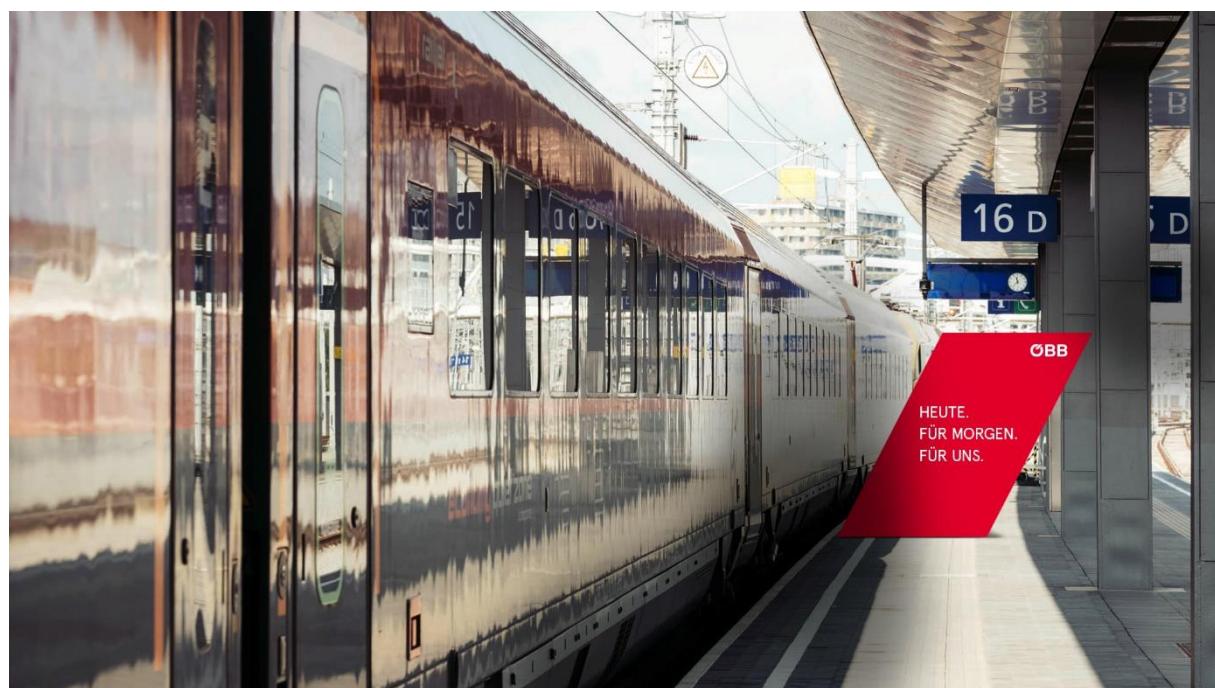


## QUALITÄTSBERICHT 2023

1.	<b>KUND:INNENORIENTIERUNG</b>
2.	<b>ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE</b>
3.	<b>HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT</b>
4.	<b>FEEDBACKMANAGEMENT</b>



Als Dienstleistungsunternehmen stellt die ÖBB-Personenverkehr AG die Erfüllung der Kund:innenerwartungen 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 Kund:innenzufriedenheit, Zuverlässigkeit der Verkehre bzw. Einhaltung gesetzter Servicestandards. Sie werden mit Hilfe unseres Qualitätsmanagementsystems 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 sind 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 Verordnung (EU) 1158/2010 durch die Zertifizierungsstelle bestätigt. Ergänzt wurde unser Qualitätsmanagementsystem durch ein zertifiziertes Risikomanagementsystem mit dem Fokus auf Hygiene.

Mit diesen Qualitätsstandards erfüllen wir die Vorgaben der Verordnung VO (EG) 1371/2007 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäst:innen im Eisenbahnverkehr.

## 1. KUND: INNENORIENTIERUNG

**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 Kund:innen und neue bzw. attraktive Angebote auf der Schiene und Straße.

Die ÖBB sind Österreichs größtes Klimaschutzunternehmen.

Als größter Mobilitätsanbieter Österreichs trägt der ÖBB-Konzern eine besondere Verantwortung gegenüber zukünftigen Generationen. Mit einer Ersparnis von ca. 4,2 Mio. Tonnen an CO<sub>2</sub>-Emissionen pro Jahr, die die ÖBB-Verkehrsleistungen (Bahn und Bus) 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 etc.) und setzen konkrete Maßnahmen, um die Folgen des Klimawandels besser bewältigen zu können.

