



**S t R H**  
Wien

## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH IV - 124/16

Wiener Linien GmbH & Co KG,  
Vienna Ring Tram; Nachprüfung

## KURZFASSUNG

*Von der Wiener Linien GmbH & Co KG wurde im Jahr 2008 die Umstrukturierung der Streckenführungen der Straßenbahnringlinien 1 und 2 zum Anlass genommen, den Betrieb einer eigenen Vienna Ring Tram aufzunehmen. Seit 4. April 2009 wird die Vienna Ring Tram als spezielles Angebot für Touristinnen bzw. Touristen in Wien außerhalb des regulären Tarifangebotes im Halbstundentakt auf dem inneren Gleis um die Wiener Ringstraße betrieben. Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die von der Wiener Linien GmbH & Co KG geführte Vienna Ring Tram einer Nachprüfung, um die Umsetzung und Wirksamkeit der Empfehlungen aus seinem Vorbericht aus dem Jahr 2012 nachzuverfolgen. Ein weiteres Ziel der Prüfung war die wirtschaftliche Entwicklung seit dem Jahr 2012.*

*Die Einschau durch den Stadtrechnungshof Wien zeigte, dass die Vienna Ring Tram ihre Fahrgastzahlen steigerte und ihr Ticketangebot im Jahr 2014 bereinigte. Die Wiener Linien GmbH & Co KG setzte die Empfehlungen des Vorberichtes größtenteils um. Wirtschaftlich verbesserte sich zwar der Deckungsbeitrag gegenüber dem Betrachtungszeitraum aus dem Vorbericht, war jedoch kumuliert betrachtet weiterhin negativ. Die Empfehlungen aus der laufenden Prüfung umfassten unter anderem die Reduktion der Personalkosten sowie bis spätestens 2020 eine Entscheidung über die Weiterführung der Vienna Ring Tram zu treffen. Sollten in den Jahren 2017 bis 2019 keine positiven Deckungsbeiträge erzielt werden können, wäre spätestens im Jahr 2020 der Betrieb der Vienna Ring Tram einzustellen.*

## INHALTSVERZEICHNIS

1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien.....	5
1.1 Prüfungsgegenstand.....	5
1.2 Prüfungszeitraum .....	5
1.3 Prüfungsbefugnis.....	6
2. Allgemeines .....	6
3. Entwicklung der Auslastung und Tarifstruktur.....	6
4. Nachverfolgung der Umsetzung und Wirksamkeit der Empfehlungen aus dem Vorbericht .....	8
4.1 Deckungsbeitragsrechnung.....	8
4.2 Fiktiver Werbewert.....	10
4.3 Werbeerlöse .....	11
4.4 Fremdenführerkonzession .....	11
4.5 Unentgeltliche Mitnahme von Kindern .....	12
4.6 Sichtbare Einstiegstellen .....	12
4.7 Bewerbung .....	13
4.8 Audiosystem .....	13
5. Weitere Feststellungen im Zuge der Nachprüfung .....	14
5.1 Mystery Shopping.....	14
5.2 Preisgestaltung.....	15
6. Wirtschaftliche Entwicklung der Vienna Ring Tram .....	16
6.1 Deckungsbeitragsrechnung.....	16
6.2 Trennungsrechnung auf Basis von Vollkosten.....	17
7. Zusammenfassung der Empfehlungen .....	18

## TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Entwicklung wesentlicher Kennzahlen von 2012 bis 2015.....	6
Tabelle 2: Fahrscheinverkäufe nach Kategorien von 2012 bis 2015 .....	8

Tabelle 3: Fiktiver Werbewert von 2012 bis 2015 .....	10
Tabelle 4: Deckungsbeitragsrechnung von 2012 bis 2015 .....	16

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

Abs .....	Absatz
bzgl. ....	bezüglich
bzw. ....	beziehungsweise
etc. ....	et cetera
EU .....	Europäische Union
EUR .....	Euro
EU-VO .....	Europäische Union-Verordnung
gem. ....	gemäß
GewO .....	Gewerbeordnung
GmbH & Co KG .....	Gesellschaft mit beschränkter Haftung & Compagnie Kommanditgesellschaft
inkl. ....	inklusive
KA .....	Kontrollamt
km .....	Kilometer
lt. ....	laut
Mio. ....	Millionen
NÖ .....	Niederösterreich
Nr. ....	Nummer
ÖPNV .....	Öffentlicher Personennahverkehr
Pkt. ....	Punkt
rd. ....	rund
s. ....	siehe
u.a. ....	unter anderem
Wiener Linien GmbH & Co KG .....	WIENER LINIEN GmbH & Co KG
z.B. ....	z.B.

## PRÜFUNGSERGEBNIS

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die von der Wiener Linien GmbH & Co KG geführte Vienna Ring Tram einer Nachprüfung und teilte das Ergebnis seiner Wahrnehmungen nach Abhaltung einer diesbezüglichen Schlussbesprechung der geprüften Stelle mit. Die von der geprüften Stelle abgegebene Stellungnahme wurde berücksichtigt. Allfällige Rundungsdifferenzen bei der Darstellung von Berechnungen wurden nicht ausgeglichen.

