



modul ‚RailPlus‘ ohne Aufpreis inkludiert. Mit ‚RailPlus‘ erhalten die Kunden eine Ermäßigung von bis zu 25% im grenzüberschreitenden Bahnverkehr. Ohne die angeführten Sicherheitsmerkmale wären die vielfältigen Services nicht mehr möglich. Den Kunden würden in Verfolgung der Ziele der Anfragesteller massive Nachteile erwachsen.

Das Netz der Wiener Linien ist klar umrissen, die Kunden werden über Neuerungen im Zuge der Nutzung der Wiener Linien laufend über Anschläge informiert, sodass kein Bedarf für zusätzliche Produktinformationen in diesem Bereich besteht. Der Karte der Wiener Linien entspricht am ehesten noch ein Teilprodukt der ÖBB VORTEILScard, die ÖSTERREICHcard. Diese Karte ist einerseits eine VORTEILScard aber zugleich auch Fahrausweis für alle ÖBB Züge in einer gewählten Klasse (1. oder 2. Klasse, Senioren, Jugendliche, ...). Dabei wird ebenfalls die Kartenverlängerung über ein Schreiben angeboten, die Zahlung der Jahresgebühr ist durch Einmalbetrag oder Teilzahlung – durch Abbuchung von einem genannten Bankkonto – möglich. Die administrative Abwicklung bei diesem Teilprodukt unterscheidet sich nicht wesentlich von dem der Wiener Linien, wobei aber doch jährlich eine neue Plastikkarte ausgestellt wird. Bei einem Jahresbetrag von bis knapp EUR 2.500,-- und der Gewährung aller Vorteile eines Kundenbindungsprogramms haben die ÖBB diesen modernen Weg zur Kundenidentifikation und Kundenbindung gewählt.

Der Nutzer der ÖBB VORTEILScard ist primär auf den mittleren Nahverkehr und ÖBB Fernverkehr fokussiert (im berufsbedingten Nahverkehr werden in großem Maß Pendlerangebote der ÖBB bzw. der regionalen Verbünde genutzt). Man kann die Fahrausweise an diversen Vertriebsstellen wie Schalter, Automaten, im Internet, über Mobiltelefon, beim Schaffner, im Reisebüro, bei Bahnbus- oder Postbus- Personal, etc. beziehen. Bei Nutzung der automatischen Vertriebswege sind auch die Tarife entsprechend reduziert. Die Kunden werden einmal jährlich über Neuerungen und ÖBB-Produktangebote mittels Verlängerungsschreiben informiert und erhalten damit die Möglichkeit ihre VORTEILScard zeitgerecht zu verlängern.

Die aufgezeigte Verlängerung der VORTEILScard am Schalter ist ebenfalls nur eine Variante; Kunden können die Kartenverlängerung auch über Zahlscheinzahlung oder über Einzug vom Bankkonto (wie auch bei den Wiener Linien) durchführen. Bei der VORTEILScard mit Zahlungsfunktion oder der VORTEILScard-Mastercard kann auch der Bezug aller weiteren ÖBB-Leistungen (wie z.B. Ticketkauf) über Bankeinzug erfolgen.

Die einzelnen Vorwürfe der unzeitgemäßen Abwicklung der ÖBB VORTEILScard sind von unserer Seite her nicht nachvollziehbar, wir nehmen jedoch zu den gestellten Anfragen wie folgt Stellung:

**Frage 1:**

Wie viele Personen nutzten im Jahr 2000 bis 2003 das Angebot der Vorteilscard?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen "Servicepakete", sowie Höhe der Einnahmen daraus)

**Antwort:**

VORTEILScard Typ	JAHR			
	2000	2001	2002	2003
VC-Frei 5 Jahre Behindert	0	0	2.845	7.140
Behindert	14.372	18.201	18.731	13.757
Blind	2.111	3.441	3.056	2.943
Classic	122.174	115.724	119.994	120.126

Classic/Presse	0	0	0	776
Classic/Familie	0	0	0	3.747
Familie	161.580	161.666	162.364	150.114
Jugend <=26	133.632	175.619	172.175	189.960
Senior	300.035	353.112	314.729	276.678
VC-Frei 5 Jahre Senior	0	0	36.542	72.254
<b>Summe</b>	<b>733.904</b>	<b>827.763</b>	<b>830.436</b>	<b>837.495</b>

Die Einnahmen aus Kartengebühren im Jahr 2003 betragen ca. EUR 25 Mio.

