

Gemäß § 28 der Verordnung Nr. 1371/2007/EG des Europäischen Parlaments und des Rates vom 23. Oktober 2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr gibt die GYSEV Zrt./Raaberbahn AG/ in Hinsicht der durch sie erbrachten Personenverkehrsleistungen den nachstehenden Bericht ab:

## Bestimmung von Qualitätsstandards – Minimaler Inhalt der Qualitätsstandards bei der GYSEV Zrt./Raaberbahn AG in 2015

### 1. Information und Fahrkarten

- **Bereitstellung von Informationen während der Reise:** In allen GYSEV InterCity-Wagen, Triebzügen und in ca. der Hälfte der GYSEV Reisezugwagen haben wir ein On-Board dynamisches Fahrgastinformationssystem installiert, welches die eigene Entwicklung der Firma ist. Somit werden in den mit diesen Fahrzeugen verkehrenden IC-Zügen und Personenzügen Informationen über den Fahrplan des Zuges, über Umsteigemöglichkeiten und den nächsten Bahnhof unterwegs erteilt. Unsere Zugbegleiter können bei Bedarf Auskunft in allen unserer Züge über den nächsten Bahnhof, über Umsteige- und Anschlussmöglichkeiten, Reisebedingungen und Möglichkeiten sowie – falls notwendig – über die Fortführung der Reise erteilen. An allen Bahnhöfen mit Personenkassa, an den Bahnhöfen und Haltestellen der Strecke Sopron-Szombathely-Szentgotthárd sowie ab Herbst 2015 an bestimmten Bahnhöfen und Haltestellen der Strecken Győr-Sopron und Szombathely-Csorna-Rajka werden dynamische und laute Fahrgastinfosysteme betrieben. An den meisten Bahnhöfen gibt es ein lautes Fahrgastinfosystem (Lautsprecher), die restlichen Bahnhöfe werden mit solchen Systemen fortlaufend ausgestattet. Die Fahrpläne der Bahnhöfe und Haltestellen der Strecke Sopron-Győr, Sopron-Szombathely-Szentgotthárd und Szombathely-Csorna-Rajka können mit einem Smart Phone, mithilfe des QR Codes abgelesen werden und sie sind auch auf unserer Homepage erreichbar, wo wir ein virtuelles Fahrgastinformationssystem geschaffen und eingerichtet haben .
- **Auf welche Weise wird an den Bahnhöfen Auskunft erteilt:** an den Bahnhöfen mit Personal ist unser Personal während der Verkehrszeiten der Züge erreichbar. Die Bahnhöfe und Haltestellen der Strecke Sopron-Szombathely-Szentgotthárd, wo es kein Personal gibt, haben wir mit Alarm- und Notfallvorrichtungen ausgestattet. Die Bahnhofskundmachungen beinhalten auch unsere zentrale Informationsnummer.
- **Wie wird Auskunft über Fahrpläne, Fahrpreise und die Gleise erteilt?** Informationen über Fahrplan und Fahrpreise können von unserer Homepage, von den online Fahrplänen unserer Partnerbeförderer sowie an allen Bahnhöfen in der Form von Aushängen, telefonisch oder persönlich bei den Fahrkartenschaltern und von den Zugbegleitern in den Zügen eingeholt werden. Über Gleise informieren die ausgehängten Fahrpläne an den Bahnhöfen, die Lautsprecher und das virtuelle Fahrgastinfosystem.
- **Möglichkeiten des Fahrkartenkaufs:** Fahrkarten können in unseren Personenkassen und im Zug von den Zugbegleitern gekauft werden. Außerdem werden sie durch unsere Partnergesellschaften als Wiederverkäufer verkauft, sogar online. Zusatzkarten und

*Sitzplatzreservierungen für zuschlagspflichtige Züge können auch per Telefon gebucht und an der Personenkassa, bei Bedarf außer der Reihe, übernommen werden.*

