



Leitfaden Zielvereinbarungen im RPV

Teil IV: Muster Zielvereinbarung Typ L

Aktenzeichen: BAV-313.300-6/10/2
Geschäftsfall:

Entwurf für Einbindung
der interessierten Kreise
(EiK)



Hinweise zum Gebrauch der Muster-Zielvereinbarung

Grundlage für die vorliegende Muster-Zielvereinbarung ist der vom Bundesamt für Verkehr publizierte «Leitfaden Zielvereinbarungen im RPV» vom Monat 2024.

Die Muster-Zielvereinbarung soll insbesondere den Kantonen das Erstellen einer Zielvereinbarung erleichtern. **Entsprechend der bisherigen Praxis fokussiert sie auf den Busbereich. Für den Bahnbereich ist sie punktuell anzupassen.**

Folgende Inhalte sind in der Zielvereinbarung Typ L zwingend vorzusehen (vgl. Tabelle 1 in Kap. 4.2 des Leitfadens):

- Rechtsrahmen
- Gegenstand
- Dauer
- Leistungen des Transportunternehmens
- Leistungen der Besteller
- Angebotsentwicklung
- Betriebsmittel
- Energiestrategie
- Nebenerlöse und Nebengeschäfte
- Kosten
- Anpassung der Kosten
- Umsetzung der Vereinbarung
- Allgemeine Vertragsbestimmungen
- Unterschriften
- Anhänge 1 und 2

Die weiteren Inhalte können optional vereinbart werden.

Die vorliegende Muster-Zielvereinbarung enthält

- *in grauer, kursiver Schrift: Erläuterungen und Hinweise, was beim jeweiligen Thema vereinbart werden soll (sind nicht Bestandteil der Zielvereinbarung)*
- **in schwarzer Schrift: Standardformulierungen (sollen in der Regel nicht umformuliert werden)**
- **in farbiger Schrift: Formulierungsvorschläge und -beispiele (können/sollen der spezifischen Situation bzw. den eigenen Bedürfnissen angepasst werden).**

Zielvereinbarung regionaler Personenverkehr 20XX - 20XX

zwischen

den Bestellern

Kanton X

vertreten durch das Baudepartement, Adresse

Kanton Y

vertreten durch das Volkswirtschaftsdepartement, Adresse

Schweizerische Eidgenossenschaft

vertreten durch das Bundesamt für Verkehr (BAV), 3003 Bern

und

dem Transportunternehmen

Transportunternehmen Z, Adresse

Inhalt

1	Ausgangslage (optional)	5
2	Zweck (optional)	5
3	Rechtsrahmen	5
4	Gegenstand der Zielvereinbarung	5
5	Dauer	6
6	Leistungen des Transportunternehmens	6
7	Leistungen der Besteller	6
8	Angebotsentwicklung	6
9	Betriebsmittel	7
10	Energiestrategie	7
11	Nebenerlöse und Nebengeschäfte	7
12	Entwicklungsprojekte (optional)	8
13	Marketing (optional)	8
14	Erscheinungsbild / Fahrzeugwerbung (optional)	8
15	Fahrgastinformation (optional)	8
16	Gepäcktransport (optional)	9
17	Distribution (optional)	9
18	Fahrausweiskontrolle (optional)	9
19	Anforderungen Personal (optional)	9
20	Sicherheit (optional)	9
21	Zusammenarbeit (optional)	9
22	Verträge mit Dritten	10
23	Qualitätsziele (optional)	11
24	Kosten	11
25	Erlöse (optional)	11
26	Abgeltungen	12
27	Anpassung der vereinbarten Kosten	12
28	Zielerreichung, Zielverfehlung (optional)	14
29	Umsetzung der Vereinbarung	15
30	Allgemeine Vertragsbestimmungen	15
31	Unterschriften	18

Anhänge

- 1 Von der Zielvereinbarung erfasste Linien
- 2 Quantifizierung Kosten
- 3 Details zu den Qualitätszielen

1 Ausgangslage (optional)

Hier können die spezifische Ausgangslage und die Absicht, welche die Parteien verfolgen, umrissen werden (zum Beispiel Verweis auf eine bestehende Vereinbarung, welche erneuert wird).

Beispiel:

Die bestehende Zielvereinbarung zwischen Transportunternehmen und Bestellern läuft per Fahrplanwechsel im Dezember 20XX aus. Mit der vorliegenden Zielvereinbarung möchten die Parteien ihre erfolgreiche Zusammenarbeit und die guten Erfahrungen mit der bestehenden Zielvereinbarung fortführen.

2 Zweck (optional)

Kurze Zusammenfassung der wesentlichen Ziele und Inhalte der Vereinbarung und gegebenenfalls Hinweis auf die Grundsätze, auf welchen die Vereinbarung beruht.

Beispiel:

Die Zielvereinbarung legt die beabsichtigte Leistungsentwicklung des Transportunternehmens in finanzieller und qualitativer Hinsicht fest, wobei die Kosten der Fahrplanjahre 20XX-20XX verbindlich vereinbart werden. Sie sollen, unter Berücksichtigung der Sachteuerung, der Dieselpreisentwicklung und einer der landesüblichen Teuerung angepassten Lohnentwicklung, bei gleichem Umfang und gleichbleibender Qualität der Dienstleistungen gegenüber dem Fahrplanjahr 20XX nicht steigen. Die Erlöse und Abgeltungen werden im Rahmen des Bestellverfahrens festgelegt.

3 Rechtsrahmen

Verweis auf die relevanten rechtlichen Grundlagen (Bund, Kantone, Richtlinien BAV) und Einbettung in die übrigen Prozesse, insbesondere das Bestellverfahren.

Diese Vereinbarung stützt sich auf Art. 33 des Bundesgesetzes über die Personenbeförderung (PBG, SR 745.1) und dessen Ausführungsbestimmungen in Art. 24ff. der Verordnung über die Abgeltung des regionalen Personenverkehrs (ARPV; SR 745.16) sowie untergeordnet auf die einschlägigen Richtlinien des BAV.

Sie dient als Grundlage für die im Rahmen des Bestellverfahrens einzureichenden Offerten. Die Abgeltung nach Artikel 28 Abs. 1 PBG wird in der jeweiligen Angebotsvereinbarung festgelegt. Erst mit dem Abschluss der Angebotsvereinbarung werden die Besteller über die Höhe der Abgeltungszahlung verpflichtet.