### Frage 2:

Wie viele dieser Personen haben ihre Vorteils card seit dem Jahr 2000 verlängert? (Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen "Servicepakete", sowie Höhe der Einnahmen daraus)

### Antwort:

Alle Inhaber der ÖBB VORTEILScard erhalten 1,5 - 3 Monate (aufgrund eines VKI-Erkenntnisses) vor Ablauf derselben ein Verlängerungsschreiben. Für den Fall, dass sich der VORTEILScard-Inhaber nicht für eine automatisierte Verlängerung entschieden hat, liegt diesem Verlängerungsschreiben ein vorausgefüllter Zahlschein bei. Hat sich der Inhaber für die automatisierte Verlängerung entschieden, enthält dieses Schreiben die Information über die Verlängerungsart, die diesbezüglichen Termine und die gewählte Zahlungsvariante sowie über die Stornomodalitäten.

Aufgrund dieses Verlängerungsschreibens besteht in der Regel nicht die Notwendigkeit die Verlängerung der VORTEILScard telefonisch zu urgieren. In Einzelfällen haben die Kunden auch die Möglichkeit ihre Änderungswünsche über eine ServiceLine bekannt zu geben, wobei ein einmaliges Telefonat und danach Einzahlung über Zahlschein oder Abbuchungsauftrag wieder zu einer entsprechenden Reduktion des Aufwandes und der damit verbundenen Kosten – unter Erreichung eines hohen persönlichen Kundenservice – führt.

Pro Jahr werden im Durchschnitt 80 % der VORTEILScards verlängert.

### Fragen 3 und 4:

Wie viele KundInnen kamen in den Jahren 2000 bis 2003 neu dazu?  
(Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen "Servicepakete")

Wie viele KundInnen haben dieses "Servicepaket" in den Jahren 2000 bis 2003 nur für jeweils 1 Jahr genutzt, sind also wieder ausgestiegen? (Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen "Servicepakete")

### Antwort:

Pro Jahr liegen die ÖBB VORTEILScards-Neuzugänge bei einer Größenordnung von 150.000 bis 170.000. Als Neuzugänge zählen auch jene Karten, die nicht innerhalb von sechs Monaten nach Ablauf verlängert wurden. Die meisten Neuzugänge können wir im Bereich der Jugend verzeichnen. Weiters sind die Neukunden in Abhängigkeit von marketingstrategischen Schwerpunktaktionen auch auf andere Kartentypen und Servicepakete verteilt.

Die Abgänge bei der ÖBB VORTEILScard liegen größtenteils bei den Senioren und Jugendlichen. Bei den Senioren ist dafür das Ende der Mobilitätsphase im Lebenszyklus verantwortlich und bei der Jugend das Ende der Schullaufbahn und der Beginn der Teilnahme am Individualverkehr.

Bei Gesamtbetrachtung überwiegen im Jahresvergleich die Neuzugänge die Abgänge bei der ÖBB VORTEILScard.

**Frage 5:**

Wie hoch sind die Produktionskosten, die allein nur dadurch entstehen, dass bestehende, also auch verlängerbare Vorteilscards jährlich neu produziert werden? (Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen "Servicepakete")

**Antwort:**

Die bei der VORTEILScard anfallenden Produktionskosten sind der erforderlichen technischen Funktionalität und der damit gegebenen Flexibilität des Produktes angepasst.