### Grüne Zahlen ÖBB-Personenverkehr AG

- 100 % Anteil erneuerbarer Energie im Bereich Bahnstrom im Jahr 2023
- CO<sub>2</sub>-Neutralität bei der ÖBB-Mobilität ab 2030
- Der Zug ist rund 30-mal klimafreundlicher als eine Fahrt mit dem Pkw
- Der Postbus ist rund 3-mal klimafreundlicher als eine Fahrt mit dem Pkw

### Informationen und Fahrkartenbetrieb

#### Integrierte Mobilität

Derzeit ist die Hauptkonkurrenz des öffentlichen Verkehrs, sowohl auf kurzen als auch langen Strecken, der motorisierte Individualverkehr. Um Menschen langfristig zur Nutzung des öffentlichen Verkehrs zu motivieren, müssen Angebote geschaffen werden, die den Besitz von privaten Automobilen redundant machen. Daher ist Mobilität gesamthaft und als integriertes Mobilitätsangebot zu betrachten.

Es ist die Aufgabe der ÖBB, für Kund:innen ihre Mobilität von der ersten bis zur letzten Meile zu organisieren. Dabei arbeiten die ÖBB mit Gemeinden, Regionen und Städten sowie Unternehmen an Konzepten für intermodale Mobilität und setzen diese mit ihnen um. Ziel ist es, die Bedürfnisse aller Kund:innen entlang der gesamten Mobilitätskette abdecken zu können, egal ob Bus, Shuttle, Bahn, Rad oder E-Scooter.

#### Ticketshop

Die inhaltliche Ausrichtung des Ticketshops orientiert sich maßgeblich an den Zielen der ÖBB-Personenverkehr AG und im speziellen an der Stoßrichtung für die Herstellung einer zentralen Mobilitätsplattform für Österreich. Die Gewährleistung von Vertriebsmöglichkeiten von Mobilitätsprodukten entlang der gesamten Mobilitätskette auf einem hohen Servicestandard auf allen selbstbedienten und bedienten Vertriebskanälen liegt dabei im Fokus.

Ein nutzer:innenfreundliches Ticketsystem trägt wesentlich dazu bei, Kund:innen für das Fahren mit Bus, Bahn und Bim zu begeistern. Daher wurde im vergangenen Jahr und wird auch weiterhin ein Usability-Schwerpunkt auf die Optimierung der Navigation im Kaufprozess gesetzt. Daneben wurde auch die Accessibility optimiert, um seheingeschränkten Personen einen barrierefreien Kauf zu ermöglichen. Mit der Umsetzung des Verlängerungsprozesses für das KlimaTicket Österreich konnte der Ticketshop dazu beitragen, dass die große Anzahl an KlimaTicket-Jahreskarten-Kund:innen auch im Folgejahr großteils gehalten werden konnte. Für spontane Gelegenheits-Fahrer:innen wurde die Ticketinglösung SimplyGo! geschaffen, die mittels Check-in/Check-out die gefahrenen Strecken erkennt und automatisch am Folgetag den passenden (optimierten) Tarif ermittelt.

Daneben wurden einige Maßnahmen zur Systemstabilisierung gesetzt. Unter anderem wurde der internationale offline Datentausch auf den internationalen UIC-Standard OSDM umgestellt, um den Datenaustausch im internationalen Bahnverkehr effizienter zu gestalten. Die nativen Apps wurden gegen eine Hybridapp getauscht, um in Zukunft die Weiterentwicklung im Frontendbereich effizienter gestalten zu können.

### **Fernverkehr**

Die ÖBB setzen auf den Integrierten Taktfahrplan für Österreich und eine optimale Einbindung Österreichs ins europäische Verkehrsnetz sowohl im Tagfernverkehr als auch im Nachtreiseverkehr. Im nationalen Fernverkehr wurden ab Fahrplanjahr 2023 aufgrund der Nachfragesituation auf der Südstrecke zwei zusätzliche Zugpaare Wien – Villach jeweils in einer Morgen- und Nachmittagslage eingerichtet. An Wochentagen wurde ein vierter Direkt-Zugpaar zwischen Graz und Linz eingerichtet. Ebenfalls an Wochentagen wurde für den Pendlerverkehr ein zusätzliches Zugpaar Salzburg – Mallnitz geschaffen. Die Abendverbindung Salzburg – Graz wird seit Fahrplan 2023 täglich angeboten (statt vormals nur an Sonntagen und mit Umsteigen). In der Gegenrichtung konnte eine neue Spätverbindung Graz – Schladming sowie eine Frühverbindung Schladming – Salzburg eingerichtet werden.

