

4349/AB XXI.GP

Eingelangt am: 19.11.2002

Bundesministerium
für Verkehr,
Innovation und Technologie

Die schriftliche parlamentarische Anfrage Nr. 4420/J-NR/2992 betreffend Kundenorientierung der ÖBB, die die Abgeordneten Dr. Eva Lichtenberger und FreundInnen am 20. September 2002 an mich gerichtet haben, beehre ich mich wie folgt zu beantworten:

Vorweg darf ich festhalten, dass das Unternehmen ÖBB mit dem Bundesbahngesetz (BBG 92) ab 1.1.1993 hinsichtlich seines Absatzbereiches, also des Personen- und Güterverkehrs, in die wirtschaftliche Unabhängigkeit entlassen wurde. Einflussnahmen durch den Verkehrsminister sind daher nicht möglich. Das ehemals weitgefasste Weisungsrecht des Bundesministers ist gem. § 12 BBG 92 auf allgemeine verkehrspolitische Grundssatzanweisungen und auf Anweisungen im Katastrophenfall eingeschränkt worden.

Ich habe ihre Anfrage an die ÖBB weitergeleitet, die mir folgendes mitgeteilt haben:

Zum Motiventeil und zu Frage 1:

Wann werden endlich alle aufgestellten Fahrkartenautomaten funktionsfähig sein?

Antwort:

Bis dato sind mit Ausnahme von Tirol und Vorarlberg in sämtlichen Bundesländern die neuen Fahrkartenautomaten der ÖBB in Betrieb.

Im Bundesland Tirol wurden die neuen Fahrkartenautomaten im Mai d.J. aufgestellt. Die Feststellung, dass die Fahrkartenautomaten dort seit eineinhalb Jahren postiert sind und nicht funktionieren, ist daher nicht zutreffend. Die notwendigen technischen Vorarbeiten (Freischaltung des bargeldlosen Zahlungsmoduls etc.) zur Inbetriebnahme der Fahrkartenautomaten wurde bereits durchgeführt. Mit der endgültigen Inbetriebnahme der Fahrkartenautomaten in Tirol ist Ende Oktober d.J. zu rechnen.

Die Inbetriebnahme der Fahrkartenautomaten im Bundesland Vorarlberg wird - nach Abschluss der technischen Vorarbeiten - voraussichtlich im November d.J. erfolgen.

Frage 2:

Werden Sie dafür sorgen, dass an zentralen Bahnhöfen genügend Automaten mit allen Zahlungsfunktionen zur Verfügung stehen? Wenn nein, warum nicht?

Antwort:

Ja. Die Auswahl bzw. Anzahl der Standorte der neuen Fahrkartenautomaten erfolgt primär dem Bedarf (Fahrkartenverkäufe) entsprechend (z.B. Wien Westbahnhof 10, Wien Südbahnhof 8, Innsbruck Hbf. 6, Salzburg Hbf. 4 Automaten).

An Zahlungsmöglichkeiten sind Bargeld, VORTEILScard mit Zahlungsfunktion, Kreditkarten (Diners Club, American Express, VISA, MasterCard, JCB), Bankomatkarte, Quick-Zahlungsfunktion vorgesehen.

Frage 3:

Aus welchen Gründen wurde die Einstellung der Radioprogramme automatisiert und die Möglichkeit der Einstellung durch das Zugpersonal nicht beibehalten? Werden Sie darauf dringen, dass diese manuelle Einstellung wieder möglich wird?

Antwort:

Mit Ausnahme vereinzelt eingesetzter Reisezugwagen mit Radiobeschallung im Eigentum der DB-AG gab bzw. gibt es in Österreich kein derartiges Angebot. Die ÖBB bauen auch im Zuge des Upgradings von Reisezugwagen für den Fernverkehr keine Radio-Empfangseinrichtungen in Sitze ein.

Da die ÖBB allfällige Veränderungen ausländischer Bahnen bei Empfangssteuerungen nicht beeinflussen können (es liegt in der Verantwortung dieser Unternehmen, die Servicemaßnahmen technisch zu strukturieren), kann nicht auf die weitere manuelle Einstellbarkeit bei Radio-Empfangsanlagen in Reisezügen mit Wagenstellung fremder Bahnen gedrungen werden.

Frage 4:

Werden Sie darauf dringen, dass bei massiven Verspätungen aus Betriebsfehlern allen Fahrgästen Anspruch auf Entschädigung erhalten? Wenn nein, warum nicht?

Antwort:

Über Intervention der EU haben die europäischen Bahnen eine Charta der Passagierrechte erarbeitet und im September 2002 beschlossen. Damit ist eine freiwillige einheitliche Grundlage des Auftretens aller europäischer Bahnen gegenüber den Kunden auch im Falle von Verspätungen, Anschlussversäumnissen etc. gesichert.

Im Bereich der ÖBB gibt es jedoch schon heute eine Vielzahl von Angeboten bzw. Lösungsmöglichkeiten im Problemfall. So sind die Zugbegleiter ermächtigt, sowohl mit Gutscheinen für Getränke bzw. Speisen als auch mit Nächtigungsgutscheinen bei Versäumnis des letzten Anschlusszuges zugunsten der Bahnkunden zu intervenieren. Da Taxikosten oft Nächtigungskosten überschreiten können, müssen die ÖBB jedoch - im Sinne einer wirtschaftlichen Relation zwischen erzieltm Verkaufspreis einer Leistung und etwaigen Folgekosten - bestimmte Verfahrensregeln setzen (nur Refundierung bei nachweisbaren Problemen).