

## QUALITÄTSBERICHT 2020

|   |   |
|---|---|
| ➤ | <b>KUNDENORIENTIERUNG</b>   |
| ➤ | <b>ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE</b>   |
| ➤ | <b>HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND<br/>EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT</b> |
| ➤ | <b>FEEDBACKMANAGEMENT</b>   |



*Bemerkung: Sämtliche personenbezogene Bezeichnungen sind geschlechtsneutral zu verstehen.*

Als Dienstleistungsunternehmen stellt die ÖBB-Personenverkehr AG die Erfüllung der Kundenerwartungen in den Fokus.

Unser Hauptaugenmerk richtet sich dabei auf das Angebot einer guten Beförderungsleistung und der damit verbundenen Erreichung der gesetzten Qualitätsstandards. Diese Qualitätsstandards umfassen vorwiegend die Bereiche Kundenzufriedenheit, Zuverlässigkeit der Verkehre bzw. Einhaltung gesetzter Servicestandards. Sie werden mit Hilfe unseres Qualitätsmanagement-Systems überwacht, wobei die Erreichung der jährlich vereinbarten Ziele sowie die Qualität unserer Leistungen und Prozesse einem kontinuierlichen Qualitätsmonitoring unterzogen werden.

Um Verbesserungspotenziale in Prozessen und Abläufen zu verifizieren, setzen wir verstärkt auf die Durchführung von internen Audits. Damit ist eine kontinuierliche und objektive Überwachung und Verbesserung unserer gesetzten Qualitätsstandards und in weiterer Folge die Weiterentwicklung des Unternehmens gesichert.

Der Aufbau und die Zertifizierung unseres Qualitätsmanagementsystems richten sich nach den Normen ISO 9001 und EN 13816. Gleichzeitig ist die Aufrechterhaltung des Zertifikats des Eisenbahnsicherheitsmanagements entsprechend der EU-VO 1158/2010 gem. § 39 EisbG. durch die Zertifizierungsstelle bestätigt.

Mit diesen Qualitätsstandards erfüllen wir die Vorgaben der Verordnung EU-VO 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr.

## **KUNDENORIENTIERUNG**

**Die ÖBB begeistern Menschen für Bus und Bahn. Mit einem überzeugenden Angebot, das einfach und digital verfügbar ist.**

Unser Ziel ist es, die ÖBB als Plattform, Partner und Leistungserbringer zu etablieren und Mobilität gesamtheitlich anzubieten. In Zukunft wird es noch mehr Formen der Mobilität geben, und die Bahn wird dabei eine wichtige Rolle spielen: die große Herausforderung wird es sein, die Bahn im Zuge dieser integrierten Mobilität mit all den anderen Verkehrsträgern abzustimmen und unsere Rolle voll auszunutzen. Dazu kommen weiterhin steigende Service-Ansprüche unserer KundInnen und neue bzw. attraktive Angebote auf der Straße und im Flugverkehr.

**Die ÖBB sind Österreichs größtes Klimaschutzunternehmen.**

Als größter Mobilitätsanbieter Österreichs trägt der ÖBB-Konzern eine besondere Verantwortung gegenüber zukünftigen Generationen. Mit einer Ersparnis von 4,2 Mio. Tonnen an CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Jahr, die die ÖBB-Verkehrsleistungen auf der Schiene Österreich ersparen, ist die Bahn unter allen motorisierten Transportmitteln auch weiterhin das umweltfreundlichste.

Neben effizientem Umgang mit Ressourcen, dem Einsatz von 100 % Bahnstrom aus erneuerbarer Energie und der Reduktion von Emissionen (Lärm, Schadstoffe, ...) übernehmen die ÖBB ihre Verantwortung gegenüber Mensch, Umwelt und Gesellschaft (Sicherung von Arbeitsplätzen, Wirtschaftswachstum, regionale Wertschöpfung, Umgang mit sozialen Randgruppen, ...) und setzen konkrete Maßnahmen, um die Folgen des Klimawandels besser bewältigen zu können.

## Informationen und Fahrkartenbetrieb:

### **Ticketshop**

Die Preis-Checker-Funktion ist dabei eine der wichtigsten: sie ermöglicht Kunden, schnell und unkompliziert das günstigste ÖBB Angebot zu finden und zu buchen.

Ebenso kann im Ticketshop ein Haus-Haus-Gepäckservice zu jeder Reise gebucht werden. So können wir Kunden im wörtlichen Sinne entlasten, weil sie sich dadurch bei ihrer Reise nicht um ihr - möglicherweise schweres oder sperriges- Gepäck im Zug kümmern müssen. Dieser Service ist nicht nur für Österreich, sondern auch für Deutschland, die Schweiz und Südtirol buchbar.

