

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 2017**

1. Information und Fahrkarten

- **Bereitstellung von Informationen während der Reise:** Fast alle GYSEV Fahrzeuge verkehren mit einem On-Board dynamischen Fahrgastinformationssystem, 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 und in mehr als der Hälfte von Bahnhöfen und Haltestellen werden dynamische und laute Fahrgastinfosysteme betrieben.
- **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 unserem 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.
- **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 % 5,34 %**
 - **Verspätungen bei der Ankunft in %**
 - **Verspätungen von weniger als 60 Min. in % 5,75 %**
 - **Verspätungen zwischen 60-119 Min. in % 0,12%**
 - **Verspätungen von oder mehr als 120 Min. in % 0,02%**
- **Verpasste 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 Zugersatzverkehr 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 %:** 2017 gab es 57 ausgefallene und nicht ersetzte Züge, dies macht ca. 0,06 % 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 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 zwischen 7. Juni – 28. August 2017 durchgeführten Zufriedenheitsfrag, bei der mehr als 3600 Personen befragt wurden, lässt sich feststellen, dass die Fahrgäste – wie in den Vorjahren – auch 2017 mit der Servicequalität und dem Verhalten des Zugbegleitpersonals und den Möglichkeiten des Fahrkartenkaufs am meisten zufrieden waren. Die Zufriedenheit mit dem Zugverkehr (Fahrplan) und den Umsteigemöglichkeiten hat sich im Vergleich zu früheren Jahren verbessert.

Die Passagiere wurden auch nach ihrer Zufriedenheit mit den einzelnen Wagentypen und Triebwagen befragt, die meisten Top-Ratings erhielt der FLIRT Triebwagen.

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. (Beschwerden die über Social Networking Sites einlagen, gelten nicht als über offizielle Beschwerdeeinsendungen).
- **Anzahl und Ergebnis der Beschwerden**
 - **Beschwerdekategorien**
 - Personal: 9 %
 - Fahrplanstruktur 2 %
 - fahrplanmäßiger Verkehr: 8 %
 - Fahrgastinformation 7%
 - Tarife 9 %
 - Fahrzeuge 39%
 - Sonstiges 26 %

- **eingereichte Beschwerden** es trafen 704 Beschwerden in Bezug auf oder betreffend den ungarischen Dienstleistungsbereich der GYSEV (Raaberbahn) ein.
- **bearbeitete Beschwerde** Alle Beschwerden wurden bearbeitet.
- **durchschnittliche Antwortzeit** 17 Tage
- **mögliche Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität** auf Basis der verschiedenen Kundenansuchen bezüglich Verbesserung von Dienstleistungen (Beschwerden, Vorschläge, Anträge, Social Networking Sites 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:** 228, davon stattgegeben: 193, eine Rückerstattung erfolgte in 100 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 430 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. Es ist auch wichtig hervorzuheben, dass die Gesellschaft mit den zuständigen Organisationen im ständigen Kontakt steht.