



Quality Report 2011 VO 1371/2007 Art 28

veröffentlicht am 25.06.2012

Mag. Ruthner Thomas
Leitung Betrieb
WESTbahn Management GmbH

Allgemein

Die WESTbahn Management GmbH startete ihren operativen Betrieb am 11. Dezember 2011. Das Ausmaß der Erhebungen für den Quality Report für das Jahr 2011 ist somit nicht vergleichbar mit gleichwertigen Reports anderer Eisenbahnverkehrsunternehmen, da der Betrachtungszeitraum lediglich 20 Tage umfasst.

Im Folgenden werden jene Punkte näher dargestellt:

1. Pünktlichkeit
2. Kundenzufriedenheit
3. Fahrgastrechte



1. Pünktlichkeit



Die WESTbahn Management GmbH hat zum Ziel einen Pünktlichkeitsgrad in Höhe von mindestens 90 % zu erreichen. Ein Zug gilt ab Minute 5 als verspätet.

2011 erreichte die WESTbahn einen Anfahrtpünktlichkeitsgrad von 96 %. Die Abfahrtpünktlichkeit betrug 98,1 %.

Die WESTbahn Management GmbH konnte somit 2011 einen über die Maßen hohen Pünktlichkeitswert erreichen und den Zielwert von 90 % um 6 Prozentpunkte übertreffen.

2. Kundenzufriedenheit

Die WESTbahn Management GmbH konnte aufgrund des kurzen operativen Betriebes in 2011 keine Kundenzufriedenheitsanalyse durchführen.

Die ersten Ergebnisse werden im Jahr 2013 für das Jahr 2012 vorgelegt.



3. Fahrgastrechte



Die WESTbahn Management GmbH legt hohen Wert auf eine richtlinienkonforme Umsetzung der Fahrgastrechte.

Die Bearbeitungsdauer von Beschwerden betrug 2011 immer weniger als 1 Monat. Es wurden 211 Entschädigungen aufgrund Zugverspätungen ausbezahlt, in Summe 1.720,63 Euro. Ebenso gab es zwei Fälle, in denen eine Unterbringung im Hotel notwendig war. Hier übernahm die WESTbahn die gesamten Kosten in Höhe von 147,17 Euro. Die Entschädigungssumme alternativer Beförderungsmittel fiel in der Höhe von 517,46 Euro aus und umfasste 14 Fälle.

Da jede Fahrkarte im Betrachtungszeitraum 12 Monate gültig und vor der erstmaligen Inanspruchnahme stornierbar ist, ist eine Betrachtung der Erstattungsmöglichkeit schwierig. Storniert/Erstattet wurden 2011 lediglich 12 Fahrkarten.