



Центр научно-технической информации и библиотек  
– филиал ОАО «РЖД»

## Дифференцированное Обеспечение Руководства

---

10/2025

### Лучшие операторы железнодорожных пассажирских перевозок в Европе в 2024 году

Европейская федерация транспорта и окружающей среды (Transport&Environment, T&E)<sup>1</sup> оценила железнодорожные компании, осуществлявшие пассажирские перевозки в Европе в 2024 г., по эффективности и качеству обслуживания пассажиров. Последние данные ЕС показывают, что только 59% европейцев удовлетворены пунктуальностью и надежностью железнодорожного транспорта.

Для проведения исследования было отобрано 27 железнодорожных операторов, представляющих 21 европейскую страну. Для более полного сравнения эксперты включили как крупные железнодорожные компании – ÖBB (Австрия), SBB (Швейцария), Deutsche Bahn (Германия), Trenitalia (Италия), Renfe (Испания), Eurostar (Великобритания) и др., так и небольшие – FlixBus (Германия), Ouigo (Франция), а также несколько новых участников железнодорожного рынка – Italo (Италия), RegioJet (Чехия).

Компании оценивались по 8 ключевым критериям эффективности и качества обслуживания пассажиров. Для каждого показателя был определен весовой коэффициент, отражающий его значимость для пассажиров как потребителей железнодорожных услуг: цена билета (25%), специальные тарифы и скидки (15%), надежность (15%), опыт бронирования (15%), политика компенсаций за задержки (10%), скорость и комфорт поездки (10%), услуга перевозки велосипедов (5%), ночные поезда (5%). Эксперты

---

<sup>1</sup>European Federation for Transport and Environment (T&E) – объединение неправительственных организаций, работающих в сфере транспорта и окружающей среды и содействующих развитию устойчивого транспорта в Европе.

T&E учитывали прямые маршруты на средние и дальние расстояния, за исключением ночных поездов компаний, работающих на международных маршрутах. Каждый рассматриваемый критерий оценивался по десятибалльной шкале. Для определения итоговой оценки применяются средневзвешенные баллы.

Результаты экспертной оценки показали, что лучшим по обслуживанию пассажиров в 2024 г. стал железнодорожный оператор Италии Trenitalia (1 место), который продемонстрировал высокие результаты почти по всем ключевым критериям оценки. Например, за специальные тарифы и скидки он получил максимальные 10 баллов, а за предложение ночных поездов – 9 баллов. Успех национального перевозчика объясняется острой конкуренцией со стороны частного оператора Italo (8 место), что помогло повысить общее качество обслуживания на сети высокоскоростных железных дорог Италии. За последнее десятилетие итальянские операторы Trenitalia и Italo вложили значительные средства в свои услуги, стремясь предложить лучшие цены, высокую пунктуальность и ориентированные на клиента удобства для завоевания рынка. Эта конкуренция заставила обе компании постоянно улучшать свои предложения.

В топ-5 лидеров вошли также частный чешский перевозчик RegioJet (2 место), федеральные железные дороги Австрии ÖBB (3 место), Национальное общество железных дорог Франции SNCF (4 место), крупнейший чешский железнодорожный перевозчик ČD (5 место) (табл.).

Место в рейтинге	Компания/ Страна	Итоговая оценка, балл	Оценка по критериям*, балл							
			1	2	3	4	5	6	7	8
1	Trenitalia Италия	7,6	6,4	10,0	6,5	8,3	7,5	8,9	9,0	5,0
2	RegioJet Чехия	7,4	8,5	7,5	6,1	7,8	7,5	8,1	6,0	3,4
3	ÖBB Австрия	7,1	5,9	8,8	4,9	9,4	5,8	8,2	10,0	5,2
4	SNCF Франция	6,6	6,0	6,3	4,9	7,8	6,7	10,0	7,0	4,8
5	ČD Чехия	6,5	8,1	7,5	3,4	5,6	6,7	7,8	6	5,8
6	PKP Польша	6,5	7,1	10,0	4,5	3,7	5,8	8,1	8,0	3,6
7	Renfe Испания	6,4	6,8	8,8	7,4	4,8	7,5	8,4	0	0
8	Italo Италия	6,4	6,8	10,0	3,7	8,0	6,7	7,6	0	0
9	VR Финляндия	6,4	7,8	5,0	6,0	5,5	5,8	8,3	6,0	4,8
10	SJ AB Швеция	6,3	6,9	10,0	4,0	4,8	5,8	8,5	7,0	0