4 Gegenstand der Zielvereinbarung

Beschreibt, worauf sich die Zielvereinbarung bezieht (mehrere Linien, welche zu einem oder mehreren Linienbündeln zusammengefasst werden können und üblicherweise in einem Anhang aufgeführt werden).

Die von dieser Vereinbarung betroffenen Linien und deren Besteller sind im Anhang 1 festgehalten.

Variante mit Linienbündeln:

Diese Zielvereinbarung umfasst die durch Bund und Kantone beim Transportunternehmen bestellten Linien und die daraus gebildeten Linienbündel gemäss Anhang 1.

5 Dauer

Enthält die Dauer, für welche die Zielvereinbarung abgeschlossen wird (üblicherweise 4 oder 6 Fahrplanjahre).

Die vorliegende Zielvereinbarung gilt für X Fahrplanjahre ab dem XX. Dezember 20XX bis zum Fahrplanwechsel im Dezember 20XX.

6 Leistungen des Transportunternehmens

*Da die Kosten verbindlich vereinbart werden, sind zumindest die dadurch entschädigten Transportleistungen eindeutig zu definieren (z.B. durch Verweis auf Fahrplanpublikationen und Jahr). Im Einzelfall kann es zudem sinnvoll sein, auch weitere Leistungen, welche in den vereinbarten Kosten enthalten sind, explizit festzuhalten, insbesondere wenn diese über das übliche Mass hinausgehen (z.B. **umfangreiche Beiwagenleistungen zur Abdeckung von Nachfragespitzen etc.**).*

Beispiel:

Die durch das Transportunternehmen zu erbringenden Transportleistungen entsprechen denjenigen des Fahrplanjahres 20XX. Die entsprechenden Fahrpläne sind auf www.ov-info.ch publiziert. In den Transportleistungen inbegriffen ist gemäss bisheriger Praxis die Führung allfälliger Beiwagen bzw. Zusatzkurse zur Abdeckung von Nachfragespitzen.

Zusätzlich erbringt das Transportunternehmen weitere Dienstleistungen im bisherigen Rahmen, insbesondere:

- Marketing inkl. Marktanalysen
- Vorschläge für Angebotsplanung und -optimierung
- Mitwirkung im Fahrplanverfahren
- Fahrplanerstellung
- Zusammenarbeit mit Bestellern, Gemeinden, Transportunternehmen, Tarifverbänden
- Information der Fahrgäste
- Haltestellenausrüstung
- Distribution von Fahrausweisen
- Störungsmanagement
- Reklamationsmanagement
- Nachfragerhebungen und Reporting
- Abrechnung und Statistik inkl. Erstellen der Plan- und Ist-Rechnungen gemäss RKV
- Anmeldung der Tarife und Geltendmachung der Erlösanteile im nationalen Direkten Verkehr und den regionalen Tarifverbänden

7 Leistungen der Besteller

Gegenstück zu den Leistungen des Transportunternehmens).

Beispiel:

Die Besteller beabsichtigen, die von dieser Zielvereinbarung erfassten Leistungen zu den in dieser Zielvereinbarung definierten Bedingungen beim Transportunternehmen zu bestellen.

8 Angebotsentwicklung

Hier wird die während der Dauer der Zielvereinbarung geplante Angebotsentwicklung im Sinne einer Absichtserklärung festgehalten. Zusätzlich kann der Beitrag des Transportunternehmens zur Weiterentwicklung des Angebotes spezifiziert werden.

Beispiel 1:

Es sind keine Angebotsänderungen geplant.

Beispiel 2:

Während der Laufzeit der Zielvereinbarung sind keine grösseren Angebotsänderungen geplant.

9 Betriebsmittel

Hier wird die während der Dauer der Zielvereinbarung geplante Entwicklung der Fahrzeugflotte bzw. des Rollmaterials und/oder anderer Betriebsmittel festgehalten. Unter diesen Punkt fallen auch Aussagen zu einer allfälligen Dekarbonisierung der Fahrzeuge und deren Finanzierung.

Beispiel:

Als Ersatz für die in den nächsten Jahren turnusgemäss zu ersetzenden X Fahrzeuge beschafft das Transportunternehmen Vollniederflurbusse mit (mindestens) Mild-Hybrid-Antrieb und USB-Anschlüssen an allen Sitzplätzen. Der turnusgemässe Ersatz von Fahrzeugen führt nicht zu einer Anpassung der vereinbarten Kosten.

10 Energiestrategie

Regelung der Modalitäten geplanter Massnahmen zur Verbesserung der Energieeffizienz im Betrieb und der Produktion bzw. dem Einsatz von erneuerbaren Energien. Nicht unter diesen Punkt fallen Aussagen zur Finanzierung einer allfälligen Dekarbonisierung der Fahrzeuge (werden unter dem Punkt Betriebsmittel behandelt).

Beispiel:

Das Transportunternehmen sorgt für einen energieeffizienten Betrieb. Es vermindert laufend den Energiebedarf des Betriebs, verbessert die Energieeffizienz der Gebäude und nutzt energieeffiziente Fahrzeuge. Im Rahmen der anstehenden Projekte wird angestrebt, den Wirkungsgrad zu verbessern und den Anteil erneuerbarer Energien zu erhöhen.

Das Transportunternehmen erarbeitet dazu eine Energiestrategie, die sich an den Energie- und Klimazielen des Bundes ausrichtet. Die geplanten Massnahmen stellen sicher, dass das gesamte Unternehmen 2040 klimaneutral ist (vgl. Energiestrategie der Branche (VöV¹)).

Folgende Massnahmen werden während der Laufzeit der Zielvereinbarung umgesetzt:

- ... (durch das Unternehmen festzulegen)
- ...
- ...

11 Nebenerlöse und Nebengeschäfte

Regelung des Umgangs mit Nebenerlösen und Nebengeschäften und deren Abgrenzung. Insbesondere beim Einsatz von Ressourcen sowohl für bestellte Angebote als auch für Angebote für Dritte ist im Rahmen der Zielvereinbarungen festzulegen, ob diese Leistungen als Nebenerlöse oder als Nebengeschäfte geführt werden. Es kann auch auf die gewünschte Entwicklung der Nebenerlöse hingewiesen werden.

