

Beschluss Nr. 0129 des Revisionsausschusses vom 16.12.2004

Qualitätszielerreichung WiBus

Die ESWE Verkehrsgesellschaft mbH hat als Auftraggeber für Fahrdienstleistungen durch die Wiesbadener Busgesellschaft mbH (WiBus) die seit 1. Oktober bis 31. Dezember 2004 aufgetretenen Leistungsmängel wie auch Beschwerden einer umfangreichen Analyse unterzogen und im Hinblick auf vertraglich vereinbarte Folgen in Form von Vertragsstrafen wie auch weitere Ansprüche auf Ersatz des eingetretenen Schadens umfangreich ausgewertet.

Der Bericht über die Ergebnisse ist in die folgenden fünf Abschnitte unterteilt:

1. Beschwerden und Leistungsmängel
2. Ausfälle planmäßiger Fahrleistungen
3. Ersatzgestellung von Fahrzeugen und Fahrern durch ESWE Verkehr
4. Unfälle
5. Sonstige Schäden

Sämtliche Auswertungsergebnisse mit den dazugehörigen Belegen sind dokumentiert und werden zusammen mit der Rechnungsstellung der WiBus übergeben. Ein weiteres Exemplar der Dokumentation kann zur Einsichtnahme durch den Revisionsausschuss zur Verfügung gestellt werden.

1. Abschnitt: Beschwerden und Leistungsmängel

In dem Zeitraum 01.10. – 31.12.2004 sowie in dem Vorlaufzeitraum der WiBus ab 01.09.2004 hatte die kritische Analyse aller Beschwerden und Meldungen zum Ergebnis, dass von insgesamt mehr als 2500 Fällen 522 Vorkommnisse nach dem Vertragsstrafenkatalog bewertet werden konnten. Bei 73 Vorgängen handelte es sich um Fälle, deren Bewertung keine Zuordnung zum Vertragsstrafenkatalog

ermöglichte. Die übrigen rd. 1900 Meldungen beinhalteten lediglich allgemeine Hinweise ohne konkrete Leistungsmängel sowie nicht bewertbare Aussagen über eine allgemeine Unzufriedenheit. Meist handelte es sich hier um Telefonanrufe.

<u>Vertragsstrafenrelevante Fälle:</u>	<u>Vertragsstrafe</u>
• 83 Verkehrsunfall- und schadensberichte, wovon 50 schuldhaft verursacht waren	10.000,- €
• 195 interne Meldungen über Leistungsmängel	26.500,- €
• 108 externe Beschwerden mit Stellungnahmeerfordernis durch WiBus und Beantwortung durch ESWE Verkehr	12.165,- €
• 136 externe Beschwerden ohne die Erfordernis einer Stellungnahme	<u>14.975,- €</u>
Summe: 522 Fälle	<u>63.640,- €</u>

2. Abschnitt: Ausfälle planmäßiger Fahrleistungen

Bei diesem Komplex handelt es sich um Ausfälle von Fahrleistungen durch die WiBus, die nach bestehendem Fahrplan hätten erbracht werden müssen. Für die als Anlage 1 beigefügte Aufstellung über Ausfallzeiten in den Monaten Oktober bis Dezember 2004 ist kein Ersatz durch ESWE Verkehr möglich gewesen. Die Gründe für die Fahrtausfälle sind in der Regel durch Unfälle sowie in der Fahrzeugtechnik wie auch im Fahrerverhalten gegeben.

Die Ausfallzeiten beliefen sich auf insgesamt rund 33 Stunden. Der WiBus wurde hierfür ein Betrag in Höhe von

2.093,11 €

in Rechnung gestellt.

3. Abschnitt: Ersatzgestellung von Fahrzeugen und Fahrern durch ESWE Verkehr

Im Zusammenhang mit den Leistungsmängeln der WiBus ist es in den Monaten Oktober bis Dezember 2004 häufig erforderlich geworden, dass ESWE Verkehr mit eigenen Bussen wie auch Fahrern bei Fahrtenausfällen eingesprungen ist. Die Gründe für die erforderliche Ersatzgestellung liegen in der Regel in Dispositionsproblemen der WiBus sowie Technik- und Bedienungsproblemen.

Für die Ersatzgestellung von Fahrzeugen mit Fahrern waren in den drei Monaten insgesamt 43,17 Einsatzstunden erbracht worden (Anlage 2), die der WiBus in Höhe von

2.775,83 €

in Rechnung gestellt wurden.

Für die Ersatzgestellung mit ESWE-Fahrzeugen wurden WiBus 89,47 Einsatzstunden (Anlage 3) mit einem Betrag in Höhe von

1.968,27 €

in Rechnung gestellt.