### **1. Prüfungsgrundlagen des Stadtrechnungshofes Wien**

#### **1.1 Prüfungsgegenstand**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die von der Wiener Linien GmbH & Co KG geführte Vienna Ring Tram einer Nachprüfung. Ziel der Prüfung war die Nachverfolgung der Umsetzung und Wirksamkeit der Empfehlungen aus dem Vorbericht des ehemaligen Kontrollamtes (s. Tätigkeitsbericht 2011, Wiener Linien GmbH & Co KG, Prüfung der Vienna Ring Tram, KA IV - GU 230-2/12). Ein weiteres Ziel war die wirtschaftliche Entwicklung der Vienna Ring Tram seit dem Jahr 2012.

Nicht Ziel war eine sicherheitstechnische Prüfung.

#### **1.2 Prüfungszeitraum**

Die gegenständliche Prüfung erfolgte im vierten Quartal 2016 und im ersten Quartal 2017. Der Betrachtungszeitraum umfasste die Jahre 2012 bis 2015, wobei der Stadtrechnungshof Wien gegebenenfalls auch spätere Entwicklungen in die Prüfung mit einbezog.

Die Prüfungshandlungen umfassten Dokumentenanalysen, Internetrecherchen, eine Vor-Ort-Überprüfung in Form eines Mystery Shoppings sowie Interviews bei der Wiener Linien GmbH & Co KG.

### 1.3 Prüfungsbefugnis

Die Prüfungsbefugnis für diese Gebarungsprüfung ist in § 73b Abs 2 der Wiener Stadtverfassung und die erforderliche Sicherstellung dieser Prüfungsbefugnis im Gesellschaftsvertrag der Wiener Linien GmbH & Co KG festgeschrieben.

## 2. Allgemeines

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte ab April 2009 die Vienna Ring Tram als spezielles Angebot für Touristinnen bzw. Touristen in Wien außerhalb des regulären Tarifangebotes im Halbstundentakt auf dem inneren Gleis um die Wiener Ringstraße eingeführt. Als Vienna Ring Tram waren zwei Straßenbahnwagen älteren Baujahres im Einsatz. Das Angebot der Vienna Ring Tram umfasste neben dem regulären Tarif im Halbstundentakt auch Exklusivfahrten. Die Prüfung des ehemaligen Kontrollamtes aus dem Jahr 2012 hatte u.a. zu Empfehlungen hinsichtlich der Ergebnisverbesserung durch geeignete Fahrgaststeigerungen, der Verbesserung der Kennzeichnung der stark frequentierten Einstiegstellen sowie der Verbesserung der Audioqualität der zum Einsatz gelangenden Kopfhörer geführt.

## 3. Entwicklung der Auslastung und Tarifstruktur

Der Stadtrechnungshof Wien fasste wesentliche Kennzahlen der Vienna Ring Tram für den Betrachtungszeitraum 2012 bis 2015 wie folgt zusammen:

Tabelle 1: Entwicklung wesentlicher Kennzahlen von 2012 bis 2015

	2012	2013	2014	2015
Fahrgastzahlen in Personen	64.766	65.618	73.690	90.582
Sitzplatzauslastung in %	36,0	36,0	41,0	50,0
Anzahl an Exklusivfahrten	89	118	129	72

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

Die Fahrgastzahlen der Vienna Ring Tram stiegen im Betrachtungszeitraum von 64.766 Personen auf 90.582 Personen, somit um rd. 39,9 %. Die Sitzplatzauslastung stieg dementsprechend von rd. 36 % auf rd. 50 %. Die Anzahl an Exklusivfahrten stieg von 89 im Jahr 2012 auf 129 im Jahr 2014. Im Jahr 2015 ging die Anzahl an Exklusivfahrten auf 72 zurück. Dies stand im direkten Zusammenhang mit der Wartung bzw. der Haupt-

untersuchung der beiden Vienna Ring Tram Züge ab Ende 2014, wodurch die Vienna Ring Tram weniger Aufträge für Exklusivfahrten annehmen konnte.

Die Wiener Ringstraße feierte im Jahr 2015 ihr 150-jähriges Jubiläum, wodurch die Fahrgastzahlen allein von 2014 auf 2015 um rd. 22,9 % stiegen.

Laut aktuellen Zahlen zum Zeitpunkt der Prüfung nutzten 86.852 Fahrgäste im Jahr 2016 das Angebot der Vienna Ring Tram. Dies entsprach einer Sitzplatzauslastung von rd. 48 %.

Die Entwicklung der Fahrgastzahlen stand im unmittelbaren Zusammenhang mit der Entwicklung der Gästeankünfte in Wien. Die Gesamtgästeankünfte in Wien stiegen von rd. 5,60 Mio. im Jahr 2012 auf rd. 6,59 Mio. im Jahr 2015 somit um rd. 17,6 %.

