

Gemäß § 29 der Verordnung (EU) 2021/782 des Europäischen Parlaments und des Rates vom 29. April 2021 über die Rechte und Pflichten der Fahrgäste im Eisenbahnverkehr gibt die GYSEV Zrt./Raaberbahn AG/ in Hinsicht der durch sie erbrachten Personenverkehrsleistungen den nachstehenden Bericht ab:

**Bestimmung von Qualitätsstandards –
Minimaler Inhalt der Qualitätsstandards bei der GYSEV Zrt./Raaberbahn AG im Jahr
2022**

1. Auskünfte und Fahrkarten

- **Bereitstellung von Informationen während der Reise:** Fast alle GYSEV/Raaberbahn Fahrzeuge verkehren mit einem On-Board dynamischen Fahrgastinformationssystem. Somit werden in den mit diesen Fahrzeugen verkehrenden IC-Zügen und Personenzügen Informationen über den Fahrplan des Zuges, über Umsteigemöglichkeiten und den nächsten Bahnhof unterwegs erteilt. Unsere Zugbegleiter können auf Wunsch Auskunft über den jeweils nächsten Bahnhof, über Umsteige- und Anschlussmöglichkeiten, Reisebedingungen- und Möglichkeiten geben sowie, falls notwendig, bei der Organisation der weiteren Fahrt helfen. An allen Bahnhöfen mit Personenkassa und in mehr als der Hälfte von Bahnhöfen und Haltestellen werden dynamische und laute Fahrgastinfosysteme betrieben.
- **Auf welche Weise wird an den Bahnhöfen Auskunft erteilt:** An den Bahnhöfen mit Personenkassa ist dessen Personal während der Öffnungszeiten der Kassa erreichbar. Die Bahnhöfe und Haltestellen der Strecke Sopron-Szombathely-Szentgotthárd, die kein Personal haben, sind mit Alarm- und Notfallvorrichtungen ausgestattet. Die Bahnhofskundmachungen beinhalten unsere zentrale Informationsnummer.
- **Wie wird Auskunft über Fahrpläne, Fahrpreise und die Gleise erteilt:** Informationen über Fahrplan und Fahrpreise können von unserer Homepage, von den online Fahrplänen sowie an allen Bahnhöfen und Haltestellen in der Form von Aushängen, telefonisch oder persönlich bei den Fahrkartenschaltern, im Fahrgastzentrum Sopron und Szombathely und von den Zugbegleitern in den Zügen eingeholt werden. Über Gleise informieren die ausgehängten Fahrpläne an den Bahnhöfen, die Lautsprecher und das virtuelle Fahrgastinfosystem.
- **Möglichkeiten des Fahrkartenskaufs:** Fahrkarten können in unseren Personenkassen, im Zug von den Zugbegleitern sowie online in verschiedenen Apps gekauft werden.
- **Verfügbarkeit von Personal an den Bahnhöfen zum Zwecke der Information und des Fahrkartenverkaufs:** Unsere Personenkassen sind während der Verkehrszeiten der



Züge, in frequentierten Zeitperioden geöffnet, beziehungsweise es werden Informationen über die telefonisch erreichbaren Mitarbeiter durch Aushänge an den Bahnhöfen erteilt.

- **Wie wird Auskunft für Personen mit Behinderungen bzw. eingeschränkter Mobilität erteilt:** Einschlägige allgemeine Informationen für unsere Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität werden auf unserer Homepage und an den Bahnhöfen und Haltestellen, in Form von Aushängen bekannt gegeben.

