

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 von Wien über Salzburg nach Innsbruck, Bregenz und Lindau, bzw. nach München, Augsburg, Ulm 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 2025
- Zufriedenheit der Kund:innen 2025
- Fahrgastrechte
- Sauberkeit der Fahrzeuge

Allgemeine Information

Die Westbahn fährt mit ihren Zügen 60-mal täglich auf der Strecke zwischen Wien und Salzburg. Darüber hinaus fuhr die Westbahn im Jahr 2025 fünfmal täglich hin und retour nach Innsbruck, zweimal täglich hin und retour nach Bregenz (einmal weiter bis Lindau), fünfmal hin und retour nach München sowie zweimal hin und retour nach Stuttgart. Erstmals wurde auch eine neue Verbindung nach St. Johann im Pongau geschaffen, welche 3-mal täglich hin und retour bedient wurde.

Die Westbahn bietet ein **breites und flexibles Tarifangebot**, das sowohl preisbewusste Reisende als auch Fahrgäste mit individuellen Bedürfnissen anspricht. Ob günstige Sparpreise, flexible Tickets ohne Zugbindung oder ermäßigte Angebote für bestimmte Zielgruppen – das Tarifsystem ist darauf ausgelegt, komfortables Reisen und einfache Buchung zu ermöglichen. Ergänzt wird das Angebot durch Sitzplatzreservierungen, Komfortklassen und Zusatzservices, sodass jede Fahrt optimal auf die Bedürfnisse der Reisenden abgestimmt werden kann, u.a.:

- **WestSuperpreis:** günstige, zeitlich gebundene Sparpreise
- **WestVorteilspreis:** ermäßigte Preise mit Vorteilskarten/Bahnermäßigungskarten
- **WestFlexpreis:** flexible Tickets ohne Zugbindung
- **KlimaPlus-Ticket:** günstige Preise für Fahrten nach Deutschland mit einem Klimaticket Österreich
- **WestFixplatz:** Sitzplatzreservierung

Pünktlichkeit

Die Westbahn Management GmbH ist stets bestrebt, einen hohen Pünktlichkeitsgrad zu erreichen, wobei ein Zug dann als verspätet gilt, wenn die Zeit mehr als 5 Minuten überschreitet.

In Österreich erreichte die Westbahn 2025 einen durchschnittlichen Pünktlichkeitsgrad von **86,1%**. Der Pünktlichkeitswert am gesamten Streckennetz der Westbahn, welche auch die Verkehre von und nach Deutschland umfasst, betrug durchschnittlich 84,8%.

Pünktlichkeit Österreich	
Monat	Pünktlichkeit
Jänner	89,8%
Februar	88,5%
März	89,2%
April	89,7%
Mai	91,3%
Juni	87,3%
Juli	86,4%
August	85,9%
September	82,8%
Oktober	80,1%
November	78,2%
Dezember	83,5%
Jahreswert 2025	86,1%

Pünktlichkeit gesamt	
Monat	Pünktlichkeit
Jänner	88,7%
Februar	87,0%
März	87,7%
April	88,6%
Mai	89,3%
Juni	85,8%
Juli	84,9%
August	84,5%
September	81,3%
Oktober	78,4%
November	77,3%
Dezember	82,8%
Jahreswert 2025	84,8%

Pünktlichkeit

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

Verspätung in Minuten	Anzahl der Züge in %
Pünktlich oder weniger als 5 Minuten	97,14%
5 bis 60 Minuten	2,74%
60 bis 120 Minuten	0,09%
Mehr als 120 Minuten	0,01%

Züge, die bei Ankunft im Endbahnhof verspätet sind, in %:

Verspätung in Minuten	Anzahl der Züge in %
Pünktlich oder weniger als 5 Minuten	83,44%
5 bis 60 Minuten	15,97%
60 bis 120 Minuten	0,42%
Mehr als 120 Minuten	0,15%

2025 gab es insgesamt 605 Zugausfälle. 87,9% dieser Ausfälle sind auf Fälle des Artikel 19 Abs. 10 der VO 2021/782* zurückzuführen.

* **Art. 19 Abs. 10 VO (EU) 2021/782:** Eine Entschädigung entfällt bei Ausfällen, wenn die Verspätung oder der Zugausfall auf außergewöhnliche, unvermeidbare Umstände (z. B. Unwetter, Naturkatastrophen oder das Verhalten Dritter z.B. Personen im Gleis) zurückzuführen ist.

Zufriedenheit der Kund:innen

Neben dem primären Ziel, auf der Strecke zwischen Wien und Salzburg, 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

Im Zeitraum von April bis Juni 2025 wurde im Rahmen des VCÖ Bahntests 2025 eine Befragung von 361 Westbahn-Fahrgästen durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen eine sehr hohe Kund:innenzufriedenheit: Rund 87 % der Befragten sind mit ihrer aktuellen Fahrt zufrieden oder sehr zufrieden, knapp 63 % sogar sehr zufrieden. Besonders positiv bewertet werden:

- Komfort und Sitzplatzangebot in den Westbahn-Zügen
- Sauberkeit der Züge und Sitzplatzbereiche
- Verständliche Fahrgastinformationen und Durchsagen
- Freundlichkeit und Servicequalität des Zugpersonals

Zudem geben 74 % der Befragten an, dass sich Qualität und Komfort des Bahnfahrens in den letzten 12 Monaten verbessert haben. Auch die Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel zur Anreise zum Bahnhof ist hoch: 58 % kommen mit Bus, Bahn oder Straßenbahn zum Zug.

Verbesserungspotenzial sehen die Fahrgäste vor allem bei den Gepäckablagemöglichkeiten im Zug, die im Vergleich zu anderen Qualitätsmerkmalen am kritischsten bewertet werden.

Insgesamt bestätigt der VCÖ Bahntest 2025 die Westbahn als einen Anbieter mit überdurchschnittlich hoher Zufriedenheit in den Bereichen Komfort, Sauberkeit, Information und Service.

Fahrgastrechte

Die Westbahn 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 3.133 Beschwerden im Jahr 2025 registriert.

Die Bearbeitungsdauer der Beschwerden lag ausnahmslos unter einem Monat. 2025 gab es insgesamt 5.886 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen, welche allesamt entschädigt wurden. Alles in allem wurden 151.107,24 Euro aus Entschädigungsfällen für Zugverspätungen ausbezahlt. Für alternative Beförderungsdienste (z.B. Taxi) wurden 6.416,90 Euro und für Unterbringungen (z.B. Hotel) 1.296,85 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 Begleitservice 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 2025 wurden 191 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 18 Zuggarnituren der Westbahn-Flotte zu erreichen. Im Jahr 2025 wurde das Ziel mit einer Quote von 99,70% (126.477 gereinigte Waggons) insgesamt erreicht, bei 381 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).