Hinsichtlich der Tarifstruktur bot die Wiener Linien GmbH & Co KG bis März 2014 ein Vollpreisticket um 7,-- EUR sowie ein ermäßigtes Ticket um 4,-- EUR für jeweils eine Fahrt an. Weiters bot die Wiener Linien GmbH & Co KG ein 24 Stunden Kombiticket um 14,-- EUR, ein 24 Stunden Ticket um 9,-- EUR sowie ein ermäßigtes 24 Stunden Ticket um 5,-- EUR an.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG stellte ab März 2014 alle 24 Stunden Tickets ein; das Vollpreisticket sowie das ermäßigte Ticket blieben um 8,-- EUR bzw. um 4,-- EUR bestehen. Ab Juli 2016 erhöhte sich der Preis des Vollpreistickets auf 9,-- EUR.

Neben der Tarifstruktur der Wiener Linien GmbH & Co KG bot auch die NÖ-Card die Möglichkeit der Nutzung der Vienna Ring Tram sowohl für Erwachsene als auch für Kinder.

Die Fahrscheinverkäufe nach den verschiedenen Kategorien entwickelten sich im Betrachtungszeitraum wie folgt (Beträge in %):

Tabelle 2: Fahrscheinverkäufe nach Kategorien von 2012 bis 2015

	2012	2013	2014	2015
24 Stunden Kombiticket	1,0	1,0	-	-
24 Stunden Ticket	11,0	13,0	2,0	-
24 Stunden Ticket ermäßigt (Kinder)	1,0	1,0	-	-
Vollpreis für eine Fahrt	58,0	59,0	67,0	76,0
Ermäßigter Preis für eine Fahrt (Kinder)	6,0	7,0	10,0	8,0
NÖ-Card Erwachsene	20,0	17,0	19,0	14,0
NÖ-Card Kinder	3,0	2,0	2,0	2,0

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

Den größten Anteil an den Fahrscheinverkäufen nach Kategorien hatte das Vollpreisticket für eine Fahrt. Durch die Einstellung der 24 Stunden Tickets verlagerten sich die Verkäufe ab dem Jahr 2014 weiter auf das Vollpreisticket für eine Fahrt. Im Vergleich dazu sank der Anteil an Fahrten über die NÖ-Card für Erwachsene von rd. 20 % im Jahr 2012 auf rd. 14 % im Jahr 2015. Letztere Entwicklung stand im direkten Zusammenhang mit der Einschränkung des Gültigkeitszeitraumes der NÖ-Card von Jänner bis Mai und von September bis Dezember ab dem Jahr 2015. Dadurch erhöhte die Wiener Linien GmbH & Co KG jedoch auch den Durchschnittserlös pro Fahrgast.

#### **4. Nachverfolgung der Umsetzung und Wirksamkeit der Empfehlungen aus dem Vorbericht**

Der Stadtrechnungshof Wien prüfte die Umsetzung der im Jahr 2012 seitens der Wiener Linien GmbH & Co KG erfolgten Stellungnahme unter Berücksichtigung aktueller Entwicklungen.

##### **4.1 Deckungsbeitragsrechnung**

Nach Ansicht des ehemaligen Kontrollamtes war die damalige Deckungsbeitragsrechnung für eine wirtschaftliche Betrachtung des Betriebes der Vienna Ring Tram nur wenig geeignet. Es wurde daher angeregt, im Hinblick auf die künftig anstehende Entscheidung bzgl. der Frage "Aufrechterhaltung oder Einstellung des Betriebes der Vienna Ring Tram" eine modifizierte Deckungsbeitragsrechnung zu erstellen. Als Zielgröße wäre vorzugeben gewesen, dass zumindest eine Deckung aller direkt mit dem Betrieb der Vienna Ring Tram zuordenbaren Kosten durch die Erlöse der Vienna Ring Tram

