



**REPUBLIK ÖSTERREICH**  
**WERNER FAYMANN**  
**BUNDESMINISTER**  
Bundesministerium  
für Verkehr, Innovation und Technologie

GZ. BMVIT-10.000/0008-I/PR3/2008 DVR:0000175

**XXIII. GP.-NR**

3458 IAB

**28. März 2008**

An die  
Präsidentin des Nationalrates  
Mag. Barbara Prammer  
Parlament  
1017 Wien

**zu 3476 IJ**

Wien, am 28. März 2008

**Sehr geehrte Frau Präsidentin!**

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 3476/J-NR/2008 betreffend Probleme bei der Bahn seit der Fahrplanumstellung, die die Abgeordneten Dr. Andrea Eder-Gitschthaler am 31. Jänner 2008 an mich gerichtet haben, beehre ich mich laut Auskunft der ÖBB wie folgt zu beantworten:

Vorweg möchte ich grundsätzlich zu Ihren Fragen 1 bis 3 festhalten, dass Maßnahmen wie beispielsweise die Kapazitätsplanung, das Reservierungssystem bzw. die Disposition über den Einsatz des rollenden Materials auf Grund der zwingenden gesetzlichen Lage ausschließlich dem Management der ÖBB obliegen.

**Frage 1:**

Ist Ihnen die aktuelle Situation bekannt?

**Antwort:**

Nach Auskunft der ÖBB waren durch die Zugumstellung des ICE 766-767 von einem ICE Triebwagen auf Reisezugwagen mit Lokomotive (12.12.2007) als Folge bedauerlicherweise auch andere Züge von Umlaufänderungen betroffen. Dadurch wurden insgesamt Anpassungen an 18 Fernverkehrszügen erforderlich. Aufgrund der Möglichkeit, 3 Monate im Voraus zu reservieren, waren in den genannten 18 Zügen bereits über tausend Reservierungen durchgeführt. Eine sofortige Umstellung der Platzbuchung hätte zur Folge gehabt, dass diese Reservierungen automatisch gelöscht und die Plätze neu vergeben hätten werden müssen. Um Änderungsbuchungen hinten zu halten wurde als Kompromiss der Umstellungszeitpunkt 1.2.2008 gewählt. Dadurch waren von der Umstellung ausschließlich jene Reisende bzw. deren Reservierungen betroffen, die bereits im November für Februar gebucht hatten. Ab 1.2.2008 war es somit möglich, Züge nach der korrigierten Zugbildung zu buchen.

**Frage 2:**

Welche Vorkehrungen werden Sie treffen, damit man bei Reservierungen auch tatsächlich den reservierten oder überhaupt einen Sitzplatz bekommt?

**Antwort:**

Nach Auskunft der ÖBB hat der ÖBB-Personenverkehr - abgesehen vom ICE 766-767 - im Wesentlichen nur Anpassungen der Ordnungsnummern in den betroffenen Zügen vorgenommen. Das Platzangebot wurde dabei konstant gehalten oder gesteigert, um Reisenden mit Platzkarte auch einen adäquaten Sitzplatz zur Verfügung stellen zu können.

**Frage 3:**

Warum ist es so umständlich, die Gebühr für eine nicht erfolgte Reservierung zurückzuerhalten? Wäre es nicht auch denkbar, dass die Zugbegleiter bereits vor Ort den Betrag refundieren?

**Antwort:**

Nach Auskunft der ÖBB wäre eine unmittelbare „vor Ort“ Rückerstattung mit erheblichen Einschränkungen der eigentlichen Aufgaben der Zugbegleiter verbunden, da alle Mitarbeiter Bargeld (möglichst in Form von Münzen aufgrund der Betragshöhe) mitführen müssten und die Kunden den Erstattungsantrag - der ebenfalls von den Zugbegleitern mitzuführen wäre - im Zug auszufüllen hätten. Letzteres da bei Revisionen zu belegen ist, an welchen Kunden ein Betrag ausbezahlt wurde.

Diese Ausführungen betreffen den Status quo. Wie mir die neuen Vorstände der ÖBB-Personenverkehr AG aber mitteilen, handelt es sich dabei um eine unbefriedigende Vorgangsweise. Es wird daher bereits an einem kundenorientierten und damit einfacheren Rückerstattungsmodell gearbeitet.

**Frage 4:**

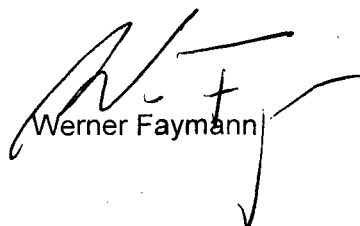
Wäre die Einrichtung eines Ombudsmannes für betroffene Fahrgäste denkbar?

**Antwort:**

Bereits derzeit besteht zur Einbringung von Beschwerden und Anregungen unternehmensintern ein Beschwerdemanagement sowie ein Kundenforum bei den ÖBB eingerichtet.

Überdies enthält bereits das geltende Eisenbahngesetz Regelungen betreffend derartiger Passagierbeschwerden auf der Grundlage eines gültigen Beförderungsvertrages, und sieht dafür die Schienen-Control GmbH ([www.scg.gv.at](http://www.scg.gv.at); [schlichtungsstelle@scg.gv.at](mailto:schlichtungsstelle@scg.gv.at)) vor. Auf privater Ebene existiert dafür der Verein "Fahrgast". Schließlich werden aufgrund der EU-Verordnung über die Rechte und Pflichten der Reisenden ab 4.12.2009 europaweit derartige Beschwerdestellen einzurichten sein.

Mit freundlichen Grüßen



Werner Faymann