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
0%	0% bis 49% der Scheiben ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
*) z. B. Sprünge, Löcher, Beschädigungen durch Vandalismus (wie z. B. „Scratching“ auf den Scheiben oder grobe Scratchings auf den Fensterdichtungen)	

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der Abfallbehälter** über folgende Skala:

100%	100% der Abfallbehälter frei von störender Verschmutzung*.
75%	50% bis 99% der Abfallbehälter frei von störender Verschmutzung*
0%	0% bis 49% der Abfallbehälter frei von störender Verschmutzung*
*) z. B. übertoll, klebende und/oder abfärbende Verschmutzung der Außenhaut	

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit der Abfallbehälter** über folgende Skala:

100%	100% der Abfallbehälter ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
75%	50% bis 99% der Abfallbehälter ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
0%	0% bis 49% der Abfallbehälter ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
*) Beschädigungen durch Vandalismus (z. B. Brandflecken, Deckel fehlt etc.), Mülleimer fehlt	

3.4.4.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Sitzgruppe inkl. Tischchen	30%
Durchschnittliche Qualität Funktion bzw. Beschaffenheit Sitzgruppe inkl. Tischchen	15%
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Scheiben	20%
Durchschnittliche Qualität Funktion bzw. Beschaffenheit Scheiben	15%
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Abfallbehälter	10%
Durchschnittliche Qualität Funktion bzw. Beschaffenheit Abfallbehälter	10%

3.4.4.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und pro 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Zustand Fahrzeuge – Sitzgruppe Linie RE 3	97,50 %	100 € p. a.

3.4.5 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Technische Elemente“

3.4.5.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit der Beleuchtung** über folgende Skala:

100%	100% der Lampen ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
75%	50% bis 99% der Lampen ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
0%	0% bis 49% der Lampen ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit der Heizung und Klimatisierung** über folgende Skala:

100%	Heizung (Winter) bzw. Klimatisierung (Sommer) schafft angemessene (dem Wagen- und Anlagentyp entsprechende) Belüftung und Temperatur
0%	Heizung (Winter) bzw. Klimatisierung (Sommer) schafft keine angemessene (dem Wagen- und Anlagentyp entsprechende) Belüftung und Temperatur

3.4.5.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Durchschnittliche Qualität Funktion bzw. Beschaffenheit Beleuchtung	40%
Durchschnittliche Qualität Funktion / Beschaffenheit Heizung/Klimatisierung	60%

3.4.5.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Zustand Fahrzeuge – Technische Elemente	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und pro 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Zustand Fahrzeuge – Technische Elemente Linie RE 3	97,50 %	100 € p. a.

3.4.6 Qualitätsstandard „Zustand Fahrzeuge – Toiletten“

3.4.6.1 Messverfahren

Der Profitester überprüft die **Sauberkeit der WC-Elemente (Toiletten, Waschbecken, Spiegel, Böden, Wände etc.)** über folgende Skala:

100%	100% der WC-Elemente frei von störender Verschmutzung* und alle Verbrauchsmaterialien vorhanden*.
75%	50% bis 99% der WC-Elemente frei von störender Verschmutzung* und alle Verbrauchsmaterialien vorhanden*.
0%	0% bis 49% der WC-Elemente frei von störender Verschmutzung* und alle Verbrauchsmaterialien vorhanden*.
*) z. B. fehlendes Toilettenpapier, fehlende Handtücher, fehlende Seife, übervoller Abfallbehälter (NICHT: normale, sich durch reguläre Benutzung aufragende Verschmutzung der WC-Elemente)	

Der Profitester überprüft die **Funktion bzw. Beschaffenheit der Toiletten (WC-Elemente)** über folgende Skala:

100%	100% der WC-Elemente sind ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
75%	50% bis 99% der WC-Elemente ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
0%	0% bis 49% der WC-Elemente ohne Beeinträchtigung der Beschaffenheit und/oder Funktionalität*
*) z. B. defekter Abfallbehälter, defekter Spiegel (z.B. durch Scratching), defekter Handtrockner, kein Wasser für die Spülung und/oder zum Händewaschen etc.	

3.4.6.2 Gewichtung der Qualitätskriterien

Qualitätskriterien	Gewichtung
Durchschnittliche Qualität Sauberkeit Toiletten	40%
Durchschnittliche Qualität Funktion / Beschaffenheit Toiletten	60%

3.4.6.3 Berechnung der Abzüge

Abzüge für Schlechtleistung ergeben sich, sobald der vorgegebene Grenzwert für das Abrechnungsjahr unterschritten wird. Sie errechnen sich aus der Grenzwertunterschreitung je Linie (kaufmännisch gerundet auf zwei Nachkommastellen) multipliziert mit dem entsprechenden Abzugsbetrag.

Zustand Fahrzeuge – Toiletten	Grenzwert	Abzugsbetrag pro Linie und pro 0,01 Prozentpunkt Grenzwertunterschreitung (dynamisiert gem. Kapitel 5)
Zustand Fahrzeuge – Toiletten Linie RE 3	95,00 %	100 € p. a.