gewährleistet sein sollte. Darüber hinaus wäre festzulegen gewesen, ab welchem Zeitpunkt die geforderte Kostendeckung erreicht werden sollte.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte in ihrer Stellungnahme dazu die Meinung vertreten, dass dem Betrieb der Vienna Ring Tram direkt zuordenbare Kosten im dargestellten Deckungsbeitrag I (Kosten Material und Personal sowie km-Kosten) abgebildet seien. Diese Darstellung sei "state of the art" und werde auch vom Österreichischen Controller-Institut praktiziert. Darüber hinaus würden im Sinn einer vollen Kostenwahrheit auch ein Deckungsbeitrag II und ein Deckungsbeitrag III dargestellt werden, welche der Geschäftsführung als eine Entscheidungsgrundlage dienen, damit festgelegt werden kann, zu welchem Zeitpunkt welcher Deckungsbeitrag erreicht werden sollte.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte nunmehr fest, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG einen "Auslastungs-Break-Even-Point" als Zielgröße formuliert hatte. Diese für das Jahr 2015 formulierte Zielgröße lag bei rd. 52 %. Tatsächlich lag die Auslastung für das Jahr 2015 bei rd. 50 %. Weiters stellte der Stadtrechnungshof Wien fest, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG ab dem Jahr 2015 einen Fünfjahresplan für die Deckungsbeitragsrechnung erstellte. Ab dem Jahr 2017 erweiterte die Wiener Linien GmbH & Co KG die Planung auf sechs Jahre. Der Stadtrechnungshof Wien hielt dazu fest, dass der tatsächlich erreichte Deckungsbeitrag III für das Jahr 2015 um rd. 55.000,-- EUR höher war als der geplante Deckungsbeitrag III. Die Mehrjahresplanung stellte daher in ihrer gegenwärtigen Form keine adäquate Grundlage für eine Entscheidung bzgl. der Frage "Aufrechterhaltung oder Einstellung des Betriebes der Vienna Ring Tram" dar. Ungeachtet der formulierten Zielgröße und Mehrjahresplanung durch die Wiener Linien GmbH & Co KG blieb der Stadtrechnungshof Wien bei seiner damaligen Empfehlung, dass als Zielgröße für eine Entscheidung über die Aufrechterhaltung oder Einstellung des Betriebes der Vienna Ring Tram die jährliche Deckung aller direkt dem Betrieb der Vienna Ring Tram zuordenbaren Kosten durch die Erlöse der Vienna Ring Tram vorzugeben wäre.

## 4.2 Fiktiver Werbewert

Das ehemalige Kontrollamt hatte festgestellt, dass der in der Deckungsbeitragsrechnung aufgenommene fiktive Werbewert - dessen Höhe sich aus den marktüblichen Kosten für sämtliche erschienenen unentgeltlichen Publikationen über die Vienna Ring Tram errechnete - in einer ernstzunehmenden Zielformulierung nicht zu berücksichtigen war. Derartige unentgeltliche redaktionelle Beiträge zählen nicht zu den klassischen kalkulatorischen Erlösen einer Deckungsbeitragsrechnung.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte - über die kaufmännische Betrachtung hinaus - darauf hingewiesen, dass mit der Vienna Ring Tram eindeutig ein Wert (Werbewert, Markenwert) für die Wiener Linien GmbH & Co KG und den Wien Tourismus geschaffen wurde. Aus diesem Grund war die damalige Unterdeckung bewusst in Kauf genommen worden, weil der gewonnene Mehrwert durch den Imagegewinn für das gesamte Unternehmen überwogen hatte. Durch die mediale Präsenz der Vienna Ring Tram hätte sich z.B. im Jahr 2011 ein Werbewert im Gegenwert einer Wiener-Linien-Plakatwerbung in der Höhe von über 100.000,- EUR ergeben.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte nunmehr fest, dass die jährlichen Werbewerte gegenüber dem Betrachtungszeitraum des Vorjahres aufgrund einer geänderten Berechnungsmethode erheblich gesunken waren. Diese stellten sich wie folgt dar (Beträge in EUR):

Tabelle 3: Fiktiver Werbewert von 2012 bis 2015

	2012	2013	2014	2015
Fiktiver Werbewert	43.300,00	40.800,00	46.800,00	43.950,00

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

Die Wiener Linien GmbH & Co KG gab dazu an, dass sie den fiktiven Werbewert jährlich ermittelte und diesen mit der Integration des Logos der Wiener Linien auf allen Werbemaßnahmen der Vienna Ring Tram begründete. Der fiktive Werbewert führe - lt. Wiener Linien GmbH & Co KG - zu einer Kostenreduktion in der Deckungsbeitragsrechnung und zu einer Kostenbelastung der Marketingabteilung in selber Höhe. Der angeführte Werbewert verstehe sich - lt. Wiener Linien GmbH & Co KG - als Abgeltung

der Logopräsenzen der Wiener Linien und entspreche den marktüblichen Preisen. Der Stadtrechnungshof Wien verblieb dennoch bei der Aussage aus seinem Vorbericht.

#### **4.3 Werbeerlöse**

Das ehemalige Kontrollamt hatte empfohlen, sich wieder verstärkt um neue Werbepartnerinnen bzw. Werbepartner zu bemühen, weil es durch den Wegfall einzelner Werbepartnerinnen bzw. Werbepartner (u.a. für die Fahrscheinrückseite) zu Erlösminderungen gekommen war.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte darauf erwidert, dass die Erlösminderung durch den Wegfall einzelner Werbepartnerinnen bzw. Werbepartner nach dem ersten Betriebsjahr durch den Abschluss neuer Kooperationsverträge teilweise bereits kompensiert werden konnte.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte nunmehr fest, dass sich die Erlöse aus der Vermietung von Werbeflächen von 2012 auf 2015 um rd. 40.000,- EUR erhöht hatten. Zwar waren davon - aufgrund der Bruttobetachtung - nicht unerhebliche Aufwendungen abzuziehen, der Stadtrechnungshof Wien würdigte dennoch die Bemühungen der Wiener Linien GmbH & Co KG um neue Werbepartnerinnen bzw. Werbepartner.