Neben diesen und weiteren Neuerungen im Ticketshop zeigt das System auf jedem Ticket die CO<sub>2</sub>-Ersparnis durch die jeweilige Zugfahrt an.

### **Mehr Züge**

Internationale Verkehre im Personenverkehr werden in Abhängigkeit der Nachfrage wieder aufgenommen. Die Rückkehr zu einem vollständig planmäßigen Angebot im grenzüberschreitenden Zugverkehr ist kurzfristig sichergestellt, sobald die Reiseerschwernisse wie Quarantänevorschriften im In- und Ausland reduziert werden und somit die Nachfrage anzieht. Zusätzlich sind weitere neue Nah- und Fernverkehrsangebote sowie ein Ausbau des Nachzugverkehrs in Planung.

### **Mehr Sicherheit:**

Bahnfahren ist sicher! Zahlreiche Maßnahmen zur COVID Prävention werden laufend gesetzt: Desinfektionsmittelspender in allen Railjets und Nightjets, Privatabteile im Nightjet, grafische Sitzplatzreservierung, „Sonderreinigungen“ in allen Zügen und Bussen sowie Bahnhöfen.

### **Neue Mobilitätslösungen**

ÖBB ist mit modernen, kundenzentrierten Mobilitätslösungen als Ergänzung zum öffentlichen Nahverkehr Vorreiter bei integrierten, nachhaltigen Mobilitätslösungen. Insbesondere der Lückenschluss bei „erster“ und „letzter“ Meile wurde dadurch ermöglicht. Diese neuen Serviceleistungen erleichtern den Umstieg vom Auto auf nachhaltige Verkehrsmittel und leisten somit einen wertvollen Beitrag zum Klimaschutz. Auch der Ausbau im Nachtzugnetz wurde fortgeführt. Dazu wurden die Kooperation mit internationalen Partnerbahnen gestärkt.

### **Leistungsangebot im Nah- und Regionalverkehr**

Neben den Erweiterungen unseres Fuhrparkangebots wurde im Jahr 2021 das Fahrplanangebot des Nah- und Regionalverkehrs im gesamten Bundesgebiet um rd. 2,5 Mio. Angebotskilometer ausgeweitet. Der Schwerpunkt lag dabei auf Ausweitungen in der Ostregion, wo es zu Lückenschlüssen im Taktfahrplan sowie zu Verbesserungen für PendlerInnen und Angebotsausweitungen im Abend- und Wochenendverkehr kam. Aber auch in Oberösterreich, Tirol, Kärnten, Vorarlberg, Salzburg und der Steiermark konnten im Wege von Leistungsanpassungen für unsere Kunden Qualitäts- und Leistungsverbesserungen erreicht werden. Auch für die kommenden Jahre sind laufend in allen Regionen Ausweitungen des Leistungsangebots geplant, insbesondere im Zusammenhang mit der Fertigstellung der großen Tunnelprojekte.

### **Ein positives Miteinander in den Zügen der ÖBB-Personenverkehr AG**

Für ein positives Miteinander der Fahrgäste im Nahverkehr gab es eine Content-Kampagne mit dem Titel „Fair-Play“, bei der mittels Durchsagen im Zug, Plakaten und Advertorials in den Medien für das Thema sensibilisiert wurde.

### **Service Offensive**

Service ist für die ÖBB-PV AG ein sehr wichtiges Thema. Kundenbefragungen zeigen, dass Fahrgäste großen Wert auf Serviceleistungen vor allem im persönlichen Kontakt legen. Aus diesen Gründen verfolgen wir eine Service Offensive, die den Fokus auf die Serviceleistungen der ÖBB Mitarbeitern legt. Serviceschulungen wurden konzipiert und werden 2021 weitergeführt, um die Servicequalität bei Vertriebs- und Bordpersonal weiter zu verbessern. Ebenso wurden Servicemerkmale entwickelt, die an allen Kunden-Touchpoints Einsatz finden, sodass ein Wiedererkennungswert der ÖBB Services bei jedem Kontakt gewährleistet werden kann. Ziel ist es, allen Fahrgästen bestmögliche Services zu bieten, um die Marke ÖBB als Qualitätsgarant für herausragende Leistungen zu festigen.

## Kundenzufriedenheitsbefragungen:

Um unseren Kunden eine adäquate Produkt- und Dienstleistungsqualität bieten zu können, führen wir in regelmäßigen Abständen Kundenbefragungen durch. Wir befragen unsere Kunden entlang der Mobilitätskette, sowohl vor der Fahrt (d.h. am Bahnhof) als auch während der Fahrt (d.h. in unseren Zügen). Die Studienergebnisse ermöglichen uns, Schwachstellen zu identifizieren und diesen zielgerichtet entgegenzusteuern. Die Auswertung der Studien erfolgt durch unabhängige Marktforschungsinstitute.

