



Personenverkehr

Qualitätsbericht 2011

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an:

Doris Pulker-Rohrhofer

Leiterin Qualitätsmanagement

ÖBB-Personenverkehr AG

mailto: doris.pulker-rohrhofer@pv.oebb.at

Veröffentlicht im Februar 2012
www.oebb.at

Qualitätsbericht gemäß Fahrgastrechteverordnung VO 1371/2007 Artikel 28

1. Pünktlichkeitsgrad

Im Jahr 2011 betrug der

- Pünktlichkeitsgrad bei **Fernverkehrs-Zügen 87%**
- und bei den Zügen im **Nahverkehr sogar 97%.**

2. Zugausfälle

Durchschnittlich kam es pro Monat

- im **Fernverkehr zu 38 Zugausfällen**
- und im **Nahverkehr zu durchschnittlich 719 Zugausfällen.**



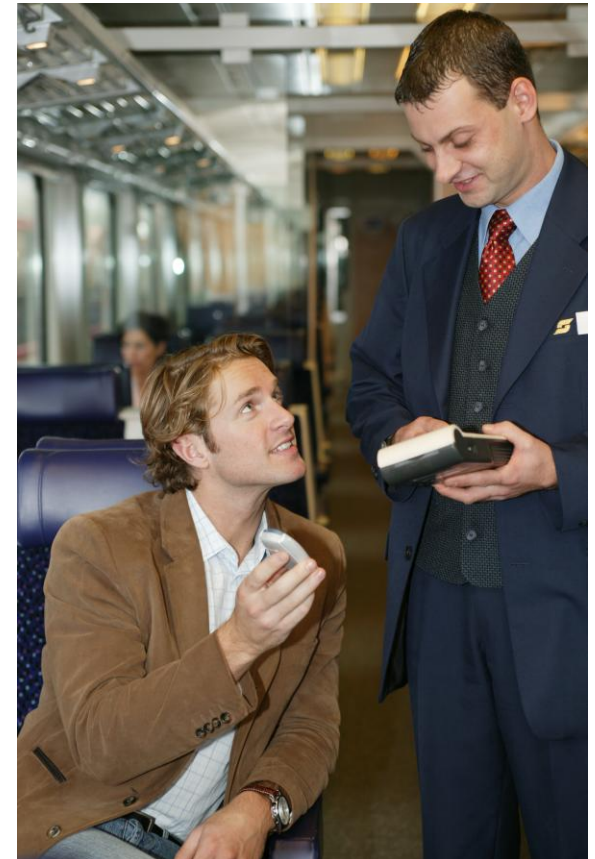
3. Kundenzufriedenheit *

■ Kundenzufriedenheit insgesamt	2,15
■ Sauberkeit in Fernverkehrszügen	2,05
■ Sauberkeit in Nahverkehrszügen	2,22
■ Sauberkeit der Bahnhöfe	2,15
■ Möglichkeit, Fahrkarten am Schalter zu kaufen	1,88

4. Erstattungen

2011 wurden insgesamt **13.673 Anträge**
auf Erstattung gestellt.

Entschädigungen in Höhe von € 307.729,- wurden ausbezahlt



* erhoben vom Verkehrsclub Österreich, bewertet nach Schulnotensystem



Personenverkehr

Quality Report 2011

For further queries please contact:

Doris Pulker-Rohrhofer

Head of Qualitymanagement

ÖBB-Personenverkehr AG

mailto: doris.pulker-rohrhofer@pv.oebb.at

published in February, 2012
www.oebb.at

Quality Report according to Passenger Rights Regulation VO 1371/2007 Art. 28

1. Level of punctuality

In 2011 the

- level of punctuality of **long-distance trains** was **87%**
- and for **local-traffic trains** even **97%**.

2. Train cancellations

On average per month there were

- **38 train cancellations** in **long-distance traffic** and
- **719 train cancellations** in **local traffic**.



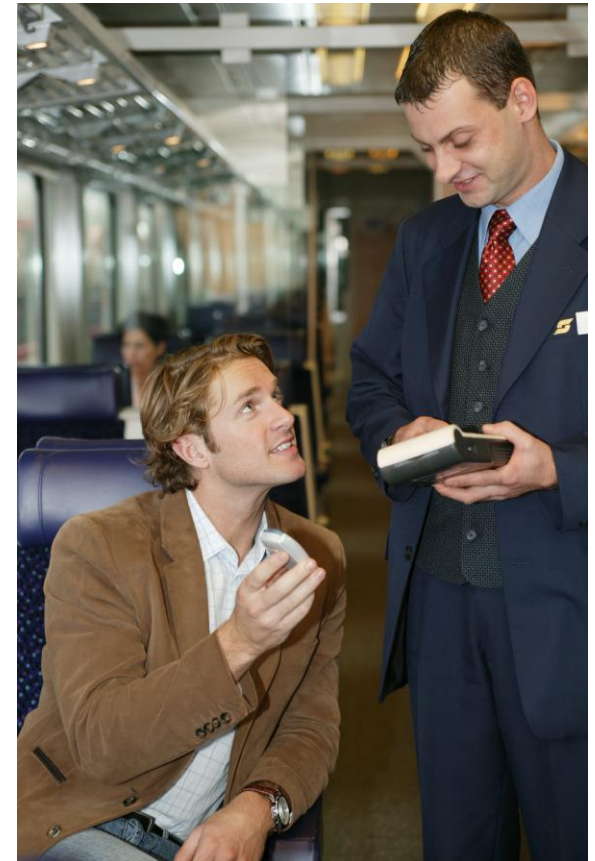
3. Customer satisfaction *

■ customer satisfaction in total	2.15
■ cleanliness on long-distance trains	2.05
■ cleanliness in local trains	2.22
■ cleanliness of our train stations	2.15
■ possibility to buy tickets at the counter	1.88

4. Compensations

In 2011 a total of **13,673 applications** for refund were submitted.

The **compensations paid** amounted to **€ 307,729**.



* surveyed by *Verkehrsclub Österreich (VCÖ)*, an Austrian traffic association, using a railway test, and evaluated with school grades.