

Presseinformation

ÖBB: Kundenzufriedenheit weiter im Aufwärtstrend

Hohe Zufriedenheit mit persönlicher Betreuung (1,90), Informationsqualität von Scotty (1,98), Häufigkeit der Zugverbindungen (2,00), Komfort im Zug (2,21) und Ticketkauf sowie Reservierung via App (2,28).

(Wien, 17.08.2017) – Gesamtnote 2,12 – mit diesem positiven Ergebnis wurde die diesjährige Kundenzufriedenheitsanalyse der ÖBB, welche zeitgleich mit dem VCÖ-Bahntest durchgeführt wird, abgeschlossen. Damit wurde die gute Bewertung des Vorjahres sogar noch leicht übertroffen und bleibt auf hohem Niveau.

Die Investition in die Digitalisierung lohnt: Gerade im Bereich der digitalen Informationen im Web und dem Ticketkauf per App stieg die Kundenzufriedenheit. Am stärksten verbessert hat sich in der Wahrnehmung der KundInnen die Informationsqualität der ÖBB-Fahrplanauskunft Scotty (1,98 statt 2,23). Die ÖBB haben hier im letzten Jahr einige neue Features implementiert, wie zum Beispiel die Push-Benachrichtigung. Das Internet und der Netzeempfang im Zug wurden in den letzten 3 Jahren stetig besser bewertet. Auch die Beurteilung der ÖBB-App zeigt eine steigende Tendenz.

Erfreulich ist auch die stabile und sehr positive Bewertung des Zugpersonals hinsichtlich persönlicher Betreuung. Den höchsten Wert verzeichnet die Freundlichkeit mit 1,59, gefolgt von der Hilfsbereitschaft mit 1,64 und dem Sicherheitsgefühl mit 1,94, das die ZugbegleiterInnen den Fahrgästen vermitteln. Hier macht sich die konsequente Sicherheitsoffensive der ÖBB, aber auch der Fokus der MitarbeiterInnen auf den KundInnen bemerkbar.

Die ÖBB setzen stark auf die Modernisierung des Fuhrparks: Bequemlichkeit und Fahrkomfort spielen für ÖBB-Fahrgäste eine wichtige Rolle und werden positiver erlebt, als noch im letzten Jahr (2,21 statt 2,25). Auch die Häufigkeit, mit der Züge fahren, wird gegenüber dem Vorjahr besser wahrgenommen (2,00 statt 2,07). Die Taktverdichtung am Arlberg, die Einführung des integrierten Taktfahrplans, das erweiterte Nightjet-Angebot oder auch die Einführung der S-Bahn in Oberösterreich zahlen hier ein.

Die Kategorien regelmäßige Information am Zug (1,81 statt 1,78) sowie die Zufriedenheit mit der Pünktlichkeit (1,80 statt 1,75) werden zwar weiterhin sehr positiv von den Fahrgästen bewertet, weisen aber einen leichten Rückgang auf. Die ÖBB nehmen die Beurteilung der BahnkundInnen ernst und widmen diesen Themen verstärkte Aufmerksamkeit, ebenso wie der Optimierung der Wartezeit bei der Telefonauskunft (2,92 statt 2,80).

Sauberkeit und Komfort im Zug

Damit Fahrgäste eine Bahnfahrt bequem und komfortabel empfinden, sind viele Faktoren notwendig. Einen wichtigen Teil nehmen dabei die Sauberkeit (2,00 statt 2,02) und die generelle Anmutung der WC-Räumlichkeiten im Zug ein. Nach der Modernisierung der WC-Anlagen im Nahverkehr, werden nun auch im Fernverkehr die WCs neu gestaltet und mit unterschiedlichen Bildmotiven und dazu passenden Duftaromen versehen. Im Nah- und Regionalverkehr sind bereits 31 S-Bahnen und 42 Regionalbahnen im neuen Cityjet-Design



unterwegs. Diese bieten ein deutliches Plus an Komfort – vor allem im Sitzbereich. Für noch mehr Wohlfühlerlebnis ist jeder Sitzplatz mit einer Leselampe, Steckdose und ausklappbarem Laptop-Tisch ausgestattet.

ÖBB: Österreichs größter Mobilitätsdienstleister

Als umfassender Mobilitätsdienstleister bringt der ÖBB-Konzern jährlich 461 Millionen Fahrgäste und 111 Millionen Tonnen Güter umweltfreundlich ans Ziel. 92 Prozent des Bahnstroms stammen aus erneuerbaren Energieträgern, zu 90 Prozent aus Wasserkraft. Die ÖBB gehörten 2016 mit rund 96 Prozent Pünktlichkeit zu den pünktlichsten Bahnen Europas. Konzernweit sorgen 40.265 MitarbeiterInnen bei Bahn und Bus (zusätzlich rund 1.700 Lehrlinge) dafür, dass täglich rund 1,3 Millionen Reisende sicher an ihr Ziel kommen. Strategische Leitgesellschaft des Konzerns ist die ÖBB-Holding AG.

Rückfragehinweis:

Mag. Bernhard Rieder
ÖBB-Holding AG, Konzernkommunikation
Pressesprecher
Telefon: +43 1 93000 44277
bernhard.rieder@oebb.at
www.oebb.at