



## Quality Report 2013 – WESTbahn Management GmbH veröffentlicht am 23.06.2014

Rückfragen an:

Ing. Ralf Mair – Leitung Betrieb

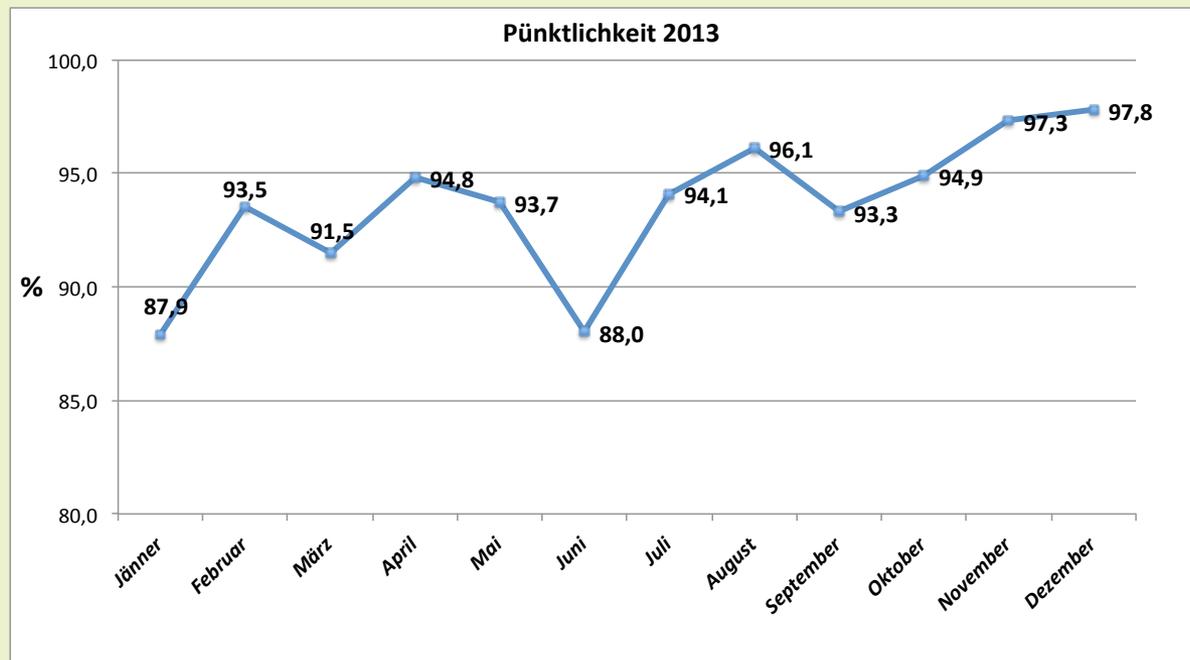
# Quality Report 2013

- ◀ Die WESTbahn Management GmbH ist ein mehrheitlich privates Eisenbahnverkehrsunternehmen, welches auf der Strecke Wien Westbahnhof und Salzburg Hauptbahnhof operativ tätig ist. Start der WESTbahn war der 11.12.2011.
- ◀ Die WESTbahn verfolgt eine Strategie für den Kunden. Der Kunde steht stets im Mittelpunkt und dies schlägt sich auch in nun folgenden Punkten nieder.
- ◀ Es werden unterschiedliche Gesichtspunkte näher beleuchtet:
  - Pünktlichkeit 2013
  - Kundenzufriedenheit 2013
  - Fahrgastrechte



# Pünktlichkeit 2013

- Die WESTbahn strebt einen Pünktlichkeitsgrad von 93,5% an, wobei ein Zug dann als verspätet gilt, wenn dieser über 5 Minuten verspätet ist.
- 2013 konnte ein durchschnittlicher Pünktlichkeitsgrad von **93,6%** erreicht werden.



# Kundenzufriedenheit 2013

- ▶ Laufende Befragungen unserer Kunden am Zug und die Umsetzung vieler Wünsche führen zu einem stets hohen Zufriedenheitslevel der Kunden in der WESTbahn.
- ▶ 100% der Befragten bewerten das Angebot der WESTbahn mit „sehr gut“ oder „eher gut“. Bei 27% der Befragten übertrifft die WESTbahn sogar die Erwartungen des Kunden. Lediglich bei 2% konnte die WESTbahn die Erwartungen nicht erfüllen.
- ▶ Besonders gelobt wird der Preis und der Ticketverkauf am Zug das Personal und die Ausstattung der Züge.
- ▶ Störend empfinden die Kunden das eingeschränkte Streckennetz und fehlende Verbindungen am Abend. Auch die zu großen Intervalle wurden bemängelt. Dieser Kritikpunkt wurde durch die Schließung der Taktlücken verbessert; die WESTbahn fährt seit 10.12.2013 durchgehend im Stundentakt.



# Fahrgastrechte 2013

- Die WESTbahn legt hohen Wert auf die richtlinienkonforme Umsetzung der Fahrgastrechte.
- Besonders einfach ist die Fahrpreisentschädigung für den Kunden gemäß Art 17 VO (EG) Nr. 1371/2007. Aufgrund der elektronischen Erfassung jeder Fahrkarte am Zug, wird jeder von einer Verspätung betroffene Kunde automatisch begutschriftet – ohne Antrag und ohne Aufwand. Der Kunde muss lediglich seine Fahrkarte aufbewahren, da sich darauf die Verspätungsentschädigung befindet, und kann seine Gutschrift bei der nächsten Fahrt einlösen.*



- Die Bearbeitungsdauer der Beschwerden lag ausnahmslos unter einem Monat.
- Die Entschädigungssumme, welche aufgrund von Beschwerden resultierte, betrug 794,- Euro.
- Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen von Einzelfahrkarten gab es 2013 insgesamt 3.448, welche allesamt entschädigt wurden.
- Alles in allem wurden 17.041,78 Euro aus Entschädigungsfällen aus Zugverspätungen (Einzelfahrkarten) ausbezahlt. Die Bearbeitungsdauer betrug immer unter einem Monat.
- Für die Beförderung mit einem Taxi oder Hotelübernachtungen schüttete die WESTbahn 480,28 Euro an die betroffenen Fahrgäste aus.
- Abschließend muss betont werden, dass die WESTbahn Fahrkarte (Haustarif) 12 Monate gültig und jederzeit stornierbar ist. Die Regelungen zur Erstattung sind demnach meist einfache Stornierungen, die bei der WESTbahn einfach und problemlos über die Homepage möglich sind.