### Kundenzufriedenheit:

|   | 2020      |
|---|-----------|
| persönliches Sicherheitsgefühl im Zug         | 90        |
| Pünktlichkeit                                 | 87        |
| Information im Zug im Regelfall               | 85        |
| persönliche Betreuung am Schalter             | 83        |
| Sauberkeit im Zug                             | 81        |
| persönliche Betreuung während der Zugfahrt    | 80        |
| Häufigkeit, mit der ein Zug fährt             | 80        |
| Versorgung mit Speisen und Getränken          | 79        |
| Ticketkauf beim Automaten                     | 78        |
| Informationen am Handy/über die App           | 78        |
| Fahrtkomfort                                  | 76        |
| passende Anschlussverbindungen an andere Züge | 73        |
| Informationen im Zug bei Unregelmäßigkeiten   | 72        |
| Informationen im Internet, Scotty             | 71        |
| Preis-Leistungsverhältnis                     | 70        |
| telefonische Informationen, Auskünfte         | 68        |
| Barrierefreiheit Zug                          | 65        |
| <b>Mittelwerte</b>                            | <b>77</b> |

  

|             |               |
|-------------|---------------|
| zufriedener | unzufriedener |
|-------------|---------------|

Farbliche Kennzeichnung ab 3 %

## Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen:

Die Nah- und Fernverkehrszüge der ÖBB werden sowohl innen als auch außen nach festgelegten Reinigungsplänen und Reinigungsstandards sauber gehalten.

Zur Sicherung der Reinigungsqualität führen wir interne Qualitätschecks vor und während der Fahrt in unseren Zügen sowie Bahnhöfen durch. Dabei werden regelmäßig einzelne Aspekte der Sauberkeit im Zug bzw. am Bahnhof nach festgelegten Kriterien überprüft.

Für die Erhaltung der Sauberkeit auf großen Bahnhöfen sind anwesende Reinigungsmitarbeiter verantwortlich. Auf kleineren Bahnhöfen wird nach einem intervallmäßig festgelegten Plan gereinigt, wobei zusätzlich im Rahmen des „Frühjahrsputzes“ alle Bahnhöfe grundgereinigt werden.

## ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

### Gemeinsam pünktlich ankommen

Auf dem Schienennetz ist viel los: täglich fahren rund 6.600 ÖBB-Züge auf rund 5.000 Kilometer Schiene quer durch Österreich.

Um technische Probleme gering zu halten, investieren die ÖBB laufend in die Erneuerung und Modernisierung der Züge sowie der Infrastrukturanlagen wie Weichen, Gleise oder Stellwerke. Um die Schienenkapazitäten optimal zu nutzen, haben zum Beispiel schnelle Fernverkehrszüge Vorrang. Baustellen werden koordiniert und mit den Nachbarbahnen im Ausland abgestimmt.

### Auch unsere Fahrgäste können mithelfen

Zur optimalen Orientierung am Bahnsteig dient der Wagenreihungsanzeiger. Dort kann man sich kurz vor Fahrtantritt einen raschen Überblick über Waggonnummer, Fahrradabstellplatz und Bordrestaurant verschaffen. Damit man stressfrei ans Ziel kommt, empfiehlt sich vor Fahrtantritt immer die Reservierung des Lieblingsplatzes. Großes Gepäck reist am besten mit unserem Haus-Haus-Gepäck: es wird von der eigenen Haustür abgeholt und direkt ans Reiseziel geliefert. So entfällt das schweißtreibende Schleppen der Koffer. Wer anderen Reisenden beim Einsteigen hilft, vollbringt nicht nur eine gute Tat, er hilft auch bei der pünktlichen Abfahrt.

Unsere Pünktlichkeitsstatistik ist unter [oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik](https://oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik) abrufbar.



2019 haben 266,6 Mio. Fahrgäste die Bahn als Verkehrsmittel gewählt. Im Berichtsjahr 2020 kam es durch die behördlichen Maßnahmen zur Eindämmung der Pandemie zu einem Rückgang der Fahrgastzahlen. Die ÖBB erwiesen sich in dieser Zeit als verlässlicher Partner zum Aufrechterhalten der Infrastruktur. Das bedeutet, dass täglich durchschnittlich 716 Tausend Reisende mit den ÖBB unterwegs waren.

