

# Qualitätsbericht 2020 WESTbahn Management GmbH



- Die WESTbahn Management GmbH ist ein mehrheitlich privates Eisenbahnverkehrsunternehmen, welches auf der Strecke zwischen Wien Westbahnhof und Salzburg Hauptbahnhof operativ tätig ist.
- Der Betrieb der WESTbahn Management GmbH wurde am 11.12.2011 aufgenommen.
- Die WESTbahn Management GmbH verfolgt eine Strategie für Kundinnen und Kunden. Fahrgäste stehen stets im Mittelpunkt und dies schlägt sich auch in den nachfolgenden Punkten nieder.
- Es werden unterschiedliche Gesichtspunkte näher beleuchtet:
  - Pünktlichkeit 2020
  - Kundenzufriedenheit 2020
  - Fahrgastrechte

- Die WESTbahn Management GmbH ist stets bestrebt einen Pünktlichkeitsgrad von 92% zu übertreffen, wobei ein Zug dann als verspätet gilt wenn dieser über 5 Minuten verspätet ist.
- 2020 konnte ein durchschnittlicher Pünktlichkeitsgrad von 96% erreicht werden. Dieser setzt sich wie folgt zusammen:

Monate:	01/20	02/20	03/20	04/20	05/20	06/20	07/20	08/20	09/20	10/20	11/20	12/20
Wien-St. Pölten	95%	97%	94%	96%	98%	98%	98%	96%	97%	94%	96%	95%
Wien-Amstetten	95%	97%	94%	96%	99%	99%	98%	96%	98%	93%	96%	95%
St. Pölten-Amstetten	96%	94%	97%	95%	95%	100%	99%	98%	97%	98%	92%	96%
Amstetten-Linz	95%	97%	95%	96%	96%	97%	97%	95%	95%	93%	93%	94%
Attnang-Salzburg	97%	98%	94%	97%	96%	94%	95%	86%	95%	93%	94%	93%
Gesamt:	96%	97%	97%	96%	98%	97%	97%	93%	96%	93%	96%	96%

- Laufende Befragungen unserer Fahrgäste am Zug und die Umsetzung vieler Wünsche führen zu einem stets hohen Zufriedenheitslevel der Fahrgäste.
- Aufgrund der durch die COVID19-Pandemie nur beschränkten Aussagekraft wurde die jährlich im April stattfindende Kundenzufriedenheitsanalyse im Jahr 2020 ausnahmsweise nicht durchgeführt.

- Der WESTbahn Management GmbH legt hohen Wert auf die Richtlinienkonforme sowie kundenfreundliche Umsetzung der Fahrgastrechte.
- Aufgrund der elektronischen Erfassung jeder Fahrkarte am Zug, wird jeder von einer Verspätung betroffene Fahrgast automatisch begutschriftet – ohne Antrag und ohne Aufwand. Der Fahrgast muss lediglich seine Fahrkarte aufbewahren, da sich darauf die Verspätungsentschädigung befindet, und kann seine Gutschrift bei der nächsten Fahrt einlösen. (s. Art 17 VO (EG) Nr. 1371/2007)
- Die Bearbeitungsdauer der Beschwerden lag ausnahmslos unter einem Monat.
- Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen gab es 2020 insgesamt 2.049, welche allesamt entschädigt wurden.
- Alles in allem wurden 21.432,92 Euro aus Entschädigungsfällen aus Zugverspätungen ausbezahlt.
- Für die Beförderung mit einem Taxi wurden EUR 0,00 und für Hotelübernachtungen wurden EUR 0,00 an die betroffenen Fahrgäste ausgeschüttet.

- Im Fall von Zugausfällen besteht das Ersatzkonzept der WESTbahn darin, dass der nachfolgende Zug die Fahrgäste des ausgefallenen Zuges mitnimmt und weiterbefördert. Bei großräumigen Streckenausfällen erfolgt die Weiterbeförderung über den Schienenersatzverkehr, den der Infrastrukturbetreiber einrichtet.
- Hinsichtlich der Bewältigung von Betriebsstörungen wird sowohl auf das Betriebsstörungskonzept der ÖBB Infrastruktur als auch auf die internen Schulungskonzepte (insb. Triebfahrzeugführer) hingewiesen.
- Es handelt sich bei den Zügen der WESTbahn-Management GmbH um Niederflur Garnituren, welche auch Passagieren mit eingeschränkter Beweglichkeit einen komplikationsfreien Ein- und Ausstieg ermöglichen. Weiters ist bei jeder Fahrt Personal am Zug und gibt es die Möglichkeit unser Customer Care 48h vor Reiseantritt zu kontaktieren, um die Bereitstellung einer Hilfe direkt am Bahnsteig zu gewährleisten.
- Die Sauberkeit der Züge der WESTbahn Management GmbH wird durch die intensive Zusammenarbeit mit einer Partnerfirma gewährleistet. Im Rahmen dieser Zusammenarbeit finden monatliche Qualitätsmeetings statt, um die Reinigungsleistung stetig zu optimieren.
- Informationen zu Fahrkarten erhalten unsere Kunden durch Kontaktaufnahme mit dem Customer Care Center (01/89900 oder [meinenachricht@westbahn.at](mailto:meinenachricht@westbahn.at) ) als auch unter [www.westbahn.at](http://www.westbahn.at).