

QUALITÄTSBERICHT 2019

➤	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 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. Denn 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 4,1 Mio. Tonnen an CO₂-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:

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 und beeinflussen das Mobilitätsverhalten der Kunden.

Diese Entwicklung führt dazu, dass Kunden verschiedene Mobilitätsformen miteinander kombinieren wollen, um zu jeder gewünschten Zeit möglichst rasch von einem Ort zum anderen zu gelangen. In der Vergangenheit mussten Kunden ihre Route mithilfe eines relativ unüberschaubaren Informationsangebotes auswählen. Eine große Menge an persönlichen Erfahrungswerten war für Kunden 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.

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 CO₂-Ersparnis durch die jeweilige Zugfahrt an.

Fernverkehr

Im Zentrum der Entwicklung des Fernverkehrs im Geschäftsjahr 2019 stand die Konsolidierung des gewachsenen Tag- und Nachtreisenetzes mit punktuelltem Ausbau internationaler Direktverbindungen und des Verkehrsangebots am Tagesrand nach dem Konzept des integrierten Taktfahrplans (ITF). So konnte eine zusätzliche Abendverbindung Graz – Wien sowie eine neue Verbindung Klagenfurt – Salzburg am Tagesrand eingeführt werden. Im Bereich des Nachtreiseverkehrs ergänzte die im Dezember 2018 wiedereingeführte Direktverbindung Wien – Berlin das Nightjet-Netz.

Nah- und -Regionalverkehr

Die ÖBB investieren über 3 Milliarden Euro in die Modernisierung ihrer Flotten und setzen damit ihre Qualitätsoffensive konsequent um, damit weitere steigenden Fahrgastzahlen quantitativ und qualitativ bewältigt werden können.

Neben Erweiterungen unseres Fuhrparkangebots wurde im Jahr 2019 das Angebot des Nah- und Regionalverkehrs im gesamten Bundesgebiet um rd. 1,2 Mio. Angebotskilometer ausgeweitet und für unsere Kunden Qualitäts- und Leistungsverbesserungen erreicht werden.

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 Mitarbeitern legt.

Serviceschulungen wurden konzipiert und werden 2020 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 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:

(erhoben vom Verkehrsclub Österreich, Bewertung erfolgt nach Schulnotensystem)

2019

❖ Kundenzufriedenheit gesamt	2,14
❖ Ticketschalter	1,82
❖ Information am Bahnhof/Bahnsteig im Regelfall	1,97
❖ Information am Bahnhof/Bahnsteig bei Unregelmäßigkeiten	2,21
❖ Sauberkeit innen	2,01
❖ Sauberkeit außen	1,94
❖ Sauberkeit der Bahnhöfe	2,04

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. Vergangenes Jahr brachten die ÖBB rund 260 Mio Fahrgäste und 115,2 Mio Tonnen Güter mit den Zügen der ÖBB sicher ans Ziel. Dass die Österreicherinnen und Österreicher die Bahn lieben, zeigt sich auch daran, dass sie die fleißigsten Bahnfahrer 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 Mitarbeitern 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.

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 abrufbar.



Zugausfälle 2019:

Im Durchschnitt gab es österreichweit im

- ❖ Fernverkehr: 141 Zugausfälle/Monat (1,8%)
- ❖ Nahverkehr: 1258 Zugausfälle/Monat (1,1%).

Störungsinformation:

Im Berichtsjahr 2019 haben 261,4 Mio. Fahrgäste die Bahn als Verkehrsmittel gewählt.

Das bedeutet, dass täglich durchschnittlich 716 Tausend 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 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 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 zusammen mit Verantwortlichen der Teilkonzerne und Experten 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. 2016 haben die Konzerngesellschaften ihre strategischen Überlegungen überprüft und neue Umsetzungspläne für weitere Bahnhöfe und für die Fahrzeugflotte bis 2025 erstellt. Dieser Bericht wurde im Februar 2016 den ÖBB Stakeholdern präsentiert. Im Oktober 2018 wurde den ÖBB Stakeholdern der gegenwärtige Status quo vorgestellt. 2019 fanden weitere Stakeholderdialoge zum Thema Bahn.Zukunft. statt, in denen unterschiedliche Visionen zur zukünftigen barrierefreien Bahnmobilität entwickelt und diskutiert wurden.

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 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 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. 2019 kamen im Nahverkehr bereits 165 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. 2019 sind 98 % 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.

FEEDBACKMANAGEMENT

Das ÖBB Kundenservice ist 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 konnten 95,2 % 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 Kunden nutzen zu können.

Kundenservice **2019**

Anzahl der Anrufe	1.534.385
Anzahl der eingegangenen Beschwerden	144.072

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 Kunden wesentlich erleichtert werden.

Anträge gemäß Fahrgastrechteverordnung **2019**

Bearbeitete Anträge	33.577
Erstattungsanträge	7.167

2020 hatten wir einen Anstieg an Beschwerden (+15,5 %) und einen Anstieg an Anträgen gemäß der Fahrgastrechteverordnung (+54 %) resultierend durch die Arlbergssperre im Jänner, den Bauarbeiten im Sommer und den außergewöhnlichen Ereignissen im restlichen Jahr.

Verbesserungen 2019/2020

- Durch die Abschaltung der Mailadressen werden Kunden über das Kontaktformular geführt. Kunden können präziser und prägnanter durch das Kontaktformular ihre Anliegen artikulieren. Eine schnellere Bearbeitungszeit sowie weniger Rückfragen sind die Folge.
- Auf www.oebb.at/kontakt wurde ein neues, strukturierteres Kontaktformular umgesetzt. Das Routing der Anliegen konnte dadurch weiter individualisiert und verfeinert werden.
- Weitere Kundenservice-direkt Schalter eröffnen in Salzburg, Innsbruck und Linz. Gesamt konnten an allen Kundenservice-direkt Schalter in Österreich 147.141 Kontakte verzeichnet werden. Die First Solution-Rate hierbei liegt bei 98,17 %.
- Kunden brauchen bei Anträgen mit PDF Tickets keine Originale mehr übermitteln.