

QUALITÄTSBERICHT 2018

➤	KUNDENORIENTIERUNG
➤	ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE
➤	HILFELEISTUNG FÜR PERSONEN MIT BEHINDERUNGEN UND EINGESCHRÄNKTER MOBILITÄT
➤	FEEDBACKMANAGEMENT



Vorbemerkung: Sämtliche personenbezogenen 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 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 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 9001:2015 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

Informationen und Fahrkartenbetrieb:

Integrierte Mobilität

Der österreichische und der internationale Mobilitätsmarkt befinden sich im Wandel. Singuläre Transportmodi werden nach und nach durch komplexere Mobilitätsketten ersetzt. Die Grenzen zwischen Individual- und öffentlichem Verkehr verschwimmen weiter, Anbieter wie Car2Go, Citybike und Uber geben dem Mobilitätsangebot eine neue Ausprägung und beeinflussen das Mobilitätsverhalten der KundInnen.

Diese Entwicklung führt dazu, dass KundInnen verschiedene Mobilitätsformen miteinander kombinieren wollen, um zu jeder gewünschten Zeit möglichst rasch von einem Ort zum anderen zu gelangen. In der Vergangenheit mussten KundInnen ihre Route mithilfe eines relativ unüberschaubaren Informationsangebotes auswählen. Eine große Menge an persönlichen Erfahrungswerten war für KundInnen Voraussetzung, um eine optimale Routenwahl treffen zu können. Außerdem waren die verschiedenen Elemente der Route nur einzeln buchbar. Dieser zeitaufwendige und komplizierte Prozess wird zunehmend durch moderne Informationstechnologien und Buchungs-/Informationsplattformen vereinfacht.

Der ÖBB Vertrieb bleibt dabei weiterhin der Schlüssel zu integrierten Mobilitätsangeboten. Denn ein einfaches, intelligentes und aufeinander abgestimmtes Vertriebssystem ist maßgeblich für die Zufriedenheit der KundInnen.

Ticketshop

Im Jahr 2018 wurde der ÖBB Ticketshop mit zahlreichen neuen Features ausgestattet, um unseren KundInnen noch mehr Komfort bieten zu können. Die Preis-Checker-Funktion ist dabei eine der wichtigsten – sie ermöglicht KundInnen, schnell und unkompliziert das günstigste ÖBB Angebot zu finden und zu buchen.

Ebenso kann im Ticketshop seit 2018 ein Haus-Haus-Gepäckservice zu jeder Reise gebucht werden. So können wir KundInnen 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 seit 2018 auf jedem Ticket die CO₂-Ersparnis durch die jeweilige Zugfahrt an. Neben der Wanderausstellung zum Thema Umweltfreundlichkeit der Bahn, ist das ein weiterer Schritt der ÖBB-PV AG, um KundInnen ihren Beitrag zum Umweltschutz in Österreich im Rahmen der Mobilität bewusst zu machen.

Projekt Cityjet TALENT3

Am 15. November 2018 war es soweit: Der erste feierte seine Österreich-Premiere. Mit einer Länge von 104,5 Metern ist der ÖBB Cityjet TALENT der längste Elektrotriebzug, den die ÖBB im Nah- und Regionalverkehr einsetzen werden. Der TALENT 3 zeichnet sich durch ein innovatives Design, komfortable Sitze, ein tolles digitales Service und einen modularen Innenraum, der je nach Saison angepasst werden kann, aus. So kann eine Skihalterung, die im Winter im Einsatz ist, im Sommer einfach gegen eine Fahrradhalterung („Fahrradkrake“) getauscht werden.

Nach den umfangreichen Zulassungsfahrten werden die Züge voraussichtlich im 2. Halbjahr 2019 in den Fahrgastbetrieb kommen. Weitere 25 TALENT3 werden in Tirol folgen.