Für den touristischen Verkehr wurde der davor als Wochenendzug eingeführte Intercity von Wien über Attnang-Puchheim nach Stainach-Irdning (und zurück) als tägliche Verbindung weiterentwickelt. Neu war außerdem eine Wochenendverbindung von Wien nach Bischofshofen über den Nationalpark Gesäuse. Im Nachtreiseverkehr wurde, der bislang bis nach Milano verkehrende Nightjet nach Genova und La Spezia verlängert. Eine weitere Verlängerung über München hinaus nach Stuttgart erfolgte beim Nightjet 236/237 und den dazugehörigen EuroNight-Zugteilen aus Budapest und Zagreb. Damit wurde auch eine direkte Nachtzugverbindung Wien – Stuttgart geschaffen. Der Nightjet nach Livorno konnte ab Sommer 2023 nicht mehr angeboten werden, jedoch wurden die Verkehrstage des EuroNight Bratislava – Wien – Split im Fahrplanjahr 2023 ausgeweitet.

### **Nah- und Regionalverkehr**

Die ÖBB investieren mehrere Milliarden in die Modernisierung ihrer Flotten und setzen ihre Qualitätsoffensive konsequent um, damit die weiter steigenden Fahrgastzahlen quantitativ und qualitativ bewältigt werden können. Neben Erweiterungen unseres Fuhrparks wurde im Jahr 2023 das Angebot des Nah- und Regionalverkehrs im gesamten Bundesgebiet um rd. 1,3 Mio. Angebotskilometer

ausgeweitet. So konnten wir unser Fahrplanangebot für unsere Kund:innen ein weiteres Mal auf ein Rekordniveau ausbauen und so zu einem hochqualitativen öffentlichen Verkehrsangebot beitragen.

### **Service Offensive**

Service ist für die ÖBB-Personenverkehr AG ein sehr wichtiges Thema. Kund:innenbefragungen zeigen, dass Fahrgäste großen Wert auf Serviceleistungen vor allem im persönlichen Kontakt legen. Aus diesen Gründen wurde 2018 die Service Offensive gestartet, die den Fokus auf die Serviceleistungen der ÖBB Mitarbeiter:innen legt.

Serviceschulungen wurden konzipiert und werden 2023 weitergeführt, um die Servicequalität bei Vertriebs- und Bordpersonal weiter zu verbessern. Ebenso wurden Servicemerkmale entwickelt, die an allen Kund:innen-Touchpoints Einsatz finden, sodass ein Wiedererkennungswert der ÖBB Services bei jedem Kontakt gewährleistet werden kann. Ziel ist es, allen Kund:innen bestmögliche Services zu bieten, um die Marke ÖBB als Qualitätsgarant für herausragende Leistungen zu festigen.

### **Kund:innenzufriedenheitsbefragungen**

Um unseren Kund:innen eine adäquate Produkt- und Dienstleistungsqualität bieten zu können, führen wir in regelmäßigen Abständen Befragungen durch. Wir befragen unsere Kund:innen 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.

Die Ergebnisse der Kund:innenzufriedenheitsanalysen sind über die Jahre stabil, schwanken in Detailbereichen lediglich knapp nach oben oder unten. Die meisten Ergebnisveränderungen liegen innerhalb statistischer Schwankungsbreiten. Grundsätzlich hat sich während der Jahre der Pandemie – bedingt durch geringere Reisendenfrequenzen (Zugauslastung) und veränderte Reisendenstrukturen – eine Verbesserung von Zufriedenheitswerten gezeigt. Nach der Pandemie haben sich die Werte wieder innerhalb der vorpandemischen Ergebniskorridore eingependelt.

### **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:innen verantwortlich. Auf kleineren Bahnhöfen wird nach einem intervallmäßig festgelegten Plan gereinigt, wobei zusätzlich im Rahmen des „Frühjahrspputzes“ alle Bahnhöfe grundgereinigt werden.

Die ÖBB haben im Zuge der COVID-19-Krise ihre Nah- und Fernverkehrszüge einer Hygienezertifizierung erfolgreich unterzogen. Diese Zertifizierung zeigt die hohe Qualität der Reinigungsleistung auf den Zügen der ÖBB. Regelmäßig werden im Zuge eines externen Audits, stichprobenartig Überprüfungen der Luftqualität (Luftkeimmessung) und der Oberflächenqualität (Abkutsch-Test, Agarplatten = Anzuchtplatten) nach ONR 49001:2014 in den Zügen der ÖBB-Personenverkehr AG durchgeführt.

## 2. ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

Gemeinsam pünktlich ankommen.