4. Abschnitt: Unfälle

Bei den Schadensereignissen, die aus Unfällen resultieren, ist zu unterscheiden in Unfälle mit WiBus-Fahrzeugen und Unfälle mit ESWE-Fahrzeugen.

a) Unfälle mit WiBus-Fahrzeugen

Die durch Unfälle eingetretenen Schäden an den WiBus-Fahrzeugen wurden von ESWE Verkehr im Rahmen des bestehenden Dienstleistungsvertrages Reparaturarbeiten ausgeführt. Bis zum Zeitpunkt Anfang Februar 2005 handelt es sich um insgesamt 42 Reparaturaufträge (Anlage 4), für die von ESWE Verkehr der WiBus Rechnung in Höhe von insgesamt

34.409,49 €

gestellt wurden.

b) Unfälle mit ESWE-Fahrzeugen

Die mit ESWE-Fahrzeugen eintretenden Unfälle werden über den üblichen Unfallaufnahmeprozess bei ESWE Verkehr erfasst und bei der weiteren versicherungsrechtlichen Bearbeitung in Kasko- und Haftpflichtschäden unterschieden.

Bei den Kaskoschäden handelt es sich um die lediglich an dem eigenen ESWE-Fahrzeug entstanden sind. Bei diesen durch WiBus-Fahrer verursachten Unfällen haben wir der WiBus den von ESWE Verkehr zu tragenden Selbstbehalt pro Schadensfall in Höhe von 500,- € sowie die Fahrzeugvorhaltekosten für die Ausfallzeiten der Busse in Rechnung gestellt. In dem Zeitraum bis Ende 2004 wurden insgesamt drei Unfallschäden mit einem Gesamtbetrag von

2.587,95 €

an WiBus berechnet.

Haftpflichtschäden: Bei diesen Schadensereignissen sind jeweils weitere Unfallbeteiligte mit einbezogen. Der finanzielle Schaden für ESWE Verkehr besteht hier in der jeweiligen Selbstbeteiligung der Haftpflichtversicherung in Höhe von je 500,- € bzw., bei darunter liegenden Beträgen in den jeweiligen Kosten der Schadensbeseitigung. Hinzu kommt der jeweilige Aufwand bei ESWE Verkehr in der Werkstatt hinsichtlich der Schadensermittlung sowie der Verwaltungsbearbeitung für die Abwicklung mit der Versicherung. Bei beiden beteiligten Stellen wurde ein durchschnittlicher Aufwand von je einer Arbeitsstunde pro Fall ermittelt.

Insgesamt handelt es sich in den Monaten Oktober bis Dezember 2004 um 19 Haftpflichtschäden, für die der WiBus ein Betrag in Höhe von

8.254,38 €

in Rechnung gestellt wurde.

5. Abschnitt: Sonstige Schäden

In den vertraglichen Vereinbarungen des Verkehrsvertrages zwischen ESWE Verkehr und WiBus bleiben weitergehende Ansprüche auf Schadensersatz von der Vertragsstrafenregelung unberührt. Das bedeutet, dass zusätzliche Schäden auch über die Vertragsstrafen hinaus von WiBus zu ersetzen sind. Neben den bereits

unter den Abschnitten 2 bis 4 erläuterten Schadensfällen und Berechnungen an WiBus wären Schäden aus eingetretenen Einnahmeverlusten wie auch Imageschäden zu betrachten.

Nach eingehender Analyse der Fahrkartenverkäufe seit Oktober 2004 können keine auch der Höhe nach mess- und beweisbaren Verkaufsrückgänge bei unterschiedlichen Fahrkartenarten, die im Zusammenhang mit den Leistungsmängeln der WiBus stehen könnten, ermittelt werden.

Die monatlichen Statistiken über die Absatzzahlen werden weiterhin auch im Hinblick auf diese Frage einer kritischen Analyse unterzogen. Mit der Rückführung der Leistungsmängel der WiBus auf ein Normalniveau werden voraussichtlich auch weiterhin keine spontanen Fahrgastrückgänge auftreten.

Nach rechtlicher Beurteilung der Anwaltssozietät Clifford Chance können Imageschäden aus Schlechtleistungen der WiBus nicht geltend gemacht werden.

Zum Zeitpunkt Anfang Februar 2005 kann festgestellt werden, dass das Krisenmanagement der beteiligten Unternehmen, deren Geschäftsführungen zum Teil mehrmals wöchentlich zu Beratungen und Maßnahmenentscheidungen zusammen kamen, positive Wirkungen gezeigt hat. Die Nachschulung der Fahrer wie auch die Modernisierung des Fahrzeugparks haben dazu geführt, dass die Fahrgastbeschwerden bis heute deutlich zurück gegangen sind. Die Zahlen des Beschwerdemanagements und alle weiteren Indizien sprechen dafür, dass das Leistungsniveau der WiBus fast auf dem von ESWE Verkehr in Wiesbaden gewohnten Niveau angekommen ist.

ESWE Verkehrsgesellschaft mbH

Anlagen