Der Zeitraum von Mitte März bis Mitte Mai war wesentlich geprägt von den Verkehrseinschränkungen zur Eindämmung des Corona-Virus. Im Personenfern- und Personennahverkehr wurden jeweils ca. 25% weniger Halte bedient, verbunden mit einem signifikant geringeren Aufkommen an Reisenden, ein Umstand, der die Pünktlichkeit begünstigte.

Auch nach dem Wiederhochfahren des Verkehrs konnte ein hohes Pünktlichkeitsniveau gehalten werden. Positiv wirkten sich die geringen Einflüsse durch Nachbarbahnen, auf Grund von Einschränkungen im internationalen Verkehr sowie die weiterhin niedrigen Fahrgastzahlen aus. Herausfordernde Baustellensituationen in den Sommer- und Herbstmonaten konnten durch gezielte Bündelung von Bautätigkeiten und Anpassungen von Fahrplänen an die Baustellensituation -zur Gewährleistung einer planbaren Reise- gemeistert werden.

Schon bei kleinsten Störungen bzw. Verspätungen kann es in dicht befahrenen Schienennetzen zu unangenehmen Verzögerungen kommen. Wir sind bestrebt, Störungen so gering wie möglich zu halten und unsere Kunden zeitgerecht zu informieren. Auch hier arbeiten wir nach vorgegebenen Qualitätsstandards, die unseren Kunden entlang der gesamten Mobilitätskette möglichst aktuelle und umfangreiche Störungsinformationen gewährleisten sollen.

Unter [fahrplan.oebb.at](https://fahrplan.oebb.at) werden unsere Kunden unter der „aktuellen Streckeninformation“ über Verspätungen bzw. Verzögerungen und deren Auswirkungen auf die Anschlusszüge informiert. Einschränkungen im Zugverkehr können auch über mobile Dienste, wie „SCOTTY mobil“ abgerufen werden.

## **HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT**

Ein barrierefreier und bequemer Zugang zu Bahn und Bus für Menschen mit Behinderung, Personen mit Kinderwagen, für ältere Menschen und für Reisende mit Gepäck oder Fahrrädern ist ein wichtiges Ziel.

Im Jahr 2006 hat die ÖBB-Holding AG gemäß § 19 Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) zusammen mit Verantwortlichen der Teilkonzerne und ExpertInnen der Behindertenorganisationen einen Etappenplan entwickelt. Dieser stellt Maßnahmen des ÖBB-Konzerns gesamthaft dar. 2016 haben die Konzerngesellschaften ihre strategischen Überlegungen überprüft und auf dieser Basis neue Umsetzungspläne für weitere Bahnhöfe und für die Fahrzeugflotte bis 2025 erstellt. Dieser Umsetzungsplan wurde den ÖBB-Stakeholdern in unterschiedlichen Diskussionsformaten präsentiert. Ende 2019 wurden die Zwischenziele des Umsetzungsplans 2025 erneut evaluiert und im Bericht ÖBB-Umsetzungsplan 2020-2025 für Fahrzeuge und Infrastruktur dargelegt und online publiziert. Entsprechende Stakeholderdialoge waren für 2020 angesetzt. Sie konnten aufgrund der COVID-19 Bestimmungen nicht im gewünschten Maß umgesetzt werden.

### **Ticketkauf**

Es wurden viele einzelne Schritte gesetzt, damit unsere Kunden einfach und rasch ein Ticket für ihre Reise erwerben können. Diese Verbesserungen umfassen sowohl den Onlineverkauf als auch den mobilen Verkauf über Mobiltelefone und Tablets. Weiters wurde der Verkauf von Tickets beim Ticketautomaten leichter und nahezu barrierefrei gestaltet. Im Reisezentrum am Bahnhof sind die Verkaufspulte so gestaltet, dass Kunden im Rollstuhl gut zufahren und Menschen mit Hörbehinderung sich über induktive Höranlagen verständigen können.

### **Nah- und Fernverkehr**

Die Barrierefreiheit der Züge wird laufend durch neues Wagenmaterial verbessert: So wurde beim neuen Nahverkehrszug ÖBB-Cityjet besonderer Wert auf bequeme Niederflureinstiege, breite Portale, offene Übergänge und stärkere Farbkontraste für Reisende mit Sehbehinderung gelegt. 2020 kamen im Nahverkehr bereits 176 Cityjet-Garnituren, 187 Talent-Garnituren, 60 Desiro-Garnituren und 67 Doppelstockwagen als barrierefreie Niederflurfahrzeuge zum Einsatz. Im Fernverkehr waren 60 Railjet-Garnituren im Einsatz. Diese verfügen über einen fahrzeuggebundenen Hebelift sowie drei Plätze für Rollstuhlfahrern, die auch mit Steckdosen zum Laden für Rollstuhlbatterien ausgestattet sind. Für Reisende mit Sehbehinderung sind taktile Elemente vorhanden. Darüber hinaus ist für den Blindenführhund ein eigener Platz vorgesehen. Mit den 25 ÖBB-Multifunktionswagen ist es auch für Reisende im Rollstuhl möglich, im Nachtreiseverkehr in einem Liegewagenabteil mit Begleitperson zu verreisen.