Auf dem Schienennetz ist viel los - täglich fahren rund 6.600 ÖBB-Züge auf 5.000 Kilometer Schiene quer durch Österreich. Vergangenes Jahr brachten die ÖBB rund 260 Mio. Fahrgäste und 110 Mio. Tonnen Güter mit den Zügen der ÖBB sicher ans Ziel. Dass die Österreicher:innen die Bahn lieben, zeigt sich auch daran, dass sie die fleißigsten Bahnfahrer:innen innerhalb der EU sind - jedes Jahr werden pro Person 1.505 Kilometer mit den ÖBB zurückgelegt.

Gleichzeitig gehören die ÖBB zu den pünktlichsten Bahnen Europas. Über 40.000 Mitarbeiter:innen arbeiten laufend daran, den Betrieb weiter zu optimieren, um die Pünktlichkeit weiter zu verbessern. Wetterextreme in Form großer Schneemengen oder immer heißerer Sommer verändern die betrieblichen Anforderungen. 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. Aber auch Baustellen werden koordiniert und mit den Nachbarbahnen im Ausland abgestimmt.



## Pünktlichkeit 2023

UNPÜNTLICHKEITSANTEILE		Fernverkehr	Nahverkehr	PV Gesamt
	Pünktlichkeitsgrad P5	80,3%	95,7%	95,0%
	Anlagenstörungen Infrastruktur	1,8%	0,6%	0,7%
	Bauarbeiten Infrastruktur	1,0%	0,3%	0,3%
	Betriebsführung Infrastruktur	0,2%	0,1%	0,1%
	Kommerzielles EVU	1,7%	0,3%	0,4%
	Fahrzeug Umlauf, Personal EVU	2,2%	0,4%	0,5%
	Fahrzeugstörungen EVU	1,9%	0,6%	0,7%
	Folgen andere EVU	0,3%	0,1%	0,1%
	Nachbarbahnen	7,0%	0,6%	0,9%
Externe Ursachen*	1,7%	0,5%	0,6%	
Sonstige Ursachen	1,7%	0,7%	0,8%	
Verspätung bei Abfahrt (P5)	19,2%	4,4%	5,1%	
Verspätung bei Ankunft (P5)	19,7%	4,3%	5,0%	
Verspätung bei Ankunft (< 60 min)	98,6%	100,0%	99,9%	
Verspätung bei Ankunft (60-119 min)	1,1%	0,0%	0,1%	
Verspätung bei Ankunft (≥ 120 min)	0,3%	0,0%	0,0%	

Weiters ist unsere Pünktlichkeitsstatistik unter [oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik](http://oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik) abrufbar.

## Zugausfälle 2023

	Fernverkehr	Nahverkehr	PV Gesamt
Anteil Zugausfälle Adhoc	3,5%	2,0%	2,1%
Infrastruktur	326	6.878	7.204
EVU	1.235	13.953	15.188
Externe Ursachen*	1.220	9.222	10.442
Nachbarbahnen	1.629	1.499	3.128
Zugausfälle Adhoc Gesamt	4.410	31.552	35.962
			100%

\*Umständen im Sinne von Artikel 19 Absatz 10 VO (EU) 2021/782 wie extreme Witterungsbedingungen, große Naturkatastrophen, Verschulden des Fahrgastes, Verhalten eines Dritten wie Betreten der Gleise, Kabeldiebstahl, Notfälle im Zug, etc.

## Einleitung von Maßnahmen

Ziel aller seitens der Verkehrsleitung eingeleiteten Maßnahmen ist die möglichst rasche Wiederherstellung des Sollbetriebes und jegliche Auswirkungen auf die Kund:innen so gering wie möglich zu halten. Den Verkehrsleiter:innen stehen dazu in Abhängigkeit der jeweiligen Situation eine große Zahl an Maßnahmen zur Verfügung.

Exemplarisch werden im Folgenden die Wichtigsten davon angeführt:

- Vorzeitiges Wenden von Zügen (z.B. bei Streckensperren)

- Bestellung von Schienenersatzverkehren (SEV)
- Bestellung von Verstärkerverkehren (Verstärkerbusse)
- Bestellung der Umleitung von Zügen
- Einsatz von Platzzügen oder Zusatzwagen (Verstärkerwagen)
- Garniturtausch
- Einleiten von Reservierungssperren
- Bestellung von außerplanmäßigen Halten von Zügen oder Haltausfällen
- Bestellung der Nachführungen
- Gewährung von kundenrelevanten Zusatzleistungen (z.B. außerplanmäßiges Catering, Kulanzgutscheine)
- Anforderung von Kundenlenker:innen an Personenhalten, etc.
- Sicherung von Mobilitätsketten (Bestellung von Anschlussicherungen bei INFRA)
- Zielgruppengerechte Kommunikation der eingeleiteten Maßnahmen an die internen und externen Kund:innen

**Auch unsere Fahrgäst:innen 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 Personen beim Einstiegen hilft, vollbringt nicht nur eine gute Tat, er hilft auch bei der pünktlichen Abfahrt.