Verbesserungen im Fernverkehr

Es ist uns ein Anliegen, dass sich KundInnen der ÖBB auf ihren Reisen so wohl wie möglich fühlen. Komfort und Ausstattung der Fernverkehrsflotte sind für die ÖBB daher entscheidende Faktoren, um die eigene Marktposition zu festigen und sich vom Wettbewerb zu differenzieren. Auch 2018 wurden zahlreiche Verbesserungen an und in den Zügen durchgeführt.

Die wichtigste Neuerung 2018 in diesem Bereich war die Ausrollung des Zonenkonzepts auf alle Railjet-Garnituren. In einem ausgewiesenen Ruhebereich nehmen Reisende aufeinander Rücksicht und können sich während der Fahrt in ruhiger Atmosphäre entspannen. Solche Ruhezeiten gibt es sowohl in der 1. als auch in der 2. Klasse. In den sogenannten Familienzonen in der 2. Klasse der Railjets darf es dafür etwas lebhafter zugehen. Ein Kinderkino und Tischspiele sorgen dort für Unterhaltung der jüngsten Fahrgäste der ÖBB.

Die geschaffenen Zonen sorgen dafür, dass für die unterschiedlichen Bedürfnisse der Reisenden eigene Bereiche zur Verfügung stehen: Je nach Wunsch der KundInnen ist für Spaß und Unterhaltung oder für Ruhe und Entspannung gesorgt.

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 wurde 2018 die Service Offensive gestartet, die den Fokus auf die Serviceleistungen der ÖBB MitarbeiterInnen legt.

Serviceschulungen wurden konzipiert und werden nach der erfolgreichen Pilotphase im Jahr 2019 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 der ÖBB bestmögliche Services zu bieten, um die Marke ÖBB als Qualitätsgarant für herausragende Leistungen zu festigen.

Kundenzufriedenheitsbefragungen:

Um unseren KundInnen 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:

(erhoben vom Verkehrsclub Österreich, Bewertung erfolgt nach Schulnotensystem)

2018

❖ Kundenzufriedenheit gesamt	2,14
❖ Ticketschalter	1,92
❖ Information am Bahnhof/Bahnsteig im Regelfall	1,99
❖ Information am Bahnhof/Bahnsteig bei Unregelmäßigkeiten	2,19
❖ Sauberkeit innen	2,07
❖ Sauberkeit außen	1,95
❖ Sauberkeit der Bahnhöfe	2,13

Sauberkeit des Fahrzeugmaterials und der Bahnhofseinrichtungen:

Die Nah- und Fernverkehrszüge der ÖBB werden sowohl innen als auch außen nach festgelegten Reinigungsplänen und Reinigungsstandarts 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 ReinigungsmitarbeiterInnen verantwortlich. Auf kleineren Bahnhöfen wird nach einem intervallmäßig festgelegten Plan gereinigt, wobei zusätzlich im Rahmen des „Frühjahrsputzes“ alle Bahnhöfe grundgereinigt werden.

ZUVERLÄSSIGKEIT DER VERKEHRE

Pünktlichkeit ist ein zentraler Baustein der Identität des ÖBB-Konzerns. Als pünktlichste Bahn der EU ist es Teil der täglichen Aufgabe, das Kundenversprechen Pünktlichkeit zu erfüllen und unter Berücksichtigung der sich verändernden Rahmenbedingungen (vernetztes Angebot, hohe Verkehrsdichte, stärkere Nachfrage) die Betriebsqualität weiterzuentwickeln.

Grundlage zur Verbesserung und Erreichung der Pünktlichkeitswerte im Jahr 2018 war ein umfangreiches Maßnahmenprogramm, das neben einer laufenden Verbesserung der Anlagen- und Fahrzeugstabilität auch eine zuverlässigere Prognose der Auswirkungen von Bauarbeiten sowie dazugehörige Gegensteuerungsmaßnahmen umfasste. Auch die enge Zusammenarbeit mit Nachbarbahnen zeigte im Jahr 2018 positive Wirkung auf die Pünktlichkeit im grenzüberschreitenden Verkehr.