11	SBB Швейцария	6,3	2,9	7,5	7,8	9,7	5,0	8,0	3,5	7,6
...										
17	Deutsche Bahn Германия	5,8	6,2	6,3	2,5	7,7	5,8	8,7	0	6,6
...										
21	NS Нидерланды	5,5	5,1	3,8	7,8	6,1	8,3	4,1	0	6,0
22	BDZ Болгария	5,4	8,4	10,0	0	2,7	5,0	5,0	7,0	1,8
23	GWR Великобритания	5,4	1,0	7,5	6,4	6,1	9,2	7,2	6,0	4,0
24	Snälltåget Швеция	5,4	6,5	7,5	0	5,4	5,0	8,3	6,0	4,2
25	Ouigo Франция	5,2	8,6	1,3	4,6	4,9	6,7	7,3	0	0
26	Hellenic trains Греция	5,1	6,7	10,0	2,9	2,7	5,8	4,0	0	3,0
27	Eurostar Великобритания	4,7	2,1	7,5	3,8	7,8	5,8	7,6	0	0

\* 1 – цена билета, 2 – специальные тарифы и скидки, 3 – надежность, 4 – опыт бронирования, 5 – политика компенсаций за задержки, 6 – скорость и комфорт поездки, 7 – ночные поезда, 8 – услуга перевозки велосипедов.

Ранжированный список показывает, что такие крупные железнодорожные компании, как Швейцарские федеральные железные дороги SBB, немецкая железнодорожная сеть Deutsche Bahn, Голландские национальные железные дороги NS не смогли занять хороших позиций в рейтинге (11, 17 и 21 место соответственно), отставая по многим критериям. Однако в других категориях они показали хорошие результаты: SBB получила только одну высокую оценку 9,7 за опыт бронирования, а Deutsche Bahn – 8,7 за комфорт пассажиров.

На последней позиции рейтинга оказался Eurostar, британский оператор высокоскоростных железнодорожных перевозок, – 27 место. В исследовании сказано, что причиной плохих результатов являются, прежде всего, высокие цены на билеты, низкая надежность и отсутствие автоматизированной системы возврата денег за задержанные услуги. Несмотря на то, что тарифы Eurostar почти в 2 раза выше, чем в среднем по Европе на аналогичных маршрутах, перевозчик не обеспечивает лучшего уровня обслуживания. Это вынуждает многих пассажиров искать альтернативные виды транспорта, поскольку высокая стоимость является сдерживающим фактором при выборе поезда вместо самолета или автомобиля. Например, стоимость билета на маршрут Лондон-Париж на Eurostar может превышать цену рейса бюджетной авиакомпании на ту же поездку. Как отмечено в исследовании, путешествие на поезде в Европе в среднем вдвое дороже, чем авиаперелеты.

Согласно проведенной оценке, самыми дорогими операторами стали британский частный железнодорожный оператор GWR (Great Western

Railway) – 1 балл, Eurostar – 2,1 балла, и швейцарский SBB – 2,9 балла. Наиболее конкурентоспособным является новый частный немецкий оператор Flixtrain, единственно получивший высокую оценку за стоимость билетов – 9 баллов (22 место в общем рейтинге). В исследовании сказано, что билеты Flixtrain в 4 раза дешевле, чем у Deutsche Bahn, а на маршруте Гамбург-Берлин даже в 5,5 раз дешевле. Доступные тарифы также предлагают французский оператор Ouigo (8,6 баллов), RegioJet (8,5 баллов) и болгарский BDZ (8,4 балла).

После доступности (низкой стоимости билетов) надежность (пунктуальность, отмена поездов, частота задержек) является еще одним важным фактором, влияющим на предпочтения пассажиров при выборе транспорта. Оценка показала, что только у 11 из 27 проанализированных операторов уровень пунктуальности превышал 80%. Более того, треть операторов не публикуют данные об отмене поездов. Самые надежные железнодорожные операторы – SBB (Швейцария), NS (Голландия), SNCB (Бельгия). Чаще всего пассажиры сталкиваются с задержками и отменами поездов у Deutsche Bahn (2,5 балла), португальской CP (0,4 балла) и греческой железнодорожной компании Hellenic Trains (2,9 балла). Такие операторы, как BDZ, MÁV, Snälltåget не предоставили никаких данных о задержках, поэтому получили 0 баллов за надежность. Eurostar также показал плохие результаты в этой категории из-за частых задержек поездов.