Die ÖBB VORTEILScard ist neben einem fälschungssicheren Passfoto des Inhabers mit einem Magnetstreifen (optische und elektronische Identifizierung und Zahlungsfunktion über POS-Terminal, Fahrkartenautomat und zukünftig über Schaffnerterminal) ausgestattet. Einige ÖBB VORTEILScards werden zusätzlich mit einem kontaktlosen oder kontaktbehafteten Speicherchip für die Nutzung von Zusatzfunktionen (z.B. für Mobilitätspartner, Kreditkartenfunktion, etc.) ausgestattet. Für diese Funktionalitäten ist die Verwendung eines technisch zeitgemäßen Trägermaterials erforderlich. Die in Verwendung befindlichen Kunststoffkarten im Scheckkartenformat sind recyclingfähig. Des Weiteren wird die Erneuerung der VORTEILScard bei speziellen Kartentypen den Anforderungen angepasst. So beträgt die Gültigkeit einer VORTEILScard Senior Frei (Gratis für Bezieher einer Ergänzungs- oder Ausgleichszulage) fünf Jahre.

**Fragen 6 und 7:**

Wie hoch sind die Personal- und Sachkosten, die allein dadurch entstehen, dass die "erste Flut" der sgn. Erinnerungsbriefe inkl. Zahlschein an die Vorteilscard BesitzerInnen ausgesandt werden? (Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen "Servicepakete")

Wie hoch sind die Personal- und Sachkosten, die allein dadurch entstehen, dass die "erste Flut" der sgn. Erinnerungsbriefe bei den Vorteilscard BesitzerInnen nicht ankommen, weil sie angeblich bei der Post (Aussage ÖBB) verloren gehen und ein neuerliches Schreiben aufgrund von KundInnenanforderungen, notwendig wird? (Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen "Servicepakete")

**Antwort:**

Das Verlängerungsschreiben wird einmal jährlich den VORTEILScard-Kunden zugesandt um diese über die aktuellen ÖBB-Leistungen und Produkte sowie die Option der Auswahl eines VORTEILScard Leistungstyps (Servicepaketes) zu informieren.

Des Weiteren kann die Jahresgebühr für das gewünschte Servicepaket mittels beiliegendem vorausgefüllten Zahlschein eingezahlt werden. Bei Einzahlung bis 28 Tage vor Kartenablauf garantieren die ÖBB die zeitgerechte Zustellung der neuen VORTEILScard vor Ablauf der alten VORTEILScard. Diese Frist ergibt sich rechnerisch aus der Zeitdauer für Bankweg, Bearbeitung, Kartenpersonalisierung und Konfektionierung sowie für den Postweg inklusive Zeitpolster. Die Einzahlung mittels Zahlschein erfolgt im Durchschnitt 22 Tage vor dem Gültigkeitsbeginn der VORTEILScard.

Aufgrund des im Einsatz befindlichen EDV-Systems können die für das Verlängerungsschreiben erforderlichen Datenbestände termingesteuert und vollautomatisiert erstellt werden.

Das Verlängerungsschreiben enthält zusätzlich mobilitätsbezogene Angebote von Dritten und die ÖBB nutzen somit die Möglichkeiten über Sponsoren (und deren Werbebeiträge) die Kosten für das Verlängerungsschreiben möglichst gering zu halten.

Zu Sendungen, die durch die Post nicht korrekt zugestellt oder vom Kunden irrtümlich weggeworfen oder verlegt werden, können die ÖBB aufgrund einer fehlenden Klassifizierung nicht im Detail Stellung nehmen. Die auftretenden Fälle halten sich jedoch deutlich im Rahmen, wie der laufende Betrieb zeigt. Ansonsten könnten die über 2 Mio. Zusendungen pro Jahr (Verlängerungsschreiben, Kartenversand, Kundenbindungsprogramm, etc.) nicht sinnvoll bewältigt werden.

**Frage 8:**

Wie hoch sind die Personal- und Sachkosten, die allein dadurch entstehen, dass die eigentlich verlängerbaren Vorteilscards per Post an die KundInnen versandt werden? (Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen "Servicepakete")

**Antwort:**

Der Versand der ÖBB VORTEILScard an den Karteninhaber erfolgt durch die Österreichische Post AG zu dem jeweils gültigen günstigen Tarif für Massensendungen.

