

**4420/J XXI.GP**

---

Eingelangt am: 20.09.2002

## **ANFRAGE**

der Abgeordneten Dr. Eva Lichtenberger, Dr. Gabriela Moser, Freundinnen und Freunde

an den Bundesminister für Verkehr, Innovation und Technologie

betreffend Kundenorientierung der ÖBB

Generaldirektor Vorm Walde trat seine Führungsfunktion mit der Ankündigung an, für mehr Kundenorientierung der ÖBB zu sorgen. Einzelne Beobachtung aus täglicher Fahrpraxis ergeben jedoch weiterhin zahlreiche Mängel, die den Ärger der Fahrgäste verstärken.

Beispielsweise stehen am Bahnhof Innsbruck seit eineinhalb Jahren Fahrscheinautomaten, die nicht funktionieren. Fahrgäste mit Vorteils-card werden dadurch um fünf Prozentpunkte ihres Ermäßigungsvorteils gebracht, damit steigt der Fahrpreis netto um zehn Prozent.

Weiters verfügen Intercity-Garnituren über Radio-Anschlüsse an den Sitzen. Seit einiger Zeit werden die Radioprogramme nur mehr automatisch eingestellt. Früher konnten die Schaffner dies händisch entsprechend den Fahrgastwünschen vornehmen.

Durch verschiedene Umstände kann es zu Verspätungen kommen. In der BRD müssen in Zukunft Bus- und Bahnunternehmen bei "mangelhaften Leistungen" wie Verspätung Schadenersatz zahlen, sieht ein Beschluss des Bundestags vor. Dieser folgt den Gepflogenheiten im Luftverkehr und soll ab einer "bestimmten Verspätungsdauer" in der Höhe des Fahrpreises rückerstattet werden. Die Verbraucherzentralen fordern ab 20 Minuten Verspätung einen Reisegutschein von 10 bis 15 Euro, bei Ausfall des Zuges den vollen Fahrpreis. Die entsprechende gesetzliche Regelung soll in Bälde folgen. Bereits derzeit gleicht die DB Verspätungen ab 30 Minuten mit einem Zehn-Euro-Gutschein aus. Wenn der Anschlusszug versäumt wird, werden ein Taxi oder ein Hotelaufenthalt vergütet. In anderen Staaten, zB Norwegen, ist derlei längst die Regel.

In Österreich - so konnte nach Rücksprache mit den ÖBB in Erfahrung gebracht werden - erhalten nur Geschäftsreisende in nachgewiesenen Fällen Taxi- oder Hotelrechnungen erstattet, wenn auf Grund von Zugverspätungen Termine nicht eingehalten werden.

Die unterfertigten Abgeordneten stellen daher folgende

### **ANFRAGE:**

Wann werden endlich alle aufgestellten Fahrkartenautomaten funktionsfähig sein?

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

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?

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