### **Postbus**

Alle neu beschafften Niederflurfahrzeuge sind mit mechanischer bzw. elektrischer Klapprampe ausgestattet. Die Hochflurbusse haben einen Hebelift im Fahrzeug, mit dem der Einstieg für Kunden im Rollstuhl in den Bus ermöglicht wird. Die Sondernutzungsfläche ist mit einem Rückhaltesystem ausgestattet. Die Ausstattung eines Sitzplatzes für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste gehört bereits zum Standard. 2020 waren 99 % des Busfuhrparks bereits barrierefrei.

### **Intercitybusse**

Die ÖBB bieten weiterhin Fernbusverbindungen im Süden Österreichs, um die Top-Züge im Fernverkehr nach Italien zu ergänzen. Seit mehreren Jahren sind dafür fünf ÖBB-Intercitybusse (ICB) im Einsatz. Die Doppelstockbusse bieten großzügigen Sitzkomfort in der 1. und 2. Klasse und verfügen über WC und Klimaanlage. In der 1. Klasse erwarten die Fahrgäste elegante Ledersitze, Arbeitsflächen und Steckdosen sowie ein kostenloses Zeitungs- und Getränkeangebot.

Die ICB sind barrierefrei ausgestattet. Neben einem Niederflureinstieg und Rollstuhlstellplatz verfügen die Busse auch über Plätze für mobilitätseingeschränkte Reisende, die auf Wunsch extra gebucht werden können.

## FEEDBACKMANAGEMENT

Das ÖBB Kundenservice ist von 06:00 bis 21:00 Uhr unter 05-1717 (zum Ortstarif) sowie über das Kontaktformular auf unserer Homepage rund um die Uhr für unsere Kunden erreichbar. Eingehende Anfragen oder Beschwerden für Bahn und Bus werden zentral erfasst und im Anschluss an die Fachbereiche unseres Unternehmens zur Verbesserung unserer Produkte und Dienstleistungen weitergeleitet. Wir sind bestrebt, auf alle Anfragen unserer Kunden so rasch wie möglich zu reagieren. Im Berichtsjahr wurde erstmals regionale Service Level mit den Verkehrsdienste-Verträgen vereinbart.

Alle Beschwerden werden sowohl Themengebieten (Nahverkehr, Fernverkehr, Postbus, Vertrieb, usw.) als auch Örtlichkeiten zugeordnet, um auch unabhängig vom Einzelfall das Verbesserungspotential für alle Kunden nutzen zu können.

### Kundenservice 2020:

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| Anzahl der Anrufe                    | 1.284.937 |
| Anzahl der eingegangenen Beschwerden | 108.582   |

Die eingelangten Anträge hinsichtlich Zugverspätungen / Zugausfällen werden im Kundenservicecenter nach einem einheitlich festgelegten Entschädigungsverfahren bearbeitet. Durch die Bereitstellung eines Online-Fahrgastrechteformulars auf [oebb.at/de/reiseplanung-services/kundenservice/refundierung](https://oebb.at/de/reiseplanung-services/kundenservice/refundierung) konnte die Nutzung für unsere Kunden wesentlich erleichtert werden.

### Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung 2020:

|                     |        |
|---------------------|--------|
| Bearbeitete Anträge | 27.424 |
| Erstattungsanträge  | 6.579  |
| Corona Stornos      | 39.256 |

2020 hatten wir einen Rückgang an Beschwerden (-24,6 %) sowie bei den Anträgen gemäß der Fahrgastrechteverordnung (-18,3 %) resultierend durch das geänderte Reiseverhalten ausgelöst durch die Pandemie.

### Verbesserungen 2020/2021

- Usability Verbesserungen in den Kontaktformularen auf [www.oebb.at/kontakt](https://www.oebb.at/kontakt)
- Neuer digitaler, individueller und bedarfsabhängiger Refundierungsantrag
- Bei Annahme eines Gutscheins für fahrgastrechtliche Entschädigungen kann ein Kunde mit +10%, mindestens 4€, entschädigt werden
- Punktuelle, regionale Unterstützung der Kundenservice direkt Schalter im schriftlichen Bereich