В предложении наиболее привлекательных специальных тарифов и скидок лидируют Trenitalia, PKP, Italo, SJ AB, CP, BDZ, Hellenic Trains, набравшие по 10 баллов. Напротив, бюджетные железнодорожные операторы Ouigo и Flixtrain предлагают наименее доступные специальные тарифы, что соответствует их недорогой бизнес-модели и не обязательно является недостатком. 16 из 27 компаний предоставляют семейные тарифы. Более 70% операторов предлагают скидки для людей с ограниченными физическими возможностями. Flixtrain – единственный оператор, который не предлагает скидки пожилым людям и студентам.

Политика возврата компенсации стала еще одним важным предметом обсуждения в исследовании T&E. Для этого критерия эксперты рассмотрели пять подкритериев: автоматизированное возмещение после задержки поезда, политика компенсации на английском языке и онлайн-доступность, время, необходимое для запроса возмещения, а также размер возмещения. Оценка показала, что многие европейские железнодорожные операторы автоматически компенсируют клиентам задержки, а британский оператор Eurostar не предоставляет такой возможности. Вместо этого пассажиры должны подавать заявления о компенсации, что может быть трудоемким и запутанным процессом. Отмечено, что такой дополнительный уровень

бюрократии в целом приводит к ухудшению качества обслуживания клиентов.

Лучшие компенсационные политики в Европе предлагают SNCB, GWR, CP и Avanti West Coast, в то время как BDS, CFR, SPB, Snälltaget и ZSK имеют наименее выгодные условия.

По опыту бронирования билетов в Европе лидерами стали SBB, ÖBB и Flixbus, предлагая одни из самых доступных систем. Такие операторы, как ZSSK, Hellenic Trains и BDZ не дотягивают до этого уровня. Анализ по данному критерию включал в себя 6 оценок: горизонт бронирования, политика отмены билетов, политика изменения билетов, доступность билетов на сторонних платформах, языки для онлайн-бронирования и рейтинги мобильных приложений. Как показало исследование, 13 из 27 европейских железнодорожных операторов продают билеты через независимые платформы бронирования Trainline и Omio.

По критерию «комфорт пассажиров» наилучшие впечатления от поездки обеспечивают SNCF (10 баллов), Trenitalia (9 баллов) и Deutsche Bahn (8,7 баллов), получившие высокие оценки за доступность Wi-Fi, варианты питания для пассажиров, наличие розеток, средняя скорость движения поезда. Самые низкие баллы у NS, Hellenic Trains и SNCB.

Основной вывод, сделанный экспертами T&E, говорит о том, что качество железнодорожных услуг в Европе не соответствует ожиданиям пассажиров, а дорогие билеты не всегда гарантируют высокое качество сервиса. Проведенный анализ показал, что европейская железнодорожная сеть носит фрагментированный характер, усложняющий трансграничные перевозки. Пассажиры часто сталкиваются с разными системами продажи билетов, структурами ценообразования и стандартами обслуживания в зависимости от страны, через которую они путешествуют. Эта непоследовательность затрудняет бронирование бесперебойных, доступных и надежных международных железнодорожных поездок.

Эксперты сходятся во мнении, что для решения проблем, обозначенных в отчете T&E, необходимы значительные инвестиции в железнодорожную инфраструктуру. Правительства и частные операторы должны работать вместе, чтобы модернизировать железнодорожную сеть, улучшить пунктуальность и снизить цены на билеты. Кроме того, более оптимизированная и удобная для клиентов система продажи билетов по всей Европе имеет важное значение для того, чтобы сделать железнодорожные путешествия более доступными и эффективными.

*Источники: материалы сайта [transportenvironment.org](https://transportenvironment.org); [internationalinvestment.biz](https://internationalinvestment.biz), 17.12.2024; [eotodaymagazine.com](https://eotodaymagazine.com), 09.12.2024*