

Anlage 730.1 – Erhebung Schadensfreiheit ZVOE

1 Methode

Die Erhebung der Schadensfreiheitsquote des im vertragsgegenständlichen Verkehr eingesetzten Fuhrparks erfolgt nach der Methode des „mystery shoppings“ durch geschultes Personal des ZVOE oder durch von den ZVOE beauftragte Dritte. Die Erhebung soll den augenscheinlichen Eindruck der Fahrzeuge hinsichtlich der genannten Kriterien auf den Fahrgast erfassen, d. h. der Tester beobachtet so, als wäre sie/er Fahrgast, ohne eigens in „versteckten Bereichen“ (unter Sitzen u. ä.) nach Mängeln zu „suchen“.

Die Erhebung erfolgt unangekündigt außerhalb der Schul- und Semesterferien (= Erhebungszeitraum). Die Erhebung erfolgt im Rahmen fahrplanmäßiger Fahrten, kann aber auch im Rahmen planmäßiger Wendeaufenthalte oder Bereitstellungszeiten erfolgen. Jedes Fahrzeug das gemäß den vom EVU gelieferten Zugbildungs- und Umlaufplänen planmäßig im Erhebungszeitraum eingesetzt wird, wird einmal erfasst.

2 Erfassung der Schadensfreiheitsquote der Züge

Das Erfassungspersonal bewertet zunächst beim Einsteigen die Außenhaut und Einstiegstüren und nimmt danach einen nach dem Grundsatz der Zufallsauswahl (Erhebungsplan¹) ausgewählten Sitzplatz oder - falls aufgrund Überfüllung nicht möglich - benachbarten Stehplatz ein. Die Erfassung erfolgt für den am bezogenen Sitz- bzw. Stehplatz vorgefundenen Zustand. Dazu wird für jedes erfasste Fahrzeug ein Erfassungsbogen gemäß umseitigem Tableau ausgefüllt. Beurteilt werden lediglich die vom Standort des Erfassers unmittelbar, d.h. ohne Verlassen des Sitz- oder Stehplatzes einsehbaren Bereiche. In Bezug auf Informationseinrichtungen und Türen wird der Zustand der jeweils nächst gelegenen Informationseinrichtung und Türen erfasst, die der Fahrgast von diesem Standort aus normalerweise benutzen würde. Dies gilt auch für die Erfassung der Schadensfreiheit von Toiletten und Fahrradhalterungen. Ergänzende Beobachtungen auf dem Weg zur Toilette und den Fahrradplätzen sind dabei unbeachtlich.

Die Erfassung erfolgt mit Hilfe des folgenden Tableaus (Erfassungsbogen), in dem jedes der gelisteten Ausstattungselemente einzeln vom Erfassungspersonal erfasst wird (Ausfüllen von einem Erfassungsbogen je Fahrzeug). Dabei erfolgt eine Einordnung des Zustandes des betreffenden Ausstattungselements in eine der Rubriken „keine Schäden“, „leichte Schäden“ oder „gravierende Schäden“.

Sind mehrere Ausstattungselemente einer Kategorie zu bewerten und weisen diese unterschiedliche Zustände auf, erfolgt die Einordnung nach dem Zustand des Ausstattungselementes mit dem schlechtesten Zustand.²

¹ Der Erhebungsplan muss einerseits sicherstellen, dass die jeweiligen Fahrgastbereiche und Sitze entsprechend in der Erhebung vertreten sind. Andererseits darf der Plan nicht zu starr sein, damit er in der Praxis auch funktioniert, wenn z.B. Sitze belegt sind.

² Beispiel: Befinden sich im zu beurteilenden Bereich drei Sitzplätze, von denen einer keine Schäden, einer leichte Schäden und der dritte gravierende Schäden aufweist, ist in der Kategorie „Sitze“ das Kreuz bei „Gravierende Schäden“ zu setzen.

Anlage 730.1 – Erhebung Schadensfreiheit ZVOE

Erfassungsbogen Schadensfreiheit (Graffiti gelten als Beschädigung)			
Ausstattungs-element	Vorgefunden wurden ... (Zutreffendes ankreuzen, nur ein Kreuz je Zeile)		
	Keine Schäden	leichte Schäden	Gravierende Schäden
Fahrzeugaußenhaut			
Fahrgastinformationsanzeigen außen			
Fenster*, **			
Sitze inkl. Armlehnen *			
Boden			
Wand- u. Deckenverkleidungen			
Haltestangen, Kleiderhaken und Griffe*			
Fahrradhalterungen inkl. Umfallsicherung			
Ablagetische, Gepäckablagen*			
Abfallbehälter*			
Heizungs- und Lüftungsanlage			
Beleuchtung			
Durchgangstür			
Fahrgastinformationseinrichtungen* optisch			
Fahrgastinformationseinrichtungen* akustisch			
Steckdosen (sofern vorhanden)			

- * „Leichte Schäden“ liegen vor, sobald eines der innerhalb des vom Standort des Erhebers gemäß Abs. 1 dieses Abschnitts unmittelbar einsehbaren Bereiches gelegenen Ausstattungselemente der betreffenden Kategorie den Tatbestand für „leichte Schäden“ gemäß den unter Kapitel 3 dargestellten Maßstäbe erfüllt.
 „Gravierende Schäden“ liegen vor, sobald eines der innerhalb des vom Standort des Erhebers gemäß Abs. 1 dieses Abschnitts unmittelbar einsehbaren Bereiches gelegenen Ausstattungselemente der betreffenden Kategorie den Tatbestand für „gravierende Schäden“ gemäß den unter Kapitel 3 dargestellten Maßstäbe erfüllt.
- ** Auch Beklebungen mit Werbefolien sind als Schäden zu bewerten.