2. Pünktlichkeit von Leistungen und allgemeine Richtlinien für die Behandlung von Verkehrsstörungen

a) Verspätungen

- **Anteil der Verspätungen im Prozent:**
 - **Verspätungen bei der Abfahrt:** 8,63 %
 - **Verspätungen bei der Ankunft**
 - **Verspätungen von weniger als 60 Min.** 8,67 %
 - **Verspätungen zwischen 60-119 Min.** 0,14 %
 - **Verspätungen von oder mehr als 120 Min.** 0,03 %
- **Verpasste Anschlüsse zu anderen Bahngesellschaften in %** es wurde nicht erhoben

b) Störungsfälle

- **Pläne für die Behandlung unvorhersehbarer Ereignisse und Notfälle, deren kurze Beschreibung:** Wenn die geplanten Fahrzeiten der Züge in Gefahr sind und es kann nichts dagegen unternommen werden, werden die Fahrgäste zu ihrem jeweiligen Bestimmungsbahnhof – je nach Verfügbarkeit – entweder mit dem nächsten geeigneten Zug oder im Zegersatzverkehr mit Bussen oder mit Taxis befördert. Für die Handhabung von absehbaren oder voraussichtlich länger anhaltenden Notfallsituationen wird ein operatives Betriebssteuerungssystem betrieben, wodurch der fahrplanmäßige Verkehr der Züge und die angemessene Auskunft der Fahrgäste sichergestellt werden.

3. Zugausfälle

- **Anteil der Zugausfälle im Verhältnis zu der Gesamtzahl der verkehrenden Züge in Prozent:** 2022 gab es 20 ausgefallene und nicht ersetzte Züge, dies macht ca. 0,02 % aller Züge aus.



4. Sauberkeit von Rollmaterial und von Bahnhofseinrichtungen (zum Beispiel die Luftqualität in den Wagen, Hygiene von Sanitäranlagen usw.)

- **Reinigungsintervallen** Personenwagen die im PV verkehren werden täglich mehrmals gereinigt. Von den Bahnhöfen, von denen Züge laut Fahrplan abfahren, werden die Züge in sauberem Zustand gestartet. Zu diesem Zweck veranlassen wir - abhängig von der verfügbaren Zeit – die Durchführung verschiedener Reinigungsarbeiten vor der Abfahrt. Darüber hinaus werden jene Oberflächen der Personenwagen, die von den Fahrgästen berührt werden, täglich, sowie mindestens einmal im Monat alle Oberflächen im Innenraum, die ohne Demontage zugänglich sind, (evtl. durch Dritte) komplett gereinigt. Während der frostfreien Monate werden die Fahrzeuge auch von außen gewaschen – im Durchschnitt alle zwei Wochen aber höchstens jeden Monat. Bahnhöfe werden in Abhängigkeit von deren Fahrgastvolumen mit unterschiedlicher Häufigkeit (am häufigsten alle Stunden, wenigstens jede Woche) gereinigt.
- **Messung der Luftqualität** Es wurden keine solchen Messungen vorgenommen.
- **Nutzbarkeit der Toiletten** Die Reinigungen vor Abfahrt des Zuges umfassen auch die Reinigung der WC-Anlagen. Alle Bahnhöfe mit Personal verfügen über Toiletten, diese werden in Abhängigkeit vom Fahrgastvolumen, mit wechselnder Häufigkeit gereinigt.

5. Untersuchung der Fahrgastzufriedenheit:

Im Jahr 2022 gingen insgesamt 404 Antworten auf die im Fragebogen zur Passagierzufriedenheit gestellten Fragen ein. Wir haben unsere Fahrgäste gefragt, warum sie sich für die Eisenbahn entscheiden, und ähnlich wie in den Vorjahren wurde die Antwort „komfortabel und schnell“ am häufigsten gegeben. (Es war möglich, mehr als eine Antwort auf die Frage zu geben.) Unsere Passagiere konnten ihre Zufriedenheit mit unseren Leistungen auf einer 4-Punkte-Skala bewerten. Als Fazit lässt sich festhalten, dass die besten Bewertungen dem Verhalten und der Professionalität der Zugbegleiter sowie der Zugänglichkeit und dem ordnungsgemäßen Zustand der Bahnhöfe gegeben wurden. Mit der Pünktlichkeit der Züge waren in diesem Jahr relativ mehr Menschen nur mehr/überwiegend zufrieden. Bei der Frage nach der Zufriedenheit mit den Kassenleistungen wurden das Verhalten der Kassierer, ihre Professionalität und die Nützlichkeit der erhaltenen Informationen sowie die Zugänglichkeit und die Ausgestaltung der Kassen in äußerst großer Anzahl als hervorragend bewertet.