#### **4.4 Fremdenführerkonzession**

Das ehemalige Kontrollamt der Stadt Wien hatte der Wiener Linien GmbH & Co KG empfohlen, bei der zuständigen Gewerbebehörde zu klären, ob für den Betrieb der Vienna Ring Tram eine Fremdenführerkonzession zu beantragen sei. Die Empfehlung war aufgrund einer dazu intern erstellten schriftlichen Stellungnahme der Rechtsabteilung der Wiener Linien GmbH & Co KG - die dies verneinte - getroffen worden.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte diesbezüglich mitgeteilt, dass nach Auskunft der zuständigen Gewerbebehörde für die Vienna Ring Tram keine Fremdenführerkonzession gem. § 108 GewO notwendig sei, weil ein Straßenbahnwagen den Verkehrsmitteln - wie z.B. Bus oder Mietwagen - gleichzusetzen sei.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte bei seiner Nachprüfung fest, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG entsprechende Auskünfte eingeholt hatte und keine Fremdenführerkonzession notwendig ist.

#### **4.5 Unentgeltliche Mitnahme von Kindern**

Das ehemalige Kontrollamt hatte festgestellt, dass im Rahmen der Kooperation mit der Wien-Karte keine Regelung der unentgeltlichen Mitnahme von Kindern bis zum vollendeten 15. Lebensjahr in der Vienna Ring Tram bestand. Deshalb war es dem Zugbegleitungspersonal überlassen, individuell darüber zu entscheiden. Es wurde daher empfohlen, mit dem Wiener Tourismusverband bzgl. der Wien-Karte entsprechende Festlegungen zu treffen und diese verbindlich festzuhalten.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte erwidert, dass der Empfehlung Folge geleistet und dem Personal der Vienna Ring Tram - für eine einheitliche Vorgangsweise - diese Bestimmungen per Dienstanweisung zur Kenntnis gebracht würden.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte nunmehr fest, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG der Empfehlung mit Dienstauftrag vom April 2012 Folge geleistet hatte.

#### **4.6 Sichtbare Einstiegstellen**

Das ehemalige Kontrollamt hatte angeregt, im Bereich der am häufigsten frequentierten Haltestellen (vor allem Opernpassage und Oper) Überkopf-Wegweiser bzw. Richtungshinweise zur Einstiegstelle der Vienna Ring Tram anzubringen.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte mitgeteilt, dass entsprechende Gespräche der zuständigen Fachabteilung zur besseren Kenntlichmachung der Stationen der Vienna Ring Tram bereits stattfanden.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte nunmehr fest, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG das Hop on/Hop off System der Vienna Ring Tram mit 1. April 2014 eingestellt hatte. Lediglich bei Sonderfahrten für Schulklassen erfolgte der Ein- und Ausstieg aufgrund von Praktikabilität am Karlsplatz. Die Station Schwedenplatz verblieb - abgesehen von

Sonderfahrten - als Ein- und Ausstiegstelle, wodurch die damalige Empfehlung nicht mehr entsprach.

#### **4.7 Bewerbung**

Das ehemalige Kontrollamt hatte bemängelt, dass eine offensivere Bewerbung der Vienna Ring Tram bei der Haupteinstiegstelle am Schwedenplatz unterblieben war. Es hatte weiters auf die Möglichkeit zur Nutzung der dortigen zugewandten City-Light-Werbeflächen - im Hinblick auf die Gewinnung zusätzlicher Fahrgäste - hingewiesen.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte dazu keine Stellungnahme abgegeben.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte nunmehr fest, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG zwar die City-Light-Werbeflächen weiterhin nicht nutzten, jedoch am Geländer der gesamten Haltestellenlänge am Schwedenplatz beklebte Alutafeln im Design der Vienna Ring Tram befestigt hatte.

#### **4.8 Audiosystem**

Das ehemalige Kontrollamt hatte festgestellt, dass die Audioqualität der Kopfhörer während der Erläuterungen zu den Sehenswürdigkeiten - infolge häufiger Tonstörungen - deutlich beeinträchtigt war. Es wurde daher empfohlen, diesen technischen Mangel umgehend zu beheben.

Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte eine Behebung des technischen Mangels noch während des Zeitraumes der damaligen Prüfung in die Wege geleitet.

Der Stadtrechnungshof Wien stellte nunmehr fest, dass die Wiener Linien GmbH & Co KG in einem der beiden Vienna Ring Trams ein neues Audiosystem installiert hatte und damit die Tonqualität verbesserte (s. Pkt. 5.1). Die Kosten dafür betrugen rd. 23.000,-- EUR. Die Installation des neuen Audiosystems in der zweiten Vienna Ring Tram begann im Dezember 2016.

### Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die Installation des neuen Audiosystems (neue Technik) konnte für den zweiten Zug Mitte Februar abgeschlossen werden.