Anlage 730.1 – Erhebung Schadensfreiheit ZVOE**3 Bewertungsmaßstäbe**

Für die Einordnung des im geprüften Fahrzeug angetroffenen Zustandes der Ausstattungselemente in eine der Rubriken „keine Schäden“, „leichte Schäden“ oder „gravierende Schäden“ durch das Erhebungspersonal gelten die folgenden Maßstäbe.

Schadensfreiheits-Stufe	Exemplarische Erläuterung Zustand, für die jeweilige Schadensfreiheitsstufe typische Schäden
Keine Schäden	<ul style="list-style-type: none"> • keine Löcher, Sprünge, Bruchstellen. • keine sichtbaren Flick- und Reparaturstellen, keine provisorischen Reparaturen (z.B. unter Verwendung von Teilen, die farblich nicht passen) • kein Graffiti oder sonstige Schmierereien/Vandalismen • uneingeschränkte Funktionsfähigkeit
leichte Schäden	<ul style="list-style-type: none"> • punktuell Löcher, Sprünge, Bruchstellen von geringerem Ausmaß • punktuell sichtbare Flick- und Reparaturstellen, provisorische Reparaturen in geringem Ausmaß • Ausfall einzelner Beleuchtungseinheiten (bis einschließlich 30% der Beleuchtungskörper) • Punktuell Graffiti oder sonstige Schmierereien • Weiteres nach folgender Maßgabe: leicht eingeschränkte Funktionalität, Grundfunktion wird jedoch erfüllt
gravierende Schäden	<p>Alles, was über "leicht beschädigt" hinaus geht, insbesondere:</p> <ul style="list-style-type: none"> • starke Abweichungen vom Farbschema (Ersatzteile in abweichender Farbgebung, Verwendung von Polstern mit uneinheitlichem Design, farblich abweichende Lackierung bei Ausbesserung von Schäden an Wänden und Verkleidungen, mehr als punktuell sichtbare Flick- und Reparaturstellen) • Brüche von Sitz-Rahmen oder Sitzpolstern, aufgeschlitzte oder stark beschädigte Sitzpolster Löcher, Risse, Sprünge der Glasscheiben, großflächiges Scratching • Großflächiger Ausfall der Beleuchtung im geprüften Abteil (ab 30% der Beleuchtungskörper) • Großflächiges Graffiti (auf der Außenhaut ab 1 qm) • stark eingeschränkte Funktionalität, Grundfunktionen nicht mehr gewährleistet

Anlage 730.1 – Erhebung Schadensfreiheit ZVOE**4 Auswertung der Erfassungsbögen**

Liegen keine Schäden vor, so wird die Schadensfreiheit für dieses Ausstattungselement mit 100% bewertet, im Falle leichter Schäden mit 75%, gravierende Schäden werden mit 0% bewertet.

Die Bewertungen der einzelnen Ausstattungselemente werden anhand ihrer angenommenen Bedeutung für den Fahrgast wie im folgenden Tableau angegeben gegeneinander gewichtet und zunächst für jedes einzelne, erfasste Fahrzeug zu einer Gesamtbewertung nach den in den Fußnoten erläuterten Rechenregeln zusammengeführt (= Gesamtbewertung der Schadensfreiheit des erhobenen Fahrzeuges).

Ausstattungselement	Auswertung Erfassungsbogen Schadensfreiheit				
	Schadensfreiheitsstufe			Gewichtung	Bewertungszahl*
	Keine Schäden	leichte Schäden	Gravierende Schäden		
	= 100%	= 75%	= 0%		
Fahrzeugaußenhaut				2	
Fahrgastinformationsanzeigen außen				1	
Fenster				3	
Sitze inkl. Armlehnen				3	
Boden				1	
Wand- u. Deckenverkleidungen				2	
Haltestangen, Kleiderhaken und Griffe				1	
Fahrradhalterungen inkl. Umfallsicherung				1	
Ablagetische, Gepäckablagen				2	
Abfallbehälter				1	
Heizungs- und Lüftungsanlage				3	
Beleuchtung				2	
Durchgangstüren				2	
Fahrgastinformationseinrichtungen innen optisch				1	
Fahrgastinformationseinrichtungen akustisch				1	
Steckdosen (sofern vorhanden)				1	
Summe (Summe mit Mehrqualitäten)				26 (- 27)	
Gesamtbewertung Schadensfreiheit des erfassten Fahrzeuges**					%

Anlage 730.1 – Erhebung Schadensfreiheit ZVOE

- * Die Bewertungszahl ergibt sich als Produkt der der zutreffenden Schadensfreiheitsstufe zugeordneten Prozentpunkte (100%, 75% oder 0%) und dem Gewichtungsfaktor.
- ** Die Gesamtbewertung der Schadensfreiheit des erfassten Fahrzeuges ergibt sich aus dem Quotienten: Summe der Bewertungszahlen/ Summe der Gewichtungsfaktoren.

grau unterlegt = errechnete Felder

5 Erhebungsergebnis

Das Ergebnis der durchgeführten Erhebung ist der Mittelwert der Gesamtbewertungen aller erhobenen Fahrzeuge. Im Ergebnis wird die Einhaltung oder Nichteinhaltung der vorgegebenen Mindest-Schadensfreiheitsquote gemäß **Modul 710** Kap. 5 festgestellt.