

# Qualitätsbericht 2022

## Westbahn Management GmbH



- Die WESTbahn Management GmbH ist ein mehrheitlich privates Eisenbahnverkehrsunternehmen, welches auf der Strecke zwischen Wien Westbahnhof und Salzburg Hauptbahnhof und weiter nach Innsbruck und München fährt.
- 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 2022
  - Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden 2022
  - Fahrgastrechte

- Die WESTbahn Management GmbH ist stets bestrebt, einen hohen Pünktlichkeitsgrad zu erreichen, wobei ein Zug dann als verspätet gilt, wenn er über 5 Minuten verspätet ist.
- 2022 konnte ein durchschnittlicher Pünktlichkeitsgrad von 89,4 % erreicht werden. Dieser setzt sich wie folgt zusammen:

Jänner	94 %
Februar	96 %
März	96 %
April	93 %
Mai	86 %
Juni	90 %
Juli	86 %
August	87 %
September	86 %
Oktober	89 %
November	87 %
Dezember	83 %

# Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden 2022

- ▶ Laufende Befragungen unserer Fahrgäste im Zug und die Umsetzung verschiedener Wünsche führen zu einer stets hohen Zufriedenheit der Reisenden.
- ▶ Ende April/Anfang Mai 2022 wurde (nach einer durch Corona bedingten Pause) unter den Kundinnen und Kunden der WESTbahn wieder eine Zufriedenheitsumfrage durchgeführt. Die zwei zentralen Erkenntnisse der Umfrage waren:
  - ▶ Die Kundinnen und Kunden schätzen die Qualität, die die WESTbahn bietet.
  - ▶ Die Wahrnehmung der WESTbahn ist sogar noch besser, als sie in den Jahren vor Corona war.

- 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.
- 2022 gab es insgesamt 10.464 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen, welche allesamt entschädigt wurden.
- Alles in allem wurden 88.71,38 Euro aus Entschädigungsfällen für Zugverspätungen ausbezahlt.
- Für die Beförderung mit einem Taxi wurden 908,11 Euro und für Hotelübernachtungen 231,00 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 ([meinenachricht@westbahn.at](mailto:meinenachricht@westbahn.at) oder 01/899 00), in den WESTshops sowie unter [www.westbahn.at](http://www.westbahn.at).