Unter [fahrplan.oebb.at](http://fahrplan.oebb.at) werden unsere Kund:innen 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.

### **3. 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 Expert:innen 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. Die Ergebnisse wurden im Bericht ÖBB-Umsetzungsplan 2020 bis 2025+ für Fahrzeuge und Infrastruktur dargelegt.

#### **Ticketkauf**

Im Zuge des Projekts „User Experience Ticketshop neu“ wird die gesamte User Experience weiterhin Schritt für Schritt verbessert. Ein wichtiger Meilenstein 2023 war die Einführung der bereits oben erwähnten App-Erweiterung SimplyGo! der ÖBB. Diese stellt eine deutliche Erleichterung in der Nutzung öffentlicher Verkehrsmittel dar, weil kein klassischer Ticketkauf vor der Fahrt/Reise mehr notwendig ist und alle Fahrten mit Bahn, Bus, Straßenbahn und U-Bahn erst im Nachhinein abgerechnet werden.

Ebenso wird die neue ÖBB Ticketautomaten-Generation (Rollout-Start Ende 2024 geplant) einen erheblichen Mehrwert für Menschen mit Behinderungen und eingeschränkter Mobilität bringen. Die neuen Automaten werden flächendeckend den barrierefreien Ticketkauf gewährleisten. Die Vorbereitungen auf dieses Projekt liefen auch 2023 auf Hochouren.

Im Bereich der ÖBB Reisezentren, also im bedienten Verkauf, startete die Ausrollung der Kund:innenmonitore an allen Standorten mit offenen Ticketschaltern. Über diese Monitore können die Kund:innen die einzelnen Schritte des Kaufprozesses gemeinsam mit der:dem Reiseberater:in mitverfolgen, was etwa bei der grafischen Sitzplatzreservierung eine sehr praktische Einsatzmöglichkeit darstellt und für alle Kund:innen ein visueller Mehrwert ist.

Im Dezember 2023 eröffneten wir außerdem am Standort St. Paul im Lavanttal an der Koralmbahn ein weiteres barrierefreies, modernes ÖBB Reisezentrum, das von unseren Kund:innen sehr gut angenommen wird.

#### **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 sowie stärkere Farbkontraste für Reisende mit Sehbehinderung gelegt. 2023 kamen im Nahverkehr bereits 231 Cityjet-Garnituren, 187 Talent-Garnituren, 60 Desiro-Garnituren und 67 Doppelstockwagen als barrierefreie Niederflurfahrzeuge zum Einsatz.

Im Fernverkehr waren 60 Railjet-Garnituren in Verwendung. Diese verfügen über einen fahrzeugbundenen Hebelift sowie drei Plätze für Rollstuhlfahrer:innen, die auch mit Steckdosen zum Laden für Rollstuhlbatterien ausgestattet sind. Für Reisende mit Sehbehinderung sind taktile Elemente vorhanden. Auch ist ein eigener Platz für den Blindenführhund vorgesehen. Die 15 ÖBB Multifunktionswagen ermöglichen Kund:innen im Rollstuhl im Nachtreiseverkehr in einem Liegewagenabteil mit Begleitperson zu verreisen.

Seit Dezember 2023 waren sechs Garnituren des Nightjets der neuen Generation im Einsatz. Für barrierefreies Reisen ist jeder neue Nightjet mit einem Multifunktionswagen unterwegs, der über einen Niederflureinstieg verfügt und in dem sich ein barrierefreies Liegewagenabteil sowie ein barrierefreies WC befinden.

### **Postbus**

Alle neu beschafften Niederflurfahrzeuge sind mit mechanischer bzw. elektrischer Klapprampe ausgestattet. Die Hochflurbusse haben einen Hebelift im Fahrzeug, mit dem der Einstieg für Kund:innen im Rollstuhl in den Bus ermöglicht wird. Die Sondernutzungsfläche ist mit einem Rückhaltesystem ausgestattet. Die Ausstattung eines Sitzplatzes für mobilitätseingeschränkte Kund:innen gehört bereits zum Standard. 2023 waren 99,9 % des Busfuhrparks bereits barrierefrei.

### **Intercitybusse**

Im Jahr 2023 wurden auf dieser Linie Stockbusse eingesetzt, mit 1. Klasse ohne Zeitungsservice, wobei diese Busse mit WC, Rollstuhlhebelift, Steckdosen und Fahrradträger für 3 Bikes ausgestattet waren.