## **5. Weitere Feststellungen im Zuge der Nachprüfung**

### **5.1 Mystery Shopping**

Die Wiener Linien GmbH & Co KG führte im September 2016 ein Mystery Shopping der Vienna Ring Tram durch. Das Ziel war die Beurteilung des Fahrerlebnisses mit der Vienna Ring Tram und daraus abgeleitet die Entwicklung möglicher Verbesserungspotenziale. Der Prozess war nach den drei Elementen Anfahrt der Vienna Ring Tram in die Station inkl. "Boarding", Abfahrt aus der Station und Ausstieg nach der Rückkehr unterteilt. Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatte außerdem "Touchpoints" formuliert, also jene Kontaktpunkte, bei denen die Kundinnen bzw. Kunden Gelegenheit haben, das Serviceangebot der Vienna Ring Tram bewusst wahrzunehmen. Beispiele für "Touchpoints" waren das Verhalten des Personals oder die Kopfhörer samt Audioprogramm etc. Positiv bewertet wurden beispielsweise die Kopfhörer und die Audiotechnik. Einen Verbesserungsbedarf gab es beim Verhalten des Personals. Die Wiener Linien GmbH & Co KG hatten dazu entsprechende Maßnahmen in Umsetzung bzw. Erarbeitung.

Der Stadtrechnungshof Wien führte im November 2016, basierend auf denselben Prozesselementen und "Touchpoints", eine eigene Überprüfung durch. Die Beurteilung des Stadtrechnungshofes Wien deckte sich weitgehend mit jener des Mystery Shoppings der Wiener Linien GmbH & Co KG. Im Detail erfolgten dazu folgende Wahrnehmungen:

Die Tickets waren als Drucksorten mit "Nostalgiedruck" gestaltet. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, unter Verweis auf die hohen außerordentlichen Abschreibungen von Drucksorten im Jahr 2014 (s. Pkt. 6) künftig auf kostengünstigere Tickets umzustellen.

Vor der Anfahrt herrschte bei einer Gruppe von wartenden Fahrgästen Unklarheit darüber, dass die Vienna Ring Tram nicht mit den Tickets der Wiener Linien zu benutzen ist. Dies führte in der Folge zu Erklärungsbedarf seitens des Personals der Vienna Ring

Tram. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, bei der Station am Schwedenplatz einen Ticketautomaten aufzustellen und den Ticketpreis vor Ort entsprechend anzuzeigen.

Das Personal der Vienna Ring Tram umfasste den Fahrer sowie eine Zugbegleitung. Während der Fahrer beim Einsteigen die Kopfhörer an die Fahrgäste verteilte, verkaufte die Zugbegleitung vor der Abfahrt die Tickets an Bord. Danach erfolgte durch die Zugbegleitung bis zum Ausstieg keine weitere Serviceleistung mehr.

Nach Ansicht des Stadtrechnungshofes Wien wäre durch den Ticketverkauf mittels des Ticketautomaten die Zugbegleitung nicht erforderlich. Damit könnte die Vienna Ring Tram ihre laufenden Personalkosten erheblich reduzieren und eine Verbesserung des Deckungsbeitrages bewirken. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, den Ticketverkauf am Schwedenplatz ausschließlich über einen Ticketautomaten durchzuführen und dadurch die Zugbegleitung einzusparen.

## **5.2 Preisgestaltung**

Der Stadtrechnungshof Wien verglich die Preisgestaltung von konkurrenzierenden Touristenbusunternehmen mit jener der Vienna Ring Tram. Er hielt dazu grundsätzlich fest, dass die Umstellung der Ticketpreise der Vienna Ring Tram im Jahr 2014 (s. Pkt. 3) zu einer Vereinfachung und besseren Übersichtlichkeit geführt hatte. Hinsichtlich der Auslastung der einzelnen Kalendermonate stellte er fest, dass konkurrenzierende Touristenbusunternehmen in Monaten mit schwächerer Auslastung Sonderpreisaktionen anboten. Die auslastungsschwächsten Monate der Vienna Ring Tram waren Jänner bis März. Der Stadtrechnungshof Wien empfahl - mit einer flexibleren Möglichkeit der Tarifgestaltung durch einen Ticketautomaten -, Sonderpreisaktionen in auslastungsschwächeren Monaten anzubieten.

## 6. Wirtschaftliche Entwicklung der Vienna Ring Tram

### 6.1 Deckungsbeitragsrechnung

Der Stadtrechnungshof Wien stellte die wirtschaftliche Entwicklung der Vienna Ring Tram anhand der von der Wiener Linien GmbH & Co KG übermittelten Deckungsbeitragsrechnung wie folgt dar (Beträge in EUR):