**Frage 9:**

Warum müssen bis zu 6 Arbeitsabläufe, nämlich

1. Erinnerung
2. weiterer Brief bei Nichterhalt der Erinnerung
3. Überprüfung der Einzahlung in der Buchhaltung
4. Auftrag zum Druck der neuen Karte
5. Produktion der neuen Karten
6. Versand der neuen Karten

aufrecht erhalten bleiben, wenn es doch möglich wäre das ganze auf **max. 5 Minuten Arbeitszeit pro Kundin bzw. Kunde und 2 Schritte** zu verkürzen, nämlich die Bekanntgabe des Leistungspaketes durch die Kundin bzw. den Kunden und die Einzahlung des Betrages am Schalter (bar, Bankomat, Kreditkarte), sowie ausdrucken und aufkleben der Verlängerungsmarke durch das Schalterpersonal?

**Antwort:**

Wie dargestellt handelt es sich bei der ÖBB VORTEILScard um ein mit dem Jahresfahrausweis der Wiener Linien nicht vergleichbares Produkt,

- die Zielgruppen sind andere Personengruppen mit anderen Bedürfnissen (rascher innerstädtischer Nahverkehr gegenüber Bahnreisende für mittlere und längere Strecken)
- das Leistungsangebot der ÖBB ist deutlich vielfältiger
- eine sichere Ausweis- und Berechtigungskarte der ÖBB (entspr. der Jugendschutzbestimmungen)
- die Gültigkeit ist individuell pro Person für jeden Zeitraum innerhalb eines Jahres frei wählbar

- unterschiedlichste Vertriebswege für den Bezug von ÖBB-Leistungen werden unterstützt
  - i. Schalter, Automat, Schaffner, Internet, Handy,
  - ii. Callcenter, eigene und fremde Reisebüros
- unterschiedlichste Zahlungswege für den Bezug von ÖBB-Leistungen werden unterstützt
  - i. Barzahlung am Schalter
  - ii. Unbare Zahlung über Automaten, Internet, Handy, Einzugsauftrag, Zahlungsfunktionskarten, etc.
- die ÖBB VORTEILScard umfasst ein Kundenbindungsprogramm, das für Vielfahrer entsprechende Zusatzleistungen enthält
- es wird durch Nutzung des Magnetstreifens auf der Rückseite der Karte auch modernen Anforderungen für Berechtigungs- und Sicherheitsprüfungen Rechnung getragen
- u.v.a.m.

Die oben angeführte umfassende Funktionalität der ÖBB VORTEILScard erfordert verständlicherweise eine andere Abwicklung als die in der Anfrage dargestellten sechs Arbeitsabläufe.

**Frage 10:**

Wie viele Personen sind allein mit der Tätigkeit der Überprüfung der Einzahlung, also der Buchhaltung beschäftigt und wie hoch sind die daraus resultierenden Personalkosten dafür?

**Antwort:**

Die Abwicklung der Einzahlungen der Kartengebühr für die ÖBB VORTEILScard läuft automatisiert über ein einziges Girokonto ab. Die Einzahlungen auf dieses Girokonto werden in elektronischer Form einmal wöchentlich in das ÖBB VORTEILScard System übernommen und über einen Schlüssel direkt dem Kunden zugeordnet. Jede einem Kunden zugeordnete Einzahlung bewirkt aufgrund des einbezahlten Betrages den Anstoß zur Produktion der gewünschten ÖBB VORTEILScard. Aus diesem Grunde gibt es für die Verwaltung der eingezahlten Kartengebühren keine separate Buchhaltung im kaufmännischen oder steuerrechtlichen Sinn.

**Frage 11:**

Was ist der Grund dafür, dass die ÖBB im Bereich "Vorteilscard" die Überbürokratisierung noch nicht reduziert haben und noch immer kein bedürfnisgerechtes und kundInnenorientiertes System anbietet?

**Antwort:**

Alle gestellten Fragen können nur deshalb im vorliegenden Detaillierungsgrad beantwortet werden, da der ÖBB VORTEILScard (wie auch z.B. bei der BahnCard der DB) ein der aktuellen Technologie entsprechendes EDV-gestütztes Kundenkarten-Managementsystem zugrunde liegt. In der Nutzung der damit zur Verfügung gestellten Funktionalität wird keine Überbürokratisierung gesehen.