- **Verfügbarkeit von Personal an den Bahnhöfen zum Zwecke der Information und Fahrkartenverkauf:** *unsere Personenkassen sind während der Verkehrszeiten der Züge, in frequentierten Zeitperioden geöffnet, beziehungsweise es werden Informationen über die Erreichbarkeiten unserer Mitarbeiter am Telefon durch Aushänge an den Bahnhöfen erteilt.*
- **Wie wird Auskunft für Personen mit Behinderungen und Personen mit eingeschränkter Mobilität erteilt:** *einschlägige allgemeine Informationen für unsere Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität werden auf unserer Homepage und an den Bahnhöfen und Haltestellen, in Form von Aushängen bekannt gegeben.*

## **2. Pünktlichkeit von Leistungen und allgemeine Richtlinien für die Behandlung von Störungen des Verkehrsdienstes**

### **a) Verspätungen**

- **Anteil der Verspätungen im Prozent:**
- **Verspätungen bei der Abfahrt in % 6,59 %**
  - **Verspätungen bei der Ankunft in %**
  - **Verspätungen von weniger als 60 Min. in % 6,38 %**
  - **Verspätungen zwischen 60-119 Min. in % 0,17%**
  - **Verspätungen von oder mehr als 120 Min. in % 0,04%**
- **Verpasse Anschlüsse zu anderen Bahngesellschaften in % es wurde nicht erhoben**

### **b) Störungsfälle**

- **Pläne für die Behandlung unvorhersehbarer Ereignisse und Notfälle, deren kurze Beschreibung:** *wenn die geplanten Fahrzeiten der Züge in Gefahr sind und es kann nichts dagegen unternommen werden, werden die Fahrgäste zu ihrem jeweiligen Bestimmungsbahnhof – je nach Verfügbarkeit – entweder mit dem nächsten geeigneten Zug oder im Zegersatzverkehr oder mit Taxis befördert. Für die Handhabung von absehbaren oder voraussichtlich länger anhaltenden Notfallsituationen wird ein operatives Betriebssteuerungssystem betrieben, wodurch der fahrplanmäßige Verkehr der Züge und die angemessene Auskunft der Fahrgäste sichergestellt werden.*

## **3. Zugausfälle**

- **Anteil der Zugausfälle im Verhältnis zu der Gesamtzahl der verkehrenden Züge in %:** *2015 gab es 39 ausgefallene und nicht ersetzte Züge, dies macht ca. 0,04 % aller Züge aus.*

## **4. Sauberkeit von Rollmaterial und von Bahnhofseinrichtungen (zum Beispiel die Luftqualität in den Wagen, Hygiene von Sanitäranlagen usw.)**

- **Reinigungsintervallen:** *Personenwagen die im PV verkehren werden täglich mehrmals gereinigt. Von den meisten Bahnhöfen, von denen Züge laut Fahrplan abfahren, werden die Züge in sauberem Zustand gestartet. Zu diesem Zweck führen wir/lassen wir abhängig von der verfügbaren Zeit verschiedene Reinigungsarbeiten vor der Abfahrt durch/führen. Darüber hinaus werden die Personenwagen täglich und auch monatlich komplett gereinigt. Während der frostfreien Monate werden die Wagen auch von außen gewaschen – im Durchschnitt alle*

zwei Wochen aber höchstens jeden Monat. Bahnhöfe werden in Abhängigkeit von deren Fahrgastvolumen mit unterschiedlicher Häufigkeit (am häufigsten alle Stunden, wenigstens jede Woche) gereinigt.

- **Messung der Luftqualität** Es wurden keine solchen Messungen vorgenommen.
- **Nutzbarkeit der Toiletten:** Die Reinigungen vor Abfahrt des Zuges umfassen auch die Reinigung der WC-Anlagen. Alle Bahnhöfe mit Personal verfügen über Toiletten, diese werden in Abhängigkeit vom Fahrgastvolumen, mit wechselnder Häufigkeit gereinigt (am häufigsten alle Stunden, wenigstens jede Woche).