Zu den Herausforderungen für eine weitere Steigerung der Pünktlichkeit zählen die weitere Erhöhung der Zuverlässigkeit von Anlagen und Fahrzeugen. Durch die Zuhilfenahme neuer Technologien und Innovationen, sowie die laufende Erneuerung der Anlagen und des Fuhrparks wird wesentlich in Pünktlichkeit und Fahrgastkomfort investiert.

Mit Blick auf die mittelfristigen Ziele muss die Pünktlichkeit konzernübergreifend weiter verbessert werden. Daher wurde ein gemeinsamer Maßnahmenkatalog entwickelt. Die Wirkung der Initiativen sowie die Gewährleistung der dafür notwendigen finanziellen Mittel werden laufend evaluiert, um eine nachhaltige Weiterentwicklung in Sachen Pünktlichkeit und Zuverlässigkeit im Spannungsfeld von Qualität und Wirtschaftlichkeit zu garantieren.

Die Optimierung und Automatisierung von Betriebsabläufen sowie die perfekte Planung und Abwicklung von Bautätigkeiten im Netz der ÖBB stellen einen weiteren wichtigen Baustein zur Gewährleistung hoher Betriebsqualität dar.

Einen wesentlichen Anteil an unpünktlichen Zügen verursachen Nachbarbahnen. Durch intensive Zusammenarbeit und Koordination im Vorfeld von Bauarbeiten soll der Einfluss auf das Netz der ÖBB möglichst geringgehalten werden.

Unsere Pünktlichkeitsstatistik ist unter oebb.at/de/rechtliches/puenktlichkeitsstatistik abrufbar.

Pünktlichkeitsgrad 2018:

❖ Gesamtpünktlichkeit:	96%
❖ Fernverkehr:	86,8%
❖ Nahverkehr:	96,4%

Zugausfälle 2018:

Im Durchschnitt gab es österreichweit im

❖ Fernverkehr:	120 Zugausfälle/Monat (1,5%)
❖ Nahverkehr:	1320 Zugausfälle/Monat (1,1%).

Störungsinformation:

Im Berichtsjahr 2018 konnten wir 474,2 Mio. Fahrgäste befördern.

davon Schiene Nahverkehr	in Mio.	224,5
davon Schiene Fernverkehr	in Mio.	36,9
davon Bus (exkl. CSAD)	in Mio.	212,8

Das bedeutet, dass täglich durchschnittlich 1,3 Millionen Reisende mit den ÖBB unterwegs waren.

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 KundInnen zeitgerecht zu informieren. Auch hier arbeiten wir nach vorgegebenen Qualitätsstandards, die unseren KundInnen entlang der gesamten Mobilitätskette möglichst aktuelle und umfangreiche Störungsinformationen gewährleisten sollen.

Unter fahrplan.oebb.at werden unsere KundInnen 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 zusammen mit Verantwortlichen der Teilkonzerne und ExpertInnen der Behindertenorganisationen einen Etappenplan gemäß § 19 Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz (BGStG) entwickelt, der Maßnahmen des ÖBB-Konzerns gesamthaft darstellt. Gemäß neuen Vorgaben der Europäischen Union wurde ein Nationaler Umsetzungsplan erstellt. Dieser kann als Fortführung des Etappenplans betrachtet werden.

Ticketkauf

Es wurden viele einzelne Schritte gesetzt, damit unsere KundInnen einfach und rasch ein Ticket für ihre Reise erwerben können. Diese Verbesserungen umfassen sowohl den Online- 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 KundInnen 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, der seit Fahrplanwechsel 2015/2016 unterwegs ist, besonderer Wert auf bequeme Niederflureinstiege, breite Portale, offene Übergänge und stärkere Farbkontraste für Reisende mit Sehbehinderung gelegt.

