

A high-speed train, primarily light blue with yellow and green accents, is shown traveling along a track that curves through a vibrant green field. In the background, a calm lake reflects the sky, and distant mountains are visible under a blue sky with wispy clouds. The train has 'Comfort' and 'Pilot' written on its side.

Qualitätsbericht 2025



Agenda

Allgemeine Information

Pünktlichkeit

Zufriedenheit der Kund:innen

Fahrgastrechte

Hilfeleistungen für Personen mit
Behinderungen & Personen mit
eingeschränkter Mobilität

Sauberkeit

Allgemeine Information

Die Westbahn Management GmbH ist ein mehrheitlich privates Eisenbahnverkehrsunternehmen, welches auf der Strecke zwischen Wien Westbahnhof und Salzburg Hauptbahnhof und weiter nach St. Johann im Pongau, Innsbruck, Bregenz, Lindau, München und Stuttgart fährt.

Der Betrieb der Westbahn Management GmbH wurde am 11.12.2011 aufgenommen.

Die Westbahn Management GmbH verfolgt eine Strategie für Kund:innen mit dem Ziel, ausgezeichnete Qualität im Schienenverkehr zu bieten. Die Westbahn legt höchsten Wert auf Zuverlässigkeit, besten Service sowie Inklusivität und steht für die Stärkung der nachhaltigen Mobilität zur Erreichung der angestrebten Klimaziele.

Fahrgäste stets im Mittelpunkt und dies schlägt sich auch in den nachfolgenden Punkten im Qualitätsbericht nieder. Es werden unterschiedliche Gesichtspunkte näher beleuchtet:

Pünktlichkeit 2024

Zufriedenheit der Kund:innen 2024

Fahrgastrechte

Sauberkeit der Fahrzeuge

Pünktlichkeit

Die Westbahn Management GmbH ist stets bestrebt, einen hohen Pünktlichkeitsgrad zu erreichen, wobei ein Zug als verspätet gilt, wenn er in einem Bahnhof mehr als 5 Minuten verspätet ankommt.

In Österreich erreichte die Westbahn 2024 einen durchschnittlichen Pünktlichkeitsgrad von **86,6%**. Der Pünktlichkeitswert am gesamten Streckennetz der Westbahn, welche auch die Verkehre von und nach Deutschland umfasst, betrug durchschnittlich 85,9%.

Pünktlichkeit Österreich	
Monat	Pünktlichkeit
Jänner	85,6%
Februar	90,2%
März	86,7%
April	87,0%
Mai	88,6%
Juni	82,0%
Juli	86,7%
August	87,7%
September	82,0%
Oktober	86,7%
November	87,4%
Dezember	89,1%
Jahreswert 2024	86,6%

Pünktlichkeit gesamt	
Monat	Pünktlichkeit
Jänner	84,2%
Februar	88,6%
März	85,5%
April	85,4%
Mai	87,0%
Juni	80,4%
Juli	85,1%
August	86,1%
September	79,9%
Oktober	84,8%
November	85,7%
Dezember	87,8%
Jahreswert 2024	85,9%

Pünktlichkeit

Züge, welche bereits bei Abfahrt verspätet sind, in %:

Verspätung in Minuten	Anzahl der Züge in %
Pünktlich oder bis 5 Minuten	97,83%
Mehr als 5 und bis 60 Minuten	2,12%
Mehr als 60 und bis 120 Minuten	0,01%
Mehr als 120 Minuten	0,02%

Züge, die bei Ankunft verspätet sind, in %:

Verspätung in Minuten	Anzahl der Züge in %
Pünktlich oder bis 5 Minuten	83,67%
Mehr als 5 und bis 60 Minuten	16,95%
Mehr als 60 und bis 120 Minuten	0,30%
Mehr als 120 Minuten	0,06%

2024 gab es insgesamt 1.309 Zugausfälle. 96,6% dieser Ausfälle sind auf Fälle des Artikel 19 Abs. 10 der VO 782/2021 zurückzuführen. Dies inkludiert auch Ausfälle im Rahmen der über einen längeren Zeitraum andauernden Fahrplanänderungen aufgrund des Jahrhunderthochwassers im Herbst 2024.

