



WESTbahn Management GmbH

Qualitätsbericht 2023

aktualisiert im September 2024

Allgemeine Information

Qualitätsbericht 2023

- ✚ Die WESTbahn Management GmbH ist ein mehrheitlich privates Eisenbahnverkehrsunternehmen, welches auf der Strecke zwischen Wien Westbahnhof und Salzburg Hauptbahnhof und weiter nach Innsbruck, Bregenz und München 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 2023
 - Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden 2023
 - Fahrgastrechte
 - Sauberkeit der Fahrzeuge

Qualitätsbericht 2023

- 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.
- 2023 konnte ein durchschnittlicher Pünktlichkeitsgrad von insgesamt 82,5% erreicht werden. Dieser beinhaltet die Verkehre sowohl in Österreich als auch in Deutschland und setzt sich wie folgt zusammen:

Pünktlichkeit gesamt

Monat	Pünktlichkeit
Jänner	86,1%
Feber	88,7%
März	89,3%
April	83,9%
Mai	85,4%
Juni	84,6%
Juli	83,0%
August	83,0%
September	80,5%
Oktober	75,2%
November	80,4%
Dezember	69,9%

Pünktlichkeit Österreich

Monat	Pünktlichkeit
Jänner	88,9%
Feber	91,4%
März	91,7%
April	85,8%
Mai	88,3%
Juni	87,1%
Juli	85,5%
August	85,4%
September	83,0%
Oktober	77,3%
November	82,5%
Dezember	71,1%

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

Verspätung in Minuten	Anzahl der Dienste in %
Pünktlich oder weniger als 5 Minuten	96,98%
5 bis 60 Minuten	2,93%
60 bis 120 Minuten	0,05%
Mehr als 120 Minuten	0,01%

Dienste, die bei Ankunft verspätet sind, in %:

Verspätung in Minuten	Anzahl der Dienste in %
Pünktlich oder weniger als 5 Minuten	79,80%
5 bis 60 Minuten	19,68%
60 bis 120 Minuten	0,41%
Mehr als 120 Minuten	0,09%

🚦 Zugausfälle nach Dienstart (internationaler Verkehr, inländischer Fernverkehr) in%:*

Internationaler Verkehr	Inländischer Fernverkehr
8,38%	2,61%

🚦 Zugausfälle aufgrund von Umständen im Sinne von Art. 19 Abs. 10 in %: 0,68%

5 *Anm.: Die meisten Ausfälle im Jahr 2023 waren aufgrund von Großbaustellen eingeplant.

Zufriedenheit der Kund:innen

Qualitätsbericht 2023

- ✦ Neben dem primären Ziel, auf der Strecke zwischen Wien und Salzburg sowie weiter nach Innsbruck, Bregenz und München ausgezeichnete Qualität im Schienenverkehr zu bieten zeichnet sich die WESTbahn durch guten Service der Mitarbeitenden aus, um den höchsten Komfort und die Zufriedenheit der Fahrgäste zu gewährleisten. Ziel ist es, dem hohen Qualitätsanspruch jeden Tag gerecht zu werden.
- ✦ Die WESTbahn bekennt sich zur Inklusivität, um allen Fahrgästen unabhängig von ihren individuellen Bedürfnissen ein barrierefreies und zugängliches Reiseerlebnis zu bieten.
- ✦ Laufende Befragungen unserer Fahrgäste im Zug*, 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 Qualität, die die WESTbahn bietet.
 - Vielfältiges Produkt- und Tarifangebot für für Bahnkund:innen
 - Service 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.

Qualitätsbericht 2023

- ✚ 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].
- ✚ Insgesamt wurden 2023 715 Beschwerden registriert; folgende Kategorien können dabei verzeichnet werden:
 - Qualität der Produkte und Dienstleistungen betreffend
 - Kontakt zwischen Mitarbeitenden und Kund:innen
 - Vertriebskanäle betreffend
 - Verspätungen oder Zugausfälle betreffend
- ✚ Die Bearbeitungsdauer der Beschwerden lag ausnahmslos unter einem Monat.
- ✚ 2023 gab es insgesamt 14.960 Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen, welche allesamt entschädigt wurden.
- ✚ Alles in allem wurden 281.518,14 Euro aus Entschädigungsfällen für Zugverspätungen ausbezahlt.
- ✚ Für die Beförderung mit einem Taxi wurden 3.097,10 Euro und für Hotelübernachtungen 8.324,25 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 Begleitsdienst 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.

Sauberkeit des Fahrzeugmaterials

Qualitätsbericht 2023

- ✚ **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 15 Zuggarnituren der WESTbahn-Flotte zu erreichen. Im Jahr 2023 wurde das Ziel mit einer Quote von 99,59% (123.204 gereinigte Waggon) insgesamt erreicht, bei 509 Waggon fanden Reklamationen (insbesondere aufgrund von Kurzwenden) statt.
- ✚ **Sanitäre Einrichtungen** werden mehrfach täglich mit geeigneten Desinfektionsmitteln gereinigt.
- ✚ Die **Klimaanlagen in den Zügen** entsprechen der TSI Loc& PAS (1302/2014).