6. Beschwerdemanagement, Erstattungen und Entschädigungen wegen Nichteinhaltung der Qualitätsvorschriften



- **Befolgte Verfahrensordnung:** Alle schriftlichen Beschwerden wurden auf rückverfolgbare Weise untersucht und binnen 30 Tage nach Erhalt der Beschwerde schriftlich beantwortet, sofern die Untersuchungen bis dahin abgeschlossen worden sind. Falls die Untersuchungen innerhalb von 30 Tagen nicht abgeschlossen werden konnten, wurde der Kunde darüber bzw. über das voraussichtliche Datum der endgültigen Antwort schriftlich informiert. (Beschwerden die über Social Networking Sites einlangen, werden nicht als offizielle Beschwerdeeingendungen angesehen.)

- **Anzahl und Ergebnis der Beschwerden**
 - **Beschwerdekategorien**
 - Personal: 6 %
 - Fahrplanstruktur 3 %
 - Fahrplanmäßigkeit: 21 %
 - Fahrgastinformation 4 %
 - Tarife 22 %
 - Fahrzeug 16 %
 - Sonstiges 29 %
 - **eingereichte Beschwerden** Es trafen 832 Beschwerden in Bezug auf oder betreffend den ungarischen Dienstleistungsbereich der GYSEV (Raaberbahn) ein.
 - **bearbeitete Beschwerden** Alle Beschwerden wurden bearbeitet.
 - **durchschnittliche Antwortzeit** 18 Tage
 - **mögliche Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität** Auf Basis der verschiedenen Kundenansuchen bezüglich Verbesserung von Dienstleistungen (Beschwerden, Vorschläge, Anträge, Social Networking Sites usw.) wurden Maßnahmen zur Verbesserung der Qualität definiert, die dann fortschrittlich in die tägliche Betriebstätigkeit eingebaut wurden.
 - **Auf welche Weise wird der Zugang zur Information über Rechte und Pflichten im Zuge des Fahrkartenkaufs gewährt?** In allen Personenkassen und bei allen Partnerbahnen, die unsere Fahrscheine verkaufen, wurden jene Dokumente (AGB, Tarife, Tabelle über Fahrpreise, geschäftspolitische Begünstigungen), zugänglich gemacht, welche die Rechte und Pflichten in Bezug auf die Reise enthalten. Darüber hinaus wurden an allen Bahnhöfen (auch an Haltestellen ohne Personal) Bekanntmachungen ausgehängt, die Auszüge der oben genannten Dokumente enthalten. Natürlich stehen diese Dokumente auch auf unserer Homepage zur Verfügung.



- **Anzahl der Pauschalentschädigungen:** 132, davon stattgegeben: 88, eine Auszahlung erfolgte in 75 Fällen.

7. Hilfeleistung für Personen mit Behinderungen und/oder eingeschränkter Mobilität

- **Befolgte Verfahrensordnung für die Hilfeleistung:** Sofern es sowohl zeitlich als auch physisch machbar ist werden alle Bemühungen unternommen, um unsere Fahrgäste mit Behinderung oder eingeschränkter Mobilität zu ihrem Reiseziel zu befördern – sei es auch Ansprüche, die erst nach der Meldefrist eingetroffen sind.
- **Anzahl der Hilfeleistungen nach Kategorie (international / inländisch):** In 276 Fällen hat die Gesellschaft zu Reisen mit dem Zug im Inland Fahrgästen mit Behinderung oder mit eingeschränkter Mobilität Hilfe geleistet. Es gab mehrere behinderte Fahrgäste, die mit unseren Zügen wöchentlich gefahren sind. Außerdem ist unbedingt zu erwähnen, dass die Gesellschaft mit den zuständigen Organisationen im ständigen Kontakt steht.