Beispiel:

In Anwendung von Art. 34 Abs. 4 nARPV legen die Parteien fest, dass folgende Leistungen, welche teilweise mit Ressourcen der abgegoltenen Sparten erbracht werden, in den abgegoltenen Sparten als Nebenerlöse geführt werden:

¹ <https://www.voev.ch/de/unsere-themen/Energie/Energiestrategie-VoeV>

- Werkstatteleistungen für Dritte

Folgende Leistungen, welche teilweise mit Ressourcen der abgegoltenen Sparten erbracht werden, werden als Nebengeschäft geführt:

- Bahnersatzfahrten mit Fahrzeugen, die auch in den abgegoltenen Sparten eingesetzt werden

12 Entwicklungsprojekte (optional)

Regelung der Modalitäten geplanter Projekte, z.B. ein Pilotversuch für ein Bedarfsangebot. Insbesondere ist zu regeln, ob die Finanzierung im Rahmen des Bestellverfahrens oder über separate Förderprogramme erfolgt.

13 Marketing (optional)

Regelung geplanter/durchzuführender Marktforschungen bzw. Marktanalysen, strategische Stossrichtungen bezüglich der verschiedenen Zielgruppen, Schwerpunkte der während der Dauer der Zielvereinbarung geplanten Massnahmen, Zusammenarbeit und Aufgabenteilung mit anderen Akteuren zur Vermeidung von Doppelspurigkeiten etc.

14 Erscheinungsbild / Fahrzeugwerbung (optional)

Vorgaben der Besteller zur Gestaltung von Fahrzeugen und Haltestellen oder zu Werbeflächen am und im Fahrzeug.

Beispiel 1:

Die Haltestellenausrüstung ist unter Berücksichtigung der Vorgaben der Besteller (inklusive QMS RPV CH) und des Tarifverbundes X zu gestalten. Im übrigen Markenauftritt ist das Transportunternehmen frei.

Zur Steigerung der Einnahmen ist Verkehrsmittelwerbung grundsätzlich erlaubt und auch erwünscht. Gleichwohl bestehen die nachfolgenden Einschränkungen, von denen nur in Einzelfällen und nur in Abstimmung mit den Bestellern abgewichen werden darf.

Auf Heckscheiben ist Werbung uneingeschränkt möglich. Auf Seitenscheiben ist Werbung bis zu einer maximalen Fensterfläche von X% der Seitenscheiben möglich, wobei sichtdurchlässige Folien zu verwenden sind.

Maximal X% aller auf den betroffenen Linien regulär eingesetzten Fahrzeuge dürfen als Ganzwerbefahrzeuge gestaltet werden, wobei die Einschränkungen zu den Fensterflächen auch hier gelten. Werbung im Fahrzeuginnern darf die Sicht auf die Fahrgastinformationsanzeigen nicht beeinträchtigen.

Beispiel 2:

Die Linienfahrzeuge sind ein wichtiger Botschafter für den qualitativ hochstehenden öffentlichen Verkehr in der Schweiz. Diesem Aspekt ist bei der Fahrzeugausserwerbung Rechnung zu tragen.

15 Fahrgastinformation (optional)

Z.B. Verpflichtung zur Teilnahme an einem zentralen Fahrgastinformationssystem, Ausrüstung ausgewählter Haltestellen mit elektronischen Abfahrtsanzeigern oder Vorgaben der Besteller zur Fahrgastinformation an den Haltestellen.

16 Gepäcktransport (optional)

Z.B. Vereinbarung zum Transport von Fahrrädern oder Ski (im Fahrzeug, in Anhängern) oder von zusätzlichen Leistungen und deren Finanzierung (z.B. Gepäcktransport ins Hotel in Tourismusgebieten).

17 Distribution (optional)

Z.B. Modalitäten der Einführung eines Distributionssystems, Teilnahme an einer TU-übergreifenden Beschaffung neuer Vertriebsinfrastruktur (z.B. im Rahmen der Digitalisierung), Nutzung von Apps anderer Anbieter (Verzicht auf Eigenentwicklung).

18 Fahrausweiskontrolle (optional)

Z.B. Vereinbarungen zu Anzahl und Art der Stichkontrollen oder zur Teilnahme an einem zentralen TU-übergreifenden Kontrollpool.

19 Anforderungen Personal (optional)

Z.B. spezifische Weiterbildungsmassnahmen aufgrund von gehäuften Kundenreaktionen, zur Umschulung auf ein neues Gerät oder zum Aufbau von Sprachkenntnissen in touristischen Regionen.

20 Sicherheit (optional)

Z.B. Einsatz von Sicherheitspersonal auf ausgewählten Kursen und dessen Finanzierung.

21 Zusammenarbeit (optional)

Regelung der Zusammenarbeit zwischen Transportunternehmen und Bestellern sowie bei Bedarf Inhalte und Termine der Berichterstattung, aber auch mit Dritten (Tarifverbänden, Gemeinden, anderen Transportunternehmen etc.).

Beispiel 1:

Das Transportunternehmen verpflichtet sich zu einer zielorientierten Zusammenarbeit mit den Bestellern, den Gemeinden im Einzugsgebiet der Linien sowie mit anderen Transportunternehmen, Alliance SwissPass und den Tarifverbänden. Es handelt im Interesse des gesamten öffentlichen Verkehrs, engagiert sich in den entsprechenden Gremien, und gestaltet diesen zusammen mit den Bestellern konstruktiv mit.

Die Federführung beim Bestellverfahren und die Verantwortung für den entsprechenden Einbezug des BAV und der übrigen Mitbesteller liegt beim Kanton X. Dieser ist Ansprechpartner für das Transportunternehmen seitens der Besteller und koordiniert die beteiligten Mitbesteller untereinander.

Die Parteien unterstützen sich bei der Wahrnehmung ihrer Aufgaben gegenseitig. Jede Partei bezeichnet je eine Ansprechperson, welche für sämtliche Belange im Zusammenhang mit der Umsetzung dieser Zielvereinbarung erste Kontaktstelle ist. Mindestens einmal jährlich treffen sich die Parteien zu einem Erfahrungsaustausch.

Das Transportunternehmen erstattet den Bestellern auf Verlangen (maximal jährlich) Bericht über die folgenden Themen:

- Nachfrageentwicklung je Linie (Ganglinien, Querschnittsbetrachtungen etc.)
- Einsteiger / Aussteiger pro Tagtyp und Kurs
- Auslastung der Fahrzeuge (Belastungsteppich)

- Kursbezogene Aussagen zu stark belasteten Kursen, geringer Nachfrage, verspätungsanfälligen Kursen, Pünktlichkeit, Fahrtausfällen und Anschlussqualität
- Qualität der Echtzeit- und Fahrplandaten für die digitale Kundeninformation
- Auswertung Kundenreaktionen (inkl. Vorschläge für Massnahmen)
- Vorschläge zur Optimierung und Auskunft über die Umsetzung wesentlicher Massnahmen
- Vorausschauende Angebots- und Betriebsüberlegungen
- Standardisierter Bericht über die Ergebnisse der Qualitätsmessung im RPV

Zusätzlich erhebt es unternehmensweit detaillierte Energiekennzahlen und weist den Stand und konkrete Verbesserungen hinsichtlich Energieeffizienz und Klimaneutralität des Unternehmens aus.