3.5 Qualitätsstandard „Ersatzleistungen“

Das EVU ist verpflichtet, den Fahrgästen im Falle von vorhersehbaren Störungen umfassende Informationen beispielsweise durch Aushänge in den betroffenen Fahrzeugen und Aushänge an den betroffenen Bahnhöfen (Bahnsteig, Zuwegung etc.) anzubieten.

Die Pönalisierung dieses Qualitätsstandards erfolgt – aufgrund der seltenen Eintrittswahrscheinlichkeit und des damit verbundenen geringen Stichprobenumfangs – über Einmalpönale für jeden Einzelfall. Die Zahlung einer Einmalpönale wird erst fällig, wenn das EVU ausreichend Zeit für das Abstellen des Mangels hatte. Dem EVU wird hierfür eine Frist von 24 Stunden nach Mitteilung eingeräumt. Erst hier-nach festgestellte Mängel führen zu den im Folgenden festgesetzten Einmalpönalen pro Einzelfall.

3.5.1 Vorhersehbare Störung: Schienenersatzverkehr (SEV)

Der Profitester überprüft die **Aushänge** im Zug auf Präsenz und Lesbarkeit. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Optische Informationen im Zug vorhanden	0 €
Optische Informationen im Zug nicht vorhanden	260 €

Der Profitester überprüft die **Aushänge** am Bahnhof/Haltepunkt auf Präsenz und Lesbarkeit. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Optische Informationen auf betroffenem Bahnsteig vorhanden	0 €
Optische Informationen auf betroffenem Bahnsteig nicht vorhanden	260 €

Der Profitester überprüft die **Anschlussssicherung** (Übergang vom Regelzug auf den Ersatzverkehr) auf Gewährleistung der vereinbarten Anschlüsse (fahrtspezifisch). Hierbei wird bei einem 15-Minuten-Takt erwartet, den Anschluss bis unter drei Minuten abzuwarten. Bei einem 30-Minuten-Takt bis unter 13 Minuten. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Übergang von Regelzug auf Ersatzverkehr passend	0 €
Übergang von Regelzug auf Ersatzverkehr nicht passend	260 €

Der Profitester überprüft die **Anschlussicherung** (Übergang vom Ersatzverkehr auf den Regelzug) auf Gewährleistung der vereinbarten Anschlüsse (fahrtspezifisch). Hierbei wird bei einem 15-Minuten-Takt erwartet, den Anschluss bis unter drei Minuten abzuwarten. Bei einem 30-Minuten-Takt bis unter 13 Minuten. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Übergang von Ersatzverkehr auf Regelzug passend	0 €
Übergang von Ersatzverkehr auf Regelzug nicht passend	260 €

Der Profitester überprüft die **Kennzeichnung** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Optische Informationen (Schriftzug „Schienenersatzverkehr“, Liniennummer und Fahrtrichtung*) vorhanden	0 €
Optische Informationen unvollständig (mindestens eines der Kennzeichnungseigenschaften fehlt)	260 €
* Beschilderung muss das Ziel der Fahrt eindeutig anzeigen (kein Hin-und-Zurück-Schild)	

Der Profitester überprüft die **eingesetzten Fahrzeuge** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Einsatz mind. eines Niederflurbusses mit Rampe für die ersetzte Fahrt	0 €
Kein Einsatz eines Niederflurbusses mit Rampe für die ersetzte Fahrt	260 €

Der Profitester überprüft die **Klimatisierung** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Klimatisiertes Fahrzeug	0 €
Nicht klimatisiertes Fahrzeug	260 €

Der Profitester überprüft die **Fahrgastinformation** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Elektronische Haltestellenanzeigen korrekt in Betrieb	0 €
Elektronische Haltestellenanzeigen außer Betrieb oder ohne korrekte Informationen	260 €

Der Profitester überprüft die **Ansagen** des SEV. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Akustische Information im Bus verständlich durchgeführt	0 €
Akustische Information im Bus unvollständig oder nicht durchgeführt	260 €

3.5.2 Vorhersehbare Störung: Fahrplanunregelmäßigkeiten (Störungen, für die kein SEV bereitgestellt wird, z. B. bei Gleisbauarbeiten mit Langsamfahrstellen)

Der Profitester überprüft die optischen **Aushänge** (Ankündigung von Fahrplanunregelmäßigkeiten) am Bahnhof/Haltepunkt auf Präsenz und Lesbarkeit. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Optische Informationen am Bahnhof/Haltepunkt vorhanden	0 €
Optische Informationen am Bahnhof/Haltepunkt nicht vorhanden	260 €

3.6 Qualitätsstandard „Fahrgastinformation Fahrzeuge (Störungsfall)“

„Störungsfall“ im Sinne dieses Qualitätsstandards umfasst Betriebszustände gemäß LB, Kapitel 3.3.7.3 Absatz 1 sowie LB, Kapitel 3.3.7.1. Die Pönalisierung dieses Qualitätsstandards erfolgt über Einmalpönalen für jeden Einzelfall.