Tabelle 4: Deckungsbeitragsrechnung von 2012 bis 2015

	2012	2013	2014	2015
Erlöse aus Fahrscheinverkäufen	358.106,00	377.731,00	416.787,00	560.760,00
Erlöse aus Mietwagenverkehr	23.807,00	32.932,00	34.059,00	19.373,00
Erlöse aus Vermietung Werbeflächen	3.557,00	16.227,00	23.471,00	43.233,00
Erlöse Kooperationen und Diverses	3.051,00	3.192,00	8.848,00	-
Erlöse gesamt	388.521,00	430.082,00	483.165,00	623.366,00
Kosten Kopfhörer	-25.938,00	-26.557,00	-22.301,00	-37.610,00
Kosten variabel/km und Wartung	-81.181,00	-86.020,00	-94.440,00	-80.633,00
Kosten Personal	-242.410,00	-242.360,00	-264.135,00	-268.849,00
Variable Kosten gesamt	-349.529,00	-354.937,00	-380.876,00	-387.092,00
Deckungsbeitrag I	38.992,00	75.145,00	102.289,00	236.274,00
Verwaltung und sonstige Kosten	-48.615,00	-44.886,00	-123.016,00	-72.411,00
Direkt zurechenbare Abschreibung	-21.398,00	-21.398,00	-21.398,00	-21.398,00
Deckungsbeitrag II	-31.021,00	8.861,00	-42.125,00	142.465,00
Aufwandsbuchung Hauptuntersuchungen	-	-	-	-118.130,00
Sonstige Fahrzeugabschreibungen	-3.440,00	-3.440,00	-3.440,00	-3.440,00
Deckungsbeitrag III - Ergebnis	-34.461,00	5.421,00	-45.565,00	20.895,00

Quelle: Wiener Linien GmbH & Co KG

Die Gesamterlöse verzeichneten von 2012 auf 2015 eine Steigerung um rd. 235.000,-- EUR bzw. rd. 60,4 %. Diese resultierten vor allem aus dem Anstieg der Fahrscheinverkäufe um rd. 203.000,-- EUR bzw. rd. 56,6 %. Die Erlöse aus dem Mietwagenverkehr reduzierten sich durch den Ausfall eines Wagens aufgrund der Hauptuntersuchung im Jahr 2015 um rd. 18,6 % (s. Pkt. 3).

Darüber hinaus erhöhten sich im Betrachtungszeitraum - lt. Deckungsbeitragsrechnung - auch die Erlöse aus der Vermietung von Werbeflächen um rd. 40.000,-- EUR. Hiezu merkte der Stadtrechnungshof Wien allerdings an, dass die Deckungsbeitragsrechnung - wie bereits unter Pkt. 4.3 ausgeführt - eine reine Bruttobetrachtung darstellte.

Kostenseitig stiegen die gesamten variablen Kosten im Betrachtungszeitraum um rd. 38.000,-- EUR bzw. rd. 10,7 %. Dies war vor allem auf den Anstieg der Personalkosten um rd. 26.000,-- EUR zurückzuführen, die den wesentlichsten Kostenanteil darstellten.

Die Verwaltungskosten und sonstigen Kosten umfassten u.a. die Aufwendungen für Werbung, Marketing und Public Relations, diverse Druckmaterialien sowie die Kosten für Verwaltungspersonal und stiegen von 2012 auf 2015 um rd. 24.000,-- EUR bzw. rd. 48,9 %. Davon brachte die Wiener Linien GmbH & Co KG den unter Pkt. 4.2 genannten fiktiven Werbewert in Abzug und reduzierte dadurch die Verwaltungskosten. Im Jahr 2014 erfolgte ein außerordentlich hoher Kostenanstieg, der vor allem durch erhöhte Werbekosten, die Aufstockung des Verwaltungspersonals um ein halbes Vollzeitäquivalent sowie durch die außerordentliche Abschreibung von Fahrscheinen entstand.

Daraus resultierend verbesserten sich - abgesehen vom Jahr 2014 - die Deckungsbeiträge III bzw. die Ergebnisse der einzelnen Jahre des Betrachtungszeitraumes. Das kumulierte Ergebnis der Jahre 2012 bis 2015 betrug dennoch rd. -54.000,-- EUR. Im Vergleich dazu hatte das kumulierte Ergebnis aus der Vorprüfung für die Jahre 2009 bis 2011 noch rd. -328.000,-- EUR betragen. Das kumulierte Ergebnis der Vienna Ring Tram aus den vorgelegten Deckungsbeitragsrechnungen betrug somit seit ihrer Inbetriebnahme rd. -382.000,-- EUR. Die endgültigen Zahlen für das Jahr 2016 lagen zum Zeitpunkt der Prüfung noch nicht vor.

## **6.2 Trennungsrechnung auf Basis von Vollkosten**

Für die Wiener Linien GmbH & Co KG trat der zwischen ihr und der Stadt Wien abgeschlossene neue ÖPNV-Vertrag mit 1. Jänner 2017 in Kraft. Dieser beinhaltete - ausgehend von der EU-Verordnung 1370/2007 -, dass mögliche wettbewerbsbeeinträchtigende Quersubventionierungen von Geschäftsbereichen außerhalb des ÖPNV auszuschließen sind. Weiters bestand zwecks Transparenz die Verpflichtung zur Aufstellung einer Trennungsrechnung für "Nebengeschäfte", für die eine Deckung der Vollkosten (alle Kosten inkl. Gemeinkosten und Abdeckung aller Investitionen) erzielt werden musste (s. Pkt. 4.1).