Zufriedenheit der Kund:innen

Neben dem primären Ziel, auf der Strecke zwischen Wien und Salzburg sowie weiter nach St. Johann im Pongau, Innsbruck, Bregenz, München und Stuttgart ausgezeichnete Qualität im Schienenverkehr zu bieten setzt die Westbahn alles daran, mit Exzellenz, der Herzlichkeit der Mitarbeitenden sowie Ambition ihrem hohen Qualitätsanspruch jeden Tag gerecht zu werden. Die engagierte Crew, Top-Komfort und technologische Neuerungen tragen dazu bei, dass sich die Fahrgäste an Bord wohlfühlen.

Die Westbahn bekennt sich dazu, allen Fahrgästen unabhängig von ihren individuellen Bedürfnissen ein barrierefreies und zugängliches Reiseerlebnis zu bieten.

Laufende Befragungen unserer Fahrgäste, Rückmeldungen von Kund:innen sowie die Umsetzung verschiedener Bedürfnisse führen zu einer stets hohen Zufriedenheit der Reisenden. Zentrale Aspekte sind dabei:

Kund:innen schätzen die hohe Qualität, die die Westbahn bietet.

Vielfältiges und attraktives Produkt- und Tarifangebot für Bahnkund:innen

Hohes Serviceniveau der Westbahn-Mitarbeitenden

Die Westbahn ist stets bemüht, ihr Angebot zu verbessern und Rückmeldungen von Kund:innen in Überlegungen dazu mitzuberücksichtigen. Von Kund:innen angemerkt Verbesserungspotenzial bezieht sich insgesamt auf Anregungen zu Produkten und Tarifen, Fahrplanänderungen sowie mögliche Haltemuster und Zielbahnhöfe.

Zufriedenheit der Kund:innen

In den Zeiträumen September und November bzw. Dezember 2024 wurden zwei Untersuchungen in Form von Befragungen durchgeführt, deren Fokus im Speziellen auf der Zufriedenheit der Kund:innen sowie der Nutzung der Westbahn durch Bahnfahrer:innen in Österreich lag.

Bei diesen Studien wurden in Summe 1.440 Bahnfahrer:innen repräsentativ nach Alter, Geschlecht und Bundesland befragt. Insgesamt gibt es starke Indikatoren für eine positive Kund:innenbindung und eine hohe Zufriedenheit mit dem Unternehmen.

98% der befragten Westbahn-Kund:innen sind eher bis sehr zufrieden, die aktive Weiterempfehlungsabsicht ist mit rund zwei Drittel der Befragten entsprechend hoch. Besonders positive Aspekte sind:

- Hoher Komfort und Ausstattung in Westbahn-Zügen
- Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit
- Service der Westbahn-Mitarbeitenden

Kund:innen schätzen besonders das hohe Serviceniveau der Mitarbeitenden: Die Zufriedenheit der Befragten liegt bei 93%.

Besonders hohe Zufriedenheit gibt es mit 94% beim Bonuspunktesystem mit den Westpunkten. Diese werden von Nutzer:innen vor allem für Snacks und Getränke in den Westcafés, gefolgt von Tickets, eingelöst.

Die befragten Westbahn-Kund:innen buchen Reisen meist selbst über die Westbahn-App (78%).

Fahrgastrechte

Die Westbahn Management GmbH legt hohen Wert auf die richtlinienkonforme Umsetzung der Fahrgastrechte im Sinne der Reisenden. Aufgrund der elektronischen Erfassung jeder Fahrkarte im Zug werden alle von einer Verspätung betroffenen Mitreisenden automatisch begutschriftet – ohne Antrag und ohne Aufwand. Alle reisenden Personen müssen lediglich die Fahrkarte aufbewahren, da sich darauf die Verspätungsentschädigung befindet und können eine Gutschrift bei der nächsten Fahrt einlösen [s. Art 17 VO (EG) Nr. 1371/2007].