Der Profitester überprüft die **Außenanzeigen am Zug** auf Einhaltung der Anforderungen gemäß LB, Kapitel 3.6.1.4 i.V.m. LB, Kapitel 1 Absatz 2 und LB, Kapitel 3.3.7 Absatz 3. Die Abzüge für Schlechtleistung ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Optische Informationen im Zug korrekt vorhanden	0 €
Optische Informationen im Zug nicht korrekt vorhanden	20 €

Der Profitester überprüft die **Lautsprecherdurchsagen** im Zuginneren auf Durchführung, einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.3.7.3 Absatz 2, LB, Kapitel 3.3.7.1 und Verständlichkeit fahrtspezifisch über folgende Tabelle:

	Einmalpönale
Akustische Informationen im Zug korrekt durchgeführt	0 €
Akustische Informationen im Zug nicht korrekt durchgeführt	20 €

Der Profitester überprüft die **Innenanzeiger** im Zuginneren auf Durchführung, Funktionalität und einwandfreien Informationsgehalt (Anforderungen siehe LB, Kapitel 3.8.3 und LB, Kapitel 3.3.7 Absatz 3) fahrtspezifisch über folgende Tabelle:

	Einmalpönale
Optische Informationen im Zug korrekt vorhanden	0 €
Optische Informationen im Zug nicht korrekt vorhanden	15 €

3.7 Qualitätsstandard Fahrgastinformation mit elektronischen Medien

Das EVU ist verpflichtet, den Aufgabenträgern Daten für die elektronische Fahrgastinformation bereitzustellen.

Die Pönalisierung dieses Qualitätsstandards erfolgt über Einmalpönalen für jeden Einzelfall. Die Feststellung der Datenlieferung erfolgt am Istdatenserver VRR. Die Abzüge ermitteln sich gemäß folgender Tabelle:

	Einmalpönale
Keine Bereitstellung Fahrplandaten gemäß LB, Kapitel 3.8.5.3 Abs. 1	75 € je erwarteter Fahrt
Verspätete, unvollständige oder fehlerhafte Bereitstellung Fahrplandaten gemäß LB, Kapitel 3.8.5.3 Abs. 1, LB, Kapitel 3.3.8 Abs. 2 S. 1	50 € je betroffener Fahrt

4 Abweichungen Mindestanforderungen Fahrzeuge

Das EVU hat die in der LB, Anlage 2 besonders gekennzeichneten Anforderungen („*“) spätestens bis zum 30.06.2027 zu erfüllen. Sofern diese besonders gekennzeichneten Anforderungen nicht fristgemäß und vollständig erfüllt sind, mindern die Aufgabenträger den Grundanspruch je betroffenem Fahrzeug um 1.000 € pro Tag.

5 Dynamisierung der Höhe der Sanktionsbeträge

Die in dieser Anlage ausgewiesenen Geldbeträge gelten ab Betriebsaufnahme und werden nachfolgend – erstmals zum 01.01.2031 – mit 1,5 % p. a. fortgeschrieben.

6 Berechnung der Abzugsbeträge für Schlechtleistung

Die Berechnung der Abzugsbeträge für Schlechtleistung (Pönaln) erfolgt auf Basis von Kalenderjahren, beginnend mit dem Jahr, in dem die Betriebsaufnahme stattfindet, als erstes Jahr des Betriebs (hier 2030) und endend mit dem Jahr, in dem der Betrieb verkehrsvertraglich endet (hier 2032).

Grundlage für die Ermittlung der Pönalbeträge sind die in dieser Anlage festgesetzten Grenzwerte und Abzugsbeträge sowie die gemäß dieser Anlage ermittelten erreichten Werte. Diese Regelung gilt für **alle Kalenderjahre** mit Ausnahme des ersten und letzten Kalenderjahres.

Für die Pönalberechnung des **ersten Kalenderjahres**, das in der Regel rund zwei Wochen umfasst (hier das Jahr 2030), gilt abweichend Folgendes: Es gelten für alle Qualitätsstandards die in dieser Anlage festgesetzten Grenzwerte. Als Abzugsbetrag pro Prozentpunkt wird ein Betrag von 2/52 für jeden aufgeführten Abzugsbetrag als Berechnungsgrundlage herangezogen. Als vom EVU erreichte Werte werden für den Qualitätsstandard Pünktlichkeit die in diesem Zeitraum gemäß dieser Anlage tatsächlich ermittelten Werte herangezogen. Für die übrigen Qualitätsstandards werden die jeweils erreichten Werte des Folgejahres als Berechnungsgrundlage herangezogen.

Für die Pönalberechnung für das **letzte Kalenderjahr**, das in der Regel rund 50 Wochen umfasst (hier das Jahr 2032), gilt abweichend Folgendes: Es gelten für alle Qualitätsstandards die in dieser Anlage festgesetzten Zielwerte. Als Abzugsbetrag pro Prozentpunkt wird ein Betrag von 50/52 für jeden aufgeführten Abzugsbetrag als Berechnungsgrundlage herangezogen. Als vom EVU erreichte Werte werden die in diesem Zeitraum gemäß dieser Anlage tatsächlich ermittelten Werte als Berechnungsgrundlage herangezogen.

Anhang

Anhang 1: Anforderungen zur Erstellung der Berichte über die Leistungserbringung