2018 kamen im Nahverkehr bereits 145 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 RollstuhlfahrerInnen, 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 dem 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 und elektrischer Klapprampe ausgestattet. Die Ausstattung eines Sitzplatzes für mobilitätseingeschränkte Fahrgäste gehört bereits zum Standard. Die Sondernutzungsfläche ist mit einem Rückhaltesystem ausgestattet. 2018 sind rd. 97% des Busfuhrparks 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.

Infrastruktur

Seit Ende 2018 profitieren 80% aller Reisenden in rd. 230 Bahnhöfen von modernen, barrierefreien Stationen. Im Jahr 2027 werden bereits 90% der Reisenden im Netz der ÖBB-Infrastruktur AG barrierefrei unterwegs sein können.

Jährlich werden rd. zehn weitere Bahnhöfe barrierefrei gestaltet. 2018 lagen die Schwerpunkte in Oberösterreich, Niederösterreich, Kärnten und Tirol. Dieser Weg der Modernisierung von Bahnhöfen und Haltestellen wird auch 2019 konsequent fortgesetzt. Dabei sind den ÖBB die Errichtung und Erweiterung von Park & Ride-Anlagen samt Pkw-Behindertenparkplätzen im Nahbereich der Zugänge ein besonderes Anliegen.

Ebenfalls 2018 wurden die erfolgreichen „Stakeholder-Dialoge“, ein bundesländerweise direkter Austausch mit Menschen mit Behinderungen und Interessensvertretungen, durchgeführt. Diese Praxiserfahrungen sind für die ÖBB-Infrastruktur AG wertvolle Anregungen, um zukünftig noch bessere Lösungen zu finden. Denn oft sind es zusätzliche, kleine Maßnahmen, die Menschen mit Behinderungen die Benützung der Bahn leichter machen.

FEEDBACKMANAGEMENT

Das ÖBB Kundenservice ist unter 05-1717 (zum Ortstarif) sowie über das Kontaktformular auf unserer Homepage rund um die Uhr für unsere KundInnen 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 KundInnen so rasch wie möglich zu reagieren. Im Berichtsjahr konnten 98,5% der Beschwerden innerhalb von acht Tagen bearbeitet werden.

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

Kundenservice **2018**

Anzahl der Anrufe	1.345.528
Anzahl der eingegangenen Beschwerden	124.729

Die eingelangten Anträge hinsichtlich Zugverspätungen/-ausfällen werden im Kundenservicecenter nach einem einheitlich festgelegten Entschädigungsverfahren bearbeitet. Durch die Bereitstellung eines Online-Fahrgastrechteformulars auf oebb.at/de/rechtliches/fahrgastrechte konnte die Nutzung für unsere KundInnen wesentlich erleichtert werden.

Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung **2018**

Bearbeitete Anträge	21.802
Erstattungsanträge	9.126

2018 hatten wir einen Rückgang an Beschwerden (-5,5%) und einen Anstieg an Anträgen gemäß der Fahrgastrechteverordnung (+24%) resultierend aus den Unfällen 2018 und den außergewöhnlichen Ereignissen.

Verbesserungen 2018/2019

- Fortführung der Maßnahmenkommunikation:
Beschwerde-KundInnen bekommen nicht nur eine rasche Antwort. Werden im indirekten Zusammenhang interne Verbesserungen gesetzt, so kommuniziert die ÖBB diese Maßnahmen nach Umsetzung weiter an alle Beschwerde-KundInnen („durch Ihre Beschwerde haben wir verändert...“).
- Ausweitung Kundenservice-direkt:
Im September 2018 erfolgte die Übersiedlung vom „kleinen Piloten“ am Praterstern zum großen „Ist“ am Wiener Hauptbahnhof. der KSD-Schalter am Hauptbahnhof hat im Schnitt rd 8.000 Kundenkontakte/ Monat. Die First Solution-Rate hierbei liegt bei 98,25 %