Beispiel 2:

Das Transportunternehmen erstattet den Bestellern in der Regel anlässlich der Offertverhandlungen Bericht. Diese Berichterstattung entfällt, wenn das Transportunternehmen den Bestellern den eigenständigen Zugriff auf die Informationen (beispielsweise automatische Fahrgastzählung) in geeigneter Weise ermöglicht. Die Berichtsinhalte sind den Bestellern in geeigneter Form als Grundlage für das Verkehrsmodell und die Weiterentwicklung des Angebots kostenlos zur Verfügung zu stellen. Die Berichterstattung umfasst Angaben zu

- der Nachfrageentwicklung (Einsteigende, Personenkilometer, linienbezogene Auswertungen)
- der Auslastung der Fahrzeuge
- ungeplanten Vorkommnissen und/oder grossen Abweichungen
- stark belasteten Kursen, geringer Nachfrage, verspätungsanfälligen Kursen, Pünktlichkeit, Fahrtausfällen und Anschlussqualität (unter anderem Verkehrssituation),
- Qualität der Echtzeit- und Fahrplandaten für die digitale Kundeninformation
- Auswertung zu Kundenreklamationen und –wünschen (Vorschläge für Massnahmen des TU mit allfälliger Kostenfolge für die Besteller)
- Stand der Umsetzung der Massnahmen aus der Kundenzufriedenheitsumfrage
- vorausschauende Angebots- und Betriebsüberlegungen

Zusätzlich erhebt es unternehmensweit detaillierte Energiekennzahlen und weist den Stand und konkrete Verbesserungen hinsichtlich Energieeffizienz und Klimaneutralität des Unternehmens aus.

22 Verträge mit Dritten

Regelung der Wechselwirkung mit dem bestellten RPV, insbesondere Vorgehen beim Wegfall von durch Dritte bestellten Angeboten (Umgang mit Synergieverlusten).

Beispiel 1:

Einzelne Leistungen werden (zusätzlich) von Dritten bestellt. Ein Wegfall solcher Leistungen wird in der Regel von den Bestellern finanziell nicht ausgeglichen. Wird eine von Dritten bestellte und finanzierte öV-Leistung gekündigt, sind alle Parteien umgehend zu informieren. Falls das Angebot in der Folge angepasst wird, werden die Kosten gemäss Ziffer 27.1 (Leistungsänderungen) angepasst.

Beispiel 2:

Die Besteller sind nicht verpflichtet, bei Änderungen des bestellten Angebotes auf allfällige Verpflichtungen des Transportunternehmens gegenüber Dritten Rücksicht zu nehmen. Ein Wegfall eines Vertrages mit Dritten führt nicht zu einer Anpassung der vorliegenden Zielvereinbarung. Bei einer allfälligen ersatzlosen Reduktion der Gemeindebeiträge für die Linien 00.001 bzw. 00.002 werden die vom Transportunternehmen im Rahmen dieser Zielvereinbarung zu erbringenden Transportleistungen entsprechend reduziert und die vereinbarten Kosten im Umfang der Leistungsänderungen gemäss Ziffer 27.1 angepasst.

23 Qualitätsziele (optional)

Vereinbarung von quantitativen Qualitätszielen, wobei sich als Indikatorensystem das schweizweite Qualitätsmesssystem für den regionalen Personenverkehr (QMS RPV) des BAV anbietet. Als Qualitätsziel wird üblicherweise der sogenannte Akzeptanzwert vereinbart. Dieser entspricht der Zielvorgabe, welche das BAV im Q.Bericht formuliert hat. Die Zielvereinbarung sollte nur jene Ziele enthalten, welche vom Transportunternehmen direkt beeinflusst werden können. Falls Befragungen zur Kundenzufriedenheit (KUZU) durchgeführt werden, können ergänzend deren Ergebnisse zur Definition von Qualitätszielen verwendet werden. Ergänzend sind weitere Instrumente zur Qualitätsmessung denkbar (z.B. Indikatoren auf Basis der systematischen Auswertung von Kundenreaktionen).

Seitens des BAV ist das Qualitätsmesssystem für den regionalen Personenverkehr (QMS RPV CH) im Einsatz. Die Daten und die Messwerte des QMS RPV CH basieren auf Erhebungen von Testkunden (Methode MSS, Mystery Shopping Surveys) in Fahrzeugen und an Haltestellen sowie auf automatisierten Erhebungen zur Pünktlichkeit (Methode DPM, Direct Performance Measures) der Transportunternehmen.

Beispiel 1:

In Bezug auf das QMS RPV wird folgendes Qualitätsziel vereinbart: Erreichen des Akzeptanzwerts gemäss Anhang 3 für jedes der im Anhang 3 aufgeführten Qualitätsmerkmale.

Zusätzlich führt der Kanton X periodisch eine Befragung zur Kundenzufriedenheit (KUZU) durch. Dabei werden die Ergebnisse einzelner Themenbereiche zu einer gewichteten Kennzahl (TU-Index gemäss Anhang 3) zusammengefasst.

In Bezug auf die KUZU-Befragungen wird folgendes Qualitätsziel vereinbart: Erreichen eines TU-Index von mindestens XX Punkten.

Beispiel 2:

Für die im QMS RPV ausgewerteten Linienbündel, welche eine oder mehrere der in Anhang 1 aufgeführten Linien enthalten, wird folgendes Qualitätsziel vereinbart: Erreichen des Akzeptanzwertes für jedes der in Anhang 3 aufgeführten Qualitätsmerkmale.

24 Kosten

Verbindliche Vereinbarung der Kosten (gestützt auf Art. 24 Abs. 3 nARPV).

Beispiel:

Die Kosten werden für die Dauer der Zielvereinbarung gestützt auf Art. 24 Abs. 3 nARPV verbindlich festgelegt.

Es werden für alle vier Fahrplanjahre für das Total aller Linien die folgenden Kosten pro Jahr vereinbart: Gesamtkosten (exklusive Vorsteuerkürzung und exkl. Kosten Trassenbenützung) gemäss Anhang 2.

Die vereinbarten Kosten werden jeweils im Rahmen des Bestellverfahrens aufgrund der Anpassungsregeln gemäss Ziffer 27 der vorliegenden Zielvereinbarung angepasst.