Die Kosten für die Vienna Ring Tram auf Basis von Vollkosten hätten sich für das Jahr 2015 somit um rd. 48.000,-- EUR bzw. rd. 7,9 % erhöht und zu einem Ergebnis des Deckungsbeitrages III von rd. -27.000,-- EUR geführt.

Der Stadtrechnungshof Wien hielt hinsichtlich der wirtschaftlichen Entwicklung der Vienna Ring Tram fest, dass trotz einer wesentlichen Ergebnisverbesserung gegenüber dem Betrachtungszeitraum aus der Vorprüfung das kumulierte Ergebnis des gegenständlichen Betrachtungszeitraumes weiterhin negativ war. Dies war vor allem auf hohe Personalkosten zurückzuführen. Weiters wies er darauf hin, dass mit der Verpflichtung zur Führung einer Trennungsrechnung auf Basis von Vollkosten sinkende Deckungsbeiträge zu erwarten sein werden.

Der Stadtrechnungshof Wien empfahl der Wiener Linien GmbH & Co KG, durch Kostenreduktionen - vor allem bei den Personalkosten - den Deckungsbeitrag der Vienna Ring Tram weiter zu verbessern. Er empfahl weiters - sollten in den Jahren 2017 bis 2019 keine positiven Deckungsbeiträge erzielt werden können -, spätestens im Jahr 2020 den Betrieb der Vienna Ring Tram einzustellen.

## **7. Zusammenfassung der Empfehlungen**

Empfehlung Nr. 1:

Es wurde nochmals empfohlen, dass als Zielgröße für eine Entscheidung über die Aufrechterhaltung oder Einstellung des Betriebes die jährliche Deckung aller direkt dem Betrieb der Vienna Ring Tram zuordenbaren Kosten durch die Erlöse der Vienna Ring Tram vorzugeben wäre (s. Pkt. 4.1).

### Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Der Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien wird bereits Rechnung getragen. Im Plan 2017 ist die Zielvorgabe der Deckung aller der Vienna Ring Tram direkt zurechenbaren Kosten inkl. anteiliger Gemeinkosten als Ziel festgelegt und entspricht auch der geforderten Darstellung der Trennungsrechnung gemäß EU-VO 1370/2017.

**Empfehlung Nr. 2:**

Der fiktive Werbewert als Abgeltung der Logopräsenz der Wiener Linien wäre in einer ernstzunehmenden Zielformulierung nicht zu berücksichtigen (s. Pkt. 4.2).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG nimmt die Empfehlung des Stadtrechnungshofes Wien zur Kenntnis. Die Wiener Linien GmbH & Co KG wird weiterhin alle Erlös- und Kostenkomponenten in den Aufstellungen im Sinn eines ganzheitlichen Ansatzes darstellen. Damit wird wie bisher die Möglichkeit geschaffen, weitere Entscheidungen mit oder ohne Berücksichtigung von einzelnen Positionen abzuleiten.

**Empfehlung Nr. 3:**

Unter Verweis auf die hohen außerordentlichen Abschreibungen von Drucksorten im Jahr 2014 wurde empfohlen, künftig auf kostengünstigere Tickets umzustellen (s. Pkt. 5.1)

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die hohe Abschreibung der Tickets resultierte aus der Einstellung des Hop on/Hop off-Betriebes, wodurch die vorhandenen Ticketarten nicht mehr zu verwenden waren. Die Höhe der Herstellungskosten der Tickets ist auf die Fälschungssicherheit zurückzuführen.

**Empfehlung Nr. 4:**

Es wurde empfohlen, den Ticketverkauf am Schwedenplatz ausschließlich über einen Ticketautomaten durchzuführen und dadurch die Zugbegleitung einzusparen (s. Pkt. 5.1).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die Umsetzung der Empfehlung wird wirtschaftlich geprüft.

**Empfehlung Nr. 5:**

Mit einer flexibleren Möglichkeit der Tarifgestaltung durch einen Ticketautomaten könnten Sonderpreisaktionen in auslastungsschwächeren Monaten angeboten werden (s. Pkt. 5.2).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG wird die Empfehlung berücksichtigen.

**Empfehlung Nr. 6:**

Auch durch Kostenreduktionen - vor allem bei den Personalkosten - könnte der Deckungsbeitrag der Vienna Ring Tram weiter verbessert werden (s. Pkt. 6.2).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Die Wiener Linien GmbH & Co KG wird weitere Möglichkeiten zur Verbesserung der Kostenstruktur prüfen.

**Empfehlung Nr. 7:**

Sollten in den Jahren 2017 bis 2019 keine positiven Deckungsbeiträge erzielt werden können, wäre spätestens im Jahr 2020 der Betrieb der Vienna Ring Tram einzustellen (s. Pkt. 6.2).

Stellungnahme der Wiener Linien GmbH & Co KG:

Es fließen alle relevanten Informationen in die Analyse ein, um über die langfristig wirtschaftlich zu rechtfertigende Betriebsführung entscheiden zu können.

Der Stadtrechnungshofdirektor:

Dr. Peter Pollak, MBA

Wien, im Mai 2017