**Frage 12:**

Gibt es Bestrebungen von Seiten der ÖBB, Verlängerungen bei Vorteilscards zu vereinfachen und Kosten zu sparen?

Wenn ja: Welche Vereinfachungen konkret und ab wann werden sie den KundInnen angeboten?

Wenn nein: Warum nicht und wie lautet die konkrete Begründung für die Aufrechterhaltung dieser Überbürokratisierung?

**Antwort:**

Alle Änderungen und Anpassungen der letzten Jahre haben eine Vereinfachung der Abwicklung trotz steigendem Kundenangebot unterstützt. So werden seitens der Kunden die elektronischen Vertriebswege vermehrt genutzt, die Orientierung zur Auftragserteilung über Mobiltelefonie bzw. Internet wird laufend ausgebaut und es steht diesem - den neuen Technologien aufgeschlossenen - Personenkreis die automatisierte Verlängerung der jährlichen Karten zur Verfügung und wird von diesen Kunden auch erfolgreich und gerne genutzt. Prozesse zur noch einfacheren automatisierten Verlängerung der ÖBB VORTEILScard sind in Implementierung, wie zum Beispiel das elektronische Verlängerungsschreiben per Email und die Verlängerung der VORTEILScard über die Homepage der ÖBB (voraussichtlich im 2. HJ 2004).

**Frage 13:**

Wie lautet die Begründung dafür, dass sgn. DauervorteilscardbesitzerInnen den ÖBB eine mind. 6-wöchige Vorauszahlung leisten müssen, um überhaupt wieder eine Vorteilscard erhalten zu können und wie hoch waren die Zinsen, welche die ÖBB aus diesen Vorauszahlungen lukrieren konnte? (Aufschlüsselung nach Jahr und Anzahl der jeweiligen "Servicepakete", sowie Höhe der Zinsen daraus)

**Antwort:**

Um eine bestehende ÖBB VORTEILScard zu verlängern bestehen mehrere Möglichkeiten. Die häufigsten Verlängerungsarten sind:

- a) Verlängerung mittels Bestellschein am Schalter
- b) Verlängerung über Bankeinzug
- c) Verlängerung mittels Zahlscheinzahlung

Bei einer Produktion von knapp 1 Mio. VORTEILScards pro Jahr (ca. 20.000 – 50.000 Kartenproduktionen pro Woche) ist natürlich die automatische Einzahlung über den Bankverkehr der händischen Abwicklung am Bahnschalter vorzuziehen, da kostenbewusster.

zu a)

Bei Verlängerung am Schalter erfolgt mit der Einhebung der Kartengebühr vor Ort (Zahlungsvarianten: BAR, Maestrokarte oder Kreditkarte) auch die Ausstellung einer ‚vorläufigen VORTEILScard‘ mit zweimonatiger Gültigkeit, welche dem Kunden die sofortige Inanspruchnahme des Tarifes Vorteilsticket ermöglicht.

Anmerkung: Wählt der Kunde die Bareinzahlung am Schalter anstelle der Einzahlung über Zahlschein, so bildet diese Form im Zeitalter des automatisierten elektronischen Bankverkehrs die komplexeste Variante der Abwicklung. Der neuerlich ausgefüllte Bestellschein muss bearbeitet werden, etwaige Ergänzungen des Kunden in den Stammdaten müssen kontrolliert bzw. nachgeführt werden, um dann die Kartenproduktion für die neue Jahreskarte auszulösen. Dieser Prozess kann von der Abgabe am Bahnschalter bis zur Verarbeitung und postalischen Zusendung der ÖBB VORTEILScard drei bis sechs Wochen in Anspruch nehmen.

zu b)

