



Bundesministerium
für Verkehr,
Innovation und Technologie

An die
Präsidentin des Nationalrates
Doris Bures
Parlament
1017 Wien

GZ. BMVIT-10.000/0022-I/PR3/2016
DVR:0000175

Wien, am 11. Juli 2016

Sehr geehrte Frau Präsidentin!

Der Abgeordnete zum Nationalrat Willi, Freundinnen und Freunde haben am 11. Mai 2016 unter der **Nr. 9235/J** an meinem Amtsvorgänger eine schriftliche parlamentarische Anfrage betreffend ÖBB-Tarifbestimmungen als rechtliche Grundlage für Reisen mit den ÖBB gerichtet.

Grundsätzlich darf ich vorweg ausführen, dass sämtliche Nutzungsbedingungen zu den einzelnen Produkten der ÖBB-Personenverkehr AG im Handbuch für Reisen mit den ÖBB in Österreich veröffentlicht werden.

Diese Anfrage beantworte ich wie folgt:

Zu den Fragen 1 bis 4:

- *Ist Ihnen bzw. Ihrem Ressort bekannt, dass Tarifbestimmungen der ÖBB wiederholt unvollständig sind, indem sie nicht alle wesentlichen Bedingungen beinhalten?*
- *Wenn nein: Warum ist dies nicht bekannt?*
- *Wenn ja: Was haben Sie bzw Ihr Ressort wann konkret unternommen, um diesen wiederholten Missstand abzustellen?*
- *Falls Sie bzw. Ihr Ressort nichts unternommen haben: Warum nicht?*

Zum Fahrplan- und Jahreswechsel ergeben sich viele Änderungen, die allerdings unterschiedliche Fristigkeiten haben. Preisänderungen finden, wie international üblich, zum

Fahrplanwechsel, gesetzliche Änderungen häufig zum Jahresanfang statt, genauso wie Änderungen bei der Vorteilscard oder vertragliche Änderungen mit österreichischen Ministerien. Ebenso können Vorgaben des Schienenregulators kurzfristige Änderungen bedingen. Aus diesen Gründen ist es nicht möglich, fixe Veröffentlichungsintervalle für das Handbuch vorzusehen. Im konkreten Fall führte die Ausschöpfung des Kontingentes zu einer Änderung im Handbuch, die dann auch umgehend veröffentlicht wurde.

Informationen über Kontingentierungen werden über Werbeeinschaltungen und Internet publiziert, gegebenenfalls auch über aufliegende Broschüren. Diese Kanäle haben sich als relevant und effektiv erwiesen.

Demgegenüber konzentriert sich das Handbuch für Reisen mit den ÖBB, insbesondere in Punkt B.1. auf die Nutzungsbestimmungen der einzelnen Produkte. Die Einführung des Handbuchs zum 01.07.2013 war ein Meilenstein in Sachen Transparenz und Verständlichkeit der Tarife. Im Handbuch werden europaweit erstmalig alle Fahrkartenangebote zusammengefasst dargestellt und allgemein verständlich erklärt.

Zu Frage 5, 10 und 15:

- *Ist der in Frage 1 beschriebene und in der Anfragebegründung näher belegte Sachverhalt gesetzeskonform?*
- *Ist der in Frage 6 beschriebene und in der Anfragebegründung näher belegte Sachverhalt gesetzeskonform?*
- *Ist der in Frage 11 beschriebene und in der Anfragebegründung näher belegte Sachverhalt gesetzeskonform?*

Es besteht kein Anlass, nicht von einer Gesetzeskonformität auszugehen.

Zu den Fragen 6 bis 9:

- *Ist Ihnen bzw. Ihrem Ressort bekannt, dass Tarifbestimmungen der ÖBB, die als immer existierend behauptete Angebote beinhalten, von einem auf den anderen Tag aufgelassen werden und diese "ewigen Angebote" daher verschwinden?*
- *Wenn nein: Warum ist dies nicht bekannt?*
- *Wenn ja: Was haben Sie bzw. Ihr Ressort wann konkret unternommen, um diesen wiederholten Missstand abzustellen?*
- *Falls Sie bzw. Ihr Ressort nichts unternommen haben: Warum nicht?*

Das in der Einleitung der gegenständlichen Anfrage angeführte Angebot des Bahn-Kurier-Paketes gab es über viele Jahre. Grundvoraussetzung für dieses Angebot waren abschließbare Zugbegleiterabteile zur Aufbewahrung der Kurierpakete. Diese gab es ausschließlich in den alten Reisezugwagen aber nicht mehr im Railjet. Nachdem das Gros der Reisezugverbindungen in Österreich auf Railjet umgestellt wurde, musste dieses Angebot reduziert und schließlich mangels Wirtschaftlichkeit bzw. entsprechender Nachfrage eingestellt werden.