25 Erlöse (optional)

Quantitative Ziele für Verkehrserlöse werden üblicherweise nicht vereinbart. Falls dennoch quantitative Ziele oder Beträge für Verkehrserlöse vereinbart werden sollen, siehe Leitfaden Kap. 6.5 und 6.8).

Beispiel:

Das Transportunternehmen reagiert auf Veränderungen des Marktes und strebt eine Steigerung der Nachfrage und der Erlöse auf sämtlichen Linien an.

Es werden keine quantitativen Erlösziele vereinbart. Die Planerlöse werden im Bestellverfahren jeweils für zwei Fahrplanjahre verbindlich festgelegt.

Für die Erlösbudgetierung in den Offerten gelten die Grundlagen und Vorgaben der regionalen Tarifverbände und des Nationalen Direkten Verkehrs. Das Transportunternehmen stellt eine Verteilung der ihr zugeteilten Erlöse auf die verschiedenen Linien nach einheitlichen und objektiven Kriterien sicher. Bei Bedarf können die Besteller Details dazu anfordern. Zudem setzt sich das Transportunternehmen im Rahmen seiner Möglichkeiten für eine nachfragegerechte und korrekte Erlösverteilung ein. Allfällige weitere Vorgaben zur Erlösbudgetierung werden von den Bestellern in den Einladungen zu den Offertverfahren präzisiert.

26 Abgeltungen

Fixe Abgeltungen werden üblicherweise nicht vereinbart. Klarstellung wie die Abgeltungen festgelegt werden.

Die Abgeltungen werden im Rahmen des Bestellverfahrens festgelegt. Sie berechnen sich aufgrund der in dieser Zielvereinbarung vereinbarten Kosten zuzüglich Vorsteuerkürzung und abzüglich der im Bestellverfahren vereinbarten Erlöse (vgl. Ziffer 25).

27 Anpassung der vereinbarten Kosten

Hier wird vereinbart, ob und wie die vereinbarten Kosten während der Dauer der Zielvereinbarung an Leistungsänderungen und veränderte Rahmenbedingungen angepasst werden. Die Anpassung ist im Minimum zu regeln für Leistungsänderungen, Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen und Teuerung.

Die in Ziffer 24 vereinbarten und in Anhang 2 detailliert dargestellten Kosten werden jeweils im Rahmen des Bestellverfahrens gemäss den Ziffern 27.1 bis 27.6 (in dieser Reihenfolge) angepasst. Die in den Ziffern 27.1 bis 27.6 aufgeführten Anpassungsgründe sind abschliessend.

27.1 Bei Leistungsänderungen

Die finanziellen Folgen im Falle von Änderungen der bestellten Angebote tragen grundsätzlich die Besteller. Hier wird vereinbart, wie diese festgelegt werden.

Beispiel:

Die vereinbarten Kosten werden angepasst bei Änderungen des bestellten Leistungsumfanges, insbesondere des bestellten Verkehrsangebotes (Mehr- oder Minderleistungen).

Solange die Angebotsänderung nicht zu Kostensprüngen infolge Veränderung der eingesetzten Ressourcen führt (z.B. Anzahl Fahrzeuge oder Chauffeure), erfolgt die Anpassung aufgrund der Änderungen der produktiven Kilometer und produktiven Stunden in Verbindung mit den in Anhang 2 aufgeführten Kostensätzen pro produktiven Kilometer bzw. pro produktive Stunde, wobei alle drei Kostensätze kumulativ angewendet werden. Weichen die Zulagen für die Angebotsänderung von den mittleren Zulagen für die übrigen Leistungen ab, kann dies berücksichtigt werden.

Bei nachweislichen Kostensprüngen werden die Kosten auf Grundlage der Angaben in Anhang 2 neu vereinbart.

Bei temporären Leistungsänderungen, welche durch Dritte verursacht werden (z.B. Umleitung infolge Baustelle, Veranstaltungen etc.) ist das Transportunternehmen in erster Linie gehalten, allfällige Mehrkosten (oder Mindererträge) beim Verursacher geltend zu machen. Ist dies nicht möglich, richtet sich das Vorgehen nach der « BAV Richtlinie (Guidance): Anrechenbarkeit von Kosten».

Bei verkehrsangebotsunabhängigen Änderungen des Leistungsumfanges (z.B. bei zusätzlichen oder wegfallenden Aufgaben des Transportunternehmens, bei einer bestellten Umstellung auf elektrischen Antrieb etc.) werden die Kosten auf Grundlage der Angaben in Anhang 2 neu vereinbart.

Auswirkungen von Leistungsänderungen auf die Erlöse sind durch das Transportunternehmen bei der Erstellung der Offerte im Bestellverfahren zu berücksichtigen.

27.2 Bei Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen

Hier wird vereinbart, wer die finanziellen Folgen im Falle von kostenrelevanten Änderungen der gesetzlichen Rahmenbedingungen trägt (sinnvollerweise die Besteller – grössere Risikofähigkeit).

Beispiel: Die vereinbarten Kosten werden angepasst bei Änderungen der kantonalen oder eidgenössischen gesetzlichen Rahmenbedingungen, falls diese die Kosten der von dieser Vereinbarung erfassten Leistungen nachweislich und unmittelbar betreffen (z.B. Steuersätze, obligatorische Sozialversicherungen, AZG-Änderungen etc.).

Gesetzlichen Rahmenbedingungen gleichgestellt sind vom BAV herausgegebene Richtlinien oder vom BAV für die ganze Schweiz verbindlich erklärte Vorgaben sowie Vereinbarungen und Regelwerke der Branche, sofern die Besteller diese genehmigt haben.

27.3 Bei Änderung der Treibstoff-/Energiepreise

Hier wird vereinbart, ob und wie die vereinbarten Kosten aufgrund von Änderungen der Energiepreise angepasst werden.

Beispiel:

Die Kosten werden angepasst im Umfang der relativen Veränderung des vom BFS publizierten (BFS-Nr. 05.02.91) Dieselpreises bzw. des Elektrizitätsindex (BFS-Nr. 05.02.67, Code 100_4070) bei elektrischem Antrieb, angewandt auf die in Anhang 2 aufgeführten Energiekosten und den zugehörigen Kostensatz.