## **Hilfestellungen am Bahnhof und in Zügen der ÖBB-Personenverkehr AG**

Um mobilitätseingeschränkten Personen einen optimalen Zugang zu Informationen und Reiseplanung zu ermöglichen, hat die ÖBB-Personenverkehr AG die Mobilitätsservice Zentrale, im ÖBB Kund:innenservice 05 1717 eingerichtet.

Die Mobilitätsservice Zentrale bietet Informationen über Ein-, Um- und Ausstiegshilfen und nimmt auch Ticket- und Sitzplatzreservierungen entgegen. Alle Services orientieren sich dabei speziell an den Bedürfnissen mobilitätseingeschränkter Personen. Bestellte Tickets können am Bahnhof oder am Ticketautomaten abgeholt werden. Auf Wunsch werden Ihnen die Reiseunterlagen auch per Post zugesandt.

#### Kontaktdaten:

- täglich von 06:00 – 21:00 Uhr
- Tel. +43 (0)5-1717 5
- Online unter [oebb.at/kontakt](http://oebb.at/kontakt)

#### **Anmeldung der Hilfeleistung**

Um optimale Hilfestellung am Bahnhof organisieren zu können, benötigt die ÖBB- Personenverkehr AG eine Voranmeldung Ihres Reisewunsches bis spätestens

- 12 Stunden vor der Abreise bei Reisen innerhalb Österreichs (*Bei Reiseantritt vor 9 Uhr ist es erforderlich ihren Reisewunsch bis 18 Uhr des Vortages in der Mobilitätsservice Zentrale bekannt zu geben*)
- 3 Stunden vor der Abreise bei Reisen zwischen den Bahnhöfen  
Wien Hauptbahnhof, Wien Meidling, Wien West, St. Pölten, Linz, Wels, Attnang-Puchheim, Salzburg, Innsbruck, Feldkirch, Dornbirn, Bregenz, Wr. Neustadt, Bruck/Mur, Graz, Klagenfurt und Villach.
- 24 Stunden vor der Abreise bei allen anderen Reisen von Österreich ins Ausland oder vom Ausland nach Österreich

Die Hilfestellung im Ausland wird in der Regel von unseren ausländischen Partnerbahnen organisiert und durchgeführt. Um Ihre Hilfestellung bestmöglich organisieren zu können, empfehlen wird Ihnen generell, Ihren Hilfebedarf bei grenzüberschreitenden Reisen so früh wie möglich bei uns anzumelden.

Bei einer Voranmeldung des Reisewunsches wird die Hilfestellung auch dem Bordpersonal vorgemeldet. So können sich unsere Mitarbeiter:innen auf etwaige Hilfeleistungen wie zum Beispiel auf die Bereitstellung von Überfahrrampe oder Hebelift für Rollstuhlfahrer:innen gezielt einstellen.

#### **Hilfeleistung/Serviceumfang**

Der kostenlose Serviceumfang am Bahnhof, wo ein Servicepersonal zur Verfügung steht, beinhaltet:

- Abholung vom vereinbarten Treffpunkt
- Begleitung zum/vom Bahnsteig
- Unterstützung beim Tragen eines Gepäckstückes
- manuelle Ein-, Um- und Ausstiegshilfe für mobilitätseingeschränkte Kund:innen
- Ein-, Um- und Ausstiegshilfen für Kund:innen im Rollstuhl
- Hilfestellung mit dem Bahnrollstuhl

Die ÖBB-Mitarbeiter:innen dürfen für die Begleitung das Bahnhofsgelände grundsätzlich nicht verlassen. In Wien erfolgt keine Abholung von den U-Bahnbahnsteigen.

Der kostenlose Serviceumfang vom Personal am Zug beinhaltet:

- manuelle Ein- und Ausstiegshilfe für mobilitätseingeschränkte Kund:innen
- Ein- und Ausstiegshilfen für Kund:innen im Rollstuhl
- Begleitung im Zug zum Sitzplatz

Für die persönlichen Bedürfnisse einer mobilitätseingeschränkten Person ist die Begleitperson zuständig (Ticketkauf, Hilfestellungen beim Toilettengang, Essen, ...). Aus rechtlichen und hygienischen Gründen darf dies vom ÖBB Personal nicht geleistet werden.

### Spontanreisen

Die ÖBB bietet an vielen Stationen Hilfestellungen durch folgendes Personal an:

- Servicemitarbeiter:innen (Fa. ÖBB-Operative Services)
- Bordpersonal
- Triebfahrzeugführer:innen (für Kund:innen im Rollstuhl)

Wird eine spontane Hilfe benötigt, kann es sein, dass das stationäre Hilfspersonal vor Ort nicht sofort verfügbar ist. Grundsätzlich versuchen unsere Mitarbeiter:innen auch spontan Reisenden immer eine Hilfestellung zu geben. Aus diesen Gründen **empfehlen wir eine Voranmeldung einer speziell benötigten Hilfeleistung** über die Mobilitätsservice Zentrale, damit die Reise wie geplant durchgeführt werden kann.