Im Falle einer Einzugsermächtigung (wie oben ausgeführt für VORTEILScard mit Einzug, VORTEILScard mit Zahlungsfunktion bzw. VORTEILScard-MasterCard) erfolgt die Abbuchung vom Kundenkonto generell zeitgleich mit der Postaufgabe der neuen VORTEILScard (also möglichst zeitnahe zum Gültigkeitsbeginn der neuen Karte). Da der Kunde mit dieser Form der Bezahlung die Automatisierung der Abwicklung unterstützt wird zum Beispiel bei der VORTEILScard Classic ein Einzugsbonus gewährt.

zu c)

Dem Kunden wird im Verlängerungsschreiben empfohlen, den Zahlschein 28 Tage vor Ablauf der alten Karte zur Einzahlung zu bringen, damit die neue Karte zeitgerecht vor Ablauf der alten Karte zugestellt werden kann.

Tatsächlich erfolgt die Einzahlung mittels Zahlschein im Durchschnitt 22 Tage vor dem Gültigkeitsbeginn der VORTEILScard. Der Auslöser zur Produktion einer neuen VORTEILScard ist der Erhalt des Betrags (unter Identifikation des Kunden und seiner Produktwünsche) auf dem ÖBB-Konto, welcher zur wöchentlichen Produktion von VORTEILScards führt.

Nur aus diesem Titel heraus entsteht ein Zinsverlust beim Kunden (bei der VORTEILScard Classic ca. EUR 0,03). Als Alternative steht dem Kunden die Variante b) zur Auswahl.

Anmerkungen:

Obwohl die ÖBB an der automatischen Verlängerung der VORTEILScard ein besonderes Interesse haben, dürfen die Kunden lt. VKI-Erkenntnis nicht durch eine zu kurze Entscheidungsphase überrollt werden, bzw. sind sie vor Verlängerung zeitgerecht und umfassend zu informieren. Die ÖBB haben daher in den letzten Jahren versucht die Information so knapp wie möglich zu gestalten, nutzen aber auch die Möglichkeiten über Sponsoren (und deren Werbebeiträge) die Kosten möglichst gering zu halten. Eine einjährige Bankkarte kann aber nicht durch einen Aufdruck oder ein Pickerl verlängert werden, sie muss entsprechend der Bestimmungen des Bankwesengesetzes ausgetauscht werden (Sicherheit). Außerdem ist nur bei der Erstanmeldung und gleichzeitigen Bezahlung der Kartengebühr am Schalter sichergestellt, dass die Jahresgebühr auch entrichtet wurde. In der Folge ist für den Kunden die bequemste Möglichkeit die Verlängerung mittels Bankinzug (verbunden mit Einzugsbonus bei der VORTEILScard Classic) oder bei Nutzung der VORTEILScard mit Zahlungsfunktion bzw. der VORTEILScard Mastercard einige Bankfunktionen zu kombinieren und sowohl dem Kunden wie auch den ÖBB die Abwicklung zu erleichtern.

Um die nahtlose Verlängerung der VORTEILScard zu unterstützen hat die ÖBB in den letzten zwei Jahren ein Kundenbeziehungsmanagement-System, das ÖBB CLUB- und Bonus Programm, eingeführt. Kunden, die vor allem die automatisierten Vertriebs- und Zahlungswege nutzen (Bezahlung von ÖBB Leistungen mit einer der ÖBB Kundenkarten) bekommen für ihre gekauften ÖBB Leistungen Bonuspunkte gutgeschrieben. Nach Ablauf der Beobachtungsfrist werden den Kunden ÖBB-Gutscheine zugestellt, bzw. können sie auch den Status eines VIP-Kunden erlangen und dann spezielle Programme und Begünstigungen der ÖBB für Vielfahrer nutzen. Somit bietet die ÖBB VORTEILScard gleichzeitig ein Kundenbindungs- und Bonifikationsprogramm.

Mit dem umfassenden Konzept der VORTEILScard steht den ÖBB ein

- Ausweissystem
- Zahlungssystem und
- Kundenbindungssystem

zur Verfügung, um die Produkte und Leistungen für ihre Kunden laufend den sich entwickelnden Anforderungen eines modernen Mobilitätsanbieters anpassen zu können.

Mit freundlichen Grüßen