Die Anpassungen erfolgen erstmals im Rahmen des Bestellverfahrens für die Periode 20XX/XX im Frühjahr 20XX. Massgebend für die Anpassungen ist der Jahresdurchschnittswert des jeweiligen Index bzw. Preises im Vorjahr des Bestellverfahrens (z.B. 20XX bei Anpassung im Frühjahr 20XX) im Verhältnis zum Jahresdurchschnittswert, der der letzten Anpassung zugrunde lag (bzw. 20XX bei der Anpassung im Frühjahr 20XX).

27.4 Infolge Teuerung

Hier wird vereinbart, ob und wie die vereinbarten Kosten aufgrund von Preisänderungen (Löhne, Sachkosten) angepasst werden.

Beispiel:

Die Kosten werden angepasst im Umfang der Lohnteuerung gemäss den Veränderungen des vom Bundesamt für Statistik publizierten Schweizerischen Nominallohnindex (SLI, alle Branchen, BFS-Nummer 03.04.03.00.03), angewandt auf die in Anhang 2 aufgeführten Kosten für das Führen der Fahrzeuge und die Sicherheitsbegleitung und den Kostensatz pro produktive Stunde.

Die Kosten werden angepasst im Umfang der Sachteuerung gemäss den Veränderungen des vom Bundesamt für Statistik publizierten Landesindex der Konsumentenpreise (LIK, BFS-Nummer 05.02.08, Basis 2020=100), angewandt auf die folgenden in Anhang 2 aufgeführten Kostenpositionen: Unterhalt, Garagierung und übrige Kosten der Fahrzeuge, Fahrzeugmiete, Infrastruktur Strasse, Verkauf und Vertrieb, weitere/übrige Kosten, Verwaltungskosten sowie den Kostensatz pro produktiven Kilometer (ohne Energie).

Die Anpassungen erfolgen erstmals im Rahmen des Bestellverfahrens für die Periode 20XX/XX im Frühjahr 20XX. Massgebend für die Anpassungen ist der Jahresdurchschnittswert des jeweiligen Index

bzw. Preises im Vorjahr des Bestellverfahrens (z.B. 20XX bei Anpassung im Frühjahr 20XX) im Verhältnis zum Jahresdurchschnittswert, der der letzten Anpassung zugrunde lag (bzw. 20XX bei der Anpassung im Frühjahr 20XX).

27.5 Bei Änderungen der Nachfrage *(optional)*

Umgang mit kostenrelevanten Nachfrageänderungen. In Anbetracht der typischen Laufzeit der Zielvereinbarungen von «nur» 4-6 Jahren nur in Einzelfällen nötig (z.B. in einer touristischen Region mit stark schwankenden Nachfragespitzen).

Beispiel:

Bedingt die Entwicklung der Nachfrage eine Anpassung am Fahrzeugpark (Fahrzeuggrößen) oder am Umfang der Beiwagenleistungen, werden die Kosten auf Grundlage der Angaben in Anhang 2 angepasst.

27.6 Bei Änderungen der Verkehrsbedingungen *(optional)*

In Anbetracht der typischen Laufzeit der Zielvereinbarungen von «nur» 4-6 Jahren nur in Einzelfällen nötig (z.B. wenn eine neue Busspur geplant ist, welche die Fahrzeiten und damit die Kosten reduzieren wird).

Beispiel:

Bei deutlich veränderten Verkehrsbedingungen infolge stark zunehmender Behinderungen durch den MIV (Verlustzeiten) oder aufgrund der Umsetzung von Massnahmen zur öV-Priorisierung, werden die Kosten auf Grundlage der Angaben in Anhang 2 angepasst.

28 Zielerreichung, Zielverfehlung *(optional)*

Falls Ziele (z.B. zur Qualität) vereinbart werden, ist hier festzulegen, wie die Zielerreichung bzw. -verfehlung beurteilt wird und welche Konsequenzen sich daraus ergeben (können).

Zielerreichung:

Beispiel:

Falls die vereinbarten Ziele während der gesamten Dauer der Vereinbarung erreicht werden, beabsichtigen die Parteien, die Zusammenarbeit auch nach Ablauf der Zielvereinbarung fortzusetzen und für die Fahrplanjahre ab 20XX eine weitere Zielvereinbarung abzuschliessen, wobei Inhalte und Ziele neu vereinbart werden.

Verfehlung Qualitätsziele:

Beispiel 1:

Falls das Transportunternehmen ein Qualitätsziel gemäss Ziffer 23 nicht erreicht, zeigt es den Bestellern auf, welche geeigneten Massnahmen zur Qualitätssicherung es wann ergreifen wird. Das Transportunternehmen erstattet den Bestellern schriftlich Bericht über deren Wirkung.

Beispiel 2:

Falls das Transportunternehmen ein Qualitätsziel gemäss Ziffer 23 nicht erreicht, muss es umgehend geeignete Massnahmen zur Qualitätssicherung ergreifen. Das Transportunternehmen erstattet den Bestellern schriftlich Bericht über die getroffenen Massnahmen und deren Wirkung.

Falls das Transportunternehmen in zwei aufeinanderfolgenden Jahren in ein und demselben Qualitätsmerkmal den Mindeststandard gemäss Anhang 3 nicht erreicht, können die Besteller die von dieser Zielvereinbarung betroffenen Linien vor Konzessionsende (Art. 32c Abs. 2 Bst. b PBG) und ohne Rücksicht auf die Fristen gemäss Art. 27 Abs. 2 ARPV ganz oder teilweise ausschreiben.

Verfehlung weitere Ziele:

Beispiel:

Werden weitere Ziele dieser Vereinbarung nicht erreicht, legen Besteller und Transportunternehmen gemeinsam Massnahmen fest, damit die Ziele in den Folgejahren erreicht werden können.

29 Umsetzung der Vereinbarung

Vereinbarung der Zuständigkeiten bei der Umsetzung der Zielvereinbarung, namentlich wer wann die vereinbarten Kosten anpasst, die Zielerreichung kontrolliert und gegebenenfalls die Anhänge nachführt.

Beispiel:

Das Transportunternehmen legt jährlich im Rahmen des Qualitätsberichts (Q.Bericht) Rechenschaft ab über die Erreichung der Qualitätsziele im Zusammenhang mit dem QMS RPV CH.

Die Einhaltung der Qualitätsziele im Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheitsbefragung wird von den Bestellern jeweils anhand der Ergebnisse der letzten Umfrage zur Kundenzufriedenheit überprüft. Die Besteller informieren das Transportunternehmen, falls es die diesbezüglichen Qualitätsziele nicht erreicht hat.

Im Übrigen erfolgt die Umsetzung der Vereinbarung jeweils im Rahmen des Bestellverfahrens.