Tarifangebote, die nicht nur als vorübergehend geplant waren, wurden in den damaligen Tarifbestimmungen auch so bezeichnet. Eine Unmöglichkeit der Änderung derartiger Angebote bei geänderten Rahmenbedingungen ist weder sinnvoll noch konnte das aus den damaligen Formulierungen geschlossen werden.

Zu den Fragen 11 bis 14:

- *Ist Ihnen bzw. Ihrem Ressort bekannt, dass Änderungen der Tarifbestimmungen der ÖBB wiederholt zu knapp oder verspätet (d.h. am oder nach dem 1. Geltungstag) und meistens unvermittelt (d.h. ohne Vorwarnung oder Mitteilung an potentielle ÖBB-Kunden und ÖBB-Newsletter-Bezieher, nur zu gewissen Neuerungen oder Aktionen gibt es aufbereitete Infos via Newsletter) und somit quasi geheim "veröffentlicht" werden?*
- *Wenn nein: Warum ist dies nicht bekannt?*
- *Wenn ja: Was haben Sie bzw. Ihr Ressort wann konkret unternommen, um diesen wiederholten Missstand abzustellen?*
- *Falls Sie bzw. Ihr Ressort nichts unternommen haben: Warum nicht?*

Zu den vermeintlich zu knappen oder verspätet bekannt gegebenen Änderungen der Tarifbestimmungen ist anzumerken, dass die Tarife samt den Beförderungsbedingungen gemäß § 22 Abs. 2 Eisenbahngesetz rechtzeitig vor ihrem Inkrafttreten vom Eisenbahnunternehmen zu veröffentlichen sind. Vor deren Veröffentlichung sind die Tarife samt der Beförderungsbedingungen gemäß § 22b Eisenbahngesetz der Schienen-Control GmbH bekannt zu geben. Diesen Verpflichtungen kommt die ÖBB-Personenverkehr AG ausnahmslos nach. Sämtliche Änderungen werden prozessmäßig vor deren Veröffentlichung auf der Homepage der ÖBB-Personenverkehr AG an die SCG per Email übermittelt. Das Gesetz kennt keine Verpflichtung, Änderungen der Tarif- und Beförderungsbedingungen auch an das ho. Ressort oder in gesonderter Form (z.B. per Email) an die Kunden zu übermitteln. Eine

Veröffentlichung auf der Website ist jedenfalls ausreichend. Sämtliche Änderungsversionen enthalten eine Übersicht über die vorgenommenen Änderungen. Die Behauptung einer „geheimen“ Veröffentlichung kann nicht nachvollzogen werden.

Zu Frage 16:

- *Werden Sie sich für Nachbesserungen bei den für die KundInnen nachteiligen Änderungen durch den neuen ÖBB-Ticketshop (dem medium inadäquates "App"-Design, dadurch aus Prinzip langsamer, wesentlich umständlicher zu bedienen und unübersichtlicher) einsetzen?*

Der Ticketshop und auch die App werden laufend auf Basis des Kunden-Feedbacks verbessert. So wurde beispielsweise zuletzt die Datumseingabe vereinfacht, eine neue Archivfunktion eingefügt und eine zentrale Hilfefunktion ergänzt.

Dass der Ticketshop durch die Neuerungen generell langsamer geworden ist, kann nicht bestätigt werden. Über die Funktion 2-Click Buy kann etwa auch ein häufig genutztes Ticket mit nur zwei Klicks gekauft werden – ein Feature, das der alte Ticketshop nicht geboten hat und in diesem Fall zu einer wesentlichen Beschleunigung im Vertrieb führt.

Zu Frage 17:

- *Werden Sie sich für Nachbesserungen bei den für die KundInnen nachteiligen Änderungen durch die Neugestaltung (Dominieren großer Bilder beeinträchtigt Übersichtlichkeit; reduzierter Informationsgehalt - z.B. fehlen bei Fahrplanbildern die Änderungshinweise; Archivversionen von Tarifbestimmungen können nicht mehr als Gesamttext, sondern nur mehr kapitelweise gedruckt werden, ...) einsetzen?*

Auch das Design wird auf Basis des Kunden-Feedbacks laufend verbessert.

Mag. Jörg Leichtfried

