

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 2020**

1. Auskünfte 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 unserer Homepage, von den online Fahrplänen unserer Partnerbeförderer sowie an allen Bahnhöfen in der Form von Aushängen, telefonisch oder persönlich bei den Fahrkartenschaltern, im Fahrgastzentrum Sopron 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 des Fahrkartenverkaufs:** Unsere Personenkassen sind während der Verkehrszeiten



der Züge, in frequentierten Zeitperioden geöffnet, beziehungsweise es werden Informationen über die telefonisch erreichbaren Mitarbeiter durch Aushänge an den Bahnhöfen erteilt.

- **Wie wird Auskunft für Personen mit Behinderungen bzw. 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 Verkehrsstörungen

a) Verspätungen

- **Anteil der Verspätungen im Prozent:**
 - Verspätungen bei der Abfahrt: 3,20 %
 - Verspätungen bei der Ankunft
 - Verspätungen von weniger als 60 Min. 3,34%
 - Verspätungen zwischen 60-119 Min. 0,10 %
 - Verspätungen von oder mehr als 120 Min. 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 Zugesatzverkehr 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 Prozent:** 2020 gab es 26 ausgefallene und nicht ersetzte Züge, dies macht ca. 0,02 % 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. Im Hinblick auf die Corona-Pandemie werden die Reinigungen mit einem speziellen antiviralen Mittel durchgeführt. Bei Verdacht auf eine Infektion steht ein dafür geschultes und ausgerüstetes Desinfektionsteam zur Verfügung. Die Fahrzeuge und Räumlichkeiten werden auch mit einem Ozongenerator 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). Während der Pandemie wird der Reinigung mit Desinfektionsmitteln und der Ausstattung der Handwaschanlagen mit Desinfektionsmitteln erhöhte Aufmerksamkeit gewidmet.*

5. Prüfung der Fahrgastzufriedenheit:

Angesichts der Pandemiesituation haben wir im Jahr 2020 eine Online-Umfrage zur Passagierzufriedenheit durchgeführt. Der Fragebogen wurde von 598 Personen ausgefüllt. Wir haben unsere Passagiere gefragt, warum sie sich für die Bahn entscheiden. Unter den Antworten wurde am häufigsten der Komfort genannt sowie die Stichworte bequem, sicher, schnell und qualitativ hochwertig (es war möglich, mehr als eine Antwort zu geben).

Die Passagiere hatten die Möglichkeit, ihre Zufriedenheit mit unseren Dienstleistungen auf einer 4-Punkte-Skala zu bewerten. Es kann festgestellt werden, dass die meisten positiven Bewertungen der Bereitschaft und dem Verhalten des Zugbegleitpersonals und der Zugänglichkeit des Bahnhofs sowie der Fahrgastinformation gegeben wurden. 2020 gab es relativ mehr Fahrgäste, die mit dem Zugverkehr (Fahrplan, Anschlussmöglichkeiten) eher zufrieden / meist zufrieden waren. In Bezug auf die Frage nach der Zufriedenheit mit Wagentypen und Triebwagen können wir sagen, dass auch dieses Jahr die FLIRT-Triebwagen die besten Bewertungen erhalten haben.



6. Beschwerdemanagement, Erstattungen und Entschädigungen wegen Nichteinhaltung der Qualitätsvorschriften

- **Befolgte Verfahrensordnung:** *Alle schriftlichen Beschwerden wurden auf rückverfolgbare 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 einlangen, werden nicht als offizielle Beschwerdeeingendungen angesehen.)*
- **Anzahl und Ergebnis der Beschwerden**
 - **Beschwerdekategorien**
 - Personal: 8 %
 - Fahrplanstruktur 5 %
 - Fahrplanmäßigkeit: 14 %
 - Fahrgastinformation 6 %
 - Tarife 41 %
 - Fahrzeug 9 %
 - Sonstiges 17 %
 - **eingereichte Beschwerden** *Es trafen 687 Beschwerden in Bezug auf oder betreffend den ungarischen Dienstleistungsbereich der GYSEV (Raaberbahn) ein.*
 - **bearbeitete Beschwerden** *Alle Beschwerden wurden bearbeitet.*
 - **durchschnittliche Antwortzeit** *14 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, welche die 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 auch auf unserer Homepage zur Verfügung.

- **Anzahl der Entschädigungen und Erstattungen:** 251, davon stattgegeben: 198, eine Rückerstattung erfolgte in 145 Fällen.

7. Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und/oder 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 151 Fällen hat die Gesellschaft zu Reisen mit dem Zug im Inland Fahrgästen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität Hilfe geleistet. Es gab mehrere behinderte Fahrgäste, die mit unseren Zügen wöchentlich gefahren sind. Außerdem ist unbedingt zu erwähnen, dass die Gesellschaft mit den zuständigen Organisationen im ständigen Kontakt steht.