Das Transportunternehmen legt dabei im Rahmen seiner Offerte die für eine Anpassung der Kosten massgeblichen Änderungen der Rahmenbedingungen dar und passt die vereinbarten Kosten gemäss Ziffer 27 an. Es weist die Anpassungen und zugrundeliegenden Rechnungsschritte (inkl. Berechnungsgrundlagen) transparent und nachvollziehbar aus, sodass sie von den Bestellern überprüft und verabschiedet werden können. Falls die Besteller ihrerseits Anpassungsgründe geltend machen oder Angebotsänderungen vorsehen, weisen sie in ihrem Vorgabeschreiben für die Offertstellung darauf hin.

Die so angepassten Kosten sind massgebend für die Abgeltung (vgl. Ziffer 26). Unabhängig davon weist das Transportunternehmen in seiner Offerte die zum Zeitpunkt der Offertstellung geplanten Kosten (und Erlöse) und damit die geplanten ungedeckten Kosten gemäss Art. 28 PBG aus. Diesen ungedeckten Kosten sind die Abgeltungen, welche sich aus der Zielvereinbarung ergeben, gegenüberzustellen. Differenzen zwischen den geplanten ungedeckten Kosten und den Abgeltungen sind als Betrag zu Gunsten bzw. zu Lasten TU auszuweisen und zu erläutern.

Üblicherweise nach Abschluss der Angebotsvereinbarung passt der Kanton X die Anhänge der Zielvereinbarung den aktuellen Gegebenheiten an und stellt sicher, dass alle Parteien über die jeweils aktuelle Version verfügen.

30 Allgemeine Vertragsbestimmungen

30.1 Vertragsbestandteile

Auflistung aller Dokumente und Vorgehen bei allfälligen Widersprüchen.

Vertragsbestandteile sind:

1. die vorliegende Vereinbarung
2. die Anhänge 1 bis 3 dieser Vereinbarung

Die Anhänge 1 bis 3 werden im Rahmen des Bestellverfahrens den aktuellen Gegebenheiten angepasst.

Im Falle von Widersprüchen zwischen einzelnen Vertragsbestandteilen gilt die vorstehend genannte Rangfolge. Bei Widersprüchen zwischen Dokumenten innerhalb derselben Hierarchiestufe gehen jüngere Bestimmungen den älteren Bestimmungen vor.

30.2 Gültigkeit

Präzisiert die eingangs festgelegte Dauer der Vereinbarung, indem klargestellt wird, dass die Vereinbarung mit ihrer Unterzeichnung in Kraft tritt, eine fixe Laufzeit hat (ohne vorgesehene Kündigung) und bei Wegfallen der zugrundeliegenden Konzession(en) erlischt. Falls die Zielvereinbarung Linien enthält, deren Konzession während der Dauer der Vereinbarung ausläuft, kann hier vereinbart werden, dass das Transportunternehmen die Erneuerung dieser Konzession zur Harmonisierung mit den restlichen Konzessionen nur für eine verkürzte Dauer beantragt.

Weiter werden hier Anforderungen an Änderungen der Vereinbarung während deren Laufzeit vereinbart.

Die vorliegende Vereinbarung tritt mit der Unterzeichnung durch die Vertragsparteien in Kraft. Sie dauert vom XX. Dezember 20XX bis X. Dezember 20XX oder bis zum Entzug oder Widerruf der Konzession.

Variante zur Konzessionsharmonisierung:

Die vorliegende Vereinbarung tritt mit der Unterzeichnung durch die Vertragsparteien in Kraft. Die Vereinbarung dauert vom XX.XX.20XX bis zum X.XX.20XX, unter dem Vorbehalt, dass die dieser Zielvereinbarung zugrundeliegenden Konzessionen nicht vorzeitig entzogen oder widerrufen werden und die im Dezember 20XX auslaufende Konzession der Linie 00.001 erneuert wird. Zur Harmonisierung der Laufzeiten der Konzessionen verpflichtet sich das Transportunternehmen, die Erneuerung der Konzession für diese Linie nur bis Dezember 20XX zu beantragen.

Die Vereinbarung kann nicht stillschweigend verlängert werden.

Änderungen und Ergänzungen der Vereinbarung bedürfen der Schriftform. Dies gilt auch für die Aufhebung dieses Schriftlichkeitsvorbehaltes.

Ändern sich die gesetzlichen oder wirtschaftlichen Rahmenbedingungen grundlegend, sodass eine unveränderte Weiterführung der vorliegenden Zielvereinbarung einer oder weiteren Parteien nicht mehr zuzumuten ist (z. B. in Bezug auf das Bestellverfahren), nehmen die Parteien Verhandlungen zur Anpassung der vorliegenden Zielvereinbarung auf. Dabei ist dem ursprünglichen wirtschaftlichen Zweck der vorliegenden Zielvereinbarung Rechnung zu tragen.

Sollten einzelne Bestimmungen der vorliegenden Zielvereinbarung unwirksam sein oder die Erfüllung unmöglich werden oder sollten sie eine Lücke enthalten, so wird hierdurch die Wirksamkeit der übrigen Vertragselemente nicht beeinträchtigt. Die Parteien verpflichten sich für diesen Fall, die unwirksame oder unerfüllbare Bestimmung durch eine zulässige, wirksame Bestimmung zu ersetzen, die nach ihrem Inhalt der ursprünglichen Absicht am nächsten kommt. Gleiches gilt im Falle einer Lücke in der vorliegenden Zielvereinbarung.

30.3 Uneinigkeit

Die Instanzen zur Streitbeilegung sind grundsätzlich vorgegeben (Art. 31b^{bis} nPBG). In der Zielvereinbarung kann zusätzlich vorgelagert ein stufenweises Vorgehen bzw. ein Moderationsprozess vereinbart werden.

Bei Differenzen, die sich aus dieser Zielvereinbarung ergeben, richtet sich die Streiterledigung nach Art. 31a Abs. 6 PBG in Verbindung mit Art 56 Abs. 2 PBG.

Variante mit Stufenverfahren:

Beispiel:

Im Falle von Uneinigkeiten erfolgt die Bereinigung gemäss dem nachstehenden Eskalationsverfahren.