Insgesamt wurden 2024 1.157 Beschwerden registriert; folgende Kategorien können dabei verzeichnet werden:

- Qualität der Produkte und Dienstleistungen betreffend
- Vertriebskanäle betreffend
- Kontakt zwischen Mitarbeitenden und Kund:innen betreffend
- Verspätungen oder Zugausfälle betreffend

Die Bearbeitungsdauer der Beschwerden lag ausnahmslos unter einem Monat.

2024 gab es insgesamt 5.913 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen, welche allesamt entschädigt wurden.

Alles in allem wurden 182.639,82 Euro aus Entschädigungsfällen für Zugverspätungen ausbezahlt.

Für alternative Beförderungsdienste (z. B. Taxi) wurden 3.542,10 Euro und für Unterbringungen (z. B. Hotel) 14.488,26 Euro an die betroffenen Reisenden ausgeschüttet.

Durchgeführte Abhilfemaßnahmen bei Beschwerden werden individuell angepasst, in der Regel handelt es sich dabei um die Ausstellung von Gutschriften, Entschädigungen etc.

Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität

Die **Niederflurbauweise der gesamten Westbahn-Flotte bietet Barrierefreiheit und einen stufenlosen Ein- und Ausstieg.** Ein befahrbares Trittbrett schließt beim Öffnen der Türen den Spalt zwischen Bahnsteig und Zug.

Jede Zuggarnitur der Westbahn verfügt über ein eigenes Abteil für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität (**PRM-Abteil**), das sich immer in der Zugmitte befindet.

Das PRM-Abteil ist für Bedürfnisse von Personen mit eingeschränkter Mobilität zertifiziert, hat einen breiteren Gang als die anderen Wägen und bietet zwei reservierbare Rollstuhl-Stellplätze, großzügige Freiflächen, Zugang zur PRM-Toilette sowie eine faltbare Rampe für den barrierefreien Ein- und Ausstieg.

Für Fahrgäste, die am Start- und/oder am Zielbahnhof Unterstützung benötigen, wird ein kostenloser Begleitdienst am Bahnhof organisiert. In diesen Fällen wird 48 Stunden vor Reiseantritt um Kontaktaufnahme gebeten, erforderliche Abhilfemaßnahmen setzen.

Im PRM-Abteil befindet sich beim Eingang neben der PRM-Toilette eine faltbare Rampe zur Überbrückung des Höhenunterschieds an Bahnhöfen mit unterschiedlichen Bahnsteighöhen. Ein Crewmitglied übernimmt die Bedienung der Rampe.

Im Jahr 2024 wurden 126 Hilfeleistungen für Personen mit Behinderungen bzw. eingeschränkter Mobilität von der Westbahn bestellt.

Sauberkeit des Fahrzeugmaterials

Die Sauberkeit der Züge der Westbahn wird durch die intensive Zusammenarbeit mit einem Partnerunternehmen gewährleistet. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit finden regelmäßig monatliche Qualitätsmeetings statt, um die Reinigungsleistung stetig zu optimieren.

Es wird das Ziel verfolgt, 100% Sauberkeit bei allen 15 Zuggarnituren der Westbahn-Flotte zu erreichen. Im Jahr 2024 wurde das Ziel mit einer Quote von 99,53% (122.248 gereinigte Waggons) insgesamt erreicht, bei 580 Waggons fanden Reklamationen (insbesondere aufgrund von Kurzwenden) statt.

Die **sanitären Einrichtungen** in den Zügen werden regelmäßig unter Einhaltung der unternehmensinternen Hygiene- und Sauberkeitsrichtlinien gereinigt.

Die Klimaanlage in den Zügen zur Regulierung von Luftqualität und Temperatur entsprechen der TSI Loc&PAS (1302/2014).