



## Quality Report 2012 – WESTbahn Management GmbH veröffentlicht am 03.06.2013

Rückfragen an:

Ing. Ralf Mair – Leitung Betrieb

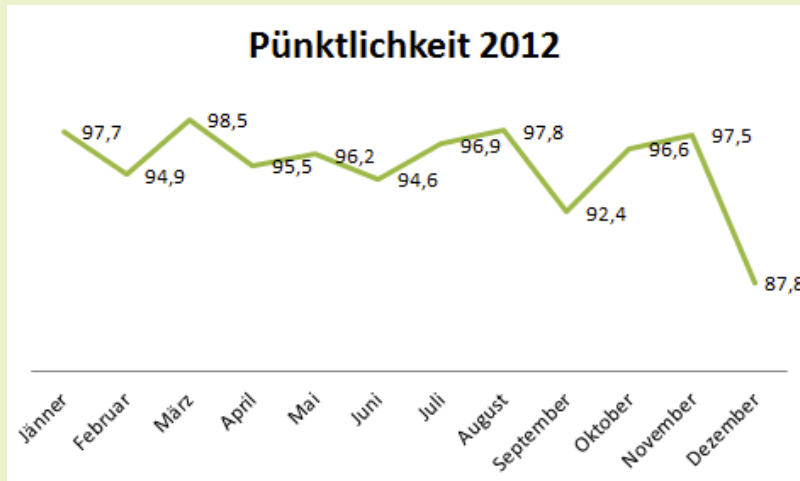
# Quality Report 2012

- ◀ Die WESTbahn Management GmbH ist ein mehrheitlich privates Eisenbahnverkehrsunternehmen, welches auf der Strecke Wien Westbahnhof und Freilassing über Salzburg Hauptbahnhof operativ tätig ist. Start der WESTbahn war mit 11.12.2011 – somit können erstmals Zahlen über ein gesamtes Jahr geliefert werden.
- ◀ Die WESTbahn verfolgt eine Strategie für den Kunden. Der Kunde steht stets im Mittelpunkt und dies schlägt sich auch in nun folgenden Punkten nieder.
- ◀ Es werden unterschiedliche Gesichtspunkte näher beleuchtet:
  - Pünktlichkeit 2012
  - Kundenzufriedenheit
  - Fahrgastrechte



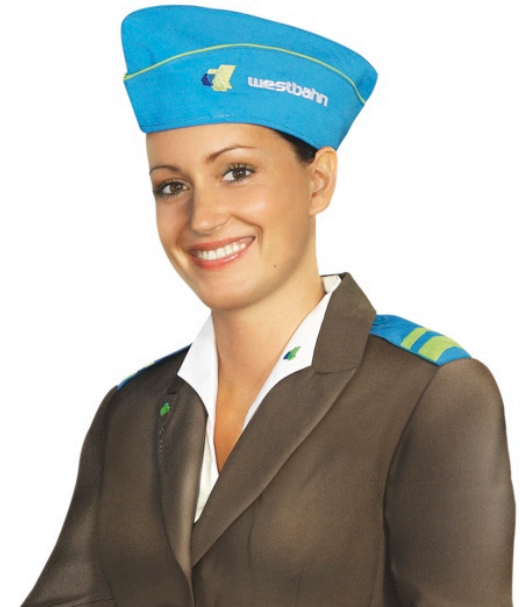
# Pünktlichkeit 2012

- Die WESTbahn strebte bis 30.09.2012 einen Pünktlichkeitsgrad von 90% an, wobei ein Zug dann als verspätet gilt, wenn dieser über 5 Minuten verspätet ist. Mit 01.10.2012 wurde der Pünktlichkeitsgrad den tatsächlichen Werten angepasst und auf 93,50% angehoben. Ebenso wurde der Minutenschwellwert auf 3' 29" verringert.
- 2012 konnte ein durchschnittlicher Pünktlichkeitsgrad von **95,53%** erreicht werden



# Kundenzufriedenheit 2012

- ▶ Laufende Befragungen unserer Kunden am Zug und die Umsetzung vieler Wünsche führen zu einem stets hohen Zufriedenheitslevel der Kunden in der WESTbahn.
- ▶ 96% der Befragten bewerten das Angebot der WESTbahn mit „sehr gut“ oder „eher gut“. Bei 26% der Befragten übertrifft die WESTbahn sogar die Erwartungen des Kunden. Lediglich bei 1% konnte die WESTbahn die Erwartungen nicht erfüllen.
- ▶ Besonders gelobt wird der Preis und der Ticketverkauf am Zug, das Personal und die Ausstattung der Züge. Wobei hier insbesondere das Personal der WESTbahn (WESTsteward) und die Sauberkeit der Züge als Positivpunkt oft genannt werden.
- ▶ Störend empfinden die Kunden, dass zu wenige Züge der WESTbahn verkehren und dass es zu wenige Haltestellen und Verbindungen gäbe. Genau diese Punkte würden die Kunden auch gerne verbessern. Die WESTbahn nahm sich das zu Herzen und fährt nun dichter getaktet zwischen Wien nach Salzburg.



# Fahrgastrechte 2012

- Die WESTbahn legt hohen Wert auf die richtlinienkonforme Umsetzung der Fahrgastrechte.
- Besonders einfach ist die Fahrpreisentschädigung für den Kunden gemäß Art 17 VO (EG) Nr. 1371/2007. Aufgrund der elektronischen Erfassung jeder Fahrkarte am Zug, wird jeder von einer Verspätung betroffene Kunde automatisch begutschriftet – ohne Antrag und ohne Aufwand. Der Kunde muss lediglich seine Fahrkarte aufbewahren, da sich darauf die Verspätungsentschädigung befindet, und kann seine Gutschrift bei der nächsten Fahrt einlösen.*



- Die Bearbeitungsdauer der Beschwerden betrug mehrheitlich unter einem Monat. Verzögerungen ergaben sich lediglich bei 10 Beschwerden.
- Die Entschädigungssumme, welche aufgrund von Beschwerden resultierte, betrug circa 6.500 Euro, wovon mehrheitlich Überweisungen getätigt wurden.
- Entschädigungsfälle bei Zugverspätungen von Einzelfahrkarten gab es 2012 insgesamt 2394, welche allesamt entschädigt wurden. Von diesen Fällen warten 1277 aufgrund von über 60 Minuten und 1117 aufgrund von über 120 Minuten Verspätung.
- Alles in allem wurden circa 14.300 Euro aus Entschädigungsfällen aus Zugverspätungen (Einzelfahrkarten) ausbezahlt. Die Bearbeitungsdauer betrug immer unter einem Monat.
- Neun Mal war die Beförderung mit einem Taxi oder eine Hotelübernachtung notwendig, hier schüttete die WESTbahn 652,20 Euro an die betroffenen Fahrgäste aus.
- Abschließend muss betont werden, dass die WESTbahn Fahrkarte (Haustarif) 12 Monate gültig und jederzeit stornierbar ist. Die Regelungen zur Erstattung sind demnach meist einfache Stornierungen, die bei der WESTbahn einfach und problemlos über die Homepage möglich sind.