**5. Prüfung der Fahrgastzufriedenheit:** Aufgrund des Ergebnisses der Zufriedenheitsumfrage zwischen 26. Mai und 26. Juni 2015, wobei ca. 700 Personen befragt wurden, lässt sich feststellen, dass unsere Fahrgäste mit der Fahrgastinformation, der Bereitschaft unserer Mitarbeiter, ihrer Hilfsbereitschaft, mit der Verkehrssicherheit und den Zahlungsmöglichkeiten in den Personenkassen völlig zufrieden sind und höhere Erwartungen vor allem hinsichtlich der Pünktlichkeit der Züge, der Zugverkehrsfrequenz, der Sauberkeit von Bahnhöfen und Fahrzeugen und der Interoperabilität haben. Laut der Umfrage waren die Fahrgäste am meisten mit der Sauberkeit der Toiletten und deren Ausstattung unzufrieden.

## **6. Beschwerdemanagement, Erstattungen und Entschädigungen wegen Nichteinhaltung der Qualitätsvorschriften**

- **Befolgte Verfahrensordnung** Alle schriftlichen Beschwerden wurden auf nachvollziehbare Weise untersucht und binnen 30 Tage nach Erhalt der Beschwerde schriftlich beantwortet, sofern die Untersuchungen bis dahin abgeschlossen worden sind. Falls die Untersuchungen innerhalb von 30 Tagen nicht abgeschlossen werden konnten, wurde der Kunde darüber bzw. über das voraussichtliche Datum der endgültigen Antwort schriftlich informiert.
- **Anzahl und Ergebnis der Beschwerden**
  - **Beschwerdekategorien**
    - Personal: 20 %
    - Fahrplanstruktur 8 %
    - fahrplanmäßiger Verkehr: 13 %
    - Fahrgastinformation 6%
    - Tarife 6 %
    - Fahrzeuge 23%
    - Sonstiges 24 %
  - **eingereichte Beschwerden** es trafen 534 Beschwerden in Bezug auf oder betreffend den ungarischen Dienstleistungsbereich der GYSEV (Raaberbahn) ein.
  - **bearbeitete Beschwerde** Alle Beschwerden wurden bearbeitet.
  - **durchschnittliche Antwortzeit** 21 Tage
  - **mögliche Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität** auf Basis der verschiedenen Kundenansuchen bezüglich Verbesserung von Dienstleistungen (Beschwerden, Vorschläge, Anträge usw.) wurden Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität definiert, die dann fortschrittlich in die tägliche Betriebstätigkeit eingebaut wurden.

- **Auf welche Weise wird der Zugang zur Information über Rechte und Pflichten im Zuge des Fahrkartenkaufs gewährt?** *in allen Personenkassen und bei allen Partnerbahnen, die unsere Fahrscheine verkaufen, wurden jene Dokumente (AGB, Tarife, Tabelle über Fahrpreise, geschäftspolitische Begünstigungen), zugänglich gemacht, die alle Rechte und Pflichten in Bezug auf die Reise enthalten. Darüber hinaus wurden an allen Bahnhöfen (auch an jenen ohne Personal) Bekanntmachungen ausgehängt, die Auszüge der oben genannten Dokumenten enthalten. Natürlich stehen diese Dokumente aus auf unserer Homepage zur Verfügung.*
- **Anzahl der Entschädigungen und Erstattungen:** 533, davon stattgegeben: 489, eine Rückerstattung erfolgte in 273 Fällen

#### **7. Hilfeleistung für Personen mit Behinderung und Personen mit eingeschränkter Mobilität**

- **Befolgte Verfahrensordnung für die Hilfeleistung** *sofern es sowohl zeitlich als auch physisch machbar ist werden alle Bemühungen unternommen, um unsere Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu ihrem Reiseziel zu befördern – sei es auch Ansprüche, die erst nach der Meldefrist eingetroffen sind.*
- **Anzahl der Hilfeleistungen nach Kategorie (international / inländisch)** *in etwa 149 Fällen hat die Gesellschaft zu Reisen mit dem Zug im Inland Fahrgästen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität Hilfe geleistet. Desweiteren nahmen mehrere Fahrgäste und Studentengruppen mit verschiedenen Behinderungen unsere Dienstleistungen auf wöchentlicher Basis in Anspruch.*