Die ÖBB-Personenverkehr AG kann keine Garantie übernehmen, dass eine spontane Hilfeleistung nach den Wünschen des Reisenden zur gewünschten Zeit und/oder in der gewünschten Form durchgeführt werden kann.

Auf folgenden Bahnhöfen stehen stationäre Hebelifte für Rollstuhlfahrer:innen zur Verfügung (Stand Juli 2024):

Bahnhof	Bundesland	Kategorie	Kategorie	Kategorie
		A*	B*	C*
Klagenfurt Hbf	Kärnten	■		
Spittal-Millstättersee	Kärnten		■	
St. Veit an der Glan	Kärnten		■	
Villach Hbf	Kärnten	■		
Friesach	Kärnten		■	
Treibach-Althofen	Kärnten		■	
Pörtschach a. W.	Kärnten		■	
Velden a. W.	Kärnten		■	
Amstetten	Niederösterreich		■	
Krems an der Donau	Niederösterreich		■	
Pöchlarn	Niederösterreich		■	
St. Pölten Hbf	Niederösterreich	■		
St. Valentin	Niederösterreich		■	

Tulln	Niederösterreich	■
Tullnerfeld	Niederösterreich	■
Waidhofen an der Ybbs	Niederösterreich	■
Wr. Neustadt Hbf	Niederösterreich	■
Ybbs a. D.	Niederösterreich	■
St. Peter-Seitenstetten	Niederösterreich	■
Flughafen Wien	Niederösterreich	■
Melk	Niederösterreich	■
Attnang-Puchheim	Oberösterreich	■
Bad Ischl	Oberösterreich	■
Bad Schallerbach-Wallern	Oberösterreich	■
Braunau a. Inn	Oberösterreich	■
Ebensee Landungsplatz	Oberösterreich	■
Frankenmarkt	Oberösterreich	■
Grieskirchen-Gallsbach	Oberösterreich	■
Kirchdorf a. Krems	Oberösterreich	■
Linz Hbf	Oberösterreich	■
Neumarkt-Kallham	Oberösterreich	■
Steyr	Oberösterreich	■
Vöcklabruck	Oberösterreich	■
Vöcklamarkt	Oberösterreich	■
Wels Hbf	Oberösterreich	■
Gmunden	Oberösterreich	■
Perg	Oberösterreich	■
Schärding	Oberösterreich	■
Bad Gastein	Salzburg	■
Bischofshofen	Salzburg	■
Bruck-Fusch	Salzburg	■
Bad Hofgastein	Salzburg	■
Golling-Abtenau	Salzburg	■
Hallein	Salzburg	■
Saalfelden	Salzburg	■
Salzburg Hbf	Salzburg	■
Schwarzach St. Veit	Salzburg	■
St. Johann im Pongau	Salzburg	■
Taxenbach-Rauris	Salzburg	■
Zell a. See	Salzburg	■
Bad Aussee	Steiermark	■
Bruck a. Mur	Steiermark	■
Friedberg	Steiermark	■
Gleisdorf	Steiermark	■
Graz Hbf	Steiermark	■
Knittelfeld	Steiermark	■
Leoben Hbf	Steiermark	■
Mürzzuschlag	Steiermark	■
Selzthal	Steiermark	■

Stainach-Irdning	Steiermark	■
Unzmarkt	Steiermark	■
Liezen	Steiermark	■
Leibnitz	Steiermark	■
Schladming	Steiermark	■
Stadt Rottenmann	Steiermark	■
Imst-Pitztal	Tirol	■
Innsbruck Hbf	Tirol	■
Jenbach	Tirol	■
Kitzbühel	Tirol	■
Kufstein	Tirol	■
Landeck-Zams	Tirol	■
Lienz	Tirol	■
Ötztal	Tirol	■
Schwaz	Tirol	■
Seefeld in Tirol	Tirol	■
St. Anton am Arlberg	Tirol	■
St. Johann in Tirol	Tirol	■
Wörgl	Tirol	■
Bludenz	Vorarlberg	■
Bregenz	Vorarlberg	■
Dornbirn	Vorarlberg	■
Feldkirch	Vorarlberg	■
Langen am Arlberg	Vorarlberg	■
Hohenems	Vorarlberg	■
Wien Franz Josefs-Bf.	Wien	■
Wien Hauptbahnhof	Wien	■
Wien Hauptbahnhof (nur für Autoreisezug)	Wien	■
Wien Meidling	Wien	■
Wien Westbahnhof	Wien	■
Wien Praterstern	Wien	■

