

Qualitätsbericht 2021

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 2021
 - Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden 2021
 - Fahrgastrechte

Pünktlichkeit 2021

- Die WESTbahn Management GmbH ist stets bestrebt, einen Pünktlichkeitsgrad von 92 % zu übertreffen, wobei ein Zug dann als verspätet gilt, wenn er über 5 Minuten verspätet ist.
- 2021 konnte ein durchschnittlicher Pünktlichkeitsgrad von 96 % erreicht werden. Dieser setzt sich wie folgt zusammen:

	Jän.21	Feb.21	Mär.21	Apr.21	Mai.21	Jun.21	Jul.21	Aug.21	Sep.21	Okt.21	Nov.21	Dez.21
Wien - St. Pölten	95%	98%	97%	95%	97%	94%	95%	96%	94%	95%	94%	90%
Wien - Amstetten	96%	98%	98%	97%	98%	95%	94%	96%	93%	95%	94%	90%
St. Pölten - Amstetten	97%	98%	98%	98%	98%	97%	93%	96%	93%	95%	93%	90%
Asmtetten - Linz	96%	97%	98%	97%	96%	95%	93%	96%	94%	95%	93%	91%
Attnang - Salzburg	93%	68%	96%	96%	98%	95%	93%	97%	93%	95%	93%	92%
	97%	97%	97%	97%	97%	98%	94%	97%	94%	95%	96%	94%

Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden 2021

- Laufende Befragungen unserer Fahrgäste im Zug und die Umsetzung verschiedener Wünsche führen zu einem stets hohen Zufriedenheitslevel der Reisenden.
- Aufgrund der durch die COVID19-Pandemie nur beschränkten Aussagekraft wurde die jährlich im April stattfindende Zufriedenheitsanalyse der Kundinnen und Kunden im Jahr 2021 ausnahmsweise nicht durchgeführt.

- 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)
- Die Bearbeitungsdauer der Beschwerden lag ausnahmslos unter einem Monat.
- 2021 gab es insgesamt 2.601 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen, welche allesamt entschädigt wurden.
- Alles in allem wurden 20.687,04 Euro aus Entschädigungsfällen für Zugverspätungen ausbezahlt.
- Für die Beförderung mit einem Taxi wurden 90,50 Euro und für Hotelübernachtungen 80 Euro an die betroffenen Reisenden ausgeschüttet.

Weitere Informationen

- Im Fall von Zugausfällen besteht das Ersatzkonzept der WESTbahn darin, dass der nachfolgende Zug die Reisenden 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.
- Die Züge der WESTbahn sind Niederflur-Garnituren, wodurch auch Passagieren mit eingeschränkter Beweglichkeit ein komplikationsfreier Ein- und Ausstieg möglich ist. Weiters ist bei jeder Fahrt Personal im Zug. Es gibt darüber hinaus die Möglichkeit, unser Customer Care Team 48 h vor Reiseantritt zu kontaktieren, um die Bereitstellung von Hilfe direkt am Bahnsteig zu gewährleisten.
- Die Sauberkeit der Züge der WESTbahn 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 Reisenden durch Kontaktaufnahme mit dem Customer Care Team (01/899 00 oder meinenachricht@westbahn.at) sowie unter www.westbahn.at.