Eskalationsstufe	Beteiligte seitens Besteller	Beteiligte seitens Transportunternehmen
1	Projektleiter Finanzen Kanton X Fachverantwortlicher Zielvereinbarung BAV	Finanzverantwortliche
2	Amtsleiter Kanton X Sektionschef Personenverkehr BAV	Geschäftsführerin
3	Vorsteher Baudepartement Kanton X Abteilungschef Finanzierung BAV	Verwaltungsratspräsidentin

Sollte binnen 30 Tage innerhalb einer Stufe keine Einigung erzielt werden können, so ist jede Partei berechtigt, die Meinungsdivergenz der nächsthöheren Ebene schriftlich zu unterbreiten. Dabei sind mindestens zu nennen: Inhalt der Meinungsverschiedenheit, Ursache aus Sicht der betreffenden Partei, Auswirkungen, Lösungsvorschlag bzw. -ansätze. Nach dem Erreichen der höchsten Ebene richtet sich der Rechtsweg nach Artikel 31a Absatz 6 PBG in Verbindung mit Artikel 56 Absatz 2 PGB.

Das Eskalationsverfahren hat keinen Einfluss auf die geltende Unterschriftenregelung. Sobald eine Einigung erzielt werden konnte, ist für allfällige Vertragsanpassungen oder rechtsverbindliche Vertragsauslegungen innert nützlicher Frist die Zustimmung der jeweils zeichnungsberechtigten Personen einzuholen.

Die Parteien wenden dieses Instrument nach Treu und Glauben mit dem gemeinsamen Ziel der einvernehmlichen Bereinigung von Meinungsdivergenzen an. Jede Partei trägt dabei ihren eigenen Aufwand.

Das Eskalationsverfahren muss nicht durchlaufen werden, sofern es offensichtlich sinnlos bzw. zwecklos ist (namentlich Konkursfall der Auftragnehmerin, Vertrauensverhältnis zwischen den Parteien tief erschüttert etc.).

30.4 Vorbehalte

Vorbehalte des Bundes und allfälliger weiterer Mitbesteller, welche die Zielvereinbarung auch unterschreiben, aber nicht alle von der Vereinbarung betroffenen Leistungen mitbestellen.

Die vorliegende Vereinbarung ist für die Schweizerische Eidgenossenschaft und die Kantone X und Y nur bindend, soweit sie sich auf die von ihnen gemäss Anhang 1 mitbestellten Leistungen bezieht.

Die Zielvereinbarung verpflichtet die Besteller nicht zur Bestellung des Verkehrsangebotes. Bindend für die Bestellung ist der Abschluss der auf der Zielvereinbarung basierenden Angebotsvereinbarungen. Die effektive Bestellung erfolgt zudem vorbehaltlich der dazu notwendigen Budgetbeschlüsse.

Anhang 1: Von der Zielvereinbarung erfasste Linien

Es sind die Linienbezeichnungen gemäss Bestellung aufzuführen, d.h. möglicherweise mehrere Linienabschnitte. Abstimmung mit den Linien gemäss Angebotsvereinbarung (sofern möglich).

Die vorliegende Zielvereinbarung umfasst die nachfolgenden Linien:

Fahrplanfeld-Nr.	Linie	Besteller		
		Bund	Kanton X	Kanton Y
00.001	A – B	x	x	
00.002	C – D		x	
00.003	E – F	x	x	x

Anhang 2: Quantifizierung Kosten

Hier sind die Details zu den finanziellen Zielen aufzuführen.

Beispiel:

Leistungsmenge: Fahrplan 20XX

Linie	0.001	0.002	0.003	Total
Kosten				
Führen der Fahrzeuge	0	0	0	0
Sicherheitsbegleitung	0	0	0	0
Betrieb und Betriebsführung	0	0	0	0
Fahrzeuge:				
Unterhalt	0	0	0	0
Abschreibungen	0	0	0	0
Zinsen	0	0	0	0
Leasing	0	0	0	0
Garagierung	0	0	0	0
Energiekosten	0	0	0	0
Übriges	0	0	0	0
Fahrzeugmiete	0	0	0	0
Infrastruktur Strasse	0	0	0	0
Verkauf und Vertrieb	0	0	0	0
Weitere / übrige Kosten	0	0	0	0
Verwaltungskosten	0	0	0	0
Vorsteuerkürzung				
Gesamtkosten exkl. Vorsteuerkürzung	0	0	0	0
Kostensätze				
Kosten Fahrdienstpersonal pro prod. h	0.00	0.00	0.00	
Laufleistungsabhängige Kosten:				
Fahrzeugkosten pro prod. km (ohne Energie)	0.00	0.00	0.00	
Energiekosten pro prod. km	0.00	0.00	0.00	
Treibstoffpreise:				
Dieselpreis pro Liter brutto	0.00	0.00	0.00	
Dieselpreis pro Liter netto	0.00	0.00	0.00	
Leistungskennzahlen				
prod. Kilometer	0	0	0	0
Fahrplan-Stunden	0	0	0	0
prod. Stunden	0	0	0	0

Anhang 3: Grundlagen Qualitätsziele (optional)

Hier sind die Details zu Qualitätszielen aufzuführen.

Relevante Qualitätsmerkmale QMS RPV inkl. Akzeptanzwert und Mindeststandard gemäss BAV

Für die Qualitätsziele im Zusammenhang mit dem QMS RPV CH sind folgende Qualitätsmerkmale relevant:

zum Fahrzeug

- Funktionsfähigkeit Einrichtungen (Akzeptanzwert: 96 / Mindeststandard: 93)
- Ordnung (Akzeptanzwert: 98 / Mindeststandard: 95)
- Sauberkeit (Akzeptanzwert: 95 / Mindeststandard: 92)
- Schadensfreiheit (Akzeptanzwert: 97 / Mindeststandard: 94)
- Kundeninformation Fahrzeug (Akzeptanzwert: 95 / Mindeststandard: 89)
- Kompetenz und Verhalten Fahrpersonal Bus (Akzeptanzwert: 98 / Mindeststandard: 92)

zur Haltestelle

- Kundeninformation Haltestelle (Akzeptanzwert: 88 / Mindeststandard: 82)

zur Pünktlichkeit und zur Einhaltung des Fahrplans

- Ankunftspünktlichkeit Bus (Akzeptanzwert: 92 / Mindeststandard: 89)

TU-Index (KUZU)

Der TU-Index wird als gewichteter Mittelwert aus den einzelnen Ergebnissen der folgenden Kundenthemen der Kundenzufriedenheitsumfrage berechnet:

Kundenthema	Gewichtung
Fahrkomfort	1
Sauberkeit der Fahrzeuge	1
Fahrpersonal Bus	1
Verkauf Chauffeur	1
Sicherheit	1
Zuverlässigkeit	0.5
Informationen bei Verspätungen	1
Informationsmöglichkeiten	1