\*Legende:

**Kategorie A:**

- Stationäres Personal ist rund um die Uhr anwesend
- spontane Hilfestellungen sind nach Verfügbarkeit möglich

**Kategorie B:**

- Stationäres Personal ist nur zu bestimmten Zeiten oder
- nach Bedarf/Voranmeldung anwesend. Weitere Hilfestellungen erfolgen nur durch das Zugbegleitpersonal am Bahnsteig

**Kategorie C:**

- Die Hilfestellungen werden vom Zugpersonal am Bahnsteig durchgeführt

## 4. FEEDBACKMANAGEMENT

Das ÖBB Kund:innenservice 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 Kund:innen 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 Kund:innen so rasch wie möglich zu reagieren. Im Berichtsjahr wurden weiter die VDV relevanten Servicelevel eingehalten.

	2020	2021	2022	2023
Bearbeitungsdauer < 7 Tage Vorarlberg	99,46%	99,27%	98,51%	98,96%
Bearbeitungsdauer < 7 Tage Steiermark	99,25%	99,52%	97,86%	98,20%
Bearbeitungsdauer < 7 Tage Kärnten	99,42%	99,68%	98,77%	98,51%
Bearbeitungsdauer < 7 Tage OÖ	99,24%	99,27%	97,31%	97,93%
Bearbeitungsdauer < 7 Tage Salzburg	99,43%	99,37%	98,55%	98,50%
Bearbeitungsdauer < 7 Tage Ost	98,72%	98,54%	97,11%	97,73%
Bearbeitungsdauer < 7 Tage Tirol	99,48%	99,29%	97,63%	98,05%
Bearbeitungsdauer < 7 Tage Fernverkehr	98,65%	97,95%	94,76%	95,14%
Bearbeitungsdauer < 7 Tage nur KTÖ*		80,76%	98,76%	99,64%
Bearbeitungsdauer < 7 Tage Fernverkehr inkl. Anlage 21a		94,91%	95,28%	95,64%

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

### Kund:innenservice 2023

Anzahl der Anrufe: 1.392.115

Anzahl der eingegangenen Beschwerden: 227.235

Bearbeitungszeiten < 1 Monat: 206.882

Bearbeitungszeiten 1 bis 3 Monate: 20.353

Preise/Produkte/Fahrplan betreffend	14 173
Qualität der Waren und Dienstleistungen betreffend	35 148
Personal/Kundenkontakt betreffend	17 828
Information (z. B. mangelhaft) betreffend	7 952
Vertriebskanäle (z.B. Online, Automat) betreffend	26 158
Bahnhof/Infrastruktur betreffend	3 203
Lieferung von Waren/Erbringung von Dienstleistungen (z. B. Verspätungen, Zugausfälle) betreffend	50 907
Erstattungen (z. B. Rückgabe von Fahrkarten) betreffend	21 982
Strafgebühren (z.B. erhöhter Fahrpreis, Inkasso, sonstige Gebühren) betreffend	36 381
sonstige Beschwerdegründe betreffend	13 503
<b>Gesamtbeschwerden</b>	<b>227 235</b>

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

### Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung 2023

Bearbeitete Anträge:	141.322 (davon Ansprüche 120.974)
Erstattungsanträge:	22.278 (davon Ansprüche 7.030)
Corona Stornos:	keine

2023 hatten wir einen Anstieg an Beschwerden (+22,4%) sowie bei den Anträgen gemäß der Fahrgastrechteverordnung (+43,7%) resultierend durch das geänderte Reiseverhalten und der neuen Fahrgastrechteverordnung, sowie Herausforderungen im Nachtverkehr und den Streiks.

Die durchgeführte Abhilfemaßnahmen sind in diesem Bericht in den verschiedenen Abschnitten beschrieben.

### Verbesserungen 2023/2024

- Weiterentwicklung des FGR Bot
- Nightjet.Bot wurde geschaffen
- Anpassung Routing für VDV Mails
- Ressourcenkonzentration auf den direkten Kund:innenkontakt
- Migration von KSMS on prem (Bearbeitungstool) in die Cloud (Dynamics 365). Dadurch
  - Prozessoptimierungen im System
  - Automatische Fallerstellung
  - Reduzierung des Clickverhaltens bei der Bearbeitung und dadurch kürzere Bearbeitungszeiten
  - Automatische Zuordnung & Erstellung von Kund:innendatensätzen
  - Leasingkräfte zur Unterstützung im Fahrgastrechterebereich